1. OBJETO

Contratar la prestación de servicios para el diagnóstico, la actualización y la configuración del sistema de gestión de servicios de tecnología (GLPI) de la SAE SAS, incluyendo mantenimiento y soporte.

2. ALCANCE DEL OBJETO

Con el objeto descrito, la SAE pretende contratar los servicios para el Sistema de seguimiento de incidencias y de solución service desk de la SAE SAS que actualmente tiene instalado, bajo las siguientes características:

1. Indicar a través de documento escrito el estado actual y las posibles actualizaciones de la herramienta.
2. Documentación total de las actividades desarrolladas antes, durante y finalizadas las actividades.
3. Instalación, configuración e implementación de todas las funcionalidades libres de la herramienta GLPI que apliquen o generen valor a la SAE SAS.
4. Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte por un (1) año.
5. Actualizaciones de la herramienta GLPI a última versión estable.
6. Bolsa de cien (100) horas para desarrollo, consultoría, capacitaciones y soporte requeridos por la SAE SAS.
7. Cronograma de las actividades a desarrollar.
8. Entrega de material multimedia y manuales para la administración, uso y gestión del sistema de seguimiento de incidencias y de solución service desk una vez finalizadas las actividades.
9. Transferencia de conocimiento.
10. Una vez realizado el diagnostico, debe realizarse implementación o migración, o lo que las partes acuerden, en un término no mayor a 3 meses.

3. REQUERIMIENTOS GENERALES

3.1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

1. Diagnostico:

    a. Entregar informe que contenga el estado actual del servidor, los módulos y configuración de la herramienta.

b. Entregar informe que contenga las actualizaciones y las funcionalidades sugeridas para el óptimo desempeño de la herramienta en la SAE SAS.
c. Entregar documento que contenga las buenas prácticas a implementar en la SAE SAS para optimizar los procesos.

2. Actualizaciones:
   . El Sistema de seguimiento de incidencias y de solución service desk de la SAE debe actualizarse de acuerdo con la directriz dada por la comunidad GNU/GPL del portal https://glpi-project.org, a la última versión estable ofrecida.
   a. Debe actualizarse a la última versión PHP estable
   b. Realizar las migraciones de la mesa de ayuda actual (GLPI) en caso de ser requeridas por la SAE SAS
   c. Deben ser realizadas en los ambientes definidos por la SAE

3. Toda acción debe estar acorde con:
   . La Arquitectura Tecnológica de la SAE.
   a. El Sistema de Gestión Integrado de la SAE a nivel documental.
   b. Los términos de ley deben ir orientados a las buenas prácticas ITIL.

4. Soporte:

   . Presencial y/o virtual, de acuerdo con lo requerido por el supervisor del contrato.
   a. Se debe prestar soporte en horarios establecidos de 5x8.
   b. Debe contar con plataforma para gestión de tiquetes, o documentar en la plataforma de la SAE SAS, de acuerdo con lo requerido por el supervisor del contrato.
   c. Debe documentarse en detalle las soluciones entregadas en la plataforma definida.
   d. Los mantenimientos preventivos no deberán afectar la operación de los usuarios, a menos que sea autorizado de forma escrita por parte del supervisor del contrato.
   e. Para realizar los mantenimientos preventivos deberán suministrar un plan de trabajo.

f. Generación de los reportes con que cuenta actualmente la herramienta.

5. Implementaciones:

a. Implementación de la herramienta GLPI a la última versión estable en el mercado, según solicitud de la SAE SAS.
b. Implementación de nuevas funcionalidades, de acuerdo con los requerimientos de la SAE SAS y en pro de mejorar el desempeño de la herramienta GLPI.
c. Generación de nuevos reportes en caso de ser requeridos por la SAE SAS, los cuales serán gestionados de acuerdo a la bolsa de las 100 horas.
d. El oferente debe entregar un documento de arquitectura de la solución que contenga:
   - Descripción de cada elemento de la solución.
   - Diagrama de despliegue de la solución.
   - Restricciones o limitaciones de la arquitectura planteada
e. El documento de arquitectura debe ser actualizado y entregado a la SAE, en caso de haber sufrido modificaciones, a lo sumo una semana después de realizado el cambio.
f. Las nuevas funcionalidades estarán sujetas al recibo a satisfacción y firma del acta respectiva por parte de la SAE S.A.S en los formatos definidos por la SAE.
g. Pasos a producción: El proveedor deberá asegurar el acompañamiento para todo paso a producción de soluciones y nuevas funcionalidades, teniendo en cuenta que estos habitualmente se realizan fuera del horario establecido para el servicio sin generar sobrecostos para la SAE S.A.S.

6. Transferencia de Conocimiento:

. Una vez realizada la implementación y/o actualización se deberá coordinar con el supervisor del contrato para iniciar las capacitaciones.
a. Capacitación y entrenamiento en las nuevas funcionalidades.
b. Capacitación en la administración y uso de la herramienta GLPI a nivel técnico y funcional para los funcionarios de la Oficina de Gestión de la Información y los técnicos de la mesa de servicios.
c. Para el paso a producción se debe entregar material multimedia a nivel técnico y funcional.

d. El profesional que realice la capacitación por parte del proveedor debe contar con la experiencia certificada frente a proyectos similares y deberá contar con certificación de las buenas prácticas de ITIL Versión 4.

4. Acuerdos Niveles de Servicios

La entidad determinará cómo se debe categorizar una falla (crítica, moderada o leve). El tiempo máximo de atención se contará a partir del reporte del evento que realizará la Entidad sobre los medios para atención de casos que se establezcan según lo descrito en el alcance.

Para el período de soporte, se debe seguir la tabla de ANS establecida para cada caso, que aparece a continuación. El servicio solicitado no deberá significar costo adicional alguno para la SAE.

Tabla N°1 Acuerdos de niveles de servicio para soporte

TIPO DE FALLA	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN	DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN (Días x Horas)	MODALIDAD DE ATENCIÓN	PENALIDAD
Crítica	Falla o incidente que afecte disponibilidad de uno de los servicios críticos del sistema GLPI o su operación por completo.	2 horas	4 horas	7x24	Remota o en sitio según criterio de la Entidad	0.5% del valor total de la factura mensual

Moderada	Falla o incidente que afecte medianamente la disponibilidad de los servicios (intermitencias) que presta el sistema GLPI	4 horas	8 horas	5x8	Remota o en sitio según criterio de la Entidad	1.0 % del valor total de la factura mensual
Leve	Falla o incidente que no afecte la disponibilidad de los servicios que presta el sistema GLPI pero que requiere atención y corrección por parte del proveedor.	12 horas	48 horas	5x8	Remota o en sitio según criterio de la Entidad	1.5% del valor total de la factura mensual

La medición de los Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) anteriores se realizará de manera mensual, y para ello el CONTRATISTA deberá entregar al supervisor del contrato un informe de gestión mensual a través de correo electrónico, o en físico, o en CD, o en medio magnético, como soporte a la factura y como elemento indispensable para poder realizar la aceptación de esta.

Luego de presentarse incumplimientos en los acuerdos de niveles de servicio (ANS) en más de diez (10) ocasiones acumuladas durante la vigencia del contrato, la Entidad podrá iniciar la aplicación de las garantías que se establezcan para el contrato.

En todo caso, para efectos de la aplicación de las sanciones previstas en este numeral se dará cumplimiento al procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, en concordancia con el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007.