|  |  |
| --- | --- |
| ITEM | CARACTERISTICAS TECNICAS MINIMAS REQUERIDAS |
| 1. | Soporte, mantenimiento y desarrollos evolutivos para el portal web y web service 6 meses. |
| 2. | PerfilesSe requiere un equipo de trabajo con conocimientos en la plataforma Liferay, conocimientos en marketing digital y conocimientos en redes ipv6. Para atender a la necesidad se requiere el siguiente equipo de trabajo:Perfil 1. Profesional en ingeniería de sistemas y/o a fines con más de 5 años de experiencia en proyectos de desarrollo de software en liferay y bases de datos oracle, con certificación en liferay y certificación de Lacnic en IPV6 básico, con conocimientos certificados en marketing digital. Perfil 2. Profesional en ingeniería de sistemas y/o a afines con más de 3 años de experiencia en proyectos de desarrollo web y bases de datos.Perfil 3. Tecnologo en diseño digital y/o animación 3d y/o a fines con más de 1 año de experiencia en edición de contenidos web.El contratista adjudicado deberá presentar las hojas de vida de los perfiles en los siguientes 5 días hábiles a la adjudicación del contrato para la revisión por parte del supervisor del contrato. |
| 3. | Soporte y mantenimientoOfrecer el soporte técnico por 6 meses en modalidad 7 x 24 de forma presencial o remota con respuesta de acuerdo a los ANS establecidos.* Se realizará la actualización del portal web a la última versión de liferay 7.1 .2 estable.
* Atención a incidentes.

Revisión de erroresAl momento de atender los casos se realizarán las siguientes tareas:* Revisión de logs para determinar la causa de errores presentados a través de consola de comandos.
* Se realizará la revisión de los errores que se puedan presentar en las herramientas que componen el sistema de información implementado para el portal web de la Universidad Militar Nueva Granada.
* Revisión de las configuraciones y las posibles fallas que se puedan presentar sobre el portal web y Web service y que sean propios de cada una de las herramientas.
* La atención de requerimientos se realizará de forma remota a través de un canal VPN puesto a disposición por la Universidad Militar Nueva Granada.
* Generación de documento de restablecimiento de servicios.

Seguimiento de casos* El contratista atenderá los casos cuando se encuentren creados en la mesa de servicios para mantener una trazabilidad de cada requerimiento.
* La atención de requerimientos se realiza de forma remota.
* Cualquier tipo de fallo que se produzca por la intervención del contratista será atendido con alto grado de prioridad.

Acuerdos de Niveles de Servicio para atender incidentesTodos los incidentes deberán ser registrados en el sistema de gestión de incidentes del contratista.INCIDENTE. Interrupción no planeada o defecto en los servicios nuevos que se implementen.TIEMPO DE RESOLUCIÓN. El tiempo de resolución corresponde al otorgado para resolver un incidente registrado por medio sistema de gestión de incidentes. NIVELES DE SEVERIDAD Y SU TIEMPO DE RESOLUCIÓN. Los niveles de severidad son definidos de la siguiente manera:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SEVERIDAD | ESTADO | TIEMPO DE RESOLUCIÓN |
| FATAL | Degradación completa. Todos los usuarios y funciones críticas se encuentran afectadas. El servicio está interrumpido.  | 2 horas.  |
| SEVERO | Degradación significativa. Una gran cantidad de usuarios o funciones críticas se encuentran afectadas. | 6 horas. |
| MEDIO | Degradación limitada: un número limitado de usuarios o funciones afectadas. La operación soportada por el sistema puede continuar. | 1 día hábil. |
| MENOR | Degradación leve. pocos o un usuario afectados. La operación del sistema puede continuar.  | 2 días hábiles.  |

INCIDENTE URGENTE. Se considera cualquier incidente que una vez revisado por el equipo técnico de la Universidad y siguiendo las instrucciones, no se haya logrado dar solución, para este caso se debe enviar el respectivo diagnóstico evidenciando que el plan para restablecer el funcionamiento del servicio se ejecutó correctamente y aún así el servicio no se encuentra en funcionamiento. Un incidente urgente, se atenderá al realizar el registro del caso en la herramienta de mesa de ayuda. |
| 4. | Mejoras y desarrollosEl contratista realizará tareas de desarrollo y mejoras evolutivas en modalidad de horas, para los respectivos requerimientos del portal web y Web service previo requerimientos definidos y aprobados por la Universidad Militar Nueva Granada.Instalación de mejoras* Se realizará la respectiva migración de contenidos e información del portal web y los componentes actuales para el correcto funcionamiento en ambiente de producción.
* Se realizará revisión e implementación de mejoras en portal web para cumplimiento accesibilidad norma ntc 5854 AA.
* Desarrollos evolutivos en portal web adicionales de acuerdo a necesidades.

Levantamiento de informaciónUna vez creado el caso en la herramienta de helpdesk, se realizará la validación de la necesidad a implementar para mantener un seguimiento adecuado.* Realizar las mesas de trabajo necesarias para definir los requerimientos del caso generado.
* Para todos los casos de mejoras y desarrollos, se realizará el caso en el sistema de mesa de servicios, se realizará la revisión inicial y se definirá el número de horas el cual deberá ser aprobado antes de iniciar con las respectivas tareas.

Diseño y modelamiento* Se estructurará la forma de revisión de componentes y/o configuraciones involucrados para atender cada necesidad.
* Se definirá el número de horas necesarias para atender la necesidad.
* Se realizará un plan de trabajo a seguir para cada caso con el fin de estructurar adecuadamente las tareas a realizar y las posibles implicaciones.
* Aprobación de plan definido y número de horas determinadas para atender la necesidad.
* Se realizarán las tareas e informe respectivo para cada caso.
* Se realizarán las pruebas respectivas para validar el funcionamiento y la revisión de cada caso de mejora y desarrollo.
 |