

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DE HORAS DE SOPORTE TÉCNICO PARA SIAF

I. Introducción

El sistema ERP adquirido por la CONAMI, SIAF, emplea como tecnología base para su funcionamiento, el sistema gestor de base de datos relacional Oracle, así mismo el desarrollo de la aplicación fue realizado empleando Oracle Forms & Reports. La empresa desarrolladora de dicho sistema y la única que cuenta con los derechos de propiedad intelectual sobre la misma es ES Consultores. A la fecha los módulos de Administración, Contabilidad y Bancos se encuentran fuera del periodo de garantía, por lo que cualquier corrección, ya sea de un error de la aplicación o de usuario, requiere el pago del servicio de soporte. Así mismo en el caso de los módulos que se encuentran en periodo de garantía, esta no cubre la corrección de errores cometidos por los usuarios finales. También existen algunos funcionarios que no se encontraban laborando con los módulos nuevos (inventario, activo fijo y nómina) cuando se realizó la implementación de los mismos, por lo que no recibieron la capacitación realizada por ES Consultores. Por estas razones se requiere la contratación de horas de servicio de soporte para el sistema SIAF, que permitan la adición, mejora y corrección de funcionalidades, así como la capacitación al personal que lo requiera.

II. Alcance

Se requiere contratar 80 horas de soporte para el sistema SIAF que puedan ser empleadas en las siguientes actividades:

- Desarrollo, corrección de funcionalidades y reportes en los módulos de Administración, Contabilidad y Bancos
- Soporte a las actividades no cubiertas por la garantía vigente a los módulos de Inventario, Activo Fijo y Nómina.
- Cubrir tareas de configuración que se requieran en la plataforma base (BD Oracle y servidor de aplicaciones).
- Capacitación al personal interno de la CONAMI en cuanto a cualquiera de los módulos adquiridos.

Excepcionalmente se podrán ampliar las horas de servicio a 20 horas sujetas a disponibilidad de presupuesto. El Oferente deberá preparar su oferta separando esta excepcionalidad.

III. Garantía

Los desarrollos nuevos, modificaciones y correcciones de errores de la aplicación deberán contar con una garantía de 30 días contadas desde la fecha de aceptación del usuario final.

IV. Plazo

El contrato tendrá la vigencia de un año o mientras se dispongan de horas disponibles para el servicio, lo que ocurra primero.



V. Del lugar del Servicio

El soporte podrá ser realizado en forma remota y eventualmente en función de la criticidad y requerimientos del evento podrá ser solicitado dentro de las instalaciones de la Comisión Nacional de Microfinanzas, en las áreas que la institución destine para dicho fin. En este último caso el proveedor deberá trasladar a dichas instalaciones las herramientas e insumos que requiera para desarrollar su trabajo.

VI. Procedimiento para la prestación del servicio:

Para la prestación del servicio se deberá seguir los siguientes pasos:

Para la solicitud de prestación del servicio de desarrollos nuevos o modificaciones:

- El administrador del contrato solicitará al proveedor dimensionar el requerimiento (tiempo de desarrollo, horas de capacitación, etc.).
- Una vez recibido el dimensionamiento, el administrador del contrato indicará si se procede o no.
- Una vez dado el visto bueno, el proveedor prestará el servicio.
- El proveedor deberá facilitar una hoja de servicio por cada evento atendido, indicando las horas invertidas y la firma del usuario final que indica la recepción del servicio a satisfacción.

Para el soporte a errores:

- Este podrá ser solicitado por el funcionario afectado con copia al administrador del contrato.
- Al finalizar el servicio el proveedor deberá reportar al administrador del contrato y usuario final, vía correo electrónico, el tiempo invertido así como las causas del error.
- El usuario que reportó el error deberá dar su visto bueno acerca de la corrección realizada, vía correo electrónico.

Para el pago de las horas de servicio.

- En los primeros cinco días de cada mes, el proveedor entregará el detalle del servicio prestado en el mes anterior, así como una copia digital de la factura.
- El detalle será sujeto de revisión por el administrador del contrato.
- Una vez se cuente con el visto bueno del administrador del contrato, este solicitará el pago a la unidad correspondiente.
- Se contará con un máximo de 15 días para la realización del pago.

VII. Forma de pago:

El pago se realizará en moneda nacional (Córdobas) por las horas consumidas en el periodo facturado (mes facturado).

----- . -----