

# ANEXO TÉCNICO

SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS AL SISTEMA  
INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE LA UNAD

---



UNAD  
GERENCIA DE INNOVACIÓN Y  
DESARROLLO TECNOLÓGICO.  
22/04/2013

## Contenido

|                                                                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INFORMACIÓN GENERAL.....                                                                                                                 | 4  |
| 1.1. GLOSARIO .....                                                                                                                         | 4  |
| 1.2. OBJETO DEL SOPORTE Y ATENCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS AL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE LA UNAD .....                            | 5  |
| 2. OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS .....                                | 5  |
| 2.1. OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO .....                                                                  | 5  |
| 2.2. OBLIGACIONES PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE LA UNAD .....               | 6  |
| 3. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO .....                                                                                                    | 7  |
| 3.1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE LA UNAD .....               | 7  |
| 3.2. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE LA UNAD .....           | 8  |
| 4. METODOLOGÍA .....                                                                                                                        | 8  |
| 4.1. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE LA UNAD .....                                | 8  |
| 4.2. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE LA UNAD ..... | 10 |
| 5. RECURSO HUMANO DEL PROPONENTE .....                                                                                                      | 12 |
| 6. TIEMPO .....                                                                                                                             | 12 |
| 7. COSTOS .....                                                                                                                             | 12 |
| 8. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD .....                                                                                                       | 12 |
| A. ANEXO CIERRE E INICIO DE VIGENCIA .....                                                                                                  | 13 |
| a. Observaciones Generales .....                                                                                                            | 13 |
| b. Inicio de vigencia con saldos a 31 de Diciembre .....                                                                                    | 13 |
| i. MODULO USUARIOS .....                                                                                                                    | 13 |
| ii. MODULO SICO .....                                                                                                                       | 13 |
| iii. MODULO PREDIS. (Una semana) .....                                                                                                      | 14 |
| iv. MODULO OPGET.....                                                                                                                       | 15 |
| v. MODULO SAE - SAI.....                                                                                                                    | 15 |
| vi. MODULO LIMAY .....                                                                                                                      | 16 |
| vii. MODULO SFV .....                                                                                                                       | 17 |
| c. Inicio de Vigencia continuación año anterior .....                                                                                       | 17 |

|      |                                                               |    |
|------|---------------------------------------------------------------|----|
| i.   | MODULO OPGET .....                                            | 17 |
| ii.  | MODULO PREDIS .....                                           | 17 |
| iii. | MODULOS SAE/SAI .....                                         | 17 |
| iv.  | MODULO LIMAY .....                                            | 17 |
| d.   | Formato de solicitud de soporte técnico.....                  | 18 |
|      | ESPECIFICACION DE PETICION DE SOPORTE.....                    | 18 |
|      | Ubicación en el sistema:.....                                 | 18 |
|      | FECHA DE SOLICITUD .....                                      | 18 |
|      | TIEMPO DEDICADO (HORAS) .....                                 | 18 |
|      | APROBACIÓN SOLICITUD DEL PAT .....                            | 18 |
|      | Número de Contrato .....                                      | 18 |
| e.   | Formato de solicitud de atención de nuevo requerimiento ..... | 19 |
|      | INFORMACIÓN GENERAL.....                                      | 19 |

# 1. INFORMACIÓN GENERAL

## 1.1. GLOSARIO

**AMBIENTE DE PRODUCCIÓN:** Hace referencia a la base de datos, la operatividad de las formas y reportes de todos los módulos instalados en el sistema Integrado de Información de la UNAD. La UNAD garantizará la disponibilidad de la base de datos y del servidor de aplicaciones.

**SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE LA UNAD:** El sistema Integrado de Información de la UNAD está compuesto por los siguientes módulos que hacen parte del Componente Administrativo y Financiero:

| NOMBRE | DESCRIPCION                                 |
|--------|---------------------------------------------|
| LIMAY  | Libro Mayor y Auxiliar                      |
| SICO   | Sistema de Contratación                     |
| PREDIS | Presupuesto                                 |
| OPGET  | Operación y Gestión de Tesorería            |
| SAI    | Sistema de Administración de Inventarios    |
| SAE    | Sistema de Administración de Elementos      |
| CM     | Cajas Menores                               |
| SFV    | Sistema de Facturación                      |
| USR    | Usuarios                                    |
| UF     | UNAD Florida                                |
| SIT    | Sistema de Información de Terceros          |
| PAC*   | Plan Anual de Caja (*Por iniciar operación) |

**SOPORTE TECNICO:** servicio prestado por personal capacitado que proporciona asistencia a los usuarios del Sistema Integrado de Información UNAD con el fin de resolver incidentes.

**GARANTÍA:** Compromiso de un proveedor, desarrollador o fabricante de Software, que mediante un escrito, determina reparar de forma gratuita los incidentes o fallas que tenga dicho producto durante un periodo determinado.

**INCIDENTE:** Cualquier evento que no es parte del funcionamiento normal del Sistema Integrado de Información de la UNAD y que causa, o puede causar, una interrupción en el funcionamiento del mismo, o una reducción en la calidad del servicio.

**INCIDENTE NIVEL CRÍTICO:** El incidente causa pérdida total del sistema. Las operaciones de misión crítica del sistema no pueden continuar.

**INCIDENTE NIVEL ALTO:** El incidente causa una pérdida severa de servicio. Sin embargo, la operación puede continuar de un modo restringido.

**INCIDENTE NIVEL MEDIO:** El incidente causa pérdida menor de servicio. El impacto es una inconveniencia, pero puede tener una opción alternativa para restaurar la funcionalidad.

**INCIDENTE NIVEL BAJO:** El incidente no causa pérdida de servicio. El incidente es un error menor que no impide la operación del sistema.

**REQUERIMIENTO:** Necesidad o solicitud referente al sistema integrado de información de la UNAD respecto de los módulos implementados en la UNAD o los que surjan de nuevos módulos y que permiten optimizar la integración y funcionalidad del sistema.

**PENALIZACIÓN:** Multa que se aplica al proveedor del servicio por no cumplir con los acuerdos de niveles de servicio establecidos por la UNAD.

**NUEVOS REQUERIMIENTOS:** Servicio profesional especializado para el análisis, diseño, desarrollo y paso a producción de nuevas funcionalidades del sistema integrado de información de la UNAD.

**TIEMPO DE RESPUESTA:** Tiempo transcurrido entre el envío de una solicitud de atención técnica o solicitud de atención de un nuevo requerimiento originada por la UNAD y la respuesta inicial del Proveedor que incluye la programación de la atención, estimación de tiempo, asignación de personal de acuerdo con lo establecido en los acuerdos de nivel de servicio y la metodología definida por la UNAD.

**TIEMPO DE SOLUCIÓN:** Tiempo transcurrido para la entrega de una solución por parte del proveedor a una solicitud de atención técnica o solicitud de atención de nuevo requerimiento y la notificación de solución, aceptación y cierre del requerimiento por parte de la UNAD.

**SBVN:** Herramienta de software utilizada para control y gestión de versionamiento de formas, reportes, archivos alterados en la atención de requerimientos y solución de solicitudes de soporte técnico.

## **1.2. OBJETO DEL SOPORTE Y ATENCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS AL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE LA UNAD**

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, está interesada en recibir propuestas para realizar la prestación del servicio técnico y profesional en la planeación, desarrollo, capacitación, paso a producción y soporte, con el fin de afinar la funcionalidad de los módulos de la ERP-SiCapital que operan en la actualidad: LIMAY Libro Mayor y Auxiliar, SICO Sistema de Contratación, PREDIS Presupuesto, OPGET Operación y Gestión de Tesorería, SAI Sistema de Administración de Inventarios, SAE Sistema de Administración de Elementos, CM Cajas Menores, SFV Sistema de Facturación, USR Usuarios, UF UNAD Florida, SIT Sistema de Información de Terceros e iniciar la operatividad del PAC - Plan Anual de Caja, los cuales conforma el Sistema Integrado de Información de la UNAD, de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos por la UNAD, para garantizar la continuidad del servicio de los procesos administrativos y financieros.

## **2. OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS**

### **2.1. OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO**

La UNAD establece un máximo de 1200 horas de soporte (Bolsa de horas) para la prestación del servicio de SOPORTE TÉCNICO al sistema integrado de información. La UNAD podrá solicitar las siguientes actividades con cargo a la bolsa de horas:

|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Soporte para ambiente de producción y ambiente de pruebas                                                                                                                        | Para prestar el soporte técnico al sistema integrado de información la UNAD podrá solicitar que las soluciones sean probadas en un ambiente de pruebas para después ser implementado en el ambiente de producción.                                                                                                        |
| Errores de procesamiento del sistema                                                                                                                                             | La UNAD requiere que se solucionen los posibles errores de procesamiento de datos del sistema integrado de información.                                                                                                                                                                                                   |
| Errores de configuración y parametrización del sistema                                                                                                                           | La UNAD solicita la corrección y solución completa de errores que se originen desde la configuración y parametrización del sistema.                                                                                                                                                                                       |
| Apoyar los procesos de cierre e inicio de vigencia.                                                                                                                              | La UNAD requiere apoyar los procesos de cierre e inicio de vigencia en los escenarios: Cierre de vigencia o cargue de saldos.                                                                                                                                                                                             |
| Realizar cargue de información de acuerdo a las solicitudes.                                                                                                                     | Cuando se requiera, la UNAD solicita el cargue de información que se debe realizar en las estructuras del sistema integrado de información.                                                                                                                                                                               |
| Un (1) ingeniero en sitio medio tiempo de acuerdo al horario establecido por la UNAD (960 horas de soporte presencial dentro de las 1200 horas de soporte) Programación semanal. | Para dar cumplimiento al soporte la UNAD solicita el acompañamiento presencial en sitio de un ingeniero medio tiempo 5 días a la semana desde las 8:00 a.m. hasta las 12:00 m. El ingeniero deberá contar con experiencia en los módulos implementados o por implementar del sistema integrado de información de la UNAD. |

En caso de cumplirse la ejecución de la totalidad de la bolsa de horas de soporte, se deberán suspender las actividades en curso e informar a la UNAD el avance que se obtuvo en las mismas.

## 2.2. OBLIGACIONES PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE LA UNAD

La UNAD establece un máximo de 3000 horas (Bolsa de horas) para la prestación del servicio de desarrollo de nuevos requerimientos del sistema integrado de información. Con cargo a la bolsa de horas de requerimientos, la UNAD podrá solicitar lo siguiente:

|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integración de los procesos de Desarrollo Humano en los procedimientos de Compensación, Vinculación y Desvinculación con el sistema integrado de información administrativo y financiero.                                                                                   | La UNAD requiere la asesoría, análisis, diseño, desarrollo y paso a producción para la integración de los procedimientos de Compensación, Vinculación y Desvinculación con el sistema integrado de información administrativo y financiero       |
| Integración de los procesos de Registro, seguimiento y Control Académico en los procedimientos de Inscripción y matrícula respecto a Cancelación de derechos pecuniarios y carga automática de recaudos con el sistema integrado de información administrativo y financiero | La UNAD requiere la asesoría, análisis, diseño, desarrollo y paso a producción para la integración de los procedimientos de Inscripción y matrícula respecto a Cancelación de derechos pecuniarios y carga automática de recaudos con el sistema |

|                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                               | integrado de información administrativo y financiero                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Acompañamiento en el análisis de requerimientos por parte de un experto en el(los) módulo(s) afectados.                                                                                                                                       | Para dar cumplimiento a la atención de nuevos requerimientos del sistema integrado de información la UNAD requiere el acompañamiento presencial de un experto en el(los) módulo(s) afectados relacionados con los requerimientos solicitados en la etapa de análisis.                                                                 |
| Acompañamiento y capacitación de la solución de los requerimientos en la entrega y paso a producción.                                                                                                                                         | Para dar cumplimiento a la atención de nuevos requerimientos del sistema integrado de información, la UNAD requiere el acompañamiento presencial de un ingeniero con el conocimiento sobre la solución implementada en el módulo o módulos para que acompañe la entrega y capacitación del requerimiento antes del paso a producción. |
| Actualizar las funcionalidades, reportes y archivos solicitados por los entes de control del Estado, derivados de cambios en la normatividad durante la ejecución del contrato.                                                               | La UNAD requiere asesoría, análisis, desarrollo y paso a producción de las actualizaciones en la normatividad vigente respecto a procedimientos, información solicitada por entes de control que afecten al sistema integrado de información.                                                                                         |
| Realizar el desarrollo y actualización de funcionalidades de acuerdo a las solicitudes derivadas de necesidades de la UNAD en cada módulo del sistema integrado de información administrativo y financiero durante la ejecución del contrato. | La UNAD requiere la asesoría, análisis, diseño, desarrollo y paso a producción de nuevas funcionalidades y ajustes en el sistema integrado de información.                                                                                                                                                                            |

En caso de cumplirse con la ejecución de la totalidad de la bolsa de horas de requerimientos, se deberán suspender las actividades en curso e informar a la UNAD el avance que se obtuvo en las mismas.

### 3. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

#### 3.1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE LA UNAD

El tiempo máximo para la respuesta está definido en la siguiente tabla, utilizando como base de tiempo para calcularlo de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

El tiempo máximo para la solución será definido de forma individual para cada solicitud de soporte y de común acuerdo con el proveedor.

La cantidad máxima de solicitudes de soporte concurrentes en estado abierto será limitada a un número de tres (3) en su recepción, las cuales serán priorizadas según su nivel de criticidad



| Nivel   | Tiempo de Respuesta (Máximo) |
|---------|------------------------------|
| Crítico | Quince minutos (15 min)      |
| Alto    | Una hora (1h)                |
| Medio   | Cuatro horas (4h)            |
| Bajo    | Veinticuatro horas (24h)     |

**ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO**

### **3.2. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE LA UNAD**

El tiempo máximo para la respuesta está definido en la siguiente tabla, utilizando como base de tiempo para calcularlo de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

El tiempo máximo para la solución de requerimientos será definido de forma individual por cada requerimiento y de común acuerdo con el contratista.

La priorización de la atención de los requerimientos será definida por la UNAD y su cantidad máxima de requerimientos concurrentes en estado abierto será limitada a un número de tres (3) requerimientos.

| Nivel     | Tiempo de Respuesta (Máximo) |
|-----------|------------------------------|
| Crítico   | Cuatro horas (4h)            |
| Alto      | Ocho horas (8h)              |
| Medio     | Dieciséis horas (16h)        |
| Bajo      | Veinticuatro horas (24h)     |
| Extendido | Cuarenta y ocho horas (48h)  |

**ACUERDO DE NIVEL PARA ATENCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS**

## **4. METODOLOGÍA**

### **4.1. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE LA UNAD**

Para la prestación de soporte técnico al sistema integrado de información se disponen de un número de 1200 horas. El soporte deberá ser atendido hasta finalizar el plazo de ejecución del contrato o hasta ejecutar la totalidad de bolsa de horas de acuerdo con la Metodología definida por la UNAD y respetando los acuerdos de nivel de servicio.

El proveedor debe prestar el SOPORTE TÉCNICO solicitado con disponibilidad 5 días a la semana de 8:00 am a 6:00 pm.

El proveedor documentará las soluciones a las incidencias solucionadas durante el servicio de SOPORTE TÉCNICO con la descripción de cambios en la base de datos, formas y reportes e informar por escrito a la interventoría del contrato con una periodicidad mensual, del estado de las incidencias pendientes y las solucionadas. Se debe administrar utilizando un controlador de cambios y versiones.



El proveedor debe brindar SOPORTE TÉCNICO vía telefónica y a través de correo electrónico, como primer nivel de atención en la UNAD, cuando así se requiera para la solución de incidencias.

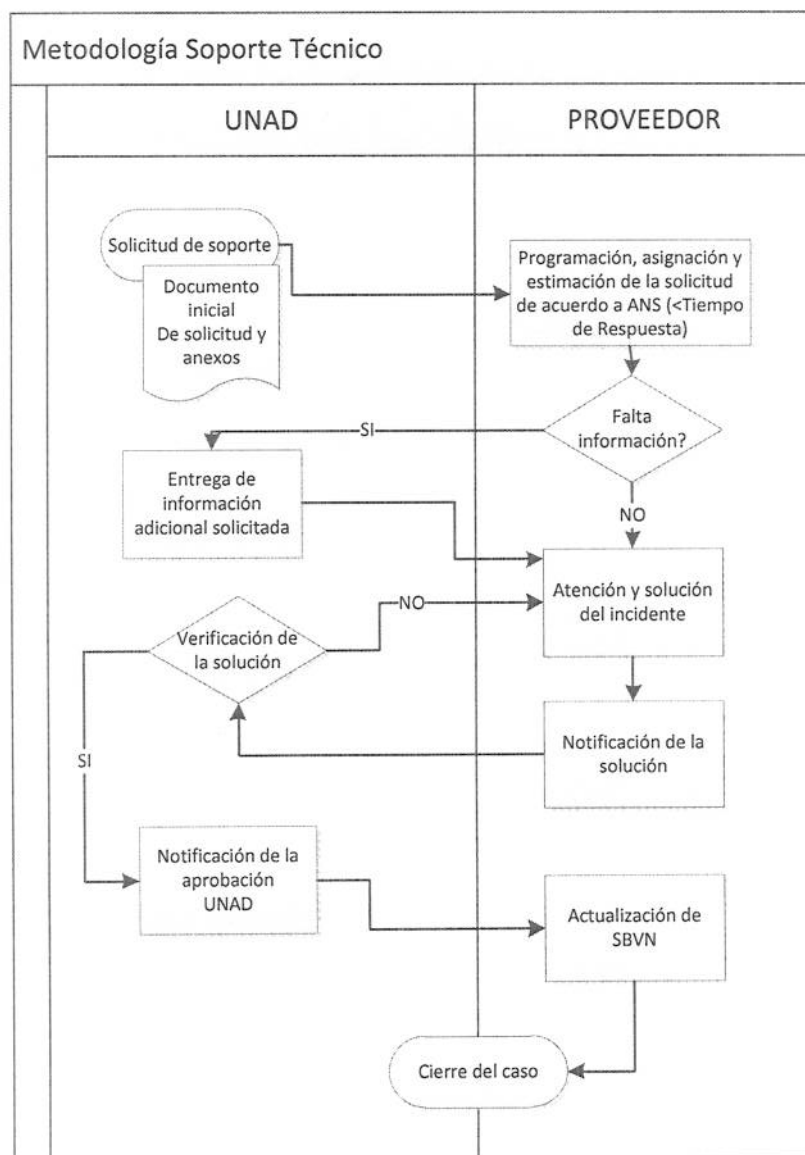
La UNAD solicitará y programará la visita del soporte de acuerdo con los requerimientos e incidencias presentadas.

En la ejecución del SOPORTE TÉCNICO, el proveedor debe relacionar las horas efectivas realmente utilizadas por mes, para actualizar el saldo de horas hasta completar las 1200 horas a ejecutar en el contrato.

Una vez el proveedor entregue la solución a la UNAD el tiempo de ajustes y cambios producto de incidencias encontradas se considerará como GARANTÍA al soporte y no se descontarán de la bolsa de horas de soporte. La garantía en soporte solamente aplicará sobre la porción de código que fue modificada en la atención del soporte.

La UNAD realizará en conjunto con el proveedor y al inicio del contrato el cronograma de actividades detallado con el fin de determinar prioridades para el sistema de información de la UNAD

La UNAD solicita al proveedor la realización de una reunión mensual de seguimiento al contrato, en la que deben participar, un líder de proyecto por la UNAD y un representante del proveedor como mínimo, con el fin de realizar el seguimiento al cumplimiento y ejecución del objeto contractual y acciones relacionados con el desarrollo del contrato.



**DIAGRAMA DE LA METODOLOGÍA PARA EL SOPORTE TÉCNICO**

#### 4.2. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE LA UNAD

Para la atención de desarrollo de NUEVOS REQUERIMIENTOS se disponen de un número de 3000 horas y estos serán atendidos hasta finalizar el plazo de ejecución del contrato, o de la bolsa de horas lo que ocurra primero.

Se solicita que la atención para NUEVOS REQUERIMIENTOS, sea prestado de acuerdo con la Metodología definida por la UNAD y respetando los acuerdos de nivel de servicio, para especificación, desarrollo e implementación de nuevos requerimientos, con el fin de optimizar la operación del sistema Integrado de Información de la UNAD, hasta un máximo de 3000 horas y durante el plazo de ejecución del contrato.

El proveedor debe atender el desarrollo de NUEVOS REQUERIMIENTOS solicitados con disponibilidad 5 días a la semana de 8:00 am a 6:00 pm.

El proveedor documentará las soluciones a los NUEVOS REQUERIMIENTOS con descripción de cambios en base de datos, formas y reportes e informar por escrito a la interventoría del contrato con una periodicidad mensual, del estado de los NUEVOS REQUERIMIENTOS y las solucionadas. Se debe administrar utilizando un controlador de cambios y versiones.

La UNAD solicitará y programará la visita en sitio las veces que sea necesario de acuerdo con los NUEVOS REQUERIMIENTOS presentados.

Una vez el proveedor entregue el NUEVO REQUERIMIENTO a la UNAD y de surgir inconsistencia con el mismo, el tiempo de desarrollo para ajustes y cambios producto de incidencias encontradas, se considerará como garantía al NUEVO REQUERIMIENTO y no tendrá cargo a las horas de desarrollo ni a las horas de soporte.

Para la atención de NUEVOS REQUERIMIENTOS el proveedor deberá enviar por escrito la estimación del número de horas, las cuales se descontarán del modelo de servicio presentado por la UNAD.

El paso a producción de NUEVOS REQUERIMIENTOS con modificación o generación de nuevas formas, reportes y diferentes objetos de base de datos y aplicación deben ser actualizados en el repositorio de versiones actualizando el ejecutable únicamente en la carpeta destinada para esto y las formas y reportes en su carpeta correspondiente, de tal forma que en el servidor únicamente deben estar las últimas versiones de ejecutables, reportes y formas.

El proveedor debe diligenciar el formato de NUEVOS REQUERIMIENTOS (Formato que se encuentra como anexo a este documento) especificando modificaciones y nuevos objetos de base de datos y aplicaciones realizados, horas destinadas, y descripción detallada de la implementación.

Los cambios que se realicen por cuenta de nuevos requerimientos deben verificarse en todas las formas, reportes y objetos de base de datos de tal manera que haya consistencia en los tipos de dato.

La UNAD solicita al proveedor la realización de una reunión mensual de seguimiento al contrato, en la que deben participar, un líder de proyecto por la UNAD y un representante del proveedor como mínimo, con el fin de realizar el seguimiento al cumplimiento y ejecución del objeto contractual y acciones relacionados con el desarrollo del contrato.

## **5. RECURSO HUMANO DEL PROPONENTE**

El proveedor deberá garantizar la planta mínima de personal profesional que se indica a continuación; lo anterior, no exime al proveedor de su responsabilidad de suministrar personal profesional adicional con las dedicaciones que estime convenientes, de conformidad con las condiciones establecidas en su propuesta, y aquellas adicionales que sean requeridas para cumplir con los plazos y especificaciones técnicas del contrato, sin que esto implique costos adicionales para el proyecto.

La UNAD sólo aceptará el cambio del personal ofrecido siempre y cuando el PROVEEDOR presente la debida justificación, la cual deberá ser aprobada por el supervisor del contrato.

El Recurso Humano que conformará el equipo de trabajo, debe estar constituido por:

- Un Director de Proyecto: Ingeniero de Sistemas y/o Ingeniero de Software con una experiencia general de 5 años contados a partir de la fecha del acta de grado y experiencia mínima de tres (3) años en Gerencia de Proyectos de desarrollo informático con Sistemas de Información Administrativos y financieros.
- Tres (3) Ingenieros Desarrolladores: Profesionales en Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería de Software, con tres (3) años de experiencia general contados a partir del acta de grado y un (1) año de experiencia específica en participación en proyectos de construcción y ajuste de sistema de información administrativos o financieros utilizando herramientas Oracle.

## **6. TIEMPO**

El tiempo de ejecución del servicio será como máximo doce (12) meses.

## **7. COSTOS**

El proveedor debe especificar detalladamente los costos del SOPORTE TECNICO e implementación de NUEVOS REQUERIMIENTOS para el Sistema Integrado de Información Administrativo y Financiero de la UNAD.

## **8. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**

La información que la UNAD comunique a los proveedores y todos los desarrollos intelectuales y tecnológicos que se produzcan durante el proyecto, su mantenimiento y soporte son estrictamente confidenciales y por ello el proveedor deberá preservar el carácter de confidencialidad de dicha información y documentos y no las publicará o divulgará de ninguna forma o por ningún medio a terceros sin autorización escrita y previa de la UNAD.

El proveedor seleccionado deberá aceptar y firmar el documento ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD en el momento de la firma del contrato.

## A. ANEXO CIERRE E INICIO DE VIGENCIA

El inicio de año fiscal de una entidad implica una serie de actividades en los diferentes módulos del sistema Integrado de Información que se realizan solo una vez y de su correcta ejecución depende que operaciones posteriores, que se realizan a lo largo del año, funcionen correctamente.

Existen dos escenarios de inicio de vigencia:

1. Inicio por primera vez con los sistemas, con saldos a 31 de diciembre del año anterior.
2. Inicio de año como continuación de la vigencia anterior

Para cada una de estas alternativas, a continuación se enumeran, por cada sistema, las actividades para las cuales se requiere asistencia por parte del proveedor durante las primeras semanas del año.

### a. Observaciones Generales

De un año a otro pueden surgir situaciones especiales que afectan los aplicativos y que pueden afectar las actividades y/o datos descritos a continuación y por tanto deben ser analizados detalladamente y con anticipación, con el propósito de definir claramente el impacto y las modificaciones que implica.

Es responsabilidad de la entidad disponer de la información y del recurso humano necesario para realizar las actividades de inicio de vigencia.

### b. Inicio de vigencia con saldos a 31 de Diciembre

#### I. MODULO USUARIOS

| Actividad                                                                      | Responsable                           |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Verificar que los usuarios de los módulos se encuentren creados en el sistema. | Usuario de Administración de usuarios |

#### II. MODULO SICO

| Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Responsable                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Registro del ciclo completo (iniciando desde estudio previo) de los contratos firmados durante vigencias anteriores o actual que tiene validez durante la vigencia que inicia.<br><br>Únicamente los contratos que continúan en el 2013 y que tienen saldo pendiente de pago.<br><br>Se debe realizar el cruce con las reservas constituidas de la vigencia 2013.<br><br>Aplica para órdenes de compra, contratos de | Usuario Contratación,<br>Usuario Almacén<br>Inventarios y Usuario<br>Talento Humano. |

| Actividad                                                                                                                        | Responsable        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| apoyo a la gestión y prestación de servicio.                                                                                     |                    |
| Registro Plan de Contratación de la nueva vigencia.<br><br>Se debe validar si se realizó la aprobación del plan de contratación. | Planeación         |
| Inicialización de consecutivos BINCONSECUTIVOS                                                                                   | Líder Técnico Sico |
| Modificación parámetros (VIGENCIA_PROG, VIGENCIA_EJEC)– BINTABLAS                                                                | Líder Técnico Sico |

### III. MODULO PREDIS. (UNA SEMANA)

| Actividad                                                                                                                    | Responsable          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Inicialización de consecutivos BINCONSECUTIVOS.                                                                              | Líder Técnico PREDIS |
| Modificación parámetros (VIGENCIA_PROG, VIGENCIA_EJEC)– BINTABLAS                                                            | Líder Técnico PREDIS |
| Copiar el plan de cuentas presupuestales de la vigencia anterior a la vigencia 2013                                          | Usuario Presupuesto  |
| Ajustar plan de cuentas de la nueva vigencia adicionando, modificando o borrando los rubros presupuestales según corresponda | Usuario Presupuesto  |
| Copiar la parametrización contable de presupuesto de la vigencia anterior a la vigencia actual                               | Usuario Presupuesto  |
| Registrar la apropiación inicial para la nueva vigencia.                                                                     | Usuario Presupuesto  |
| Preparación de archivo de cargas de Reservas Presupuestales.                                                                 | Usuario Presupuesto  |
| Carga de Reservas Presupuestales.                                                                                            | Proveedor            |
| Registro de Topes de Vigencias Futuras por rubro presupuestal.                                                               | Usuario Presupuesto. |

#### IV. MODULO OPGET.

| Actividad                                                                                                                                                                         | Responsable             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Inicialización de consecutivos BINCONSECUTIVOS                                                                                                                                    | Líder Técnico OPGET     |
| Modificación parámetros (VIGENCIA_PROG, VIGENCIA_EJEC)– BINTABLAS                                                                                                                 | Líder Técnico OPGET     |
| En caso de haber creado rubros nuevos (Reservas ó Vigencia) se debe realizar la homologación las cuentas contables.                                                               | Usuario de OPGET-LIMAY. |
| Registrar las obligaciones de la vigencia anterior que quedaron como cuentas por pagar (Desde el registro de la Orden de Pago, si existen)                                        | Usuario de OPGET        |
| Registrar los cheques que fueron girados pero no cobrados – no es necesario.                                                                                                      | Usuario de OPGET        |
| Registrar de nuevas cuentas bancarias                                                                                                                                             | Usuario de OPGET        |
| Registrar saldos iniciales según extracto bancario de las cuentas bancarias (corte a 31-dic-2013) en el módulo de conciliaciones como en el módulo de estado diario de tesorería. | Usuario de OPGET        |
| Registrar chequeras nuevas y actualización de chequeras antiguas.                                                                                                                 | Usuario de OPGET        |
| Validar funcionarios firmantes por tipo de documento de tesorería                                                                                                                 | Usuario de OPGET        |
| Registrar las inversiones CDT – CDAT                                                                                                                                              | Usuario de OPGET        |
| Realizar la programación de calendario tributario                                                                                                                                 | Usuario de OPGET        |

#### V. MODULO SAE - SAI

| Actividad                                                                                            | Responsable           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Inicialización de consecutivos BINCONSECUTIVOS                                                       | Líder Técnico SAE-SAI |
| Entregar al proveedor los saldos de elementos devolutivos y de consumo cargue (corte a 31-dic-2013). | Usuario de SAE-SAI    |
| Realizar el cargue de los saldos contables de elementos devolutivos y de consumo enviados por        | Proveedor             |



| Actividad                                                                                                                           | Responsable        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| la UNAD                                                                                                                             |                    |
| Revisar y aprobar el cargue de los saldos contables de elementos devolutivos y de consumo cargados por el proveedor                 | Usuario de SAE-SAI |
| Entregar los saldos de depreciación de elementos devolutivos para realizar el cargue (corte a 31-dic-2013)                          | Usuario de SAE-SAI |
| Realizar el cargue de los saldos de depreciación de elementos devolutivos enviados por la UNAD                                      | Proveedor          |
| Revisar y aprobar el cargue de los saldos de depreciación de elementos devolutivos cargados por el proveedor                        | Usuario de SAE-SAI |
| Preparar los saldos de elementos devolutivos y de consumo.                                                                          | Usuario de SAE-SAI |
| Cargar los saldos de elementos devolutivos y de consumo                                                                             | Proveedor          |
| Revisar y aprobar los saldos de elementos devolutivos y de consumo                                                                  | Usuario de SAE-SAI |
| Cargar la parametrización relacionada con la ubicación de los elementos devolutivos y los funcionarios responsables del inventario. | Proveedor          |

#### VI. MODULO LIMAY

| Actividad                                                         | Responsable         |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Inicialización de consecutivos BINCONSECUTIVOS                    | Líder Técnico LIMAY |
| Modificación parámetros (VIGENCIA_PROG, VIGENCIA_EJEC)– BINTABLAS | Líder Técnico LIMAY |
| Crear el periodo para enero de 2014                               | Líder Técnico LIMAY |
| Entregar los saldos contables a 31 de diciembre de 2013           | Usuario LIMAY       |
| Validar y cargar                                                  | Proveedor           |
| Revisar y Aprobar                                                 | Usuario LIMAY       |

## VII. MODULO SFV

| Actividad                                                                                | Responsable       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Inicialización de consecutivos BINCONSECUTIVOS                                           | Líder Técnico SFV |
| Preparación de archivo de saldos de cartera con corte a 31 de Diciembre de 2013.         | Líder Técnico SFV |
| Validación y cargue de archivo de saldos de cartera con corte a 31 de Diciembre de 2013. | Proveedor         |
| Revisión y Aprobación.                                                                   | Usuario SFV       |

### c. Inicio de Vigencia continuación año anterior

#### I. MODULO OPGET

| Actividad                                                    |
|--------------------------------------------------------------|
| Constitución de Cuentas por Pagar de Vigencia 2013.          |
| Inicialización de consecutivos – BINTABLAS y BINCONSECUTIVOS |

#### II. MODULO PREDIS

| Actividad                                                    |
|--------------------------------------------------------------|
| Registrar Plan de Cuentas vigencia que inicia                |
| Registrar Apropiación Inicial                                |
| Constitución de las reservas.                                |
| Inicialización de consecutivos – BINTABLAS y BINCONSECUTIVOS |

#### III. MODULOS SAE/SAI

| Actividad                                                    |
|--------------------------------------------------------------|
| Cierre de diciembre y validación de saldos con contabilidad  |
| Inicialización de consecutivos – BINTABLAS y BINCONSECUTIVOS |

#### IV. MODULO LIMAY

| Actividad                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Cierre contable vigencia que termina                                                   |
| Copiar el periodo de diciembre de la vigencia que termina a enero de la nueva vigencia |
| Inicialización de consecutivos – BINTABLAS y BINCONSECUTIVOS                           |

#### d. Formato de solicitud de soporte técnico

|                                                                   |                           |                                                 |                                |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>ESPECIFICACION DE PETICION DE SOPORTE</b>                      |                           |                                                 |                                |
| <b>IDENTIFICACIÓN DE LA INCIDENCIA O REQUERIMIENTO</b>            |                           |                                                 |                                |
| <b>Soporte Nro.</b>                                               |                           | <b>Nombre de la incidencia o Requerimiento:</b> |                                |
|                                                                   |                           |                                                 |                                |
| <b>Consultor Asignado:</b>                                        |                           | <b>Ubicación en el sistema:</b>                 |                                |
|                                                                   |                           |                                                 |                                |
| <b>COMPROMISOS Y RECURSOS</b>                                     |                           |                                                 |                                |
| <b>SEVERIDAD</b>                                                  | <b>FECHA DE SOLICITUD</b> | <b>FECHA DE SOLUCIÓN</b>                        | <b>TIEMPO DEDICADO (HORAS)</b> |
|                                                                   |                           |                                                 |                                |
| <b>DESCRIPCION DE LA INCIDENCIA O REQUERIMIENTO</b>               |                           |                                                 |                                |
|                                                                   |                           |                                                 |                                |
| <b>SOLUCION DE LA INCIDENCIA O REQUERIMIENTO</b>                  |                           |                                                 |                                |
| Incluir formas. Reportes, elementos de base de datos modificados. |                           |                                                 |                                |
|                                                                   |                           |                                                 |                                |

|                                                                  |                          |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>APROBACIÓN SOLICITUD DEL PAT</b>                              |                          |
| <b>Número de Contrato</b>                                        |                          |
|                                                                  |                          |
| <b>(Nombre del usuario líder)</b><br><b>Usuario Líder –</b>      | <b>Teléfono contacto</b> |
|                                                                  |                          |
| <b>(Nombre interventor)</b><br><b>Interventor del contrato -</b> | <b>Teléfono contacto</b> |
|                                                                  |                          |
|                                                                  |                          |

### e. Formato de solicitud de atención de nuevo requerimiento

| INFORMACIÓN GENERAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                       |                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Título(Descripción solicitud) :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                       |                                                                                                       |
| Contrato:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                       |                                                                                                       |
| Principal Módulo Impactado:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                       | Fecha Solicitud:                                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> LIMAY <input type="checkbox"/> PREDIS <input type="checkbox"/> SAE <input type="checkbox"/> SAI <input type="checkbox"/> SICO <input type="checkbox"/> OPGET <input type="checkbox"/><br>SFV <input type="checkbox"/> USR <input type="checkbox"/> UF <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> SIT               |                                                                                                       |                                                                                                       |
| INFORMACIÓN SOLICITANTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                       |                                                                                                       |
| Nombre:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                       | Cargo:                                                                                                |
| Dependencia:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                       |                                                                                                       |
| Versión del Requerimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Importancia                                                                                           | Complejidad                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja | <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja |
| ACEPTACION DEL REQUERIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                       |                                                                                                       |
| APROBADO _____ ANULADO _____ REEMPLAZADO POR EL NO. _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                       |                                                                                                       |
| JUSTIFICACION ( Anulación o reemplazo):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                       |                                                                                                       |
| ESPECIFICACIÓN TÉCNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                       |                                                                                                       |
| Prerrequisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                       |                                                                                                       |
| Excepciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                       |                                                                                                       |
| Validaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                       |                                                                                                       |
| Descripción detallada:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                       |                                                                                                       |
| Justificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                       |                                                                                                       |
| Tiempo de Desarrollo (En horas):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                       |                                                                                                       |
| Otros Módulos Impactados <input type="checkbox"/> LIMAY <input type="checkbox"/> PREDIS <input type="checkbox"/> SAE <input type="checkbox"/> SAI <input type="checkbox"/> SICO <input type="checkbox"/> OPGET <input type="checkbox"/><br>SFV <input type="checkbox"/> USR <input type="checkbox"/> UF <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> SIT |                                                                                                       |                                                                                                       |
| ANEXOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                       |                                                                                                       |
| Resolución <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Definiciones <input type="checkbox"/>                                                                 | Especificaciones Técnicas <input checked="" type="checkbox"/>                                         |
| Listados <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Entendimiento Técnico <input type="checkbox"/>                                                        | Otros <input type="checkbox"/>                                                                        |
| Descripción Otros:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                       |                                                                                                       |
| DESCRIPCIÓN DESARROLLO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                       |                                                                                                       |
| Descripción detallada de los desarrollos y/o ajustes realizados                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                       |                                                                                                       |

|                                                         |                                                       |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Fecha entrega :                                         |                                                       |
| Horas y fechas de Desarrollo y pruebas por sesiones:    |                                                       |
| <b>PRUEBAS FUNCIONALES</b>                              |                                                       |
| <input type="checkbox"/> Se requiere acompañamiento     |                                                       |
| Caso de Uso No. (Unad):                                 |                                                       |
| Descripción(Unad)                                       |                                                       |
| Fecha Prueba (Unad):                                    |                                                       |
| Resultados (Unad):                                      |                                                       |
| Ajustes requeridos (Unad):                              |                                                       |
| Fecha entrega ajustes                                   |                                                       |
| Caso de Uso No. (Unad):                                 |                                                       |
| Descripción(Unad)                                       |                                                       |
| Fecha Prueba (Unad):                                    |                                                       |
| Resultados (Unad):                                      |                                                       |
| Ajustes requeridos (Unad):                              |                                                       |
| Fecha entrega ajustes:                                  |                                                       |
| <b>DESCRIPCION TECNICA – RELACION DE OBJETOS</b>        |                                                       |
| <b>OBJETO</b> (Nombre Objeto):                          | <b>Tipo</b> (Forma, Reporte, Menu, Librería, Script): |
| <b>Ubicación</b> (Directorio ubicación en repositorio): |                                                       |
| <b>Control de versiones:</b> svn\                       | <b>Revisión No.:</b>                                  |
| <b>FIRMAS SOLICITUD UNAD</b>                            |                                                       |
| Cargo (Jefe Dependencia)                                | Cargo (Usuario funcional)                             |
| Nombre:                                                 | Nombre:                                               |
| Firma:                                                  | Firma                                                 |
| Fecha                                                   | :Fecha                                                |
| <b>ACEPTACIÓN IMPLANTACIÓN DEL REQUERIMIENTO</b>        |                                                       |
| Cargo (Jefe Dependencia)                                | Cargo (Usuario funcional)                             |
| Nombre:                                                 | Nombre:                                               |
| Firma:                                                  | Firma:                                                |
| Fecha                                                   | Fecha                                                 |