ANEXO 5

TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Infraestructura y servicios

Periodo de empalme e inicio de la operación

Se debe garantizar que en el momento en que se adjudique el contrato, el proponente ganador deberá implementar la totalidad del servicio y la operación en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

El proponente preparará un plan de empalme que minimice los posibles riesgos generados en la etapa de transición de la operación, de forma tal que se encargue de migrar todos los recursos tecnológicos y logísticos, así como el equipo humano a que haya lugar.

No obstante, en el acta de inicio se definirán los niveles progresivos de servicio y de recursos en funcionamiento para todos los canales y servicios que preste la operación del ICBF.

Capacidad de crecimiento

Debe disponerse de la capacidad para ampliación de puestos de trabajo en una proporción equivalente al 40% de la capacidad contratada, en un término no superior a cuatro (4) días hábiles luego de formalizada la decisión de ampliación por parte del supervisor del contrato.

Inconvenientes tecnológicos

A continuación se describe la generalidad de los problemas con un mayor nivel de incidencia y los tiempos **máximos** en los cuales el proponente, a través de la Mesa de Ayuda, debe solucionarlos, tomando en cuenta cada uno de los niveles de atención que pueda tener establecido internamente el operador:

PROBLEMA	TIEMPOS
Problemas que se presenten en alguno de los componentes que hagan parte del hardware de la operación	Hasta 4 horas
Problemas que se presenten en el software de los equipos con los que se presta la operación	Hasta 4 horas
Problemas con la configuración y operación de las aplicaciones y/o plataformas que el operador utiliza para la	Hasta 4 horas

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

prestación del servicio	
Problemas con la indisponibilidad de los canales de comunicaciones	Hasta 1 hora
Problemas con la comunicación de la red local en la que se encuentran instaladas las máquinas de la campaña del ICBF	Hasta 1 hora
Reposición de Insumos de oficina	Hasta 2 horas
Mantenimiento preventivo y perfectivo de equipos de cómputo	Mínimo 1 vez por semestre y solo puede ser programado para los fines de semana
Reposición de equipos (computadores, impresora, fax, fotocopiadora)	Hasta 2 horas
Creación de nuevos reportes	Hasta un mes después de la fecha de definición por parte del ICBF
Actualización o modificación de reportes existentes	Hasta 5 días hábiles
Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo	Hasta 2 horas

Nota: Deberá contarse con el acompañamiento permanente de un ingeniero de sistemas que brinde soporte en sitio cuando el ICBF o la misma dinámica de la operación lo estimen conveniente, el cual deberá atender los incidentes que se presenten en los tiempos estipulados anteriormente.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co