

Bogotá D.C. 10 de Marzo de 2014

Señores
Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Ciudad

Asunto: Carta de Garantía del contrato No. 00532 de 2011 del Proyecto Soluciones Móviles 4 aplicación Elefantes Blancos Administrador

Respetados Señores:

Por medio de la presente, constituimos compromiso formal de cubrimiento de garantía del proyecto Soluciones Móviles 4 de la aplicación Elefantes Blancos Administrador (EBA) a favor del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con las siguientes características:

- **Periodo de Garantía**

El periodo de Garantía corresponde a un año el cual está comprendido desde el 27 de febrero de 2014 hasta el 26 de febrero de 2015.

- **Operación de la Garantía**

- Las solicitudes de soporte por Garantía las realiza Gobierno en línea por medio del usuario sm4-solicitudgarantia asociada al correo luisa.medina@gobiernoenlinea.gov.co, a través de la herramienta Jira <http://softwareworks.com.co:8085/jira> y asociándolo al requerimiento FS-9475 SM4 Elefantes Blancos - Administrador, si se debe asociar otra cuenta de correo, Gobierno en línea deberá notificarlo por escrito a la Unión Temporal Software Works (UTSW).
- El horario en el que la UTSW valora los soportes reportados es de 8:00 a.m a 5:00 p.m de lunes a viernes sin incluir días festivos. Para atender los diferentes tipos de defectos que se presenten durante un fin de semana o festivo se seguirán los tiempos de respuesta indicados en el ítem "Tiempos de Atención" de la presente carta de Garantía.

- **Cubrimiento de la Garantía**

- Acorde con lo definido en el pliego de condiciones página 170: "Debe garantizarse la corrección de defectos de funcionamiento por lo menos durante un año posterior a la entrega de cada solución a satisfacción, y la base de verificación del correcto funcionamiento será el documento de alcance generado durante la verificación de requerimiento y el documento de diseño e implementación generado en estos procesos", es decir, que lo anterior corresponde con los siguientes documentos anexos a la presente carta de Garantía:

Plan de proyecto: GLFS2-GB-PLP-PlandeProyectoSolucionesMoviles4 el cual se encuentra en Confluence en el repositorio 00 - FABRICA DE SOFTWARE en la siguiente ruta: MODULO

DOCUMENTOS / Administración / 2. Planeación / Plan de Proyecto / Soluciones Móviles 4.

Vista de casos de uso: GLFS2-SM4-VCU-VistaDeCasosDeUso-EBA el cual se encuentra en Confluence en el repositorio 24 SOLUCIONES MOVILES 4 en la siguiente ruta: 03. Fase de Ejecucion / 02. Diseno / 01. Diseno Detallado / 01. Casos de Uso.

Documento de Arquitectura: GLFS2-SM4-ARQ-ANEXO1 ArquitecturaGeneralYDetalladaDeLaSolucion-EBA el cual se encuentra en Confluence en el repositorio 24 SOLUCIONES MOVILES 4 en la siguiente ruta: 03. Fase de Ejecucion / 02. Diseno / 01. Diseno Detallado / 02. Arquitectura.

Plan de Administración de la Capacidad: GLFS2-SM4-PAC-PlanDeAdministracionDeLaCapacidad-EBA el cual se encuentra en Confluence en el repositorio 24 SOLUCIONES MOVILES 4 en la siguiente ruta: 03. Fase de Ejecucion / 02. Diseno / 05. Plan de administracion de la capacidad.

Modelo de Operación: GLFS2-SM4-MOP-Anexo1_ModeloDeOperacion-EBA el cual se encuentra en Confluence en el repositorio 24 SOLUCIONES MOVILES 4 en la siguiente ruta 03. Fase de Ejecucion / 03. Implementacion / 03. Manuales de Operación / 01. Funcionales

- Es responsabilidad de la UT que *"En caso de ajustes en el software durante la etapa de garantía, deberá garantizarse la instalación de las actualizaciones en el ambiente de producción de la entidad y entregar la documentación actualizada"*, siempre y cuando estos ajustes hayan sido realizados por la propia UT. La documentación a actualizar por la UTSW serán el Manual de instalación, el Manual de usuario, el Documento de diseño detallado y el Modelo de operación según aplique.

La solución se entrega instalada y garantizada sobre la infraestructura indicada en el documento denominado informe de instalación en producción GLFS2-SM4-INF-*InformeDeInstalacionEnAmbienteDeProduccion-EBA el cual se encuentra en Confluence* en el repositorio 24 SOLUCIONES MOVILES 4 en la siguiente ruta: 03. Fase de Ejecucion / 06. Paso a produccion / 02. Informes de Produccion.

- Según los mismos pliegos *"Debe garantizarse que para todas las soluciones implementadas, se pueda realizar mantenimiento posterior con independencia total del proveedor que sea adjudicatario de este proceso"*, para esto la UTSW garantiza que a la solución implementada se le puede realizar un mantenimiento posterior con independencia total de la UTSW a partir del 27 de febrero de 2015.
- Según los mismos pliegos *"En caso de ajustes en el software durante la etapa de garantía, deberá garantizarse la instalación de las actualizaciones en el ambiente de producción de la entidad y entregar la documentación actualizada"*, para esto la UTSW garantiza la instalación en el ambiente de producción de la aplicación Elefantes Blancos Administrador según lo indicado en el ítem *"Tiempos de Atención"* de esta carta de Garantía.

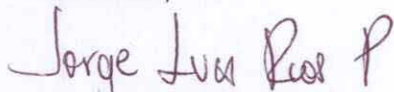
- **Tiempos de Atención**

- De acuerdo con el mismo pliego: *"el Contratista tiene 2 días hábiles para valorar el defecto y dependiendo la criticidad previamente acordada con la Entidad, los tiempos de respuesta son los siguientes: Defecto crítico: 3 días hábiles, defecto mayor: 3 días hábiles, defecto menor: 4 días hábiles y defecto cosmético: 4 días hábiles."*, estos tiempos descritos se miden desde que se asigna el defecto para su corrección hasta

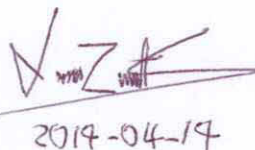
el momento de la entrega de la solución del defecto para pruebas por parte de Gobierno en línea en el ambiente dispuesto por la UT.

- Se coordinará con Gobierno en línea la liberación de versiones en el ambiente de producción con la inclusión de la corrección de los defectos.
- **Qué no cubre esta Garantía**
 - De acuerdo con el mismo pliego: *"Esta garantía no cubre los cambios originados en nuevas normas o en nuevos requerimientos del usuario"*.
 - No estarán cubiertos por la garantía, los problemas ocasionados por causas externas al sistema de información, como problemas eléctricos, mal funcionamiento del Hardware, virus en el servidor, corrupción de información, problemas de comunicaciones, entre otros. Para estos casos será responsabilidad de Gobierno en línea, reinstalar y restaurar la aplicación y los respaldos que sean necesarios.
- **Terminación de la Garantía**
 - La terminación de la Garantía puede ocurrir en los siguientes casos:
 - Cuando el código entregado ha sido modificado por personal diferente al aprobado por la Unión Temporal Software Works.
 - Una vez finaliza el periodo de Garantía.

Atentamente,



Jorge Luis Ríos Portilla
Representante Legal
Unión Temporal Software Works


2014-04-14