

## MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



### DIRECCION DE VETERANOS Y REHABILITACION INCLUSIVA

#### ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ASPECTOS TÉCNICOS

##### 1. DEPENDENCIA SOLICITANTE

Grupo Administrativo y Financiero – Tics.

##### 2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

La anterior Entidad Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva – I Ministerio de Defensa Nacional cuenta actualmente con una Sistema de Gestión de Documental Electrónico de Archivo, soportada por dos productos desarrollados sobre SharePoint los cuales son, ARCHIVOX que centraliza los documentos que se producen a diario en las Entidad y TRAMITEX que permite la radicación de correspondencia de entrada, salida, interna PQRS tanto en soportes físicos como digitales; además, centraliza e integra la gestión de la correspondencia mediante la asignación de números consecutivos con la su trazabilidad, control, seguimiento y alertas, apoyando a cumplir la misión que tienen los funcionarios en cada una de sus áreas.

Este sistema se requiere para los métodos y flujos continuos de las diferentes áreas en su proceso de gestión documental de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva del Ministerio de Defensa Nacional, que adicionalmente requiere de un soporte especializado por el fabricante para verificación del sistema en cualquier incidente o requerimiento que esta requiera.

##### JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

La anterior entidad, Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva - DCRI del Ministerio de Defensa Nacional, adelanto el proceso de Selección abreviada menor cuantía número **SA-013-2016 MDN-VGSED-DCRI**, del citado proceso se celebró el contrato número **015/2016/MDN-VGSED-DCRI** con la empresa The Bext Experience in Technology identificada con el Nít. 900237844 cuyo objeto fue contratar la “ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTAL Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS PARA LA DIRECCIÓN CENTRO DE REHABILITACIÓN INCLUSIVA (DCRI) DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL”.



El Sistema Electrónico de Gestión Documental de la Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva - DCRI del Ministerio de Defensa Nacional, se desarrolló de conformidad con los requerimientos mínimos exigidos en el contrato número **015/2016/MDN-VGSED-DCRI** y la empresa **THE BEXT EXPERIENCE IN TECHNOLOGY**, contrato que tuvo como garantía durante toda la vigencia de 2017 por lo cual no se requirió realizar una contratación de soporte para esa vigencia.

Luego para las siguientes vigencias se han venido realizando el soporte y actualizaciones con la empresa la empresa **IOIP SAS** identificada con el Nit. 901257606-5, contratos que se desarrollaron de conformidad con los requerimientos técnicos mínimos exigidos de la siguiente manera:

PROCESO	CONTRATO
CD/009/2018 MDN-VGESD-DCRI	006/2018 MDN-VGSED-DCRI
CD/008/2019 MDN-VGSED-DCRI	005/2019 MDN-VGSED-DCRI
CD 005/2020 MDN-VGSED-DCRI	001/2020 MDN-VGSED-DCRI
CD 002/2021 MDN-VGESD-DCRI	002-2021 MDN-VGSED-DCRI

Ya que esta empresa tiene los derechos de autor sobre los programas para los aplicativos que anteriormente se llamaban MEMEX Y POXTA y que ahora por el nuevo versionamiento y modelo del servicio se llaman ARCHIVOX y TRAMITEX que actualmente funcionan en la DCRI, aplicativos que conforman el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo, por tal razón esta compañía se considera como proveedor único y exclusivo para brindar el soporte, mantenimiento y nuevos desarrollos tal y como se observa en los certificados de registro de soporte lógico expedido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior y de Justicia. para el sistema contrato de manera directa de la siguiente forma:

Ahora bien, EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA en ejercicio de las facultades que le otorga el numeral 16 del artículo 189 de la Constitución Política, con fundamento en la Ley 1979 de 2019 - Ley del Veterano, "Por medio de la cual se reconoce, rinde homenaje y se otorgan beneficios a los Veteranos de la Fuerza Pública y se dictan otras disposiciones", asumió, a través del Ministerio de Defensa Nacional, el deber legal de hacer eficaz y eficiente dicha Ley, para lo cual, encontró necesario la creación de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva la cual permite materializar las disposiciones y preceptos contenidos en la mencionada Ley.

Que mediante el Decreto 1381 de 2015, se creó la Dirección de Rehabilitación Inclusiva DCRI. Que, según la nueva estructura del Ministerio de Defensa Nacional, se suprimió la Dirección de Rehabilitación Inclusiva DCRI" y, en su lugar, se creó la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, como una dependencia del Viceministerio de Veteranos y del Grupo Social Empresarial del Sector Defensa-GSED, con autonomía administrativa y financiera y sin personería jurídica, de conformidad con la previsión del literal j) del artículo 54 de la Ley 489 de 1998.



Teniendo en cuenta lo anterior se requiere contratar la continuidad del Soporte y mantenimiento evolutivo para así caracterizar a esta nueva Dirección y así seguir apoyando transversalmente a la Entidad teniendo un apoyo técnico especializado, y así garantizar una mejora y optimización completa del software por parte del fabricante, el cual como se justifica en los párrafos anteriores deber realizarlo la empresa de que tenga los derechos de autor.

Teniendo en cuenta lo anterior El área de TICs de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva - DIVRI del Ministerio de Defensa Nacional, solicitó a la empresa **IOIP SAS** que presentara cotización para la vigencia de 2022 para el soporte y mantenimiento de la siguiente manera.

#### I. Soporte Técnico

- Mantener y soportar la Gestión del Aplicativo ARCHIVOX Y TRAMITEX
- Propender por conservar la arquitectura, seguridad e integración de la plataforma de SGDEA y/o servicios del negocio.
- Atender e implementar los ajustes o cambios sobre la plataforma de SGDEA.
- Actualización y/o mantenimiento de la aplicación (Cuando aplique)
- Todo lo anterior mediante un método de tickes.

#### II. Mantenimiento Evolutivo

Teniendo en cuenta el decreto 1874 de 2021 del 30 de diciembre de 2021 Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Defensa Nacional, se crean nuevas dependencias, funciones y se dictan otras disposiciones, donde se crea la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva en el artículo 24 donde se informa que es una dependencia del Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera sin personería jurídica, de conformidad con el literal j) del artículo 54 de la Ley 489 de 1998 y teniendo en cuenta que esto conlleva a la fusión de varias direcciones es importante llevar a esta nueva dirección a una etapa de transformación digital para llevar la documentación en los repositorios y paralelo algunos documentos que se su creación es digital, pero por la construcción debe esta apegada a las Tablas de Retención, para que así no se realice una doble operación documental.

Desde el área de Gestión Documental apoyada desde el área de TICs se requiere actualizar fomentar las tecnologías, pero apoyándonos en las normativas como La Ley 1437 de 2011 en su artículo 59, donde define el expediente electrónico como un “conjunto de documentos electrónicos de archivo correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan” (Ley 1437 de 2011).

Por su parte el artículo 6° del Acuerdo 003 de 2015 expedido por el Archivo General de la Nación define el Expediente Electrónico como:

*“El conjunto de documentos y actuaciones electrónicos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, almacenados por cualquier causa legal, interrelacionados y vinculados entre sí, manteniendo la integridad y orden dado durante el desarrollo del asunto que les dio origen y que se conservan electrónicamente durante todo su ciclo de vida, con el fin de garantizar su consulta en el tiempo” (Archivo General de la Nación, Acuerdo 003 de 2015).*

Adicionalmente el Decreto 1080 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura, constituye la definición del expediente electrónico en su artículo 2.8.2.7.12 Parágrafo 1°. Establece que: “El expediente debe reflejar la secuencia de las diligencias realizadas dentro de una misma actuación o trámite.”.

Asimismo, en el parágrafo 2. Describe el manejo del expediente electrónico, el cual describe que:

*“Se deberán adoptar mecanismos tecnológicos adecuados para cumplir con el proceso de foliado del expediente electrónico de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley General de Archivos y demás normas reglamentarias” (Decreto 1080 de 2015).*

### Elementos del expediente electrónico

El Acuerdo 003 de 2015 describe en su artículo 9 de forma taxativa los elementos del expediente electrónico los cuales son:

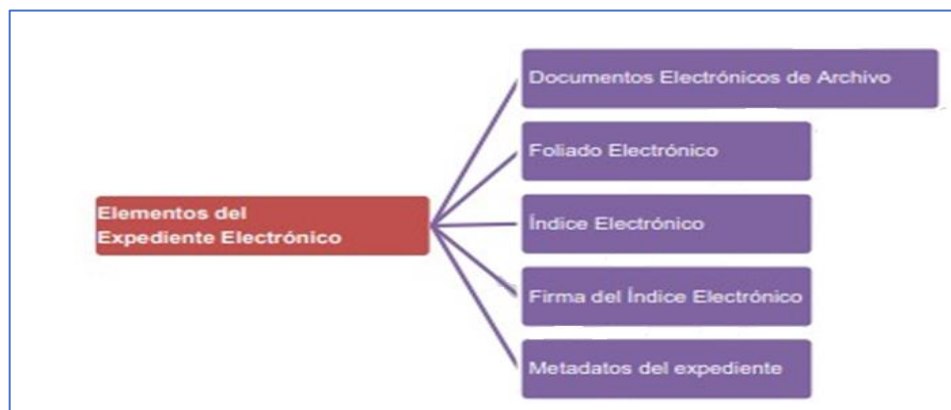


Ilustración 1 Elementos del expediente electrónico (MiTic, 2017, p. 35.)

#### Contenido de documentos electrónicos de archivo

Según la guía para la Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC, 2017), señala que los documentos electrónicos de archivo contienen:



*Información (contenido) y metadatos que reflejan las actuaciones de una persona natural o jurídica y en general de la administración y que se van agrupando como resultado de las actividades propias de cada área o dependencia en razón a un mismo trámite o asunto, conformando así un expediente electrónico (MinTIC, 2017).*

Ahora bien, dichos expedientes electrónicos, puede estar conformado de muchísimos documentos electrónicos que lo compone un archivo de diferentes formas y formatos el cual corresponde a un mismo caso, al respecto vale la pena aclarar que un expediente electrónico es como una carpeta la cual integra diversos archivos que evidencia una prueba documental de diferente índole.

#### Foliado electrónico

El Acuerdo 003 de 2015, en su artículo 3 dispone el foliado electrónico el cual es el que permite identificar el número de documentos electrónicos que conforman al expediente, por lo cual dicho foliado debe ser equivalente a un índice electrónico que se conforma para garantizar su integridad, orden y autenticidad del documento electrónico.

En consecuencia, el índice electrónico es de gran importancia dentro de un expediente electrónico, el cual de acuerdo con la citada norma este debe estar firmado de forma digital.

#### Implementación del programa de expediente electrónico

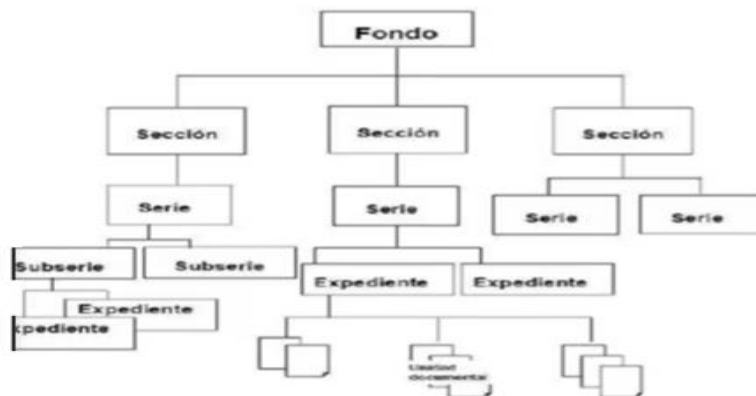
Dentro de la implementación de los expedientes electrónicos en Colombia, primero se ha dado aplicación de forma paulatina como en la ejecución del programa de documentos electrónicos para dependencias administrativas del gobierno, en consecuencia a ello, la Presidencia de la República (2018) dispone un programa de documentos electrónicos el cual hace referencia sobre la metodología de implementación para el diseño de proceso mediante la cual se toman en cuenta políticas, procedimientos y prácticas para desarrollar el programa de documentos electrónicos.

En consecuencia, es indispensable determinar el concepto de documento electrónico, el cual se ha definido como la información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, adicionalmente dentro del Código General del Proceso se describe que contiene un documento dentro del cual establece:

*“Son documentos los escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros, mensajes de datos, fotografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones magnetofónicas, videograbaciones, radiografías, talones, contraseñas, cupones, etiquetas, sellos y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo, y las inscripciones en lápidas, monumentos, edificios o similares” (Código General del Proceso, art 243).*

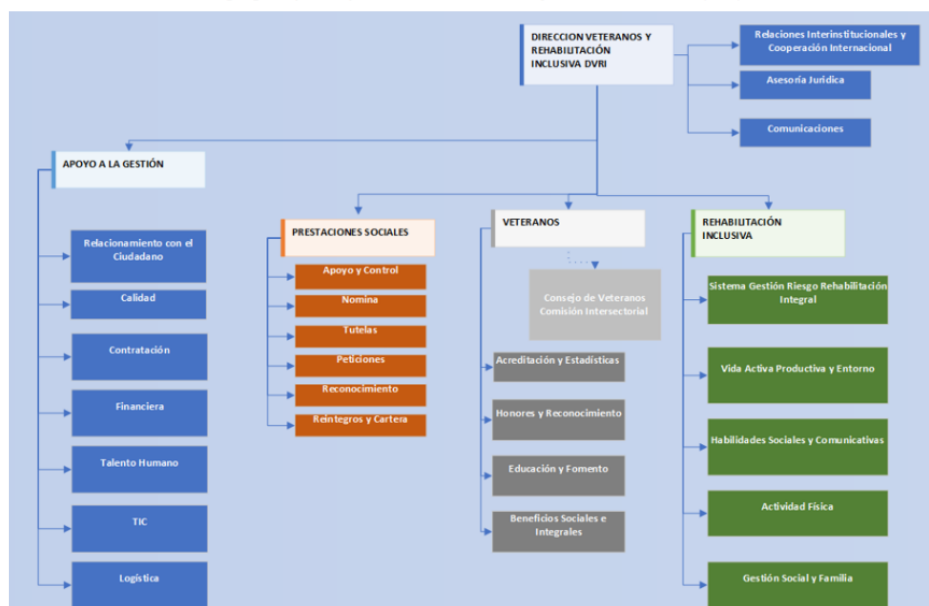
En referencia a lo anterior, un documento electrónico no solamente es un documento escrito sino conforme al CGP, este lo puede integrar diversas formas de documento en el cual al digitalizarse es considerado como una forma de producción de documentos electrónicos.

Teniendo en cuenta todo lo anterior y haciendo un análisis de las tablas de retención documental para que estas estén alineadas digitalmente dentro de lo que se requiere dentro de los procesos y así ordenar desde el proceso y tener los documentos desde que nacen hasta que llegan a realizar su flujo de una forma estandarizada desde estructura Orgánico-funcional



Teniendo en cuenta que se debe tener alineadas en estos procesos las siguientes áreas que se conformaron para suplir las funciones otorgadas en el decreto 1874 del 30 de Diciembre de 2021 entregadas por el área de calidad de la Entidad, áreas que se plasman, pero aún están en aprobación.

Organigrama previsto para la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DVRI)



Haciendo el levantamiento de información validándolo y estructurándolo dentro de las tablas de retención y plasmándolo para que los entregables de cada área estén dentro del sistema y llevarlo a un nivel totalmente digital hasta donde se pueda implementar.

Para realizar esta proyección transversal de digitalización se solicito a la empresa una cotización de estos requerimientos, Cotización la cual fue allegada por el proveedor el día 06 de enero 2022 para el Soporte y mantenimiento evolutivo de las aplicaciones ARCHIVOX y TRAMITEX.



## Propuesta de Soporte y Mantenimiento evolutivo 2022

DIRECCION CENTRO DE REHABILITACIÓN INCLUSIVA - DCRI

Charles Moreno Hernández  
Director Comercial

### CONFIDENCIALIDAD DEL DOCUMENTO

La información contenida en este documento no debe divulgarse fuera de DCRI, no debe ser duplicada o usada, completa o parcialmente con propósitos distintos a su evaluación. Si como resultado de este documento se firma un contrato, DCRI tendrá derecho a duplicar o publicar la información según se incluya en la cláusula de confidencialidad del contrato firmado entre ambas partes. Si no se firma un contrato alguno, DCRI puede retener una copia para mantenerla en su archivo. IOIP SAS, mantiene todos los derechos de autor sobre esta propuesta. A partir de la fecha mostrada en la carátula de este documento, queda sin efecto cualquier documento anterior o arreglo verbal relacionado con la información aquí consignada.



Bogotá D.C., 6 de enero de 2022

Señores:  
Alicia Cifuentes  
Ingeniero de Sistemas  
Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva – "DCRI"

REF: Cotización Servicio de Soporte y mantenimiento evolutivo TRAMITEX y ARCHIVOX

De antemano, agradecemos permitimos presentar esta propuesta económica para servicios de soporte a las aplicaciones ARCHIVOX y TRAMITEX que actualmente funcionan en DCRI.

Cualquier inquietud estamos atentos a solucionarlas.

Cordialmente,



CHARLES MORENO HERNANDEZ  
Director Comercial



### 1. Objetivo

La propuesta está conformada por el soporte y mantenimiento evolutivo de las herramientas ARCHIVOX y TRAMITEX.

### 2. Alcance

El servicio ofrecido se compone de Soporte Técnico y Mantenimiento evolutivo:

#### 2.1 Soporte Técnico

Los servicios de apoyo en virtud del acceso de servicios cubren lo siguiente:

- Los incidentes atribuibles a fallas en el software TRAMITEX y ARCHIVOX.
- Información y asesoramiento relacionados con el uso, instalación, configuración, o la solución de problemas de software TRAMITEX y ARCHIVOX.
- Información y asesoramiento en materia de configuración de sistemas operativos y sistemas de respaldo para el funcionamiento óptimo de la TRAMITEX y ARCHIVOX.

\* El servicio tiene once (11) meses de duración.

\* Todos los demás se consideran servicios de soporte personalizado tales como:

- Información y asesoramiento relacionados con el uso, diseño, configuración, o la solución de problemas de Microsoft, Linux, o tecnologías basadas en estándares abiertos, como XML, HTML, CSS, SharePoint, B2FA, Active Directory, el middleware, los consultas SQL, y conectividad de bases de datos.

#### Horas normales de operación

Horarios de oficina de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm

#### Acceso a servicios de soporte

Se registran las solicitudes de soporte técnico por correo electrónico a: [soporte@ioip.com.co](mailto:soporte@ioip.com.co)

#### Consultores de soporte Mónico

Los consultores de soporte Técnico son miembros de los equipos de desarrollo de productos que están disponibles para resolver los incidentes de TRAMITEX y ARCHIVOX.



**Los tiempos de respuesta**

El área de soporte proporcionará una "respuesta significativa" a todas las solicitudes de apoyo de acuerdo a la gravedad del incidente, la cual figura en la tabla a continuación, en al menos el 90% de los casos, con sujeción a las horas normales de operación.

"Respuesta significativa". Significa que la resolución del caso ya se encuentra en progreso y el cliente ha sido notificado del plan de acción para resolverlo. La resolución de problemas depende de la naturaleza del caso. El tiempo de respuesta que figura en la tabla también funciona como el intervalo de espera para el seguimiento y los procedimientos de escalada.

Severidad	Definición	Tiempo de respuesta
Crítico	-El uso en producción se detiene o está gravemente afectado y no se puede razonablemente seguir trabajando. -Experimenta una pérdida completa del servicio. -La operación es una misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia	2 horas
Urgente	-Experimenta una pérdida grave de servicio. -Características importantes no están disponibles sin solución aceptable, sin embargo, pueden continuar las operaciones en una forma restringida.	4 horas
Prioritario	Tiene una menor pérdida de servicio. El impacto es un inconveniente, que pueden exigir una solución para restaurar la funcionalidad	12 horas
Consulta	-Que solicite asesoramiento, información, documentación, actualizaciones de productos, accesorios, herramientas, o sugerir una función de software que mejora, pero la experiencia sin pérdida de servicio.	24 horas

**Información requerida**

Todas las solicitudes serán tratadas como una consulta a menos que se facilite la siguiente información:



- Una descripción completa del problema, incluyendo cualquier acción que inicie el problema a analizar.
- El impacto del problema en la empresa.
- La versión, edición y los números de todos los componentes de software afectados o involucrados en el sistema afectado.
- Todos los archivos de registro de aplicación que ayuden con el diagnóstico
- Cualquier captura de pantalla las imágenes que ayuden a ilustrar el problema

Información general, como su nombre, cargo, nombre de la organización, la ubicación y de identificación debe acompañar todas las solicitudes de apoyo.

**Procedimiento para la solicitud**

Cuando una solicitud de soporte es recibida, el sistema automatizado de ticket determinará si el remitente es un contacto registrado. Si el contacto se encuentra registrado, se dispara una respuesta automática de correo electrónico que incluye el número de caso. Por favor conserve este mensaje para que la correspondencia pueda ser rastreada. Si no ha sido registrado como un contacto, un consultor de apoyo responderá a su correo electrónico.

**Registro de contactos**

NO se limitará el número de clientes que puede registrar, pero es altamente recomendable que los clientes envíen las llamadas al soporte técnico vía sistema a través de un "ticket" de soporte. Debido a la naturaleza de MEMEX el cual se despliega sobre Microsoft SharePoint, la correcta identificación del caso es muy importante y por ello se requieren algunos conocimientos técnicos.

**Uso Justo disposiciones**

IOIP SAS podrá realizar comentarios sobre el uso real de cuentas de clientes con el fin de garantizar que los servicios de apoyo están disponibles para todos los clientes de acuerdo con los niveles de servicio esperados. El consumo excesivo de los servicios de apoyo puede ser identificado con referencia a la cantidad de apoyo de los honorarios pagados, y variaciones significativas de la media de consumo.

**Actualizaciones**

La actualización proveniente de mejoras en los productos, serán desplegados en el cliente, conforme se van liberando las versiones del software.

**2.2 Mantenimiento evolutivo**

El servicio de mantenimiento evolutivo permite dentro de las actividades más importantes realizar servicios de desarrollo a nuevas funcionalidades, servicios de capacitación a nuevos usuarios y servicios de configuración y parametrización de la plataforma, a continuación el detalle de los servicios que se prestan:



- Servicios de parametrización y configuración de las nuevas dirección de la DCRI, las cuales son Prestaciones Sociales y Bienestar
- Implementación y personalización de la Sede Electrónica, mediante este servicio se colocara en producción la Sede Electrónica, la cual será un enlace de la pagina WEB del DCRI y que permitirá la radicación de PQRSD de manera electrónica
- Configuración y parametrización de PQRSD, actividad que configuran el módulo de PQRSD de acuerdo al modelo de gestión de la entidad, basados en el módulo actual de TramiteX para la gestión de dicho trámite.
- Flujos de Resoluciones y actos, este servicio se encargará de desplegar e implementar los flujos de Resoluciones y Actos que actualmente tiene el Ministerio de Defensa Nacional, en el Azure del DCRI, igualmente se hará la configuración de los usuarios.
- Capacitación de usuarios sobre nuevas funcionalidades del sistema por un intensidad horaria de 30 horas

**3. Propuesta económica**

**3.1. SOPORTE Y MANTENIMIENTO**

ITEM	CONCEPTO	CAVI	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Mantenimiento evolutivo	1	\$ 13.500.000	\$ 13.500.000
1	Soporte técnico ArchivoX y TramiteX	11 meses	\$ 6.900.300	\$ 76.563.300
<b>SUBTOTAL</b>				\$ 90.063.300
<b>IVA</b>				\$ 17.112.027
<b>TOTAL</b>				\$ 107.175.327

**4. Forma de Pago**

- El ítem 1 se pagara una vez realizado y aceptado el servicio por parte del DCRI
- El ítem se pagara mes vencido

**5. Vigencia de la propuesta**

La presente propuesta tiene una vigencia de noventa (90) días calendario.

### 3. OBJETO A CONTRATAR

El Ministerio de Defensa Nacional - Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva DIVRI, requiere **“CONTRATAR EL SOPORTE, MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICO – SGDEA – (ARCHIVOX y TRAMITEX) DE LA DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA - DVRI DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.”**

Los bienes que hacen parte del objeto a contratar cuentan con el siguiente código en la clasificación de bienes y servicios:

#### Clasificación UNSPSC

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
81000000 81: Servicios Basados en Ingeniería, investigación y tecnología	81110000 11: Servicios Informáticos	81111500 15: Ingeniería de Software o Hardware	81111508 08: Servicio de implementación de aplicaciones
81000000 81: Servicios Basados en Ingeniería, investigación y tecnología	81110000 11: Servicios informáticos	81111800 18: Servicios de Sistemas y administración de componentes de sistemas	81111811 11: Servicio de soporte técnico o de mesa de ayuda

### 4. DETERMINACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EXCLUYENTES O MÍNIMAS EXIGIDAS.

Las siguientes son las especificaciones técnicas mínimas exigidas, por lo tanto, **son de obligatorio cumplimiento por los oferentes, quienes deberán incluirlas completamente, sin modificaciones en la oferta y con la manifestación expresa de su ofrecimiento.**

En todo caso si el oferente no presenta con su propuesta la totalidad de las condiciones aquí establecidas, la Entidad lo requerirá a fin de que la aporte o subsane lo pertinente dentro del plazo que le señale para el efecto.

En caso de que el proponente desee ofrecer una especificación técnica superior o adicional a la exigida por la Entidad, deberá ofertarlo en su propuesta en documento separado al cuadro de “Especificaciones Técnicas Exigidas”, sin costo alguno para la Entidad.

#### I. SOPORTE TECNICO

Mantener y soportar la Gestión del Aplicativo ARCHIVOX Y TRAMITEX:

- Asegurar la operación del servicio garantizando la disponibilidad y continuidad del servicio de acuerdo con los niveles de servicios requeridos y acordados.

- Dar soporte y mantenimiento sobre todos los componentes que forman parte la operación del aplicativo de SGDEA según los requerimientos solicitados por la DIVRI, de forma que garantice la continuidad y disponibilidad del servicio, apoyando a la DIVRI en el cumplimiento de sus objetivos.
- Brindar atención y soporte con personal especializado que tenga el conocimiento adecuado del aplicativo; para soportar las inquietudes, solicitudes e inconvenientes de las diferentes áreas de la DIVRI.
- Realizar afinamiento y mantenimiento de los componentes propios de la arquitectura de la plataforma SGDEA.
- Aplicar una metodología de Gestión de solicitudes, incidentes y problemas acordada por las partes al inicio del servicio, utilizando un sistema de monitoreo del soporte realizado, donde permanezca una bitácora del servicio para el seguimiento con detalle y tiempos de respuesta.
- Contar y disponer del personal asignado en la propuesta, para realizar el cumplimiento y desarrollo a cabalidad del objeto del contrato.
- Documentar los cambios realizados y validar con las áreas técnicas involucradas (funcional y de infraestructura) para su evaluación y aprobación.
- Certificado de Firma Digital - Servicio acreditado por el ONAC para el ordenador del Gasto: Un certificado digital corresponde a un documento digital, en el que se identifica la información de una persona, junto con una llave privada y otra pública. Ese documento, está almacenado en un dispositivo criptográfico certificado, al cual, solo el titular puede acceder.

Propender por conservar la arquitectura, seguridad e integración de la plataforma de SGDEA y/o servicios del negocio.

- Brindar su conocimiento, apoyo y experiencia para realizar ajustes e integraciones de alto impacto previamente acordadas para el cumplimiento de los soportes escalados a el contratista.
- Apoyar la definición junto con las áreas técnicas (funcional y de infraestructura) del modelo de seguridad de la información de manera que respalde la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en el aplicativo.
- Apoyar y acompañar en los procesos y afinamiento de los componentes que forman parte integral del servicio para garantizar el correcto funcionamiento del aplicativo.
- Participar activamente en la gestión de capacidad liderada por el técnico de infraestructura del área de TICS, en decisiones proactivas que garanticen la continuidad y disponibilidad no solo del aplicativo sino su interrelación con los demás servicios informáticos.

Atender e implementar los ajustes o cambios sobre la plataforma de SGDEA.

- Asegurar el cumplimiento en las entregas, de los ajustes, mejoras y cambios requeridas por la DIVRI aplicando un procedimiento de calidad y a satisfacción de los productos.

- Garantizar el buen funcionamiento de la aplicación en producción, con el control de versiones efectuadas.
- Entregar las actualizaciones del software requeridas en nuevas versiones por cambios de legislación emitida y directrices de entes de control aplicable, vigentes y que se expidan en el término del contrato.
- Acompañar la estabilización de los cambios realizados en la aplicación, asegurando el servicio en la operación.
- Aplicar una metodología de Gestión de Cambios /Requerimientos acordada por las partes al inicio del servicio.
- Definir entre las partes un protocolo de pruebas y ejecución de pruebas para la liberación de versiones a producción.

#### Actualización y/o mantenimiento de la aplicación (Cuando aplique)

- El proveedor debe actualizar el versionamiento del sistema durante la vigencia del contrato, y garantizar el correcto funcionamiento (ARCHIVOX Y TRAMITEX).
- Brindar entrenamiento y orientación a usuarios funcionales sobre los cambios y ajustes realizados en el sistema.
- Entregar nuevas versiones por mejoras realizadas por el contratista a la aplicación previamente probadas e integradas a la operación actual.
- Realizar el Soporte y actualización de normatividad diseñando, programando e implementando y capacitando los cambios que se requieran según normatividad nacional e Internacional que nos aplique.
- Cualquier cambio que se realice en la plataforma se debe entregar con el manual funcional y técnico actualizado por parte del documentador.

## II. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

- Realizar los servicios de parametrización y configuración teniendo en cuenta:
  - \* Creación de usuarios
  - \* Configuración de TRD
  - \* Configuración de plantillas
- Cumplir con la implementación y personalización grafica de la sede electrónica mediante:
  - \* Diseño gráfico para página web de DIVRI de la sede electrónica
  - \* Despliegue de sede electrónica
- Configuración y parametrización de las PQRSD de la forma como se realizan los procesos teniendo en cuenta:
  - \* Configuración tramites web

- \* Configuración y Clasificación PQRSD web
- \* Configuración de notificaciones
- Tener implementado dentro del software y que se pueda aplicar como se realizan los procesos de la DIVRI a una forma natural dentro del mismo y que se deje:
  - \* Configuración flujo de Resoluciones
  - \* Configuración flujo de actas
  - \* Parametrización de plantillas
  - \* Configuración de consecutivos
- Se debe implementar Flujos de Resoluciones y Actas que se pueda aplicar como se realizan los procesos de la DIVRI teniendo en cuenta que debe realizar:
  - \* Configuración flujo de Resoluciones
  - \* Configuración flujo de actas
  - \* Parametrización de plantillas
  - \* Configuración de consecutivos
- Para tener una mejor comprensión del mantenimiento evolutivo el proveedor debe después de realizar las implementaciones solicitadas, debe realizar capacitaciones a las diferentes áreas de la DIVRI y así tener una sensibilización de los nuevos parámetros por lo menos durante 30 horas después de la implementación.

### III. SERVICIOS CONEXOS

- ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD: Toda información obtenida por el contratista, así como sus informes y documentos que produzca, relacionados con la ejecución del contrato, son considerados confidenciales, por lo que el CONTRATISTA no podrá divulgarlos sin autorización expresa por escrito de la DIVRI, en ese sentido, los Contratistas de la DIVRI, deben aceptar y firmar los acuerdos de uso aceptable, y confidencialidad de la información, los cuales deben hacerse explícitos desde el momento de la contratación y estar firmados para permitir el acceso a la información o servicios de procesamiento de información de la DIVRI
- ACUERDOS DE NÍVELES DE SERVICIO:

Severidad	Definición	Tiempo de respuesta máxima	Tiempo de solución máxima
Crítico	El uso en producción se detiene o están gravemente afectados y no se puede razonablemente seguir trabajando. - Experimenta una pérdida completa del servicio.	Estar informando a la Entidad cada dos (2) horas a partir del registro del ticket.	Solución en ambiente de producción dentro de las siguientes Dieciséis (16) horas a partir del registro del ticket.

	-La operación es una misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia		
Urgente	Experimenta una pérdida grave del servicio. -Características importantes no están disponibles sin solución aceptable, sin embargo, pueden continuar las operaciones en una forma restringida.	Estar informando a la Entidad cada cuatro (4) horas a partir del registro del ticket.	Solución en ambiente de producción dentro de las siguientes Veinticuatro (24) horas a partir del registro del ticket.
Prioritario	Tiene una menor pérdida de servicio. El impacto es un inconveniente, que pueden exigir una solución para restaurar la funcionalidad	Estar informando a la Entidad cada doce (12) horas a partir del registro del ticket.	Solución en ambiente de producción dentro de las siguientes Treinta y seis (36) horas hábiles a partir del registro del ticket.
Consulta	Que solicite asesoramiento, información, documentación, actualizaciones de productos, accesorios, herramientas, o sugerir una función de software que mejora, pero la experiencia sin pérdida de servicio.	Estar informando a la Entidad cada veinticuatro (24) horas a partir del registro del ticket.	Solución en ambiente de producción dentro de las siguientes Cuarenta y ocho (48) horas partir del registro del ticket.

Compensación por incumplimiento del indicador de los niveles de servicio:

Nivel de desviación del rendimiento	rendimiento Valor de desviación indicador Compensación	Compensación
Sin desviación	Máximo una (1) incidencias en el mes por fuera del plazo	No hay compensación
Baja	Entre dos (2) y cuatro (4) incidencias / mes por fuera del plazo.	10% de descuento en la factura a cancelar más el programador en sitio durante 8 días calendario
Alta	Entre de cinco (5) y siete (7) incidencias / mes por fuera del plazo.	20% de descuento en la factura a cancelar más el programador en sitio durante 30 días calendario
Critico	Mayor a ocho (8) incidencias / mes por fuera del plazo.	50% de descuento en la factura a cancelar más el programador en sitio durante 30 días calendario

El Procedimiento para valorar periódicamente los ANS:

La primera semana después de finalizar el respectivo periodo, se reunirán las partes (Contratista y Supervisor) para hacer seguimiento y evaluación de ANS y verificar el cumplimiento de los cronogramas y compromisos pactados (Ej. Tickets). Los descuentos sobre la facturación del periodo se definirán en dicha reunión. Igualmente se establecerán los compromisos y cronogramas del siguiente periodo con los ajustes correspondientes si es el caso, estableciendo el alcance y priorización de los requerimientos.

## 5. CRITERIOS Y DOCUMENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS HABILITANTES

## 5.1. EXPERIENCIA HABILITANTE EXIGIDA PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN Y FORMA DE ACREDITARLA

Para tal efecto diligenciará el Anexo No. 4 en el que el oferente señalará la información con la que se pretende acreditar la experiencia, de igual manera se deberán aportar los documentos que soporten dicha información.

- a) La información suministrada, se entiende bajo la gravedad del juramento y debe ser correlativa a la documentación aportada.
- b) El formulario debe ir firmado por el representante legal del proponente y/o suplente.

El proponente acreditará su experiencia bajo las siguientes condiciones mínimas:

El proponente puede acreditar experiencia con cualquiera de los siguientes numerales:

1. Certificación y contrato o constancias y contrato (aceptación de oferta).
2. Acta de recibo a satisfacción y contrato (aceptación de oferta)
3. Acta de liquidación y contrato (aceptación de oferta)
4. Certificación de cumplimiento y facturas (la factura debe contener: identificación del comprador y vendedor, razón social, NIT /CC debidamente suscrita por el cliente comprador y vendedor, descripción de servicios o elementos vendidos, fecha de emisión, número de factura, información de la resolución de facturación aprobado por la DIAN, valor o precio de venta e impuestos incluidos, información de contacto del vendedor y comprador).

Se debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- El valor de la experiencia a acreditar deberá ser igual o superior al 100% del valor total del presupuesto oficial.

### **NOTA: NO SE ACEPTAN AUTOCERTIFICACIONES.**

- a. Las Certificaciones o constancias expedidas por el certificante que contengan mínimo los siguientes datos:
  1. Nombre de la entidad contratante y su respectivo NIT
  2. Objeto del contrato o descripción de los bienes o servicios contratados
  3. Valor.
  4. Número del Contrato o factura o comprobante de pago
  5. Fecha de inicio (o plazo de ejecución)
  6. Fecha de terminación (o plazo de ejecución)



7. Calificación de cumplimiento ejemplo: a satisfacción, cumple, ejecutado o conceptos similares de cumplimiento.
8. datos de contacto al menos que tenga la siguiente información (dirección, teléfono, correo electrónico entre otros)

Cuando se trate de Consorcios, Uniones Temporales o Promesas de Sociedad Futura se requiere que al menos uno de sus integrantes cumpla con el cincuenta (50%) de la experiencia aquí requerida. En todo caso, la sumatoria de los porcentajes de acreditación de la experiencia de los integrantes deberá ser igual o superior al 100% de la experiencia exigida.

Cuando los miembros del Consorcio, de la Unión Temporal o la Promesa de Sociedad Futura acrediten experiencia igualmente en contratos ejecutados bajo estas modalidades, sólo se tendrá en cuenta como experiencia de aquellos, la referida al porcentaje de participación que hubieren tenido en el Consorcio, Unión Temporal o Promesa de Sociedad Futura que ejecutó el contrato.

Se verificará como requisito habilitante que demuestre la experiencia en el proceso contractual a través de certificaciones de contratos ejecutado en últimos años anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección y su cuantía debe ser igual o superior al 100% del valor del presupuesto oficial.

## 5.2. DOCUMENTOS Y VERIFICACIONES TÉCNICAS ADICIONALES (Deben entregarse con la oferta)

### Requisitos Técnicos mínimos de Ingeniería:

El proponente deberá allegar los documentos que acrediten que cuenta con personal idóneo así:

Las hojas de vida se deberán anexar a la propuesta, con las copias de diplomas o actas de grado y las certificaciones que sustenten los requisitos solicitados para cada uno de los miembros del equipo de trabajo requerido.

- **Gerente de Proyecto:** Profesional en Ingeniería de sistemas o afines con especialización en gerencia de proyectos o afines, con experiencia certificada como mínimo 3 años en el desarrollo de proyectos de implementación de sistemas de información para el seguimiento de las actividades.
- **Ingenieros de desarrollo:** Mínimo 2 (dos) ingenieros de sistemas o afines para el desarrollo, con experiencia comprobable de haber desarrollado dos (2) sistemas de información en el lenguaje de programación a utilizar para la ejecución del objeto del contrato.
- **Documentador:** Un técnico de sistemas o afines con experiencia en documentación de software.



Los implementadores deben estar trabajando directamente con el proponente y para ello debe anexar con la oferta la constancia laboral.

## 6. MODALIDAD DE SELECCIÓN

La modalidad de selección será la que señale el Comité Jurídico Estructurador de acuerdo con las reglas señaladas en la Ley 1150 de 2007, modificada por la Ley 1474 de 2011.

## 7. ANÁLISIS TÉCNICO DEL SECTOR

En Colombia, la industria del desarrollo de software tiene el potencial para satisfacer gran parte de la demanda interna de los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) asociados. Por ser un sector transversal a cualquier actividad económica, es considerado estratégico para que otros sectores de la economía sean más eficientes y organizados, posibilitando procesos más ágiles, facilitando la comunicación y propiciando la reducción de costos operacionales.

La industria de software se encuentra naturalmente segmentada entre productos y servicios, aunque en general hay una combinación de las dos modalidades. Las principales ramas de negocios son el software como producto: También llamado paquete de software se trata de una aplicación preparada previamente, que sirve a un conjunto amplio de clientes y los servicios de tecnologías de la información (TI). Estos servicios han adquirido creciente importancia económica en los últimos años debido a la posibilidad de ampliar el alcance de las actividades ofrecidas al usuario. Los servicios de TI más tradicionales son la consultoría; las actividades de desarrollo de aplicaciones (software por pedido o software a la medida) y mantenimiento de software.

Uno de los softwares en los cuales es necesario tener un soporte y actualización constante es la Gestión Documental Electrónica la cual es una forma de abordar la administración pública utilizando el apoyo de las TIC, con el objetivo de mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana.

### 7.1 Análisis De La Demanda

En la página del sistema electrónico de contratación pública SECOP, se verifico los procesos en relación con la búsqueda “**SOPORTE SOFTWARE GESTION DOCUMENTAL**”. Los cuales arrojaron los siguientes procesos:

Imagen1 proceso de compra COLOMBIA COMPRA EFICIENTE



## > INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### Información

#### COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

**Precio estimado total:** 0 COP

**Número del proceso:** CCE-539-BID-2017

**Título:** Contrato de servicios de Consultoría para el soporte técnico y mantenimiento evolutivo para el sistema de gestión documental – POXTA- de Colombia Compra Eficiente

**Fase:** Presentación de oferta

**Estado:** Proceso adjudicado y celebrado

**Descripción:** Prestar los servicios de soporte técnico y mantenimiento evolutivo para el sistema de gestión documental – POXTA- de Colombia Compra Eficiente.

**Tipo de proceso:** Contratación régimen especial

### Datos del contrato

**Tipo de contrato:** Prestación de servicios

**Duración del contrato:** 10 (Meses)

**Dirección de ejecución del contrato:** Carrera 7 # 26-20 piso. 17 Bogotá Distrito Capital de Bogotá COLOMBIA

**Código UNSPSC:** 81112201 - Tarifas de soporte o mantenimiento

**Lista adicional de códigos UNSPSC:**

**Lotes?**  Sí  No

## Imagen2 proceso de compra MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

## > INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### Información

#### MINDEFENSA

**Precio estimado total:** 52.955.000 COP

**Número del proceso:** CONTRATACIÓN DIRECTA N° 68 - MDN-UGG-DA

**Título:** MEMEX

**Fase:** Presentación de oferta

**Estado:** Proceso adjudicado y celebrado

**Descripción:** RENOVIACIÓN DEL MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DEL LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE MEMEX POR UN (1) AÑO, CON DESTINO A LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

**Tipo de proceso:** Contratación directa (con ofertas)

### Datos del contrato

**Tipo de contrato:** Otro

**Duración del contrato:** 3 (Meses)

**Dirección de ejecución del contrato:** Carrera 54 No. 26 - 25 CAN Piso 3 Bogotá Distrito Capital de Bogotá COLOMBIA

**Código UNSPSC:** 81111500 - Ingeniería de software o hardware

**Lista adicional de códigos UNSPSC:**

**Lotes?**  Sí  No

### Identificación

**Dar publicidad al proceso:** Sí

### Cronograma

**Zona horaria:** (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito

**Plazo de validez de las ofertas:** 90 (Días)

**Publicación Estudios y Documentos Previos:** 17/09/2018 08:00:00 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)

**Fecha prevista para registro de ofertas:** 20/09/2018 10:00:00 AM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)

**Firma del Contrato:** 01/10/2018 08:00:00 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)

**Fecha de creación:** 17/09/2018 09:54:41 AM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)

## 8. ANÁLISIS DE RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

En la siguiente tabla se identifican y clasifican los riesgos del presente proceso de selección, para lo cual la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva - DIVRI aplica lo establecido en la tabla de matriz de riesgo establecida por Colombia Compra Eficiente en el manual para la identificación y cobertura del riesgo en los procesos de contratación, así:

No	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	descripción (que puede pasar y como puede ocurrir)	consecuencia de la ocurrencia del evento	probabilidad					
1	general	externo	ejecución	operacional	cuando los servicios entregados por el contratista no sean de buena calidad, y la actualización ofrecida no corresponda a las establecidas en los requisitos técnicos requeridos	puede ocasionar retrasos en la ejecución del contrato debido al incumplimiento en lo pactado	posible	contratista	verificación por parte del supervisor del contrato del cumplimiento del objeto contractual	alto	verificación del cumplimiento de las actividades	durante la ejecución del contrato

6	general	externo	ejecución	operacional	cuando por hechos imputables al contratista no se entreguen los incidentes y solicitudes del contrato dentro del plazo establecido o con el cumplimiento de las condiciones técnicas requeridas	puede ocasionar el retraso en la solución de los mismos objeto de la presente contratación	posible	contratista	verificación y prueba de los SLA de entrega pactados.	alto	análisis desde el punto de vista técnico y tecnológico	durante la ejecución del contrato
---	---------	---------	-----------	-------------	---	--	---------	-------------	---	------	--	-----------------------------------

## 9. OFERTA PRESENTADA

ÍTEM	CONCEPTO	CANT	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Mantenimiento evolutivo	1	\$ 13.500.000	\$ 13.500.000
1	Soporte técnico ArchivoX y TramiteX	11 meses	\$ 6.960.300	\$ 76.563.300
<b>SUBTOTAL</b>				\$ 90.063.300
<b>IVA</b>				\$ 17.112.027
<b>TOTAL</b>				\$ 107.175.327

## 10. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de hasta el 31 de diciembre de 2021, a partir de la expedición del registro presupuestal y la aprobación de las garantías solicitadas dentro del proceso de contratación.

El lugar de ejecución del contrato resultante de este proceso será en la ciudad de Bogotá D.C., en las dependencias destinadas para el funcionamiento de la **DIRECCION DE VETERANOS Y REHABILITACION**



**INCLUSIVA DIVRI**, ubicado en la dirección Calle 21 N°44-40, barrio Puente Aranda, Bogotá- Colombia.

## **11. FORMA DE PAGO**

Según estructuración económica.

## **12. DOCUMENTOS ANEXOS**

- Memorando solicitud inicio proceso de contratación.
- Cotización empresa IOIP.
- Cámara de Comercio
- Derechos de Autor

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and flourishes.

Alexis Geovanny Cifuentes Rodriguez

**Estructurador Técnico**

Bogotá, enero de 2022