IBISCOM

**5Confidencial**

# PROPUESTA PARA PROVEER SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO Y DESARROLLO DE AJUSTES Y NUEVAS FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GESTOR DOCUMENTAL DOCMA

**Presentada a**
**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTION DE RESTITUCION DE TIERRAS DESPOJADAS- UAEGRTD**

**Presentada por**
**IBISCOM LTDA**

**Bogotá, D.C, diciembre 30 de 2021**



Calle 125 # 20 – 70 Oficina 401 Tel. (571) 6298539
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

IBISCOM


**1 OBJETIVO GENERAL** ..... 3

**2 ALCANCE DEL SERVICIO** ..... 3

2.1 SOPORTE ..... 3
2.2 PAQUETE DE HORAS PARA ACTIVIDADES CONSULTIVAS Y DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES O AJUSTES AL SOFTWARE ..... 8

**3 DURACIÓN DEL SERVICIO** ..... 9

**4 PROPUESTA ECONóMICA** ..... 9

4.1 VALOR DE LOS SERVICIOS ..... 9
4.2 FORMA DE PAGO ..... 10
4.3 MONEDA ..... 10
4.4 GASTOS DE VIAJE Y VIÁTICOS ..... 10

**5 VALIDEZ DE LA OFERTA** ..... 11




Calle 125 # 20 – 70 Oficina 401 Tel. (571) 6298539
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

IBISCOM

## 1 OBJETIVO GENERAL

Contratar el servicio de soporte técnico-operativo, desarrollo y/o ajustes a las funcionalidades del sistema para el correcto funcionamiento del Gestor Documental DOCMA de acuerdo con las necesidades de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y según lo dispuesto en actualizaciones de ley, políticas y disposiciones del Archivo General de la Nación (AGN) y/o Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MINTIC).

## 2 ALCANCE DEL SERVICIO

IBISCOM se esfuerza y esforzará por proporcionar el apoyo y la más alta calidad para asegurar la estabilidad del sistema durante su ciclo de vida. La UAEGRTD se beneficiará a través de un menor coste total de propiedad y en la experiencia de un uso óptimo de los recursos del sistema y la protección de las inversiones existentes. El servicio ofrecido sobre el sistema de gestión documental DOCMA, incluye:

### *2.1 Soporte*

Proveer el servicio de soporte a los usuarios de la Unidad dando las indicaciones pertinentes por los medios indicados (telefónico o en línea), previo planeamiento y análisis del problema y documentación en la Herramienta de Gestión de Casos Web de IBISCOM.

IBISCOM contará con un departamento de soporte, con atención como mínimo, de lunes a viernes en horario de 8:00AM a 6:00PM, no obstante, el soporte que se requiera fuera de este horario será previamente solicitado al contratista con un tiempo mínimo de 4 horas con el fin de coordinar las actividades a realizar; las horas consumidas por fuera del horario, serán con cargo a la bolsa de actividades consultivas, previa autorización de la supervisión del contrato.

Este soporte permitirá:

- Orientar y guiar a la Unidad en la ejecución de un procedimiento o funcionalidad determinada.
- Socializar instrucciones a la Unidad, necesarias para corregir, evitar y/o eludir un incidente funcional no deseado.



Calle 125 # 20 – 70 Oficina 401 Tel. (571) 6298539
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

- Dar solución a incidentes que se presenten en la operación del sistema derivados de eventuales problemas en el software.
- Analizar y diagnosticar incidentes con el fin de determinar el procedimiento para darles solución. El procedimiento de solución puede requerir la realización de otros servicios como el desarrollo de nuevas funcionalidades el cual debe ser autorizado por la Unidad previo a su ejecución, con cargo a la bolsa de horas.
- IBISCOM deberá solucionar todo tipo de incidente, de acuerdo con los niveles de prioridad previamente señalados. Los incidentes deben estar relacionados con el funcionamiento del sistema.
- En caso de que el requerimiento no sea contestado de manera que dé solución al problema IBISCOM deberá realizar soporte a través de otros medios digitales. Esto aplica para errores inherentes al software.
- El soporte no incluye ni mejoras ni ajustes de software de ningún tipo ni generación de nuevas versiones del sistema.

## Modalidades de Soporte

### Soporte Telefónico

Para el soporte telefónico IBISCOM entregará al inicio del contrato un documento donde se indiquen los números telefónicos fijos y celulares y nombres de los consultores, coordinadores y directores que brindarán este tipo de soporte o apoyo en el momento requerido.

### Soporte en Línea

Para el acceso remoto, IBISCOM usará las herramientas que disponga en el momento la OTI, con el fin de visualizar el problema , dimensionarlo y dar las instrucciones debidas.

## *Trazabilidad de las solicitudes*

IBISCOM contará con una herramienta de Gestión de Casos Web para el registro y seguimiento de todos los casos de soporte. Todos los requerimientos solicitados al contratista deben ser reportados en la herramienta Gestión de Casos Web por los líderes funcionales de la Unidad y las respuestas las registrará IBISCOM en la misma herramienta. El manejo o parametrización o ajuste de esta herramienta no podrá ser descontada de la bolsa de horas.



Calle 125 # 20 – 70 Oficina 401 Tel. (571) 6298539
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

IBISCOM

La herramienta de Gestión de Casos Web debe permitir por lo menos registrar lo siguiente:

- Fecha y hora de la solicitud.
- Prioridad de la Solicitud (Alta, Media o Baja)
- ¿Qué ocurre? Descripción del problema. (Este campo debe permitir una descripción extensa (500 caracteres) para documentar la descripción del problema)
- ¿Dónde Ocurre? Ruta y opción del programa para llegar al problema.
- ¿Cómo Ocurre? Conjunto de pasos que se ejecutaron en el momento en que se presentó el problema. (Este campo debe permitir una descripción extensa para documentar la descripción de lo que ocurre)
- ¿Qué se espera que ocurra?
- Adjuntar soportes de evidencias del inconveniente. (Debe permitir adjuntar evidencias incluso cuando se requiera ampliación o en el momento de cierre de los casos)
- Solución de la solicitud.
- Fecha y hora de respuesta de la solicitud.
- Estado de la solicitud. (Estados: Solucionada, Cerrada, Pendiente de ampliación o Pendiente de respuesta).

**Todos los requerimientos solicitados al contratista deben ser reportados en la herramienta Gestión de Casos web provista por IBISCOM por los líderes funcionales y/o líderes Técnicos y las respuestas las registrará IBISCOM en la misma herramienta.**

Desde la Herramienta Gestión de Casos web se debe generar el Informe periódico de los soportes efectuados, este debe incluir como mínimo: el número del caso, fecha y hora de solicitud, la prioridad (alta, media o baja) descripción del requerimiento, estado de requerimiento registrando la solución entregada y fecha y hora de solución y debe poder exportarse a un archivo Excel. A través de la herramienta se debe poder visualizar la trazabilidad de un caso en particular.

La Herramienta Gestión de Casos web debe permitir la funcionalidad de base de conocimiento, donde los usuarios del Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa - Gestión y Control Documental y la Oficina de Tecnologías de la Información puedan consultar:

- Historial de casos solucionados y finalizados registrados con el fin de tener como primer nivel de soporte para replicar la solución.



Calle 125 # 20 – 70 Oficina 401 Tel. (571) 6298539
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

- Historial de casos registrados con el fin de validar si el caso ya fue registrado.

IBISCOM garantizará la no pérdida de información de los casos registrados en la herramienta de Gestión de Casos Web, realizando los respectivos backups de aplicativo y base de datos.

**Solicitudes de acceso para el soporte:**
Todas las solicitudes de acceso a los servicios de la Unidad deben estar acompañadas por el formato de control de cambios por parte del proveedor y aprobación de la Oficina de Tecnología de la Información.

**Acuerdos de Niveles de Servicio. ANS**
Los Niveles de Soporte y responsables que se establecieron en la Unidad son los siguientes:

- Nivel 1: Corresponde al análisis y solución de la falla presentada, por parte de los Usuarios Líderes Funcionales del Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa - Gestión y Control Documental. Para este nivel debe consultar la base de conocimiento de la Herramienta de Gestión de Casos Web y validar si existe ya una solución a la incidencia presentada con el fin de replicarlo.

- Nivel 2: Si la falla presentada no es subsanada en el Nivel 1, los Usuarios Líderes Funcionales del Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa - Gestión y Control Documental registrarán en forma detallada (adjuntando los soportes necesarios) la falla en la herramienta de Gestión de Casos Web asignándoles la prioridad que definan los usuarios líderes funcionales de la Unidad
  Para el registro del inconveniente en la Herramienta, se debe realizar en forma detallada registrando lo siguiente:
  - ¿Qué ocurre? Descripción del problema.
  - Prioridad de la Solicitud (Alta, Media o Baja)
  - ¿Dónde Ocurre? Ruta y opción del programa para llegar al problema.
  - ¿Cómo Ocurre? Conjunto de pasos que se ejecutaron en el momento en el que se presentó el problema.
  - ¿Qué se espera que ocurra?
  - Adjuntar soportes de evidencias del inconveniente.

- Nivel 3: IBISCOM realizará la respectiva gestión, comenzando con aprobar y/o a justar la prioridad registrada inicialmente (Sólo en caso de que aplique


Calle 125 # 20 – 70 Oficina 401 Tel. (571) 6298539
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

IBISCOM

ajustar la prioridad tal cambio será informado a los líderes funcionales la Unidad). Así mismo, deberá informar en la Herramienta de Gestión de Casos Web la solución o alternativa de manejo a la incidencia reportada y atender la incidencia brindando el soporte por los medios definidos (telefónico o en línea). IBISCOM registrará los comentarios e indicaciones para el cambio de estado con el fin de realizar la respectiva validación por parte de la Unidad.

Las Prioridades con sus respectivos tiempos de respuesta que se establecieron en la Unidad son los siguientes:

| **Prioridad** | **Tiempo de Solución** |
|---|---|
| **Alta**: Cuando la incidencia afecta una funcionalidad **crítica** de la Unidad, generando indisponibilidad afectando temporal o permanentemente el buen funcionamiento del sistema o posibles pérdidas de información y no hay alternativa de manejo. Ej.: No permite radicar y/o indexar ningún tipo de documento y demás. | No puede tolerar un tiempo de espera mayor a 1 (un) día hábil para su solución. |
| **Media**: Cuando la incidencia afecta una funcionalidad crítica de la Unidad, no permitiendo operar de manera correcta y se tiene una alternativa de manejo. | No puede tolerar un tiempo de espera mayor a 2 (dos) días hábiles para su solución. |
| **Baja**: Cuando la incidencia afecta una funcionalidad no crítica de la Unidad, que no detenga ninguna operación crítica de la entidad, se considera una falla menor la cual deberá ser determinada por la Unidad. | No puede tolerar un tiempo de espera mayor a 4 (cuatro) días hábiles para su solución. |

El tiempo de respuesta definido para las tres prioridades inicia cuando el líder funcional de la Unidad notifica en la herramienta de Gestión de Casos Web la existencia de un incidente.

Los tiempos de respuesta a los casos registrados deben ser coherentes con lo establecido en los ANS.



Calle 125 # 20 – 70 Oficina 401 Tel. (571) 6298539
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

## 2.2 *Paquete de horas para Actividades consultivas y desarrollo de nuevas funcionalidades o ajustes al software*

De acuerdo con la solicitud de la Unidad se cotiza un paquete de **180 horas** para actividades Consultivas y /o desarrollo de software con el fin de realizar modificaciones, ajustes o nuevas funcionalidades al gestor documental DOCMA.

En actividades consultivas se cobrarán en cada bimestre las horas o fracción de hora que efectivamente se trabajen, es decir, se factura el número de horas o fracción consumidas bimestralmente las cuales se descontarán del paquete de horas según su ejecución. Al final del contrato se facturará el saldo de horas.

Se consideran actividades consultivas sobre el sistema DOCMA:

- Servicios de acompañamiento para la realización de tareas funcionales, previamente aprobadas por la supervisión del contrato.
- Asistencias encaminadas a garantizar el normal funcionamiento del sistema en ocasión de sucesos ajenos al mismo tales como: fallas o cambios en infraestructura, vulneraciones a la seguridad, riesgos inherentes a la disponibilidad del sistema y de la base de datos que lo soporta.
- Ajustes al sistema que requieran y que no correspondan a ajustes en nuevas funcionalidades desarrolladas en el periodo.
- Capacitación sobre funcionalidades diferentes a las desarrolladas como nuevas funcionalidades en el contrato.
- Cambios que se requieran sobre el sistema.
- Cualquier ajuste que se requiera sobre el sistema cuando la Entidad esté operando sobre versiones anteriores a la última versión liberada por IBISCOM. Esto ocurre cuando la Entidad no contrato el servicio de "Actualización de versiones" ofrecido por IBISCOM.

Para la realización de las actividades consultivas y/o desarrollo de software para nuevas funcionalidades, se seguirá el siguiente procedimiento:

- Solicitud por parte de la supervisión del contrato de la Unidad.
- Presentación de la oferta y plan de trabajo por parte de IBISCOM donde se tenga en cuenta los recursos tecnológicos con que cuenta la Unidad, dependiendo de la complejidad se deberán convocar a mesas de trabajo con la supervisión. El plan de trabajo presentado por IBISCOM debe atender los requerimientos que previamente indiquen los supervisores del contrato.
- Autorización de la ejecución por parte de la supervisión



Calle 125 # 20 – 70 Oficina 401 Tel. (571) 6298539
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

- Ejecución del servicio por parte IBISCOM y entrega de las guías y el plan de pruebas funcionales y no funcionales que aplique según plan de trabajo, las cuales deberán ser validadas y ejecutadas en conjunto con los usuarios funcionales de la Unidad.
- IBISCOM entregará en medio digital, un juego de manuales de cada uno de los módulos con las nuevas funcionalidades (donde aplique), entre ellos los manuales de usuario, técnico, de instalación, manual de configuración. En los que se describa claramente el funcionamiento de cada uno de los módulos o funcionalidades. También deberá incluir ayuda en línea con la actualización de los videos tutoriales paso a paso.
- Aprobación del servicio por parte de la supervisión de las horas empleadas y el producto, descritos en el plan de trabajo.

NOTA: Las mesas de trabajo pueden ser grabadas para efectos de facilitar la elaboración de las actas.

## 3 DURACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios descritos se prestarán a partir de la firma del contrato y hasta el 20 de diciembre de 2022. Este periodo se denomina el periodo contractual.

## 4 PROPUESTA ECONÓMICA

Luego de la aceptación de esta propuesta, IBISCOM ejecutará las actividades necesarias para el logro del objetivo de acuerdo con el alcance especificado en este documento

### *4.1 Valor de los servicios*

El valor de los servicios incluidos en el alcance de esta propuesta es:

| Servicio | Unidad | Valor Unitario | IVA | Cantidad | Valor unitario Incluido IVA | Valor total incluido IVA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Soporte | Mes | $4.312.649,41 | $819.403,39 | 11 | $5.132.052,80 | $ 56.452.580,80 |
| Actividades consultivas y/o Desarrollo de software | Hora | $ 153.415,95 | $ 29.149,03 | 180 | $ 182.564,98 | $ 32.861.696,76 |
| Total | | | | | | **$ 89.314.277,56** |

**Notas:**



Calle 125 # 20 – 70 Oficina 401 Tel. (571) 6298539
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

- El valor total mínimo del soporte para este año es el equivalente a 12 meses. Se facturan los meses comprendidos de enero a diciembre.
- Las horas consultivas contratadas se deben consumir durante el periodo contractual.

### *4.2 Forma de pago*

La forma de pago para los servicio es la siguiente:

- Soporte:
  - Los pagos serán bimestrales
  - Se facturan los meses comprendidos entre enero y diciembre.
  - Puede incluir descuentos sobre el porcentaje del servicio ejecutado derivados de los resultados de los niveles de servicio establecidos.

- Paquete de horas para actividades consultivas y desarrollo de nuevas funcionalidades o ajustes:

  - El pago se realizará acorde con el número de horas ejecutadas en el bimestre.
  - Las horas obedecen a actividades de consultoría o desarrollo de funcionalidades o ajustes debidamente autorizadas por la supervisión del contrato.

Los servicios se deben pagar máximo 10 días después de la presentación de la factura.

### *4.3 Moneda*

Los precios de la presente oferta están especificados en pesos colombianos.

### *4.4 Gastos de viaje y viáticos*

Los costos de desplazamiento, alojamiento y viáticos desde Bogotá hacia otras ciudades no están incluidos en la presente propuesta.



Calle 125 # 20 – 70 Oficina 401 Tel. (571) 6298539
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

19

## 5 VALIDEZ DE LA OFERTA

Esta oferta anula cualquier propuesta anterior y tiene una validez de 30 días calendario.

**Javier Beltrán Mera**
**Representante Legal**
**IBISCOM LTDA**



Calle 125 # 20 – 70 Oficina 401 Tel. (571) 6298539
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net