PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL

ETAPA PRECONTRACTUAL

FORMATO ANEXO ADENDA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

JEFE DE LA OFICINA DE SISTEMAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL

ANEXO ADENDA NÚMERO 1

PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA MEDIANTE SUBASTA INVERSA ELECTRONICA No. SASI-DG-0008-2022, QUE TIENE POR OBJETO: "Contratar la renovación del soporte mantenimiento al licenciamiento adquirido por el SENA de la Plataforma OnBase, así como el soporte técnico especializado en sitio y desarrollo de acuerdo con los requerimientos del SENA en la plataforma OnBase."

El jefe de la Oficina de Sistemas del Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-, expide la presente Adenda por medio de la cual se incorporan modificaciones a los Pliegos de Condiciones Definitivos del Proceso de SASI-DG-0008-2022, teniendo en cuenta las observaciones formuladas por los posibles oferentes frente al Pliego de Condiciones y la respuesta emitida por la Entidad, en cumplimiento de los principios rectores de la contratación estatal y de los postulados que rigen la función administrativa, en especial los de planeación, responsabilidad, economía y publicidad, corresponde al Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-, realizar las siguientes modificaciones a los pliegos de condiciones y documentos definitivos del proceso, conforme lo establecido en el numeral 5 del artículo 24 de la ley 80 de 1993 y el Decreto 1082 de 2015.

PRIMERA: Modifíquense el numeral **7.3 SOPORTE TÉCNICO EN SITIO,** de los estudios previos definitivos y en el numeral **1.1.2 SOPORTE TÉCNICO EN SITIO,** del Anexo Técnico así:

Con este servicio especializado se brinda al SENA el apoyo técnico de un (1) recurso en sitio para el aplicativo OnBase, que corresponde a un profesional en ingeniería (Ingeniería o tecnología de sistemas, análisis y desarrollo de sistemas, Ingeniería electrónica, Ingeniería Industrial y/o Ingeniería en Telecomunicaciones.), que se encarga del soporte técnico permanente frente a incidentes, problemas, monitoreo del correcto funcionamiento y

disponibilidad de la plataforma que se presenten en la operación diaria del Gestor Documental OnBase, tanto en la Dirección General, como en las Regionales y los Centros de Formación Profesional. Se garantiza así la disponibilidad de OnBase, el funcionamiento correcto del sistema y el soporte en caso de fallas a nuevas funcionalidades implementadas de acuerdo con los requerimientos del SENA. Para brindar el soporte en sitio, deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos: ser profesional en ingeniería (Ingeniería o tecnología de sistemas, análisis y desarrollo de sistemas, Ingeniería electrónica, Ingeniería Industrial y/o Ingeniería en Telecomunicaciones.), acreditar experiencia mínima de tres (3) años en soporte y desarrollo de soluciones informáticas sobre la plataforma OnBase y deben contar con certificación del fabricante Hyland como administrador de la herramienta.

El SENA contará con este recurso en sitio, es decir físicamente en las instalaciones de la Entidad, de manera que pueda contar con el apoyo en el momento que se requiera. Este apoyo tendrá las siguientes responsabilidades:

- Disponibilidad en sitio 5x8 (cinco días a la semana – ocho horas diarias), para desarrollar las siguientes actividades; en caso de ser requerido fuera del horario establecido el soporte técnico debe estar disponible, adicional debe garantizar mantenimiento correctivo y preventivo de la solución contratada. La hoja de vida del ingeniero de soporte en sitio será aprobada por el Supervisor del Contrato, que determine el SENA, una vez se lleven a cabo los trámites de legalización del contrato.
- El supervisor del contrato podrá solicitar al contratista el cambio del ingeniero en sitio en caso de que el mismo no cumpla con las funciones respectivas definidas en el presente Estudio Previo.
- Atender los requerimientos de tipo técnico que demande el adecuado funcionamiento del aplicativo, ejecutando las tareas diarias y mensuales.
- Realizar los ajustes y modificaciones a la parametrización que se requieran en:

    1. Distribution Services, Cold y WF Timers.
    2. Keywords y Keyword Type Groups.
    3. Document Types y Document Type Groups.
    4. Users y User Groups.
    5. Workflow.
    6. Módulos de la aplicación.
    7. Otros módulos que puedan impactar la operación o correcto desempeño del sistema.

- Brindar apoyo en la solución a incidentes, inconvenientes y errores que se presenten en las redes, bases de datos y sistema operativo. El administrador apoyará al equipo técnico del SENA hasta el diagnóstico del incidente. Si se identifica que es error de la

aplicación se procederá con la solución. De lo contrario, se informará al SENA para que gestione la solución con el proveedor que corresponda.

- Brindar solución a todos los casos radicados que se le asignen dentro de la herramienta definida por el SENA para este proceso dentro de los ANS que defina el SENA, los cuales se definen de la siguiente manera:

Categoría	Prioridad	Descripción	Plazos Máximos	
			Atención*	Solución **
			Nivel I 5x8***	Nivel I 5x8***
Error o incidencia	Alta	Cuando se posee una falta total de disponibilidad del servicio.	1H	2H
	Media	Cuando el problema permite trabajar con el sistema afecta clientes y bloquea el proceso de manera parcial	4H	8H
	Baja	Cuando existan fallas menores que no afectan el funcionamiento del sistema y es posible continuar la operación.	6H	24 H
Soporte técnico	Baja	Se refiere a funciones de solicitud de información y documentación requerida por la gerencia y/o direcciones relacionadas con el proceso como parte de informes e indicadores que se requieran.	1 DIA	96 H

***No aplica para días festivos.

- Brindar el soporte técnico a nivel de proveedor y fabricante, nivel que requiera la Entidad a través del supervisor designado o la mesa de servicio, cumpliendo con los tiempos de respuesta y solución requeridos por la Entidad. Estos niveles de soporte corresponden a: 3er nivel: Atención por parte de equipo del proveedor de la herramienta GIGA y 4to nivel: Soporte especializado en sitio del proveedor de OnBase.

- Mantener los ambientes de desarrollo, preproducción y producción configurados de manera homogénea y permanente, teniendo en cuenta la parametrización requerida para su óptimo funcionamiento.

- Dirigir y acompañar los controles de cambios y de mantenimiento, así como de versión para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma, así como de la versión, cambios de versión cuando así se sea programado.

- Gestionar de manera oportuna con la Oficina de Sistemas los procesos de optimización y mejoras de la arquitectura utilizada para la aplicación OnBase.

- Suministrar, informar, tomar acciones sobre tareas pendientes de forma periódica.

Para la verificación del cumplimiento de las condiciones mínimas que debe cumplir el equipo de trabajo, el proponente deberá suministrar al supervisor una vez adjudicado el contrato, como requisito para proceder con la firma del acta de inicio los siguientes documentos.

Para brindar un adecuado soporte y mantenimiento a las implementaciones de OnBase en el SENA, el proponente debe presentar la hoja de vida del ingeniero en sitio con sus respectivos soportes:

a. Copia de la hoja de vida
b. Copia del acta de grado o diploma de título pregrado
c. Copia de la tarjeta o matrícula profesional
d. Certificado de vigencia de la tarjeta profesional (cuando corresponda)
e. Copia del acta de grado o diploma de postgrado (cuando corresponda)
f. Copia de la cédula de ciudadanía o documento de identidad
g. De ser el caso, copia del documento de homologación de los títulos obtenidos en el exterior, de conformidad con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
h. Experiencia relacionada de acuerdo con cada perfil allegando las correspondientes certificaciones (Cada certificación debe contener mínima las funciones desempeñadas y el tiempo laborado)

i. Carta de compromiso o carta de intención de cada profesional propuesto debidamente suscrita.

En caso de que el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, por intermedio del supervisor del Contrato proceda al rechazo de alguno de los Profesionales presentados para Aprobación, se procederá al cambio del o de los mismos, dentro de máximo un día (01) hábil siguiente, so pena de que la Entidad pueda iniciar los Trámites Administrativos consignados en el Contrato por Incumplimiento de las Obligaciones.

El ingeniero que postule el proveedor debe certificar que labore o tenga vinculo contractual con el proponente y que sea vinculado a la ejecución del contrato que se pretende celebrar y el cual deberá contar con las siguientes certificaciones vigentes:

- OCI (instalador certificado/Administrador del Sistemas)
- OCWE (certificación en Workflow).

Las certificaciones que se alleguen para acreditar la experiencia del personal que forma parte del equipo mínimo de trabajo, deberán contener como mínimo la siguiente información:

a) Nombre del contratante y del contratista y/o empleador y empleado.
b) Estar debidamente suscrita por la persona competente para expedir la certificación.
c) Fecha exacta de ingreso y de retiro, indicando día, mes y año. Si la certificación contempla la fecha de inicio o terminación en mes y año, se calculará la experiencia a partir del último día hábil del mes de inicio y el primer día hábil del mes de finalización. Si la certificación establece fecha de inicio, pero no de terminación de laboral, se tomará como tal, la fecha de expedición de la certificación.
d) No se tendrán en cuenta la ejecución de contratos de manera simultánea para efectos de cálculos de tiempo en las certificaciones.
e) En caso de presentar certificaciones expedidas por el proponente deberá allegar como soporte pago de seguridad social de esos períodos.
f) En el evento que la (s) certificación (es) aportada (s) no indiquen la totalidad de la información requerida por le Entidad, la misma podrá ser complementada allegando copia del contrato, del acta de liquidación o documento equivalente.
g) Datos de contacto del contratante, con el NIT de la empresa y logotipo (en caso de que aplique)

Lo anterior con el fin de garantizar el servicio de soporte de las aplicaciones implementadas en el SENA en la actualidad, este requisito de obligatorio cumplimiento será validado por el supervisor del contrato antes de la suscripción del acta de inicio.

Los demás aspectos de los documentos y pliegos definitivos del proceso, no referidos aquí o en la plataforma, se mantienen incólumes.

El presente documento se entiende suscrito con la aprobación del flujo para su publicación en la plataforma SECOP II.

Aprobó: Ludwig Arnold Wagner Casas *lwagner*