Anexo técnico

La Secretaría Distrital de Gobierno está interesada en llevar a cabo un proyecto de desarrollo lo cual conlleva como objetivo a la adquisición de servicios especializados en la plataforma BIZAGI BPM para atender así los requerimientos del ciclo de vida del sistema de información ARCO que permite a las Inspecciones de Policía del Distrito Capital ejercer inspección, vigilancia y control respecto al cumplimiento de las normas vigentes por parte de la ciudadanía, en materia de control policivo.

Con base en lo anterior, la Secretaría Distrital de Gobierno procede a estimar las condiciones técnicas, que sustentan la presente solicitud de cotización de acuerdo a los siguientes elementos:

1. MARCO JUSTIFICATIVO Y NECESIDAD DE CONTRATACIÓN.

A partir de lo establecido en el proyecto de inversión 7795, una de las principales causas de la congestión en la justicia policiva es la relacionada con la *Baja capacidad institucional para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades enmarcadas en el ejercicio policivo*" la cual se sustenta en causas como la:

1. Infraestructura física y tecnológica inadecuada e insuficiente.
2. Deficiencias en la herramienta tecnológica de registro y actualización.
3. Bajo uso y apropiación de los sistemas de información dispuestos por la SDG

Por ello, se establecieron como uno de los objetivos el fortalecer la herramienta tecnológica de registro y actualización[1]. Precisamente, en el marco del objetivo *fortalecer la herramienta tecnológica de registro y actualización*, se destaca lo dispuesto en el documento CONPES 3248 de Renovación de la Administración Pública, en el cual se establecieron los lineamientos para su adecuación y el fortalecimiento de su capacidad de gestión y desempeño en el cumplimiento de sus funciones.

En esta lógica, dentro de los componentes estructurales para la transformación pública requeridos para el adecuado funcionamiento institucional, el CONPES incluye como elementos sustanciales el Gobierno Electrónico y los sistemas de información. Es así se soporta el uso de los sistemas de información en las entidades del estado, a fin de generar herramientas que permitan la dinamización de la gestión pública, aspecto fundamental desarrollado con ocasión de lo dispuestos en el artículo 64 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El referido artículo dispone a su vez que el Gobierno Nacional establecerá los estándares y protocolos que deberán cumplir las autoridades para incorporar, en forma gradual, la aplicación de medios

[1] Proyecto de Inversión 7795

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

electrónicos en los procedimientos administrativos. Por otro lado, el Decreto Ley 019 de 2012, modificado por Decreto 2106 de 2019, hace referencia al uso de medios electrónicos como elementos necesarios en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece en su artículo 4 que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

En el mismo sentido, se destaca que, en el marco de Política Distrital en mención, la Resolución 004 de 2017 dispuso como línea estratégica *1. Fortalecimiento Institucional en Materia de TIC: Es obligación de las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital dar cumplimiento a la normatividad que expida el gobierno nacional en materia de fortalecimiento institucional en materia de TIC, en la medida en que le sea aplicable a la entidad Distrital correspondiente, incluyendo las disposiciones contenidas en el Decreto nacional 415 de 2016 y en materia de Gobierno en Línea, contempladas en el Decreto Nacional 1078 de 2015, o aquellas normas que las modifiquen, complementen o sustituyan.*

Bajo esta línea se han desarrollado acciones en búsqueda del fortalecimiento institucional asociado a la implementación de las TICS, una de ellas es el aplicativo para el Registro del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (ARCO). ARCO es una herramienta basada en la metodología BPM (Business Process Management), que permite a las Inspecciones de Policía del Distrito Capital ejercer inspección, vigilancia y control respecto al cumplimiento de las normas vigentes por parte de la ciudadanía, en materia de control policivo, con transparencia, celeridad y eficiencia. Incluida la modificación desarrollada por la Ley 2197 de 2022 que modifica entre otros aspectos el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana la cual es a fin con diferentes procesos y trámites administrativos que soporta el sistema ARCO.

Es por ello que, en atención a la política descrita, a las funcionalidades de ARCO y a su relación directa con los procedimientos definidos por la normatividad que rige la justicia policiva, es necesario que el aplicativo permanezca actualizado y responda a las diferentes necesidades que se generan por modificaciones normativas o a ajustes administrativos para el fortalecimiento de su gestión.

Así, ARCO requiere permanente actualizaciones que le permitan contar con las funcionalidades necesarias, evitando problemáticas que afecten la estrategia de descongestión planteada; para lo cual se requiere contratar una empresa con conocimientos especializados y experticia en el desarrollo y automatización de procesos. Teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario que la empresa posea la certificación BIZAGI Certified Services Partner cómo requerimiento base, justo y necesario para garantizar la calidad requerida por la entidad.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

Igualmente, por ello, la contratación de productos de desarrollos a la medida basados en la herramienta Bizagi BPM, base funcional del aplicativo ARCO, es de prioritaria necesidad de la entidad toda vez que permitirá implementar y poner en funcionamiento un modelo de justicia policiva sostenible y eficiente sustentado en actividades de desarrollo informático, actualizadas a los requerimientos técnicos y funcionales, que permitan apoyar la estrategia de intervención tecnológica y de descongestión para la justicia policiva en el Distrito Capital, articulando oportunamente las implementaciones e innovaciones que se deban ejecutar al sistema como parte de su plan de estabilización y modernización funcional proyectada para el año 2022 por la Secretaria Distrital de Gobierno.

2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.

2.1 Necesidad contractual: **C**ONTRATAR LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN LA PLATAFORMA BIZAGI BPM PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DEL CICLO DE VIDA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN ARCO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO.

2.2 LENGUAJES DE RPOGRAMACIÓN

Plataformas de desarrollo de la Secretaría Distrital de Gobierno

Lenguajes de Programación / Plataformas
BIZAGI
Bases de Datos
Oracle
Servidores de Aplicaciones
IIS

2.2.1. Servicios de nuevos desarrollos.

Se debe realizar la entrega completa de las solicitudes de servicio realizadas por la Secretaría Distrital de Gobierno y aceptadas por el Contratista, en ambiente QA y Preproducción listas para su montaje en ambiente de Producción, anexando, como mínimo, la documentación que se encuentra identificada en el Sistema Integrado de Gestión. La estimación y la entrega de la solución deben contemplar las pruebas unitarias exitosas del software y el despliegue en el ambiente QA y de preproducción definido,

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

así como la asistencia en el montaje y homologación de la aplicación como mínimo en los ambientes de ARCO-BIZAGI de preproducción y producción.

Nota: Los despliegues en ambientes de Preproducción y Producción deben contar con la previa certificación aprobatoria de las pruebas funcionales efectuadas por parte del área líder funcional.

A partir de esta entrega, si es requerido, la Secretaría Distrital de Gobierno solicitará el acompañamiento por parte del contratista en la ejecución de las pruebas funcionales para la aprobación por parte del área usuaria y el posterior paso a producción de la solución.

El Contratista debe utilizar el componente de trabajo colaborativo del Bizagi Studio que permita identificar los cambios realizados a los flujos.

En la construcción y/o modificación de código de software, el Contratista deberá hacer un uso eficiente de componentes ya desarrollados que permitan agilizar el tiempo de desarrollo y disminuir el costo de las soluciones cuando sea conveniente.

Se deben incluir las siguientes actividades para el servicio de nuevos desarrollos de software, en las cuales la Secretaría Distrital de Gobierno establecerá su responsabilidad en el momento de la estimación de los tiempos y aprobación de los planes de trabajo para cada requerimiento:

a. **Levantamiento de requerimientos funcionales.**

En caso de requerirse, el contratista debe realizar la definición funcional de los requerimientos registrados en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno, juntamente con el usuario final, una vez se defina su viabilidad. Para ello, deberá utilizar la documentación definida en los procesos, procedimientos e instructivos del Sistema Integrado de Gestión la cual será suministrada al Contratista para su aplicación por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno.

b. **Estructuración de componentes tecnológicos y arquitectura**

El contratista deberá entregar la documentación donde se determine el funcionamiento de la solución. Se requiere que construya los formatos de historia de usuario, así como, en caso de requerirse, modelaje de procesos de negocio, diseño de mockups, simulación, integración con sistemas y administración de reglas de negocio. Para ello se debe utilizar, como mínimo, la documentación definida en el Sistema

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

Integrado de Gestión, la cual será suministrada al Contratista por la Secretaría Distrital de Gobierno para su aplicación.

c. **Programación o Construcción de Software**

El contratista deberá presentar la valoración, la estructuración, arquitectura y las condiciones de entrega de la solución para aprobación de la Secretaría Distrital de Gobierno. Una vez aprobada, el contratista deberá asignar sus recursos (humanos y de ambientes) e iniciará la etapa de construcción del software de acuerdo a la necesidad del requerimiento y la infraestructura tecnológica.

Para cada desarrollo solicitado y aprobado por la Secretaría Distrital de Gobierno, el Contratista deberá controlar la versión del software en la herramienta oficial definida por la Secretaría Distrital de Gobierno.

2.2.2. Servicio de mantenimiento correctivo y soporte de Nivel III

El servicio de soporte y mantenimiento para los Sistemas de Información de la Secretaría Distrital de Gobierno se deberá atender teniendo en cuenta como mínimo lo establecido en la documentación que se encuentra identificada en el Sistema Integrado de Gestión, la cual será suministrada al Contratista para su utilización y que debe seguirse de manera completa y clara.

El Contratista deberá utilizar la herramienta de gestión de Mesa de Servicios manejada por la Dirección de Tecnologías e Información de la Secretaría Distrital de Gobierno para el registro y seguimiento de requerimientos de servicio e incidentes.

Para atención de emergencias presentadas en ambientes de producción, las cuales requieran una respuesta inmediata, la Secretaría Distrital de Gobierno las reportará al Contratista con la correspondiente autorización de la ejecución del trabajo. Una vez se solucione la emergencia, el Contratista presentará la documentación respectiva y reportará el número de horas utilizado para la atención y solución de la misma, debidamente soportados y autorizados.

El costo de la emergencia atendida será el resultante de multiplicar el número de horas utilizado, por el valor hora ofertado para atención de este servicio de acuerdo con los rangos establecidos y los perfiles utilizados.
Adicionalmente, el Contratista deberá estar disponible en horas no hábiles o no laborables, para la atención de emergencias que se califiquen como críticas.

Cuando la atención de servicio de mantenimiento o soporte requiera modificación del software, el Contratista debe ofrecer atención y disponibilidad prioritaria cuando la Secretaría Distrital de Gobierno así lo requiera, con el objeto de resolver inconsistencias, problemas de desempeño o errores críticos

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

reportados por el área usuaria o la Dirección de Tecnologías e Información sobre el software en producción.

2.2.2.1. Acuerdos de tiempos de respuesta de mantenimiento correctivo y soporte

Los siguientes elementos deben ser cumplidos sin excepción:

a. El Contratista debe asignar el recurso con suficiente experiencia profesional para la atención de los servicios de mantenimiento correctivo, asistencia en pruebas y actualización de la documentación técnica y del manual de usuario, en caso de requerirse, para el servicio de mantenimiento correctivo sobre lARCO por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Nota: Adicional a los recursos mencionados en el literal a, el contratista debe aportar profesionales que apoyen en actividades de infraestructura como: Asistencia en ajustes o migraciones de base de datos, afinamiento de los servidores de los diferentes ambientes donde esté instalada la herramienta, actualización de versiones de la herramienta, entre otros.

b. El tiempo de respuesta para la atención de estos servicios debe regirse por el siguiente esquema, donde el tipo de soporte solicitado será calificado por la Dirección de Tecnologías e Información de la Secretaría Distrital de Gobierno, al momento de realizar la solicitud:

Servicio de Mantenimiento Correctivo y soporte	
Ambiente de Producción	
Tipo de Soporte	**Tiempo de Respuesta por parte del Contratista[2]**
Critico	4 horas después de reportado por la Secretaría Distrital de Gobierno.

2 Tiempo para que el Contratista entregue el diagnóstico y plan de acción para atender la solicitud de mantenimiento presentada por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

Impacto Medio	8 horas hábiles después de reportado por la Secretaría Distrital de Gobierno.
Impacto Bajo	16 horas hábiles después de reportado por la Secretaría Distrital de Gobierno.

2.2.3. **Aspectos generales para la prestación de los servicios de nuevos desarrollos o del mantenimiento correctivo y soporte**.

2.2.3.1Metodología para estimación y cuantificación de esfuerzo, tiempo y costos

El Contratista deberá contar con una metodología que permita gestionar la estimación y cuantificación de esfuerzo, tiempo y costos particulares de cada solución de software, acorde a cada Orden de Servicio, definiendo las horas, perfiles, fechas estimadas de entrega, los riesgos identificados para la no correcta ejecución de la aplicación, los recursos adicionales de Hardware o Software que se requieran, sí los hay, la cual debe ser aprobada por la supervisión del contrato.

Una vez celebrado el contrato, en la etapa de adaptación del primer proyecto/Orden de Servicio, la metodología de cuantificación y estimación será evaluada y aprobada por las partes, con el fin de validarla para su aprobación e implementación en las órdenes de servicio siguientes. La estimación de tiempos y la cuantificación del costo para las restantes ordenes de servicio bajo el contrato, se basarán en la metodología inicialmente aprobada.

Para la prestación de servicios de nuevos desarrollos, cada uno de los planes de trabajo debe ser entregado en un plazo no mayor a 2 días hábiles después de realizada la solicitud, tiempo que no será facturado como horas de desarrollo. En el caso de mantenimiento correctivo y soporte, la estimación se manejará de acuerdo con los tiempos establecidos en el numeral "2.2.2.1 Servicio de mantenimiento correctivo y soporte", Teniendo en cuenta la urgencia del requerimiento.

Cuando la ejecución de las actividades se realice en un tiempo diferente al inicialmente estimado, se deberán establecer las causas para determinar los correctivos y se aplicará la figura de Compensación por desviación del cronograma.

2.2.3.2. Compensación por desviación del Cronograma

En caso de existir una desviación en los tiempos establecidos en los planes de trabajo de cada uno de los requerimientos, o al tener descubierto el proyecto por el personal mínimo requerido, deberán ser compensados por el Contratista hacia la Secretaría Distrital de Gobierno de la siguiente forma:

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

En caso de que el tiempo ejecutado sea mayor al tiempo planeado, el costo del desfase será costeado en total responsabilidad por el Contratista, siempre y cuando no exista una justificación real que permita inferir que el desfase fue ocasionado por la Secretaría Distrital de Gobierno (Esta justificación deberá ser sustentada por el Contratista con pruebas y argumentos técnicos en los cuales se evidencie que fue realmente por la presentación de algún riesgo que no pudo ser mitigado ni controlado retrasando el cronograma), en el caso de ser justificable dicha desviación, se procederá a la verificación por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno o su delegado.

En caso de que la desviación no sea justificable el Contratista deberá compensar el tiempo de retraso hacia la Secretaría Distrital de Gobierno, aplicando la figura de Compensación por Horas, figura que consiste en que Contratista deberá suministrar sin costo alguno hacia la Secretaría Distrital de Gobierno igual cantidad de horas/ingeniero, para incluirlas dentro de una nueva orden de servicio u otra orden de servicio en ejecución. Los perfiles a los que se apliquen las horas/ingeniero a suministrar, siempre serán los de mayor cantidad de horas que se requieran dentro de la nueva orden de servicio o proyecto.

Los ajustes por compensación solo serán aplicables si se supera una desviación del cronograma mayor al 5%.

En caso que el contratista no tenga asignado el personal mínimo requerido para la prestación del servicio y deje descubierto el proyecto por un lapso de tiempo mayor al establecido, el Contratista deberá compensar este tiempo suministrando, sin costo alguno hacia la Secretaría Distrital de Gobierno, igual cantidad de horas que permaneció el proyecto descubierto por el profesional, horas que serán utilizadas para un nuevo requerimiento.

Al final del Contrato con la Secretaría Distrital de Gobierno o en la ejecución de la última orden de Servicio por parte del Contratista, NO podrá existir vigente ningún ajuste por compensación pendiente, en caso de existir algún ajuste por compensación pendiente se podrá utilizar las horas/ingeniero comprometidas, como horas de Soporte y Mantenimiento adicionales sin costo, a las soluciones involucradas durante la ejecución del trabajo por parte del Contratista.

2.**2.3.3. Sensibilización e interiorización de conocimientos**

El Contratista, de acuerdo con la programación y solicitud de la Secretaría Distrital de Gobierno, realizará la sensibilización e interiorización de conocimientos o formación técnica a los servidores públicos designados por la Dirección de Tecnologías e Información, y funcional a los servidores públicos designados por la Dirección para la Gestión Policiva, sobre las modificaciones o nuevos desarrollos realizados, para su posterior puesta en producción. La cantidad de personas deberá ser acordada entre las partes de acuerdo con la disponibilidad de tiempo, herramientas y espacios físicos.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

2.2.3.4. Manejo de requerimientos de excepción (normativos y/o urgentes)

La Secretaría Distrital de Gobierno recibe, en algunas ocasiones, requerimientos de excepción que implican desarrollo o soporte y mantenimiento con esquemas de implementación rápidos, normalmente no mayores a una semana desde la recepción del requerimiento hasta la entrega final al usuario.

El Contratista debe atender los requerimientos que surjan de entes regulatorios o que la Secretaría Distrital de Gobierno indique su urgencia por hechos identificados como críticos, con una metodología ágil, que permita su puesta en producción cumpliendo con las fechas máximas exigidas.

2.2.3.5. Pruebas de Software sobre los servicios prestados

Se pretende estandarizar las entregas de los programas al esquema de pruebas, homologar procedimientos, tener disponibilidad de evidencias para dar soportes a entes externos, trazabilidad, control de versiones entre otras ventajas.

El contratista debe garantizar que cumple con cada uno de los siguientes lineamientos:

- Aplica una metodología para el aseguramiento de calidad de las soluciones, explicando su alcance y utilizando como mínimo los documentos establecidos en el sistema integrado de gestión de la entidad.

- El contratista deberá asumir los servicios relacionados con el control de calidad de los productos incluyendo las pruebas unitarias, de integración de módulos propios del aplicativo, pruebas de carga y pruebas técnicas relacionadas con la verificación de estándares técnicos de la solución y estándares de seguridad, así como las pruebas de QA funcionales de los desarrollos realizados.

- Todos los ambientes requeridos para ejecutar las pruebas unitarias internas deben ser asumidos dentro de los servicios que prestará el contratista, así como las responsabilidades de preparación y administración de estos ambientes en caso de que la Secretaría Distrital de Gobierno no cuente con ellos.

- La entrega de los productos deberá incluir todas las pruebas unitarias al momento de realizar desarrollos y/o modificación de los flujos y reglas. Cuando sea requerido por la Secretaría Distrital de Gobierno la realización de pruebas funcionales, el contratista debe incluir los eventos que se presentaron en la prueba en los formatos adoptados por la Secretaría Distrital de Gobierno.

- Solo cuando la Secretaría Distrital de Gobierno apruebe la correcta entrega del servicio, se autorizará su paso a producción.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

• Las pruebas funcionales, de validación, integración deberán realizarse por cada requerimiento solicitado en una orden de servicio. Las pruebas de caja blanca, caja negra, carga y estrés entre otras, podrán ser solicitadas mediante órdenes de servicio al contratista en caso de ser necesario, y este deberá apoyarse en los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

2.2.3.6. Implementación e implantación

Se refiere a la disponibilidad que debe dar el Contratista cuando la Secretaría Distrital de Gobierno solicite sus servicios, con el objeto de absolver dudas o inquietudes sobre la implementación e implantación en producción del software entregado como resultado de las ordenes de servicio de nuevos desarrollos, migración o mantenimiento correctivo y soporte de Nivel III, una vez haya sido aceptado en el proceso de pruebas.

2.2.3.7. Actualización y estandarización de la documentación técnica.

El Contratista debe elaborar o actualizar el Manual técnico del sistema; para el manual de usuario, la Secretaría Distrital de Gobierno definirá si es necesaria la utilización de los recursos para su realización. Estos manuales deben tener como mínimo las especificaciones dadas en la documentación del Sistema Integrado de Gestión.

Todos los manuales deberán ser entregados en idioma español, en medio magnético, ya sea en archivos PDF o Word con su respectivo soporte en formato editable; una vez recibidos, la Secretaría Distrital de Gobierno verificará el cumplimiento de su completitud y calidad para realizar su aprobación.

2.2.3.8. Seguimiento y estabilización en producción.

Se refiere a la disponibilidad prioritaria que debe dar el Contratista a la Secretaría Distrital de Gobierno durante un periodo de estabilización de seis (6) meses, con el objeto de resolver inconsistencias, problemas de desempeño o errores críticos (resultado funcional o tecnológico diferente a lo especificado) reportados por el área usuaria o identificados por la Dirección de Tecnologías e Información, contados a partir de la entrega del software que se le haya realizado el mantenimiento o de nuevos desarrollos que se entreguen como productos finales, desplegados y versionados en los servidores de aplicaciones manejados por la Secretaría. Este es un tiempo de garantía requerido, que aplica inclusive después de terminado el plazo del contrato, en el cual los errores que se presenten deberán ser solucionados en el lapso de 12 horas calendario por parte del Contratista sin ningún costo adicional para la Secretaría Distrital de Gobierno. En caso de no poderse solucionar la garantía en el tiempo establecido de las 24 horas calendario, se debe justificar y realizar una estimación de tiempos la cual debe ser aprobada por el supervisor del contrato por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

2.2.4. Requisitos técnicos y funcionales mínimos

2.2.4.1. Requisitos Técnicos

En términos generales, el Contratista debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El contratista debe estar en la capacidad de prestar los servicios en los lenguajes / plataformas relacionadas en el numeral 2.2. Especificaciones técnicas.

- Para efectos de la prestación de los servicios de mantenimiento, el contratista debe contar con personal en Bogotá, para las fases de levantamiento de requerimientos, migración de datos, soporte, mantenimiento, pruebas de funcionalidad y calidad, puesta en producción, sensibilización e interiorización de conocimientos, así como para la gerencia del proyecto, control de cambios y documentación del proceso.

- El contratista presentará semanalmente un informe de avance del proyecto a la Secretaría Distrital de Gobierno, para evidenciar el cumplimiento de los tiempos establecidos en cada una de las órdenes de servicio con el fin de poder establecer los casos donde se puedan presentar compensación por desviación del cronograma.

- Es requisito obligatorio que el contratista asigne a la Secretaría Distrital de Gobierno personal que hable idioma español para las actividades que requieran relación directa con personal de la Secretaría Distrital de Gobierno.

- En caso de ser requerido por la Secretaría Distrital de Gobierno, el contratista debe contar con los ambientes de desarrollo y pruebas unitarias que se requieran para prestar los servicios solicitados externamente, desde las instalaciones del Contratista.

- El contratista debe tener autonomía técnica y administrativa para la atención de los servicios contratados, de tal manera que no dependa de terceros para la eficiente ejecución del contrato.

- Para todos los servicios de desarrollo de software, ya sea por soporte, mantenimiento, migración o desarrollo de nuevas funcionalidades, el contratista debe dar garantía de seis (6) meses mediante el método descrito en el ítem de seguimiento y estabilización de los productos entregados. El contratista deberá realizar las correcciones sin costo adicional para la Secretaría Distrital de Gobierno.

- El contratista se obliga a conceder a la Secretaría Distrital de Gobierno ilimitados y permanentes derechos de uso y usufructo de cualquier código desarrollado o modificado como resultado de sus servicios, así como los manuales y el material explicativo desarrollado o provisto por

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

el contratista que resulte de la optimización del software existente o de la creación de nuevos componentes de software. Dichos componentes serán parte del catálogo de activos de software de la Secretaría Distrital de Gobierno y podrán reutilizarse en el desarrollo de futuras soluciones. Por consiguiente, el contratista no tendrá derecho intelectual o de comercialización de los componentes de software que sean desarrollados y pagados por la Secretaría Distrital de Gobierno.

- Todo el software producto de las ordenes de servicio de desarrollo, soporte y mantenimiento, así como los manuales y el material explicativo que se entrega para su mantenimiento, deberá ser transferida la totalidad de los derechos de autor patrimoniales correspondientes a la Secretaría Distrital de Gobierno. En caso en que la Secretaría Distrital de Gobierno sea objeto de cualquier reclamación judicial o extrajudicial, basada en el hecho que algún elemento de software o material incluido en el software entregado por el contratista a la Secretaría Distrital de Gobierno constituya, en cualquier forma, violación alguna de patente, derechos de autor o de propiedad intelectual, el contratista asumirá la defensa de la Secretaría Distrital de Gobierno y, si hubiere lugar a ello, reembolsará cualquier cantidad que la Secretaría Distrital de Gobierno hubiere pagado por dicha reclamación.

- Asimismo, el contratista deberá obtener por su exclusiva cuenta, a favor de la Secretaría Distrital de Gobierno el derecho de continuar usando el software objeto de reclamación, o de reemplazarlo, previa conformidad de la Secretaría Distrital de Gobierno, por un producto que preste a la Secretaría Distrital de Gobierno la misma funcionalidad, asumiendo el contratista los costos que ello genere, para que no siga constituyendo violación de derechos a terceros.

La Secretaría Distrital de Gobierno requiere que el contratista cumpla con los acuerdos de calidad, confidencialidad y manejo de la información, entre ellos:

- El contratista debe garantizar y comprometer que los desarrollos realizados estén libres de software malicioso o de rutinas que capturen información propia de la Secretaría Distrital de Gobierno con fines distintos a la funcionalidad propia del software.

- El contratista reconoce y acepta la obligación de guardar y mantener total confidencialidad respecto a todos los datos e información, de cualquier clase, que la Secretaría Distrital de Gobierno le proporcione, o bien, a la que tenga acceso, garantizando los acuerdos de confidencialidad y propiedad de la información, no divulgando ante terceros los datos e información estratégica que pueda conocer en desarrollo del cumplimiento del contrato, comprometiéndose a implementar procedimientos y controles para el manejo de la información entregada y la destrucción de la misma una vez finalizado el servicio. De igual manera, el contratista debe responder ante la Secretaría Distrital de Gobierno y ante terceros por cualquier violación a dicha reserva.

- Los datos e información mencionados en estos acuerdos incluyen todos aquellos que la Secretaría Distrital de Gobierno entregue, revele o proporcione al contratista, por cualquier medio o bien, a los que tengan acceso, con motivo de la prestación y el desarrollo de los servicios, que se hayan

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

entregado, revelado o proporcionado en forma verbal, escrita o contenida en cualquier otro medio de soporte, tal como cintas magnéticas, discos compactos, discos digitales de video, microfilmaciones, grabaciones o cualquier otro medio conocido o por conocer, así como cualquier documentación, información, análisis o resultados obtenidos o inferidos de la información y que se relacionen o no con la prestación y desarrollo de los servicios.

- El contratista no podrá revelar, directa o indirectamente, en todo o en parte, por medio alguno, el contenido de los datos e información, a ninguna persona o entidad, nacional o extranjera, ya sea o no, con el fin de obtener beneficios propios o de terceros, de cualquier índole o clase.

- El contratista se obligará a instruir a sus funcionarios, personal, incluyendo el subcontratado, empleados, agentes, representantes y/o toda persona que, por cualquier causa, se encuentre o pudiera a él estar vinculada y a la información de que se trata, respecto del contenido y alcances de la obligación de guardar confidencialidad, siendo el contratista directamente responsable por los daños y perjuicios ocasionados por las violaciones en que incurran las citadas personas de la mencionada obligación, debiendo entonces el contratista celebrar contratos de confidencialidad con cada una de las personas que interactúen en la operación.

- El contratista debe reconocer y aceptar la facultad de la Secretaría Distrital de Gobierno de solicitarle, en cualquier momento, que le sean devueltas las copias de todos los datos e información de cualquier naturaleza, que el contratista haya elaborado para la Secretaría Distrital de Gobierno y estén bajo su custodia, incluyendo resúmenes, hojas de trabajo, informes, así como todos los medios de soporte en que se encuentre contenida.

- El contratista, sus funcionarios, personal, incluyendo el subcontratado, empleados, agentes, representantes y/o toda persona que, por cualquier causa, se encuentre o pudiere estar a él vinculada y a los datos e información de la Secretaría Distrital de Gobierno, responderán en forma solidaria por los daños y perjuicios que ocasionare a la Secretaría Distrital de Gobierno.

- Se consideran no confidenciales, únicamente aquellos datos e información a los que, por escrito y en forma expresa la Secretaría Distrital de Gobierno, otorgue dicho carácter.

2.2.4.2. Requisitos para la definición de la etapa de adaptación.

La etapa de adaptación es el período de tiempo en el cual el contratista recibe y asimila el sistema de información que la Secretaría Distrital de Gobierno le entregará, para que ejecute los servicios de soporte, mantenimiento y desarrollo; después de finalizar esta etapa, el contratista deberá encontrarse en completa capacidad de atender los servicios contratados, sin dependencia técnica de la Secretaría

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

Distrital de Gobierno. El período de tiempo máximo para definir, implementar y ejecutar la etapa de adaptación es de 10 días laborables a partir de la firma del acta de inicio.

Esta etapa aplica únicamente para los desarrollos actuales de la Secretaría Distrital de Gobierno que requieran migración o desarrollos evolutivos, será de un periodo programado en el Plan de Orden de Servicio y puesto a consideración por el supervisor y apoyo técnico asignado por la Secretaría Distrital de Gobierno, quien aprobará el tiempo total a realizar esta fase.

Las siguientes son las actividades que se deben desarrollar en la etapa de adaptación cuya ejecución se definirá conjuntamente con el contratista dentro de los 5 días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, para conformar un plan de trabajo que debe tener fechas, indicadores de avance, actividades predecesoras, entregables, ruta crítica y responsable:

- **Transferencia de Personal y Plan de Contingencia:**

Busca aplicar la mejor estrategia para que el contratista asigne su personal, anticipando y mitigando los potenciales conflictos o riesgos operativos, tomando como base los tiempos de atención y la evaluación del sistema Arco, para generar como resultado el documento de diagnóstico de situación actual y la definición del Modelo de Servicios, con el cual se soportará la operación e interacción entre la Secretaría Distrital de Gobierno y el contratista.

- **Implementación del Modelo de Servicio**:

Se confirmará en detalle el nuevo modelo, estableciendo sus flujos de operación y se procede a la implementación del mismo, conjuntamente con la definición de roles y responsabilidades del contratista y la Secretaría Distrital de Gobierno en la Dirección de Tecnologías e Información.

- **Transmisión de la Metodología:**

Comprende la sensibilización que debe realizar el contratista a la Secretaría Distrital de Gobierno de las Metodologías, Mejores Prácticas y Herramientas que apoyarán el Modelo de Servicio acordado y la forma en que se medirán los valores de compensación por desviaciones del cronograma.

- **Gestión del Proyecto de Transición**:

Coordina y asegura que se cumplan los planes de trabajo relacionados en la etapa de adaptación.

- Generación de documentación del proyecto.

Comprende la asimilación o construcción de la documentación de las etapas establecidas en los documentos del Sistema Integrado de Gestión, en las cuales se podrán definir y documentar requerimientos técnicos y casos de uso para culminar con éxito estas etapas.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

Como resultado final de la etapa de adaptación de entrada, se establece el documento de inicio de operaciones del contratista y la planificación del modelo de seguimiento y Mejora Continua.

3. **REQUERIMIENTOS DE TALENTO HUMANO Y ACTIVIDADES DE DESARROLLO ESTIMADAS.**

Para el desarrollo de cada una de las actividades la entidad requiere los siguientes perfiles:

Descripción del talento humano requerido
Un (01) Director de Proyecto
Tres (3) Ingenieros Desarrolladores Expertos (Senior) BPM
Un (01) Ingeniero de Aseguramiento de calidad
Un (01) Ingeniero Analista Documentador

En cuanto al desglose de requerimientos funcionales la entidad requiere los siguientes:

No.	**Requerimiento**
1	Estabilización interoperabilidad para el servicio de digitalización (OCR) y extracción de información con ARCO
2	Estabilización de interoperabilidad para el servicio periódico de validación, depuración y alerta por detección de alertas de información sistema ARCO
3	Estabilización interoperabilidad para el servicio validación y depuración de información extraídas procesos abiertos en ARCO.
4	Estabilización interoperabilidad para la herramienta de reparto para PVI - PVA
5	decisión de Fondo: * Incluir fecha de la audiencia y de mas campos que se requieran de acuerdo a la temática y a la nueva ley para ajustas salarios y decisión, si ratifica el pago con descuento o pago total * No imponer medida PVA * Enviar registro al RNMC cuando existe recurso de apelación "Segunda Instancia Inspector" * Ordenar Archivo definitivo: capturar información que permita identificar la decisión de fondo. * Ajuste en los involucrados para que solo permita imponer o no imponer al tipo de involucrado Presunto infractor

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

	* Ajustar reglas de validaciones y condiciones para el registro de la audiencia y plantillas de la misma * Recurso de apelación - Segunda Instancia * Ajuste Vista formulario Resumen y formulario Global adicionar las pestañas que se requieren, de tal manera que sea obligatorio visualizar: - Información del Expediente o comparendo - Información de los involucrados - Decisión de Audiencia solo cuando hay fallo - Documentos relacionados - Trazabilidad - Pronto pago - Objeciones y apelaciones
6	Servicio WEB Nuevos: * Registrar seguimiento medida ARCO - RNMC * Cambiar el estado de proceso en RNMC automáticamente, después de tomar decisión el Inspector y cumpla las condiciones definidas para tal fin.
7	Servicio WEB ARCO - RNMC: *Ajustes en el servicio fallo medida PVI y PVA para el registro de Audiencias en RNMC y LICO. * Registro PVA en RNMC una vez se imponga la medida de la Queja o Querella
8	Mejorar en Flujo PVI, PVA, Reparto: * Ajustar los eventos paralelos a la actividad principal como parte de los estados de proceso para cada uno de los procedimientos en PVI y PVA (Trasladar expediente, Desistir, Acumular expediente, impedimento, abstenerse de conocer, rechazar, etc). * Ajuste Realizar traslado expediente para aceptación del mismo, debe restar y sumar el contador de acuerdo al traslado de donde sale y se vuelve a asignar
9	Ajustes Modulo de acumulación de expedientes, validar las variables desde el reparto
10	Mejora reglas de asignación de casos a dependencias directamente y seguridad de acuerdo a las reglas de negocio establecidas y adicional las regla de los Contadores donde se reste o sume una vez se reasigne, Traslade o reparta un caso, dejar vista y actualización de los contadores en las tablas parametricas administrables desde el portal de ARCO
11	Mejoras Proceso de Reparto PVI_PVA y Reparto Dirigido 1. Adicionar campos en el detalle de la búsqueda. 2, permitir en la funcionalidad de reparto Dirigido, generar y descargar el acta de reparto y visualizar en paquetes los pdfs de las Constancias de Reparto, tanto para el P24 como para el usuario que realiza el reparto dirigirido. En caso que sea un PVA debe generar la carta al quejoso y visualizarse en paquete de PDF. Adicionar opción de reparto por asignación de carga a inspectores de una temática de tal manera que se realice un reparto controlado. Masivas de Reparto Dirigido - Incluir proceso masivo en portal ARCO.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

	Permitir la vista de documentos generados en el proceso para el Rol Profesional 24 Ajustar cuando en se realiza un traslado por competencia, y se vuelve a repartir por reparto dirigido no está actualizando el acta de reparto generada en el nuevo reparto, sino que muestra el acta de reparto anterior y adicionalmente la constancia de reparto está saliendo con el nombre del P24 de la Localidad de los hechos no de que realiza el reparto dirigido ya sea P24 AP o Admon
12	Registro de actuaciones y Reparto Cerros orientales (Poligonos, posesión) en la ubicación de los hechos. Condicionar el reparto con los polígonos definidos para los AP. - La actualización de los polígonos debe quedar desde el portal en tablas paramétricas
13	Ajuste Etapa de citación de Audiencia (Comunicaciones), no generar radicado hasta que no se ingrese a la actividad y se defina a quien se citará, formato .doc
14	Mejora en el formulario de registro de Direcciones de los hechos y notificación del involucrado conserve la información q se trae del RNMC o la que se registra en Orfeo, al igual que la información relevante de contacto, Genero y demás que se requiera
15	Ajustes de seguridad para consultas de casos por los usuarios delegados y Ajuste de actualización de Caratula y Pdf Comparendo
16	Crear un proceso de pronto pago, pago con descuento y pago conmutado, el cual debe ser automatico y masivo con decisión de Ordena Archivo definitivo
17	Crear Proceso de Maltrato Animal. Ley 1774/16 Y 84/89 / Formulario de audiencia y envío al RNMC. Proceso paralelo PVA, No envía Registro al RNMC ni a LICO.
18	Módulo de corregidurías
19	Proceso de Segunda Instancia (Dirección Administrativa Especial de gestión Policiva)
	Total

*El contratista deberá contar con las autorizaciones, permisos, y licencias requeridas para su ejecución cuando se requiera.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co