la unidad DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES	**REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

ANEXO No. 1

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

I. CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA JUDICIAL:

1.1. ALCANCE DEL SERVICIO DE VIGILANCIA JUDICIAL.

A. Revisar diariamente en cada despacho judicial los movimientos de los procesos judiciales en las ciudades en donde ejerza la representación judicial la UGPP y en aquellas en las cuales se inicie un nuevo proceso en el cual sea parte la UGPP, con el fin de que ésta pueda ejercer el control respectivo, actualizando en el sistema al final de cada jornada la información recabada en el día con el propósito de que los usuarios puedan acceder a esta información a las 8:00 am del día siguiente.

B. Poner a disposición de la UGPP a través de la herramienta tecnológica que utilice el CONTRATISTA para reportar la vigilancia de los procesos judiciales, las diferentes piezas procesales (los documentos, las copias, las imágenes y/o el audio de las actuaciones que se hayan realizado dentro de los procesos en los cuales es parte esta Entidad) anteriores a la ejecución del contrato, que sean requeridas por la UGPP, con el fin de contar con la totalidad de las mismas en cada uno de los expedientes digitales, esta solicitud debe ser atendido en el menor tiempo posible sin que exceda los diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud.

   Éste término podrá ser ampliado por el supervisor del contrato, siempre que se presente un hecho externo que impida la consecución de los mismos dentro del término señalado[1] (archivo del proceso, préstamo a otro despacho, cierre del juzgado, o que se encuentre el proceso al Despacho) situación que deberá ser informada por el contratista.

C. Poner a disposición de esta Entidad y cuando así se le requiera todos los documentos, las copias, las imágenes y/o el audio de todos y cada una de las actuaciones realizadas dentro de los procesos, y que se encuentren relacionadas en los expedientes, en el menor tiempo posible sin que exceda las doce (12) horas hábiles, entendiéndose como horario hábil de 8:00 am a 5:00 p.m.

D. Poner a disposición de la UGPP, a través de la herramienta tecnológica que utiliza el CONTRATISTA para reportar la vigilancia judicial de los procesos judiciales, el historial de cada uno de los mismos en los que es parte la UGPP anteriores a la ejecución del contrato y que sean requeridas por la Entidad, los cuales deberá comprender desde la admisión de la demanda o inicio del trámite.

E. Poner a disposición de la UGPP en la herramienta tecnológica que el CONTRATISTA disponga para la consulta de los procesos la información obtenida y el soporte de todas y cada una de las actuaciones y providencias judiciales que sean notificadas de conformidad con la ley, y en la cual también deberá reposar la totalidad del historial de cada proceso judicial (expediente); dichos soportes deben estar disponibles en medio magnético según el caso.

[1] Esto es 1 cargue inicial de lo activo en Juzgados

F. Proveer los elementos necesarios para la cabal ejecución del contrato (herramientas, servidores, equipos de cómputo para su equipo de proyecto y licencias, etc.), de forma segura y eficiente, garantizando el cumplimiento de las condiciones relacionadas, dejando debidamente instalados y configurados y plenamente operativos dichos elementos durante los primeros 10 días hábiles de la ejecución del contrato.

G. Garantizar que los archivos de las piezas procesales se cargan y descarguen en el sistema, y sean enviados mediante mecanismos de interoperabilidad y entregarse en las copias definidas bajo los siguientes formatos:
   - Formato de Archivos de Audio: Archivos MP3, con una velocidad de bits (bit rate) de, por lo menos 64Kbps.
   - Documentos con texto: Formato PDF/A (Tipo A)
   - Archivos de Video: Archivos MPG, con método de compresión MPG-4.

H. Informar a los contactos establecidos por los supervisores contractuales, sobre la parte resolutiva de las providencias proferidas por los despachos judiciales respecto de los procesos en que sea parte la UGPP, a través de correo electrónico, CD, Fax y/o similares.

I. Disponer de personal suficiente, equipos y capacidad de la herramienta tecnológica, que garanticen la prestación adecuada, oportuna y con la dedicación necesaria, de los productos, servicios y soporte objeto del presente contrato.

J. Proveer los canales de comunicación requeridos para el envío de información desde las diferentes ciudades.

1.2. EQUIPO DE TRABAJO:

El contratista deberá tener a disposición de la UGPP una profesional de apoyo a la Coordinación de Vigilancia Judicial, para lo cual deberá entregar los documentos que soportan la formación académica y de experiencia del profesional de apoyo, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato, así:

Profesional de apoyo	Profesional en Derecho Experiencia General: dos (2) años mínimo en apoyo a la coordinación o coordinador de vigilancia judicial.	100%	1

Así mismo se deberá presentar una carta de compromiso y disponibilidad.

Adicionalmente el proponente deberá tener a disposición de la UGPP auxiliares administrativos que garanticen la cobertura de la vigilancia judicial a nivel nacional, quienes deberán contar como mínimo con el siguiente perfil:

Auxiliares Administrativos	Estudiante de Pregrado en Derecho que este cursando mínimo sexto semestre. Experiencia General: Un (1) año mínimo en vigilancia de procesos judiciales y/o como dependiente judicial.	100%	Los que se requieran para garantizar la cobertura de la vigilancia judicial a nivel nacional

La formación académica y la experiencia de los auxiliares administrativos no serán verificadas por la UGPP. No obstante la Entidad se reserva el derecho a solicitar la información necesaria a cualquiera de los auxiliares que realizan sus actividades, durante la ejecución del contrato.

La estimación del número de auxiliares administrativos requeridos será acordada con la supervisión del contrato designado por parte de la UGPP, sin que ello implique que si se requiere personal adicional sea dispuesto por el Contratista para el cumplimiento del objeto contractual en el territorio nacional.

No obstante el contratista conformará el personal requerido con el número de personas que resulte necesario, respetando los mínimos solicitados, con la dedicación, la formación y la experiencia que sea requerida, para asegurar el adecuado cumplimiento del objeto y las obligaciones contenidas en el contrato. En consecuencia, si el contratista requiere de personal adicional para el cumplimiento contractual, deberá disponer de él, sin que ello implique un costo adicional para la Entidad.

El personal que utilice el contratista durante la ejecución del contrato es de su libre escogencia y por ningún motivo existirá relación laboral entre el personal del CONTRATISTA y la UGPP, el CONTRATISTA responderá de manera exclusiva por el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales a que haya lugar. Asimismo el CONTRATISTA deberá tener afiliado a dicho personal al Sistema de Seguridad Social Integral (salud, pensiones y riesgos profesionales) de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios.

El CONTRATISTA deberá exigir la firma de un acuerdo de confidencialidad por parte del personal que vigile los procesos judiciales y administrativos de la UGPP, antes de que se tenga acceso a los activos de información de la UGPP, a fin de mantener la reserva de la información relacionada con los mismos; y deberá adelantar la socialización por parte de todo el personal las Políticas y Acuerdos de seguridad de la información de la UGPP, las cuales se constituyen en un documento que hace parte integral del contrato.

II. HERRAMIENTA TECNOLÓGICA, QUE SOPORTE EL PROCESO DE VIGILANCIA JUDICIAL.

El contratista que preste el servicio de vigilancia judicial, deberá contar con una herramienta tecnológica debidamente licenciada y sin restricciones al número de usuarios, **que permita interoperabilidad con otras plataformas de la UGPP mediante web services** y mantener actualizada y completa toda la información de las actuaciones procesales proferidas por los diferentes despachos judiciales del país en cada uno de los procesos en los que sea parte esta UGPP o se haga parte como sucesor procesal de las entidades recibidas para la defensa judicial.

Este instrumento informático facilitará transformar la información recopilada en la vigilancia judicial en conocimiento, con el objetivo de mejorar el proceso de toma de decisiones específicamente en lo relacionado con el resultado de las sentencias, análisis por ciudades y municipio, comportamiento por despacho de acuerdo a las decisiones tomadas por los jueces y magistrados. Por ello la aplicación debe permitir, recopilar, organizar y analizar datos con simplicidad y agilidad, dentro de un entorno preconfigurado y administrado.

La **interoperabilidad** deberá asegurar que los archivos digitales sean transferidos al sistema que la UGPP determine para ello. Se deberá garantizar la transferencia de todas las actuaciones procesales surtidas dentro del proceso judicial, entre otras:

- ✓ Actuaciones de la contraparte

- ✓ Autos que decretan medidas
- ✓ Autos que fijan fecha para audiencia
- ✓ Sentencias
- ✓ Auto de pruebas

Dicha herramienta deberá tener la capacidad suficiente para publicar y consultar los archivos digitales (documentos, copias, imágenes, audio y/o video de audiencias) de todas las actuaciones procesales que se hayan surtido dentro de los procesos judiciales, relacionadas con aproximadamente veintisiete mil (27.000) procesos que se manejan en la actualidad y los que adicionalmente se lleguen a adquirir, permitiendo la opción de descargar, imprimir y guardar las imágenes en otras plataformas informáticas y medios de almacenamiento; así como escuchar y guardar los audios de las audiencias que se profieran dentro de los procesos que se encuentren en oralidad.

Debe generar y enviar diariamente a los correos electrónicos que disponga la UGPP, el reporte de los movimientos (notificaciones por estado, traslados, emplazamientos, fijaciones en lista, edictos, diligencias, entre otros) de los procesos judiciales en los que es parte esta entidad, el mismo día en que se produzcan a más tardar el siguiente día hábil.

La herramienta tecnológica que utilice el CONTRATISTA debe proveer un servicio de alerta temprana, por correo electrónico para reportar la vigilancia de los procesos judiciales y el vencimiento de los términos previstos para las respectivas actuaciones judiciales (alertas y vencimientos por proceso).

La herramienta tecnológica debe contener las demás funcionalidades necesarias para gestionar a través de esta, de forma eficaz, efectiva y eficiente los procesos y flujos de información en apego a los protocolos, políticas, normas, procedimientos, roles, responsabilidades, instructivos y formatos asociados.

Sobre los aspectos de interoperabilidad, reportes, seguridad, auditoría y cargue de información previa, que le faltaren actualmente a la herramienta software a manejar, dispondrá de máximo tres (3) meses para ajustar sus capacidades a plenitud operativa con estabilidad y calidad.

FUNCIONALIDADES DE GESTION DE LA INFORMACIÓN REQUERIDAS

La herramienta tecnológica presentada por el contratista deberá contar con todas las funcionalidades requeridas para la gestión de la vigilancia judicial, entre otras las siguientes:

- Acceso multiusuario desde cualquier lugar, vía web, con una asignación de contraseña personalizada.
- Menú con diferentes opciones como motor o criterio de búsqueda, clasificación de acuerdo con los Grupos Internos de Trabajo de la Dirección Jurídica
- Permitir el reporte periódico de las actuaciones judiciales, movimiento en general (audiencia, fallos y suspensión) y las zonas de difícil acceso.
- Mantener el histórico de actuaciones surtidas en cada proceso, discriminar por instancias, identificando las actuaciones surtidas.
- Permitir la creación de nuevos procesos por parte del proveedor, con tickets o solicitudes realizadas por los usuarios autorizados y debe estar clasificada, de acuerdo con la prioridad que requiera el usuario para su respuesta.

- Visualización de Los PDF de publicaciones por fecha y despacho judicial a nivel país (ESTADOS, EDICTOS DE SENTENCIA, EDICTOS EMPLAZATORIOS, TRASLADOS, AVISOS DE RAMTE Y ESTRACTOS DE DEMANDA).
- Permitir descargar autos o publicaciones en formato PDF, las cuales pueden ser guardadas e impresas por el cliente, según necesidades.
- Sistemas de notificaciones de las actuaciones surtidas en los despachos judiciales a nivel país, estas notificaciones son enviadas cada vez que el proceso presente movimiento en formato PDF a las direcciones de correo que indique el cliente
- Sistemas de alertas de diligencias, en el cual se informaran los posibles cambios de despacho, realización de audiencias o próximas diligencias y vencimiento de términos.
- Capacidad de alimentar el aplicativo con los datos internos del cliente que identifiquen cada proceso.
- Capacidad de alimentar la base de datos de cada entidad
- Ser parametrizable de forma que permita ajustar configuraciones de forma rápida y sencilla por parte del operador del servicio
- Contar con ayudas suficientes y adecuadas (incluidos tutoriales y cue-cards) según el perfil del usuario, ubicarlas adecuadamente y a solicitud de este elegir el nivel de detalle y complejidad de la explicación (básico, intermedio y avanzado).
- La visualización y consulta de la información no deberá depender de un navegador específico y mínimo ejecutar sobre las versiones más recientes de los navegadores más populares . (FireFox – Mozilla, Chrome – Google e Internet Explorer – Microsoft) y garantizar que para visualizar los contenidos y consultas no sean necesarios “Plug-In”s diferentes a los estándares de facto (Por ejemplo Acrobat Reader entre otros)
- Debe manejar una bandeja de tareas por usuario según su rol
- Disponer de un conjunto de reportes estadísticos y detallados dinámicos con criterios de filtros múltiples sobre periodos, ubicación geográfica, partes procesales, conformación etaria y poblacional, despachos judiciales, estado de procesos, volumen, tipología de procesos, listas de piezas procesales entre otros.
- Toda consulta y reporte debe tener como mínimo opciones de impresión y/o exportación a hoja de cálculo, CSV, TXT, PDF y XML.
- Tener una agenda de vencimientos, los cuales deben ser notificados vía correo electrónico con aquellos vencimientos que tengan lugar dentro de cada uno de los procesos con ocho (8) días de anticipación. Y en aquellos procesos donde el vencimiento de términos sea explícito en la información publicada, se deberá hacer la anotación por parte de la empresa contratista, para programar la alerta vía e-mail.
- Log funcional de auditoría: La aplicación debe generar eventos de auditoría que sean entendibles funcionalmente y que registren las actividades realizadas por los usuarios. La UGPP podrá solicitar que a un grupo de usuarios se les asigne un perfil que permita la consulta sobre las bitácoras de las transacciones

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Cumplir las políticas específicas de seguridad de la información definidas por la UGPP y los lineamientos requeridos por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información de la Entidad. Estos documentos serán suministrados al oferente seleccionado.

El nivel de adherencia a dichas políticas podrá ser auditado por la UGPP a discreción y sin previo aviso al CONTRATISTA

la unidad DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES	**REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

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 UGPP, en ese sentido, los Contratistas de la UGPP 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 UGPP.

La herramienta tecnológica debe garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información recibida, procesada, almacenada y dispuesta a través de este. Para ello debe considerar capas de autenticación, autorización, auditabilidad y no repudio:

- La capa de autenticación debe exigir a los usuarios, un identificador y una contraseña para acceder a la aplicación, la cual deberá considerar requisitos de complejidad (longitud mínima, expiración, bloqueo por intentos fallidos e históricos).
- La capa de autorización debe tener una estructura configurable de accesos basada en roles o perfiles (no en permisos), la cual permita configurar grupos de actividades o funcionalidades, a las cuales se asociarán los distintos usuarios.
- Asimismo, la capa de auditabilidad debe incluir bitácoras sobre las transacciones sensibles (consultas, inserciones, modificaciones y eliminación de registros). El operador del servicio deberá asumir la gestión de los usuarios, la cual se basará en necesidades estrictas de acceso a la información. Dicha gestión debe realizarse a nivel de aplicación (no desde la base de datos), y debe dar cobertura tanto a la administración de usuarios, como a la administración de roles, según requerimientos legítimos del proceso.

Asegurar que no existan debilidades de seguridad que permitan a usuarios inescrupulosos acceder, obtener, alterar o eliminar la información sensible contenida en la aplicación. En consecuencia deberá proteger con mecanismos de seguridad lógica y física, la infraestructura tecnológica sobre la cual está implementado el sistema. Asimismo, el sistema deberá considerar prácticas de desarrollo seguro (v,.gr. OWASP —Open Web Application Security Project) para prevenir ataques informáticos. Como evidencia, el proponente debe presentar un informe de pruebas de penetración y el resultado de la remediación de las vulnerabilidades identificadas durante las mismas.

Conexiones cifradas: Toda conexión que realice el sistema de información para transmitir las credenciales de acceso, o realizar consultas, se realizará bajo protocolos HTTPS o LDAPS.

Transmisiones cifradas: Todo proceso que cargue, descargue o transmita archivos debe poseer elementos donde se confirme que los archivos no sean alterados, que provienen de la fuente autorizada y que no han sido conocido por personas o sistemas fuera del alcance. Para eso se deben implementar firmas digitales de llaves públicas-privadas que permitan garantizar esa funcionalidad. Se debe prescindir del uso de archivos planos de forma manual, a través de mecanismos de integración automática con otras aplicaciones.

Auditoria de acciones de Usuarios realizadas en el sistema: El mecanismo de auditoria debe permitir registrar todas las acciones realizadas por los usuarios en el sistema. Como mínimo, dicho log debe incluir los siguientes campos: fecha, hora, identificador de usuario responsable, acciones realizadas; consultas (con detalles de lo consultado), modificación (con valor anterior y nuevo valor), dirección IP y nombre de host desde donde se originan las acciones.

Dado el carácter confidencial de la información residente en el sistema, el operador del servicio deberá aplicar los mecanismos necesarios de protección y seguridad física, lógica y perimetral de la plataforma que garanticen su protección, confidencialidad, integridad, accesibilidad y custodia.

Asegurar que durante el desarrollo de requerimientos o ajustes no se introduzcan debilidades de seguridad que permitan a usuarios inescrupulosos acceder, obtener, alterar o eliminar la información sensible contenida en el sistema.

RESPALDO DE INFORMACIÓN

El operador del servicio entregará a UGPP una copia inicial o de estado cero de toda la información cargada en el sistema bajo la estructura de organización basada en expedientes, bajo el formato y calidad que UGPP informará al oferente seleccionado. Así mismo mensualmente y al finalizar la ejecución contractual se elaborarán copias finales (diferencial y total) bajo las mismas condiciones.

El Contratista debe realizar copias – backups con una frecuencia mensual, para garantizar la no perdida de información del sistema. Todas las copias (inicial, finales y periódicas) deben incluir un full backup protegido de la base de datos.

Durante toda la duración el servicio, el operador deberá conservar debidamente custodiadas las copias arriba mencionadas. Al finalizar el contrato deberá hacer entrega de estas y asegurar que si hubiere otras copias adicionales ellas fueren destruidas.

Todas las copias mencionadas también deberán incluir exportación de la información residente en las tablas de la base de datos hacia archivos de formato CSV y XML.

La metadata (propiedades de cada registro y su asociación al archivo o conjunto de archivos pertinentes de cada expediente) también debe hacer parte de la exportación

Con la presentación de cada factura, el operador del servicio entregará a UGPP una copia diferencial de la información cargada en el sistema y procesada con ocasión a la ejecución del período a que se hace referencia en la factura bajo la estructura de organización basada en expedientes, en el formato, metadata y calidad que UGPP informará al oferente seleccionado

Al finalizar el contrato, el operador del servicio realizará empalme técnico con quién le precediere y le sucediere y brindará soporte para la migración de toda la información a la nueva plataforma de quién le reemplace.

III. REQUISITOS TÉCNICOS PARA LA INTEROPERABILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE LA UGPP.

Desarrollar los requerimientos de interoperabilidad entre la herramienta provista por el proveedor y Filenet, configuraciones, pruebas y puesta en producción de los requerimientos solicitados por la UGPP.

Realizar y entregar en ambiente de pruebas, para evaluación de la UGPP y antes de que entren en vigencia los cambios al software (Control de Cambios) derivados de los requerimientos iniciales (interoperabilidad entre el aplicativo y filenet de la UGPP).

La interoperabilidad debe construirse haciendo uso (consumo) de los web-services que posee (expone) la herramienta de gestión documental para la gestión de expedientes y garantizando la completitud y calidad de la información transmitida. Dicho proceso debe proveer una bitácora de resultados que indique y controle que registros han sido "Procesados Exitosamente" o "Con Error …." junto con su fecha de procesamiento y código del error.

Cada archivo que sea transmitido al Gestor Documental, debe hacer referencia a uno de los tipos documentales utilizados por el área Jurídica. La UGPP suministrará dicho Catálogo-TRD (Tablas de Retención Documental) al Proveedor seleccionado.

Para el Procesos de Vigilancia Judicial, se identificaron las siguientes interoperabilidades:

Servicios Existentes

Servicio SrvIntExpediente operación OpBuscarPorCriteriosExpediente: Servicio que permite la búsqueda de un expediente de acuerdo a los criterios ingresados, este servicio debe consumirse si y solo si, se requiere consultar los expedientes asociados a una cedula o nit .

Servicio SrvIntExpediente operación OpBuscarPorIdExpediente: Servicio que permite la búsqueda de un expediente en caso de que se conozca el nombre del expediente, este servicio debe consumirse si y solo si, se requiere consultar la metadata del expediente en específico.

Servicio SrvIntDocumento operación OpIngresarDocumento: Servicio de Ingresar Documento al Gestor Documental FileNet y lo asocia al expediente.

Servicio SrvIntDocumento operación OpConvertirDocumentoPDF: Servicio que permite convertir un documento a PDF, es importante aclarar que el envio del documento y la recepción del documento ya convertido en PDF se hace a través de la codificación BASE64 y este documento no se almacena en ningún expediente o carpeta dentro de FileNet.

Servicio SvcDocumento operación OpConsultaDocumentosPorIdCarpeta: Servicio para obtener la metadata de todos los archivos existentes dentro de un expediente, incluido el id de cada uno de los documentos.

Visualización de Documentos

La visualización de los documentos para este proyecto se debe realizar de la siguiente manera:

1. Se debe consumir el servicio "**SrvIntExpediente**" en su operación "**OpBuscarPorCriteriosExpediente**", con el fin de obtener los metadatos de los expedientes que coincidan con los datos ingresados por el usuario. De esta metadata se debe tener en cuenta el siguiente campo <idCarpetaFilenet> existente en el xml, el contenido de este campo es el indicador único de la carpeta dentro de FileNet y lo usaremos en el siguiente paso. Finalmente se debe mostrar al usuario los nombres de los expedientes que coinciden con la búsqueda realizada.

2. El usuario realizara la selección de un expediente y la aplicación debe obtener el contenido del campo <idCarpetaFilenet>, posteriormente se procede a consumir el servicio "SvcDocumento" en la operación

"OpConsultaDocumentosPorIdCarpeta", para obtener la metadata de cada uno de los documentos existentes en el expediente seleccionado. De esta metadata se debe tener en cuenta el siguiente campo <id> existente en la estructura xml que identifica a cada uno de los documentos, el contenido de este campo es el indicador único de documento dentro de FileNet y lo usaremos en el siguiente paso. Finalmente se debe mostrar al usuario una grilla de información en donde se pueda evidenciar la metadata de los documentos para que el usuario seleccione que documento quiere visualizar.

3. Finalmente cuando el usuario selecciona un documento a visualizar, se debe construir el siguiente url, el cual permitirá la visualización o descarga del archivo que selecciono el usuario, la url tiene la siguiente estructura:

- **Constante1<id>Constante2**: en donde la **Constante1** es igual a para producción o para QA, el campo **<id>** es igual al contenido del campo <id> pero sin tener en cuenta los caracteres {} y finalmente la **Constante2** que es igual a "%7D&objectStoreName=UGPP&objectType=document".

Finalmente al tener esta url y al usuario hacer click sobre la misma esta url dirigirá al usuario al navegador y le permitirá visualizar o descargar el documento seleccionado y al cual hace referencia la url.

CONDICIONES DEL SERVICIO BASADO EN LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

El Contratista debe:

- El contratista deberá brindar capacitación en la UGPP a los funcionarios que la Entidad designe para el manejo del módulo de consulta de procesos electrónico que ofrezca, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio. Cada capacitación estará soportada con la entrega en medio magnético y físico de los archivos que contiene la temática expuesta durante cada sesión.

- Durante el mes siguiente a la capacitación se deberá proveer soporte en sitio en las sedes de la UGPP.

- Proveer un esquema de alta disponibilidad 7x24 de la herramienta tecnológica que garantice un acceso de al menos el 99.74% de tiempo de acceso efectivo mensual a los usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales – UGPP (El máximo acumulado de caída permitido para cada periodo es de 1' hora 52" minutos mensuales).

- Disponer de canales de soporte y comunicación activa (telefónico, email, chat, remoto y/o presencial), sin restricciones de horarios ni días, para garantizar la oportuna atención a incidentes, problemas, RFCs, peticiones e inquietudes de parte de la UGPP de acuerdo a los ANS suscritos entre las partes.

- Deberá disponer de un mecanismo para realizar el reporte y resolución de fallos del sistema y/o hacer uso de la herramienta DEXON de UGPP o la plataforma que lo sustituya en su momento. Cerrado el caso se debe entregar mensualmente un anexo documentando los eventos e incidentes que hayan ocurrido en el periodo y su solución.

- Realizar Notificaciones de eventos que afecten la disponibilidad y tiempo de respuestas del servicio prestado por el proveedor.

- Soportar de manera presencial cuando sea requerido en los incidentes donde se vea en riesgo la disponibilidad, lo cual se coordinará previamente entre las partes.

- Responder por la administración técnica y operación de la plataforma de la herramienta tecnológica. Además monitorear el funcionamiento: rendimiento, disponibilidad, capacidad, seguridad y continuidad de la misma. El informe mensual de ejecución debe incluir una sección con los resultados de esta actividad y recomendaciones de mejora a ser aplicadas.

- Realizar el soporte, ajuste y mantenimiento correctivo de los módulos que forman parte del aplicativo que garantice la continuidad y disponibilidad del mismo.

- Realizar reportes gerenciales o de entes de control de acuerdo a la solicitud realizada por el supervisor del contrato.

IV. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

El CONTRATISTA deberá cumplir con los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y reglas de negocio.

El procedimiento para medir el Acuerdo de Nivel de Servicio ANS de cumplimiento está basado en las fechas estipuladas de los entregables del contrato mencionados en los numerales anteriores, así como los acuerdos establecidos por actas de reunión y/o de acuerdo a las necesidades presentadas e informadas debidamente.

El incumplimiento de los cronogramas de las condiciones antes mencionas dará lugar a la aplicación de los Acuerdos de Niveles de servicio, siempre y cuando ello impida la cabal ejecución del contrato.

Los ANS serán los siguientes:

4.1. ANS DISPONIBILIDAD

Teniendo en cuenta que el Sistema de Información a utilizar por la UGPP es un servicio y que el horario de prestación de este, es en la modalidad 7x24, se establece un descuento proporcional (en %) en función de las horas de caída acumuladas en el mes, sobre un total de 670 horas mensuales que se debe garantizar de acceso efectivo mensual a los usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales – UGPP, y dado que la indisponibilidad implica que los usuarios no pueden hacer uso del aplicativo, ese porcentaje de descuento se aplicará sobre el valor mensual del servicio

4.2. ANS DE SOPORTE: Tiempos de atención

Los tiempos (en horas hábiles) de respuesta y solución a las solicitudes de soporte, acompañamiento y resolución de incidentes se evaluaran sobre los siguientes tiempos máximos sumados en horas hábiles:

- Tiempo atención: Tiempo que utiliza el Proveedor para diagnosticar la solicitud.
- Tiempo de solución: Tiempo que utiliza el Proveedor para entregar solución a la incidencia reportada después de realizar el diagnóstico

ANS SOPORTE APLICATIVO		
Nivel	**SLA**	**Observaciones**
ALTO	**Tiempo de atención:** 1 hora **Tiempo de solución:** 2 horas	Son aquellos incidentes presentados sobre el aplicativo que detienen o afectan la operación, colocando en riesgo la operación del cliente o el servicio brindado por el cliente a sus usuarios. • Cuando los usuarios de manera masiva no pueden ingresar o utilizar los sistemas de información contratados. • Cuando de manera masiva se afecte la prestación del servicio a los abogados de la entidad o a usuarios VIPs (cuadros directivos de la UGPP) • Cuando se identifiquen inconsistencias de la información por causales técnicas del sistema. • Cuando el sistema opera con restricciones que impiden completar la operación de negocio. • Error en reporte que afecta la función básica de usuarios VIP
MEDIO	**Tiempo de atención:** 2 horas **Tiempo de solución:** 6 horas	Son aquellos incidentes presentados en producción sobre el aplicativo que no detienen la operación, pero sí impiden que uno o más usuarios cumplan con su función básica. • No se encuentran disponibles algunas funciones o componentes del sistema, que genera un impacto mínimo para los usuarios del sistema. • Cuando no obstante las limitaciones, el sistema permite completar la operación de negocio. • Error en reporte que no afecta la función básica del usuario.
BAJO	**Tiempo de atención:** 8 horas **Tiempo de solución:** 16 horas	Son aquellos incidentes presentados en producción sobre el aplicativo que no impiden que uno o más usuarios cumplan con su función básica, pero sí les dificulta la operación. • Se refiere a un mal funcionamiento de la interfaz de usuario, que no impide la correcta ejecución del sistema. • Cuando hay inconsistencias en la imagen diseñada en la aplicación y documentos que se elaboran en la misma. • Peticiones de información gerencial o de entes de control

4.3. ANS ATENCIÓN A SOLICITUDES DE RADICACIÓN

Se acuerda un tiempo de atención de las solicitudes de radicación previamente con el supervisor del contrato, para la firma del acta de inicio, según el tipo de documento de la siguiente forma:

Tipo de documento	Tiempo para radicación

4.4. ANS CARGUE OPORTUNO DE PIEZAS PROCESALES

Las solicitudes de cargue de documentos se deberá realizar en un tiempo máximo de 12 horas

El CONTRATISTA excepcionalmente por caso fortuito o fuerza mayor imputable a un tercero, podrá justificar frente a la entidad el incumplimiento de los tiempos pactados, considerándose esta como una exclusión

razonable en la aplicación de sanciones, multas o penalizaciones, siempre y cuando se demuestre que se adelantaron las actividades necesarias desde el momento en que se asignó el caso debiendo relacionar las actividades efectuadas y las situaciones o condiciones que impidieron realizar las actividades antes señaladas.

Si el caso asignado requiere prórroga, se debe solicitar al Supervisor del contrato.

El incumplimiento de cualquiera de los acuerdos de niveles de servicio acarreará las penalizaciones establecidas en el punto siguiente.

V. PENALIZACIONES.

Es el valor que se descontará de la facturación del servicio mensual antes de IVA, a causa del incumplimiento de los indicadores establecidos en el presente Anexo.

El desempeño hace referencia a la comparación matemática de los ANS establecidos, entre el valor de la meta y el valor obtenido como resultado de la operación, según la metodología descrita en el presente documento, así como los tiempos que se tienen definidos para tramitar un caso, de acuerdo al tipo de solicitud.

Se tendrán en cuenta las CONDICIONES DEL SERVICIO BASADO EN LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA, señaladas en el presente Anexo No.01.

5.1. PENALIZACIONES POR DISPONIBILIDAD

Se aplica un descuento de penalización por disponibilidad del servicio, en proporción directa 1 a 1 del % de horas de no disponibilidad de la plataforma respecto al tiempo de servicio mensual solicitado (tipo 7x24 = 24 horas los 30 días del mes = 720 horas / mes).

5.2. PENALIZACIONES POR SOPORTE

Antes de transcurrir la primera hora de registro de la solicitud, las partes clasificarán de común acuerdo el impacto según las definiciones presentadas.

El no logro por parte del contratista del ANS de SOPORTE, implicará descuentos sobre el valor mensual de la siguiente forma:

NIVEL DE CRITICIDAD	Descuento por ANS no logrado
ALTO	Porcentaje No Logrado x 1.0
MEDIO	Porcentaje No Logrado x 0.7
BAJO	Porcentaje No Logrado x 0.4

A efectos de dimensionar el volumen típico de incidentes y afinar los procesos de atención, durante el primer mes de ejecución del contrato no se aplicarán descuentos sobre el ANS de Soporte.

5.3. PENALIZACIONES POR ATENCIÓN A SOLICITUDES DE RADICACIÓN

La penalización para el incumplimiento de los tiempos establecidos se realiza descontando un porcentaje de acuerdo a los rangos de documentos que no cumplen con esta ANS:

Rango	Penalización
Entre 5 y 15 Documentos	0,5% del valor del servicio

5.4. PENALIZACIONES POR CARGUE OPORTUNO DE PIEZAS

Se penaliza los documentos que se carguen con un tiempo superior a 12 horas posteriores a la solicitud realizada por correo electrónico, descontando 1% por cada hora acumulada en el mes de todas las solicitudes realizadas en el mismo período y que no hayan cumplido con la obligación establecida.

Se penaliza los documentos que se carguen con un tiempo superior a 3 horas posteriores a la solicitud realizada por correo electrónico, descontando 0.5 % por cada hora acumulada en el mes de todas las solicitudes realizadas en el mismo período y que no hayan cumplido con la obligación establecida.

Atender los requerimientos del contrato, dentro de los tiempos establecidos, de lo contrario se aplicarán los siguientes descuentos por Acuerdos de Niveles de Servicio técnicos así:

<table>
<tr><th rowspan="2">NIVELES</th><th rowspan="2">INDICE</th><th rowspan="2">SOPORTE PARA VERIFICACIÓN</th><th colspan="2">DESCUENTO SOBRE LA FACTURA MENSUAL</th></tr>
<tr><th>NÚMERO DE REQUERIMIENTOS SIN ATENDER DENTRO DEL TIEMPO SOLICITADO</th><th>DESCUENTO EN FACTURA</th></tr>
<tr><td rowspan="2">REQUERIMIENTOS EFECTUADOS POR EL SUPERVISOR</td><td rowspan="2">NÚMERO DE REQUERIMIENTOS SOLICITADOS POR EL SUPERVISOR NO ATENDIDOS A TIEMPO</td><td rowspan="2">COMUNICACIONES EMITIDAS AL CORREO ELECTRONICO AUTORIZADO</td><td>ENTRE 1 Y 3 REQUERIMIENTOS</td><td>5%</td></tr>
<tr><td>DEL 3° REQUERIMIENTO EN ADELANTE</td><td>10%</td></tr>
<tr><td colspan="5">TIEMPOS DE RESPUESTA</td></tr>
<tr><td rowspan="3">TIEMPO DE RESPUESTA PARA SOLICITUDES</td><td rowspan="3">TIEMPO REQUERIDO POR EL PROVEEDOR PARA ATENDER CUALQUIER SOLICITUD POR EL SUPERVISOR ASI: HASTA TRES (03) HORAS Y OFRECER UNA SOLUCIÓN DEFINITIVA ANTES DE TRES (3) DÍAS HÁBILES.</td><td rowspan="3">UNA VEZ SOLICITADO EL SERVICIO EL PROVEEDOR DEBE CUMPLIR CON EL TIEMPO ESTIPULADO EN LAS OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATO, DE NO CUMPLIRSE CON LOS PLAZOS PACTADOS SE APLICARÁN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y LOS RESPECTIVOS DESCUENTOS</td><td>De 04 a 06 horas</td><td>5%</td></tr>
<tr><td>De 03 a 04 días</td><td>10%</td></tr>
<tr><td>De 4 días en adelante</td><td>15%</td></tr>
</table>

Andrea Barajas Vargas
cc. 60.383.979 de Cúcuta
Representante Legal S.
ICARUS COM CO SAS
NIT: 900.459.056-8
andrea.barajas@icarus.com.co | www.icarus.com.co
tel.: Pbx: (571) 466 1126 | cel: (571) 300 649 9877
dir: Calle 24 No. 51 - 40 Ofi. 510 - Bogotá