

OBJETO:

CONTRATAR LA SUSCRIPCIÓN POR UN AÑO DE UN SOFTWARE COMERCIAL PARA AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS RPA EN MODALIDAD SOFTWARE COMO SERVICIO - SAAS EN LA NUBE PARA UN PROCESO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ATEN USUARIO DE CREMIL.

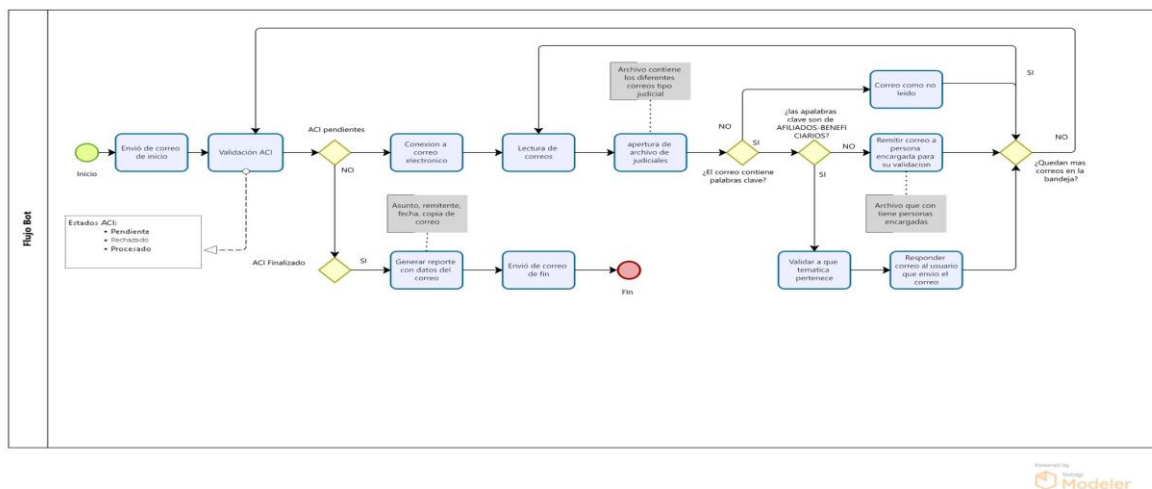
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

RPA, que significa Automatización Robótica de Procesos (por sus siglas en inglés, Robotic Process Automation), es una tecnología que se utiliza para automatizar tareas y procesos empresariales repetitivos y basados en reglas mediante el uso de software o "robots" informáticos. El objetivo principal de RPA en la automatización de procesos empresariales es mejorar la eficiencia operativa al reducir la carga de trabajo manual, minimizar errores humanos y acelerar la ejecución de tareas, lo que lleva a un aumento en la productividad y una reducción de costos. En esencia, RPA busca liberar a los empleados de tareas tediosas y repetitivas para que puedan centrarse en actividades más estratégicas y creativas.

Se requiere la implementación del modelo de robotización de procesos RPA, realizando el análisis, diseño y construcción de un BOT (programa de software que se utiliza para automatizar tareas repetitivas y manuales) de acuerdo con los requerimientos funcionales y técnicos para Cremil.

Descripción del proceso

Se deben generar un bot (programa de software que se utiliza para automatizar tareas repetitivas y manuales) que realice la lectura de un correo electrónico en donde se genere una validación de los asuntos y palabras claves con el fin de clasificar y reenviar a las áreas pertinentes o responder al usuario de ser necesario.



Objetivo

Recepcionar, clarificar, clasificar y reenviar los correos a las áreas pertinentes o responder al usuario

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

ANEXO TÉCNICO

F-GRA-11/19-02-2021

Alcance	
1. Conexión al correo electrónico indicado	
2. Lectura de correos	
3. Validación de los remitentes, así como asuntos y palabras claves	
4. Validación archivo de remitentes judiciales	
5. Validación de archivo que contiene los correos de las personas encargadas	
6. Reenvío de correos a personas encargadas de la radicación	
7. Responder correo al usuario en caso de que clasifique en las palabras claves pertinentes	
8. Generación de reportes con los correos reenviados	
9. En el caso de que la solicitud no esté dentro del alcance (competencia) de CREMIL el Software debe tener la capacidad de responder el correo informando tal situación al remitente.	

Herramientas para la automatización	
1. Software de automatización elegido	
2. Office366	
3. Máquina con SO: Windows o Windows Server	
4. Correo Electrónico	

Etapas del proyecto

Etapa	Entregables
1. Planificación	
* Identificación de oportunidades	Lista de procesos que pueden ser automatizados con RPA
* Evaluación de viabilidad	Evaluación de la viabilidad de automatizar cada proceso
* Desarrollo de un plan de implementación	Plan que describe los pasos necesarios para implementar RPA
2. Desarrollo	
* Diseño de la solución	Diseño de los bots de RPA que se utilizarán para automatizar los procesos
* Desarrollo de los bots	Desarrollo de los bots de RPA de acuerdo con el diseño
3. Pruebas	
* Pruebas de unidad	Pruebas de los bots de RPA de forma individual
* Pruebas de integración	Pruebas de la interacción de los bots de RPA con los sistemas y aplicaciones



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES
ANEXO TÉCNICO



F-GRA-11/19-02-2021

* Pruebas de aceptación	Pruebas de la solución de RPA por parte de los usuarios finales
4.Implementación	
* Implementación de la solución	Implementación de los bots de RPA en el entorno de producción
* Capacitación de los usuarios	Capacitación de los usuarios finales sobre cómo utilizar la solución de RPA
5. Operación y mantenimiento	
* Monitoreo de la solución	Monitoreo de la solución para detectar problemas o errores
* Mantenimiento de la solución	Actualización de la solución para garantizar que funcione correctamente

Descripción del Software RPA

La automatización robótica de procesos (RPA) es una tecnología que permite a las organizaciones automatizar tareas repetitivas y manuales. Los robots de software de RPA se comunican con los sistemas y las aplicaciones para agilizar procesos y reducir la carga de trabajo que recae sobre los humanos.

Para la implementación de proyectos de RPA, existen una serie de software disponibles en el mercado. Estos softwares ofrecen diferentes características y funcionalidades, se deberá escoger el software adecuado para las necesidades específicas de la institución teniendo en cuenta las necesidades funcionales y técnicas requeridas.

La licencia del software de RPA será suministrado por el contratista para su implementación.

Modelo de Trabajo

Integración de RPA en un Entorno Ágil

Objetivo: Facilitar la implementación exitosa de la Automatización Robótica de Procesos (RPA) dentro de un entorno de desarrollo ágil para garantizar la flexibilidad y la entrega continua de valor.

Descripción:

- Metodología Ágil: Se debe utilizar una metodología ágil, como Scrum o Kanban, para gestionar el proyecto de implementación de RPA. Esto implica la creación de un backlog de tareas, planificación de sprints, reuniones regulares de revisión y adaptación, y la participación activa del equipo multidisciplinario.
- Equipo Multidisciplinario: El equipo de implementación de RPA debe incluir miembros con diversas habilidades, como desarrolladores de RPA, analistas de procesos, expertos en dominio de negocios y posiblemente un Scrum Master o líder de proyecto ágil.



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

ANEXO TÉCNICO



F-GRA-11/19-02-2021

- **Backlog de Historias de Usuario:** Se debe crear y mantener un backlog de historias de usuario que describa los requisitos y funcionalidades específicas de RPA. Cada historia debe estar bien definida, priorizada y estimada en puntos de historia.
- **Iteraciones Sprints:** El proyecto se dividirá en iteraciones (sprints) de corta duración, típicamente de 2 a 4 semanas, durante las cuales se desarrollarán y probarán las historias de usuario. Las historias más importantes se abordarán primero.
- **Entrega Continua:** Se fomentará la entrega continua de componentes de RPA funcionales al final de cada sprint. Esto permite obtener retroalimentación temprana y garantiza que se entregue valor en forma incremental.
- **Pruebas Automatizadas:** Se deben establecer prácticas de pruebas automatizadas para garantizar la calidad del software RPA. Las pruebas deben ser parte integral de cada sprint y deben incluir pruebas de unidad, pruebas de integración y pruebas de aceptación del usuario.
- **Retrospectivas:** Al final de cada sprint, se llevarán a cabo reuniones de retrospectiva para evaluar el desempeño del equipo y identificar áreas de mejora. Las lecciones aprendidas se aplicarán en los sprints siguientes.
- **Documentación Ágil:** La documentación de RPA, incluidos manuales de usuario y guías de mantenimiento, se mantendrá actualizada de manera continua y se integrará en el proceso ágil.
- **Gestión de Cambios:** Se implementará un proceso de gestión de cambios ágil para abordar las solicitudes de cambios y mejoras a medida que surjan durante el proyecto.

EQUIPO DE TRABAJO:

El contratista, para la ejecución del contrato deberá tener en cuenta la exigencia del siguiente equipo mínimo de trabajo, cuyas disponibilidades deberán ser definidas según la necesidad del servicio:

REQUERIMIENTO	DESCRIPCION
Un (1) profesional Director o Gerente del Proyecto	<p>Nivel de Estudios: Profesional en Ingeniería de Sistemas, Industrial, Electrónica, Telemática, Ingeniería en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o Ingenierías afines, entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional. Con especialización, maestría o doctorado en gerencia de Proyectos, Gerencia de Tecnologías, Administración o afines, o certificación PMP vigente.</p> <p>Experiencia: Mínimo 3 años de experiencia a partir de la expedición de la tarjeta profesional.</p> <p>Experiencia Específica:</p> <p>Haber dirigido en calidad de director o jefe o gerente de proyectos tres (3) proyectos en temáticas de tecnologías de información y comunicaciones. Esto se deberá acreditar a través de las certificaciones correspondientes, donde se indique explícitamente el rol ejercido en dichos proyectos.</p>



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES
ANEXO TÉCNICO

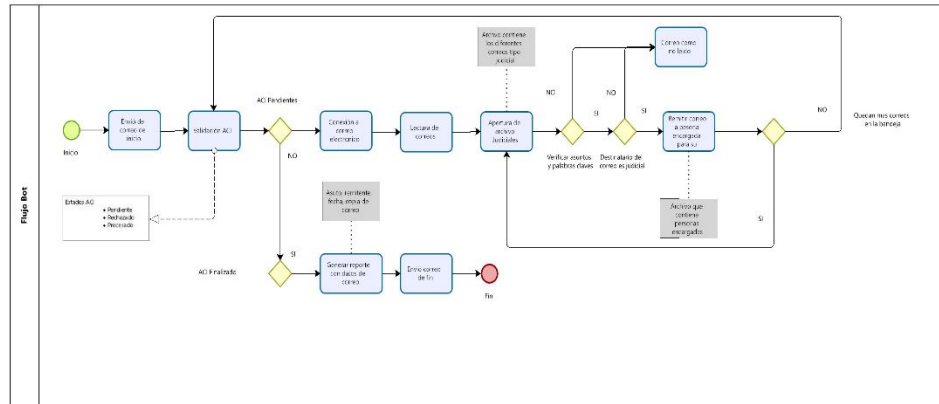


F-GRA-11/19-02-2021

Un (1) profesional Especialista en RPA	<p>Nivel de Estudios: Profesional en Ingeniería de Sistemas, Industrial, Electrónica, Telemática, Ingeniería en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o Ingenierías afines, entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional. Con certificación de conocimientos / cursos expedida por el fabricante de la plataforma RPA ofertada.</p> <p>Experiencia: Mínimo 3 años de experiencia a partir de la expedición de la tarjeta profesional</p> <p>Experiencia Específica: Haber participado en al menos tres (2) proyectos de automatización robótica de procesos RPA bajo la tecnología ofertada.</p>
Desarrollador	<p>Nivel de Estudios: Profesional en Ingeniería de Sistemas, Industrial, Electrónica, Telemática, Ingeniería en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o Ingenierías afines, entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional. Con certificación de asistencia a capacitación /cursos expedida por el fabricante de la plataforma RPA ofertada.</p> <p>Experiencia: Mínimo 1 año de experiencia a partir de la expedición de la tarjeta profesional</p> <p>Experiencia Específica: Haber participado en al menos tres (2) proyectos de automatización robótica de procesos RPA bajo la tecnología ofertada.</p>

ALCANCE: El alcance incluye: 1) La automatización de un (1) proceso definido, cumpliendo para cada uno de ellos las etapas descritas en el presente documento, 2) Adquisición de licenciamiento de la herramienta seleccionada para realizar la automatización, 3) Paquete de 50 horas para mejoras, evolutivos y soporte de las automatizaciones.

2.3. PROCESO A AUTOMATIZAR: el futuro contratista deberá automatizar el proceso descrito a continuación:



No	Nombre de la actividad	Descripción	Fuente de información
1	Envío correo de Inicio	Realizar la validación de conexión con el Bot implementado en el correo	Bot
2	Validación ACI	El Bot, realiza la validación si dentro del proceso del BOT, existen correos pendientes por analizar	
3	Generar Reportes con Datos del correo	Realizar los reportes de los correos que fueron atendidos	Configuración mensaje de correo: Asunto, Remitente, Fecha, Copia del correo
4	Envío Correo Fin	Enviar los correos teniendo en cuenta la matriz de regla definido	
5	Conexión a correo electrónico	El Bot realiza la conexión con el buzón de correo seleccionado	Buzón del correo a analizar
6	Lectura de Correos	Realizar el análisis de los correos del buzón seleccionado a analizar	Buzón del correo a analizar
7	Apertura correos judiciales	Realizar el análisis del contenido, asunto, encabezado del mensaje, teniendo en cuenta la matriz de reglas definido	Mensaje tipo judicial
8	Remitar correo a persona encargada para su tramite	Realizar el envío del mensaje al área encargada de realizar la radicación teniendo en cuenta la matriz de reglas	Bandeja de entrada
9	Correo como no leído	Realizar la asignación del mensaje si no cumple con las condiciones estipuladas en la matriz de reglas definido	Bandeja de entrada

2.4. METODOLOGÍA:

El contratista deberá cubrir todas las etapas asociadas al ciclo de vida de la automatización de procesos que se enumeran a continuación:



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

ANEXO TÉCNICO



F-GRA-11/19-02-2021



Etapas de conocimiento: El contratista deberá validar de primera mano la labor actual por medio de la documentación suministrada para tal fin, y de ser necesario acudir a los usuarios funcionales de las áreas involucradas, que actualmente desarrolla las actividades a automatizar, lo cual permitirá un mayor entendimiento de los procedimientos. Como constancia de las validaciones deberá entregar las actas de las reuniones generadas.

Análisis de las fuentes de información: En esta etapa el contratista deberá examinar los sistemas de información que intervienen en los procedimientos a automatizar, de ser necesario reuniéndose con responsables internos de cada solución, ya que son fuentes de información para la construcción de informes, certificaciones para responder requerimientos judiciales y conciliaciones de Fondos en Administración y Alianzas. Finalmente se deberá comprender la naturaleza de los datos y su transformación dentro de los procesos (y sus particularidades) que conllevan a la generación de los documentos finales.

Si dentro del análisis se identifica que el robot debe conectarse a diferentes fuentes de información, se deberá tener en cuenta la arquitectura de referencia de la Entidad, la cual indica que este tipo de consultas deberán ser intermediadas por el ESB (Enterprise Service Bus) con que cuenta el CREMIL.

El contratista debe cumplir con todos los lineamientos de interoperabilidad, arquitectura, entrega y despliegue definidos por el CREMIL.

Diseño de la solución: En esta etapa el contratista deberá diseñar la solución de automatización a implementar, tomando como base los diagramas de flujo de los procesos AS-IS realizados, así como, el acompañamiento y asesoría en la identificación de mejoras en los procesos y documentación general del proyecto bajo los lineamientos de la Automatización Robótica de Procesos. El contratista deberá generar los diseños TO-BE de la solución, las Arquitecturas de información y Datos y las Arquitecturas de infraestructura validadas por el CREMIL, para cada uno de los procesos a automatizar.

Implementación de la solución: Una vez que la entidad, a través de los delegados del área técnica y funcional, haya dado aprobación sobre los diseños para la solución propuesta, se procederá con la implementación en las condiciones acordadas y con la calidad definida. El contratista deberá ejecutar las tareas conforme a los lineamientos de entrega y despliegue establecidos por el CREMIL y bajo las condiciones técnicas determinadas. Al final de esta etapa el contratista deberá entregar una constancia de la implementación que detalle el producto implementado.



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

ANEXO TÉCNICO



F-GRA-11/19-02-2021

Certificación de pruebas técnicas, funcionales y no funcionales: En esta etapa el contratista deberá ejecutar pruebas unitarias e integrales para cada uno de los robots. Por tanto, deberá entregar documentación que exponga de forma clara, y previo a la etapa de puesta en producción, las actividades de pruebas a ejecutar con los funcionarios técnicos y no técnicos del CREMIL, con el fin de coordinar y facilitar el desarrollo de dichas actividades en estrecha colaboración. De igual forma deberá entregar un reporte donde se evidencie el resultado de la ejecución de cada una de las pruebas, esto para que el CREMIL valide su aceptación o rechazo.

En caso de no cumplir con los criterios de aceptación técnicos, funcionales y no funcionales, el contratista deberá solucionar las novedades y/o errores reportados, a fin de cumplir con las tareas, requerimientos y reglas de negocio establecidas previamente.

En ningún momento se aceptará la puesta en producción de cualquiera de los robots sin la aceptación técnica, funcional y no funcional, así mismo, si hace falta alguna documentación exigida en las fases previas.

Puesta en producción: Esta etapa incluye el paso a producción de las automatizaciones realizadas y de los reportes de la automatización de los procesos mencionados, en la infraestructura tecnológica de la entidad, contando con la aprobación de la Dirección de Tecnología.

Documentación de todo el proceso: El contratista deberá documentar todas y cada una de las sesiones de trabajo, el diseño técnico y funcional de la solución propuesta, las arquitecturas para cada bot, las pruebas y los demás documentos que deban ser entregados de acuerdo con las políticas de calidad establecidos en el sistema de gestión de calidad del CREMIL. Toda documentación deberá seguir los lineamientos establecidos por el CREMIL, en los formatos, plantillas y con el detalle que estos establezcan.

Riesgos y controles: El contratista deberá generar un mapa de riesgos, el cual contemple la identificación, el análisis, la gestión y la notificación de los riesgos asociados a la automatización de cada uno de los procesos, además deberá crear el plan de respuesta a cada uno de los riesgos identificados.

2.5. LICENCIAMIENTO:

La oferta deberá contemplar una suscripción en la nube del fabricante por doce (12) meses del licenciamiento necesario de software comercial especializado para la automatización robótica de procesos RPA, para lo cual el oferente deberá indicar expresamente el nombre de la herramienta en la oferta.

Contratar la suscripción por un año de un software comercial para automatización robótica de procesos RPA en modalidad Software como Servicio - SaaS en la nube del fabricante.



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

ANEXO TÉCNICO



F-GRA-11/19-02-2021

- Inclusión 1 Licencias para Robots desatendidos licencia por 1 año.
- Inclusión de 1 Licencia del Gestor de los Bots.
- Inclusión de 1 Licencia para desarrollo.

La oferta deberá contemplar que la suscripción del servicio por doce (12) meses a partir del recibido a satisfacción de la instalación, configuración, entrega de accesos y puesta en producción en el ambiente productivo de la automatización del proceso definido por CREMIL.

La plataforma ofertada deberá tener la capacidad de diseñar, desarrollar, implementar y ejecutar los robots necesarios para automatizar el proceso definido por la entidad.

El fabricante de la plataforma ofertada debe tener oficina de representación comercial y técnica en Colombia, debe demostrarse mediante certificación emitida por el Fabricante.

La plataforma durante los doce (12) meses de servicio luego de la puesta en producción, deberá permitir el ingreso de al menos un administrador (1) de procesos de CREMIL.

La plataforma deberá aprovisionar los servicios que permitan construir, implementar, monitorizar y mejorar las tareas susceptibles de ser automatizadas.

La plataforma deberá tener la capacidad de escalar las capacidades entregadas de la suscripción ofertada en todos sus componentes, si así es requerido por la CREMIL, previa solicitud, cotización y compra de las capacidades a aumentar por parte de la CREMIL.

La plataforma ofertada debe ser compatible con IPV6.

La plataforma deberá configurarse e implementarse para que cumpla con las recomendaciones y buenas prácticas en materia de ciberseguridad adoptadas por la Comisión que están referidas en los lineamientos de Gobierno y Seguridad Digital dispuestos por el MinTIC.

El oferente deberá dar cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor que ostenta el fabricante y/o titular de los Derechos, y mantener indemne a la CREMIL ante cualquier reclamación respecto del incumplimiento de estas.

La plataforma deberá estar en capacidad de interactuar con aplicaciones y sistemas implementados en al menos las siguientes tecnologías que se manejan en la CREMIL:

Tabla 1. Tecnologías mínimas que soportará la plataforma RPA ofertada

Tecnología
Linux RedHat, Microsoft Windows Server 2016 o superior
Oracle, SQL Server, MariaDB Conexiones ODBC o compatibles
IIS, Apache Web Server
Suite de Office 365 y sus aplicaciones de colaboración.
Servidores de correo en la nube tales como Office365 (OWA), para leer mensajes y detectar patrones dentro de los mensajes
Adobe Reader



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

ANEXO TÉCNICO



F-GRA-11/19-02-2021

Edge, Chrome, Mozilla, Safari
Microsoft Windows 10 o superior
PDF Creator
Java, .NET
API REST que manejen estructuras JSON o archivos en Base64 usando conexiones HTTP o HTTPS.
Web Services SOAP que cumplan con el estándar WS-Security usando conexiones HTTP y HTTPS.
Servidores FTP SFTP para transmitir archivos o recoger archivos.
Archivos JAR (Java Archiver) para su llamado.
Base de Datos de la GSMA en JsonL
Bizagi 11.00 a 11.25
Wild fly Jasper
Oracle Eloqua-Rightnow

Las integraciones necesarias se podrán realizar a través de API, Sistema Operativo y/o bases datos

En cuanto a modularidad y reusabilidad, la plataforma permitirá la reutilización de las automatizaciones implementadas mediante abstracción de código evitando así la necesidad de rediseñar el sistema en caso de tener que ser desplegado en distintos entornos.

La plataforma debe disponer de un gestor de colas que permita el procesamiento de lotes de trabajo en los robots.

La plataforma deberá tener capacidades analíticas que permitirá la creación de cuadros de mando para el análisis agregado de datos.

La plataforma estará en capacidad de disponer de mecanismos que permitan el manejo de excepciones y notificaciones de alerta, mediante correo electrónico.

La plataforma deberá tener capacidades analíticas que permita la identificación de los asuntos prioritarios definidos por la Entidad y realice el reenvío a los respectivos buzones.

Es importante mencionar que la plataforma deberá permitir la inclusión de más asuntos, si así la Entidad lo requiera, y la modificación de los buzones definidos para el reenvío.

La plataforma deberá tener la capacidad de disponer de mecanismos que permitan brindar una respuesta automática al usuario a las solicitudes de desprendibles de pago, certificaciones, certificados de ingresos y retenciones, cambio de usuarios y claves, entre otros que se reciben a través del buzón de atenuuario, con el fin de fomentar el uso de la Sede Electrónica y enseñar a los afiliados sobre sus usos y beneficios.

La plataforma estará en capacidad de asegurar la auditoría de todos los procesos mediante la trazabilidad de la información y los accesos de los diferentes procesos desarrollados y/o puestos en marcha.



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

ANEXO TÉCNICO



F-GRA-11/19-02-2021

La plataforma deberá incluir elementos de orquestación y monitorización que permitan determinar el uso adecuado de la solución. Entre los elementos a aportar la solución permitirá la gestión de sesiones, conocer la disponibilidad de recursos y realizar acciones sobre ellos.

Deberá permitir la programación de la ejecución de los robots sin necesidad de intervención humana, mediante un planificador (robots desatendidos).

La plataforma permitirá la autenticación e integración mediante directorio activo (LDAP) o (Azure Active Directory), en las condiciones establecidas por la CREMIL.

La plataforma deberá estar en capacidad de escalar en la automatización de procesos críticos del negocio y diseñada para soportar una rápida escalabilidad.

La plataforma estará diseñada para garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos almacenados.

La plataforma permitirá extraer o insertar datos estructurados en Excel, bases de datos o formularios.

La plataforma estará en capacidad de interactuar con interfaces gráficas del sistema, o aplicaciones como nuestro sistema de gestión documental.

La plataforma deberá permitir ejecutar simultáneamente en paralelo varios robots si es necesario.

El/los robots que se implementen deberán estar en capacidad de ser programados para ejecutarse en diferentes periodicidades (lapsos de tiempo) tales como intervalo de horas, intervalo de días, días seleccionados, días específicos del calendario y en las diferentes combinaciones que surjan al momento de definir una tarea programada.

El/los robots deberán permitir ser activados e inactivados de acuerdo con las necesidades de CREMIL a través de una pantalla de gestión definida para tal fin.

El/los robots deberán permitir la interacción con sitios Web haciendo uso de tecnologías que permitan diligenciar formularios, leer resultados específicos de una página Web, navegar entre vínculos de una página y usar Web Scraping, entre otras.

Instalación, Configuración y Puesta en Marcha de la Plataforma RPA

El CONTRATISTA será el responsable de coordinar y ejecutar con el fabricante la instalación, configuración y puesta en marcha de las suscripciones requeridas de la plataforma de RPA ofertada en la nube del fabricante, con los requisitos técnicos mínimos enunciados en el presente proceso de contratación.

2.6. SOPORTE, ESTABILIZACIÓN Y MEJORAMIENTO:

La entidad requiere que el CONTRATISTA brinde los servicios de garantía, soporte y estabilización al proceso automatizado en el alcance del presente proceso de contratación. Lo anterior sin costo adicional para la entidad.

El CONTRATISTA deberá dar cumplimiento a los siguientes tiempos:



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES
ANEXO TÉCNICO



F-GRA-11/19-02-2021

- Tiempo de Respuesta: 2 horas una vez reportado el incidente.
- Tiempo de Solución: 2 días hábiles una vez reportado el incidente.

Para lo anterior el CONTRATISTA deberá proveer un modelo de servicio post implementación, provisto de un número telefónico de contacto y escalamiento de incidentes o problemas presentados. La disponibilidad debe ser brindada en idioma español, horario 5x8.

De manera adicional, se requiere un paquete de cincuenta (50) horas para mejoras, evolutivos y soporte sobre la herramienta provista para los procesos actuales con los que cuenta la entidad. La bolsa de horas no podrá ser utilizadas para el ajuste de incidentes o defectos generados durante la implementación y proceso inicial configurado. La utilización de las horas se realizará según cuantificación de esfuerzo acordado entre las partes y previamente autorizado por CREMIL.

El CONTRATISTA suministrará el servicio de soporte y mantenimiento correctivo a los bots implementados durante un periodo de 1 mes a partir de su entrada a producción sin costo alguno para la entidad y sin cargo a la bolsa de horas.

PD. LINA MARIA GUERRERO MACIAS

Coordinadora Grupo de Gestión Documental y Archivo (E)

ASD. JAVIER SANTIAGO CASTRO PINZÓN

Estructurador Técnico

AMIN IGNACIO RODRIGUEZ GOMEZ

Comité Estructurador

TSD. JOHAN ENRIQUE CASTRO TORRES

Comité Estructurador