

Construyendo soluciones tecnológicas innovadoras en entornos digitales productivos, viviendo la mejor experiencia desde su ideación hasta la puesta en marcha

Suscripción de Licenciamiento de uso del Gestor Documental BestDoc sin límite de usuarios por 10 meses a partir de la suscripción y Soporte Técnico especializado de Nivel 2 y 3

Presentado por:

BEXTechnology S.A.S.
NIT 900237844-2 | Calle 56 # 7-85 Of. 302 | Teléfono: +57 6017442967
Bogotá, D.C., Colombia

Contenido

Nosotros 4
Nuestro Ecosistema de Soluciones 4
Citaciones y Galardones 5
Carta de Presentación 6
Nuestros aliados 7
Nuestros productos 7
1. Antecedentes 8
2. Alcance de la Propuesta 8
2.1. Suscripción de licencia de uso del gestor documental 8
2.2. Soporte Técnico especializado remoto y presencial* 9
2.2.1. Soporte Técnico Especializado de 2 Nivel 10
2.2.2. Soporte Técnico Especializado de 3 Nivel 12
3. Acuerdos para la prestación del Servicio 12
3.1. Suscripción de licencia de uso del gestor documental 12
3.2. Soporte Técnico Especializado 12
3.2.1. Horarios de soporte 13
3.2.2. Canal de soporte 13
3.2.3. Consideraciones del servicio de soporte 14
3.2.4. Procedimiento de incidente 14
3.2.5. Proceso Despliegue incidente critico 15
3.2.6. Proceso Despliegue incidente estándar 16
4. Exclusiones y Garantías 16
Prerrequisitos para operar BestDoc 17
5. Propuesta económica 17
5.1. Suscripción de licenciamiento de BestDoc a 10 meses a partir de la suscripción. 17
5.2. Soporte Técnico Especializado de 2 y 3 Nivel BestDoc 17

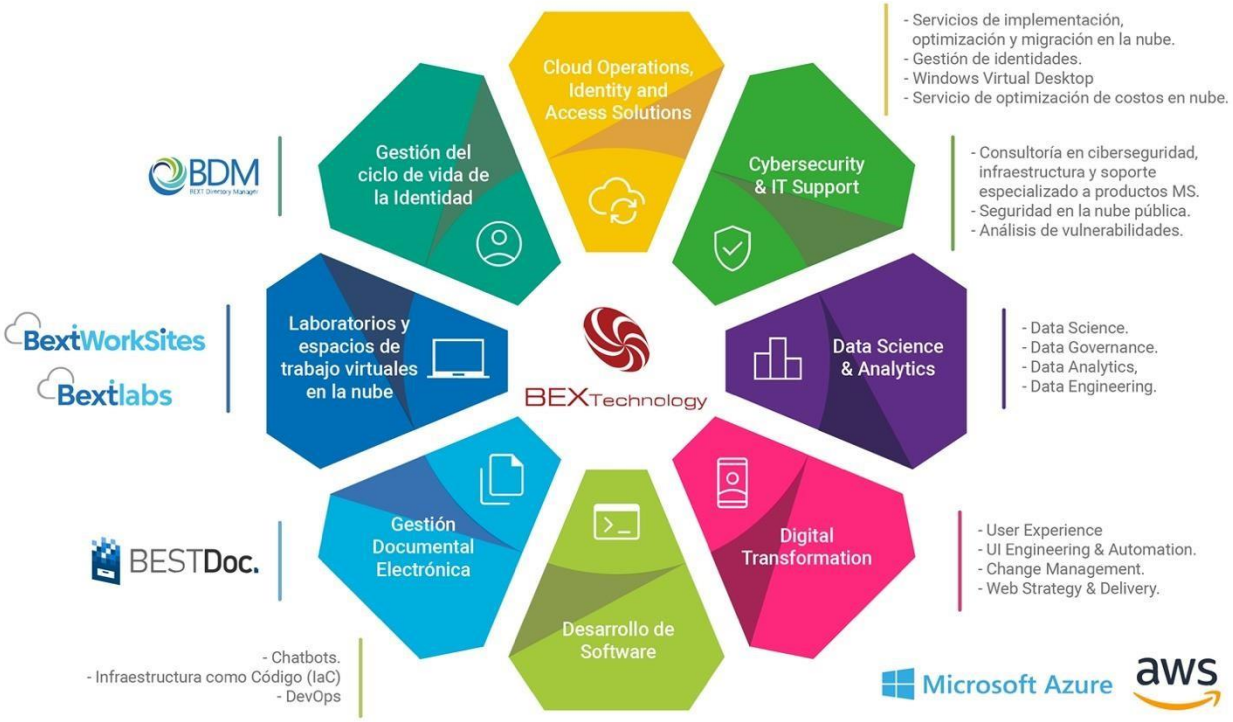
6. Confidencialidad de la Oferta. 18

Nosotros

Somos una empresa de servicios profesionales en tecnología. Contamos con un equipo especializado en múltiples soluciones con la capacidad de dar respuesta eficiente y efectiva a las necesidades de las empresas, por medio de la incorporación de tecnología que mejora sus procesos de negocio.

Para el desarrollo de nuestras soluciones empresariales y/o institucionales nos regimos sobre estándares de calidad nacionales e internacionales, logrando así, la ejecución de cronogramas precisos, desarrollo de productos de gran calidad, y, sobre todo, la puesta en marcha de proyectos exitosos para nuestros clientes.

Nuestro Ecosistema de Soluciones



Citaciones y Galardones

Reconocimientos, Acreditaciones

Microsoft Advanced Specializations

1. Adoption and Change Management.
2. Windows Server and SQL Server Migration to Microsoft Azure.
3. Microsoft Windows Virtual Desktop.
4. Identity and Access Management.
5. Analytics on Microsoft Azure.

Solution areas

- Data & AI
- Digital &App Innovation
- Infrastructure
- Security
- Modern Work

AWS Partner Network Advanced Consulting Partner

- Cloud Solution Arquitect.
- Cloud Solution Practitioner.
- Big Data Specialist.

Certificamos los procesos de gestión de proyectos
e implementación de software con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios.



Partner of the year 2016
Latin America and Caribbean Award Project and Porfolio Management.

Partnerof the year 2022
Segmento "Educación Latam"

BOGOTÁ (CO)
Calle 56 # 7-85 Ofc. 302
PBX: +57 601 744 2967
mercadeo@bextsa.com
www.bextsa.com

CIUDAD DE PANAMÁ (PA)
AV. Brasil, Cl. Acueducto
PH Brazil 405 Ofc. 15B
PBX: +507 392 4015 / 627
ventas.panama@bextsa.com

Carta de Presentación

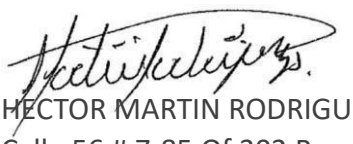
Bogotá D.C.,

Señores
Consejo Superior de la Judicatura - CSJ Ciudad.

El suscrito HECTOR MARTIN RODRIGUEZ ACEVEDO, de conformidad con lo requerido, cuyo objeto es la Suscripción de Licenciamiento de uso del Gestor Documental BestDoc sin límite de usuarios por 10 meses en la nube a partir de la suscripción para dar continuidad al contrato anterior.

En caso de resultar aceptada la propuesta presentada me comprometo a suscribir el contrato u orden de compra correspondiente, a cumplir con las obligaciones derivadas de él y de la oferta que presento.

De ustedes Cordialmente,



HECTOR MARTIN RODRIGUEZ ACEVEDO BEXTECHNOLOGY S.A.S.
Calle 56 # 7-85 Of 302 Bogotá
+57 1 7442967
hectorr@bextsa.com NIT 900.237.844-2

Sobre Bextechnology SA.

Somos una empresa de servicios profesionales en tecnología. Contamos con un equipo especializado en múltiples soluciones con la capacidad de dar respuesta eficiente y efectiva a las necesidades de las empresas, de incorporar tecnología que mejore sus procesos de negocio.

Para el desarrollo de cualquiera de nuestras soluciones empresariales y/o institucionales nos regimos sobre estándares de calidad tanto nacionales como internacionales, logrando así, la realización de cronogramas precisos, elaboración de productos de gran contenido y calidad, y sobre todo la puesta en marcha de un proyecto exitoso para el cliente.

Nuestros aliados

Microsoft

digicert

aws partner network

Nuestros productos

BDM
BEXT Directory Manager

Gestión y seguridad en el ciclo de vida de usuarios e identidades.

BextWorkSites

Laboratorios y Escritorios Virtuales en la nube.

BESTDoc.

Gestión Documental Electrónica y ventanilla única.

BOGOTÁ (CO)
Calle 56 # 7-85 Ofc. 302
PBX: +57 601 744 2967
mercadeo@bextsa.com
www.bextsa.com

CIUDAD DE PANAMÁ (PA)
AV. Brasil, Cl. Acueducto
PH Brazil 405 Ofc. 15B
PBX: +507 392 4015 / 627
ventas.panama@bextsa.com

CO COLOMBIA

Microsoft Solutions Partner

aws partner network
Advanced Consulting Partner

1. Antecedentes

BEXTechnology S.A.S implementó su producto BestDoc en la Rama Judicial a través del Consejo Superior de la Judicatura - CSJ, con el propósito de conformar expedientes electrónicos derivados del proceso de digitalización masiva de los procesos judiciales, y poder garantizar la integridad de los documentos, disponibilidad, control, seguridad, y conservación. Lo anterior se dio como medida asertiva de la Rama Judicial para lograr la transformación digital de la Justicia Colombiana.

De esta manera, se ofrece la disponibilidad inmediata a través de acceso Web y mediante el uso de una nube segura y robusta, de expedientes electrónicos íntegros y controlados, donde es posible consultar documentos digitales y digitalizados que conforman el proceso judicial.

2. Alcance de la Propuesta

Con el propósito de dar continuidad a esta importante iniciativa de la Rama Judicial, Bextechnology SAS como propietario de la herramienta BestDoc ofrece la continuidad del servicio mediante el modelo de suscripción y servicios de soporte especializado del Gestor documental, de manera que se apalanque y se dé continuidad de la operación de gestión documental de la Rama
Judicial y sus expedientes judiciales. El alcance de la propuesta tiene las siguientes características:

1. Suscripción de licenciamiento de uso de la herramienta BestDoc por diez (10) meses a partir de la suscripción y así dar continuidad al contrato anterior.
2. Servicio de soporte técnico de 2 y 3 nivel; este soporte especializado para el gestor documental BestDoc por 10 meses y así dar continuidad al contrato anterior.

2.1. Suscripción de licencia de uso del gestor documental

Certificado de suscripción al licenciamiento de uso y soporte técnico especializado nivel II y III de la herramienta BestDoc por diez meses a partir de la suscripción. Esta suscripción garantiza que el acceso a la herramienta BestDoc y a todas las funcionalidades que, a la fecha de la presente propuesta, se encuentran disponibles en la aplicación y versión instalada para el Consejo Superior de la Judicatura, como lo son la posibilidad de crear expedientes a partir de series, subseries, controlar duplicidad de expedientes a partir del código único de identificación de los procesos judiciales, crear carpetas y cuadernos según necesidad, controlar el acceso a los expedientes a partir de roles y permisos específicos, cargar documentos y archivos de todo tipo, extensión y

tamaño, permitir la consulta externa para documentos públicos así como la funcionalidad de compartir documento, carpeta, cuaderno o expediente completo con usuarios externos a correos específicos por un tiempo determinado por el usuario final, permitir el traslado de expedientes entre despachos, permitir la incorporación de documentos asociados a tipologías documentales.

2.2. Soporte Técnico especializado remoto y presencial*

Como servicio conexo, se ofrece soporte técnico especializado remoto y presencial* de 2 y 3 nivel, teniendo en cuenta:

- Servicio de Soporte Técnico especializado: El Gestor Documental BestDoc es una aplicación Web, esta herramienta funciona como componente de un sistema el cual comprende componentes de infraestructura, base de datos, motor de base de datos, redes, entre otros; el alcance de esta propuesta incluye el soporte técnico especializado nivel 2 y 3, remoto y *presencial según condiciones establecidas numeral 2.2.1 para los meses noviembre y diciembre de 2023 en atención exclusiva para la herramienta BestDoc; los demás componentes del sistema y las fallas subsecuentes que afecten el buen funcionamiento y desempeño de la herramienta no hacen parte de esta propuesta ni del alcance de la operación y es ajeno a Bextechnology SAS por solicitud del Consejo Superior de la Judicatura.

- Soporte: Una solicitud de soporte asistido de reparación de interrupción de servicio, también conocida como incidente, se define como un caso de soporte único y el esfuerzo razonable requerido para resolverlo. Un caso de soporte único es un problema que no puede dividirse en casos secundarios. Si un problema consiste en casos secundarios, cada uno de ellos se considerará un incidente por separado.

- Impacto: Es una medida del efecto de un incidente en los procesos de negocio. El Impacto a menudo se basa en cómo los Niveles de Servicio se verán afectados. El Consejo Superior de la Judicatura deberá determinar la escala de Impacto correspondiente según las siguientes clasificaciones:

Escala	Impacto
Alto	El Incidente está afectando a toda la Organización, o Ciclos de Negocio completos, o una o varias empresas.

Medio	El Incidente está afectando parcialmente a Ciclos de Negocio o Empresas.
Bajo	El Incidente está afectando a un usuario, o grupo de usuarios inferiores a 10 personas.

- Urgencia. Una medida de cuánto tiempo pasará hasta que un Incidente tenga un impacto significativo en el negocio.

- Prioridad. Es una categoría usada para identificar la importancia relativa de un Incidente. La prioridad está basada en el Impacto y la Urgencia y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones.

Teniendo en cuenta que el soporte de 1 nivel estará a cargo del Consejo Superior de la Judicatura-Rama Judicial, es importante precisar que este soporte corresponde al que brinda la entidad en lo relacionado a:

- Todo lo relacionado con la operación y la forma de usar el gestor documental por los usuarios finales.
- Creación y edición de usuarios.
- Revisión de la Conectividad.
- Limpieza de navegador.
- Errores al diligenciar formularios.
- Errores al cargar documentos, se valida intermitencia de conectividad.
- Asesoría en uso de funcionalidades del gestor documental.
- Capacitación a los usuarios.
- Atención personalizada a los usuarios finales.
- Análisis de incidencias que permitan detectar los errores del sistema en su conjunto (Infraestructura, Base de datos, Gestor documental BESTDOC, y los demás componentes del sistema).

2.2.1. Soporte Técnico Especializado de 2 Nivel

Esta propuesta comprende las actividades propias del soporte técnico especializado de 2 nivel; entendiendo que este soporte comprende:

- Incidencias atribuibles a BestDoc y en tal sentido no puede solucionarse en el Nivel 1 del Consejo Superior de la Judicatura-Rama Judicial, por tanto, deben escalarse a la atención especializada de Nivel 2.

- **NUEVO:** Creación de roles personalizados, utilizando la administración y creación de roles y perfiles que permite la herramienta e incluso las limitaciones que podrían presentarse.
- **NUEVO:** Generación de los siguientes reportes máximo 1 por mes por cada uno:
    - **NUEVO:** Reporte Acceso de Usuarios.
    - **NUEVO:** Reporte Exportaciones TRD.
    - **NUEVO:** Reporte Logs Documento Expediente.
    - **NUEVO:** Reporte Logs Usuarios Reporte Operaciones Fallidas.
    - **NUEVO:** Reporte Logs Expediente.
    - **NUEVO:** Reporte Expediente a nivel Detalle, estratégico y gerencial.
    - **NUEVO:** Reporte Expedientes por seccional.
    - **NUEVO:** Reporte Expedientes migrados desde servicios web.
    - **NUEVO:** Reporte de Cantidad de documentos por expediente.
    - **NUEVO:** Cantidad de documentos adjuntos por expediente, área, seccional.
    - **NUEVO:** Reporte acceso con usuarios con área, correo, estado, fecha creación, ultimo acceso.
    - **NUEVO:** Cantidad de expedientes por despacho con nombre y código de cada despacho.
    - **NUEVO:** Cantidad de usuarios por despacho y registro de la fecha del último inicio de sesión por despacho.
    - **NUEVO:** Cantidad de documentos por expediente.
    - **NUEVO:** Cantidad de documentos adjuntos por expediente, área, seccional.
- **NUEVO:** Apoyo en procesos de actualización masiva de tablas de retención documental acordando los tiempos de respuesta entre el Consejo Superior de la Judicatura y Bextechnology SAS.
- **NUEVO:** Soporte a nuevas funcionalidades desarrolladas en BestDoc en ejecución del contrato 329 de 2022, crecimiento funcional y técnico del 30% de la versión aproximadamente.
- **NUEVO:** Soporte en sitio durante 2 meses durante los meses noviembre y diciembre de 2023, de personas (hasta 4) para apoyo en operación técnica y funcional en horario laboral 8x5.
- **NUEVO:** Aumento de personal de soporte en 2 nivel derivado de las nuevas funcionalidades de BestDoc y crecimiento exponencial de transacciones, expedientes y documentos para vigencia del nuevo contrato (hasta 4 personas).

2.2.2. Soporte Técnico Especializado de 3 Nivel

Esta propuesta comprende las actividades propias del soporte técnico especializado de 3 nivel; entendiendo que este soporte comprende:

- Incidencias que no se pueden solucionar en el Nivel 2 las cuales han sido atendidas por Bextechnology SAS, y que no superaron el alcance de atención especializada de Nivel 2.
- Falla a nivel de código del sistema.
- Fallas en la visualización de datos o documentos.
- Fallos en la capa de servicios web.
- **NUEVO:** Fallas en la actualización o cargue de tablas de retención documental.
- **NUEVO:** Incidente por perdida de permisos sobre los expedientes.
- **NUEVO:** Aumento de personal de soporte en 3 nivel derivado de las nuevas funcionalidades de BestDoc y crecimiento exponencial de transacciones, expedientes y documentos para vigencia del nuevo contrato (hasta 4 personas).
- **NUEVO:** Mantenimiento correctivo, desfragmentación de índices de la base de datos y monitoreo de infraestructura de Azure de los recursos que soportan BestDoc, mediante la transferencia técnica y conocimiento de Bextechnology a CSJ hasta el 31 de enero de 2024.
- **NUEVO:** Desfragmentación diaria de índices de la base de datos de BestDoc.
- **NUEVO:** Mantener el control y supervisión de la infraestructura de Azure y los recursos que soporta a BestDoc.

3. Acuerdos para la prestación del Servicio

3.1. Suscripción de licencia de uso del gestor documental

El servicio de Suscripción de Licenciamiento de uso del Gestor Documental Bestdoc sin límite de usuarios por 10 meses a partir de la suscripción y así dar continuidad en el servicio. Para lo cual se entregará al Consejo Superior de la Judicatura-Rama Judicial el respectivo certificado de uso y el acuerdo de licenciamiento por el periodo acordado.

3.2. Soporte Técnico Especializado

El soporte técnico especializado de 2 y 3 nivel, se ofrece bajo el siguiente esquema de operación:

3.2.1. Horarios de soporte

1. Soporte en día hábil: De 6:00 am a 11:59 pm.

2. Soporte sábado y festivo: De 8:00 am a 6:00 pm.

La atención a reportes se realizará sólo en horario no hábil para evitar afectaciones en la prestación del servicio. Cuando se requiera se realizarán sesiones de trabajo virtuales directamente con los usuarios para lograr la solución de los incidentes reportados; estas sesiones se deberán coordinar entre el Consejo Superior de la Judicatura-Rama Judicial y con la persona designada por Bextechnology SAS para convocar la agenda y los recursos necesarios para atender el incidente y contemplar la logística de la convocatoria.

3.2.2. Canal de soporte

Para la prestación del servicio de soporte técnico especializado, se tendrán habilitados los siguientes canales de comunicación:

- El sistema de gestión de incidentes del Consejo Superior de la Judicatura para llevar a cabo el registro, escalamiento y seguimiento de los casos de soporte en una herramienta proporcionada por Bextechnology.
- Correo electrónico: Canal por el cual se reciben las solicitudes de soporte al correo electrónico soportebestdoc@bextsa.com, donde el Consejo Superior de la Judicatura-Rama Judicial debe especificar el motivo por el que se solicita y la información que permita al equipo comprender en qué casos se presenta el incidente.

El Consejo Superior de la Judicatura debe proporcionar al menos los siguientes datos:

- Información detallada del problema
- Categoría
- Reproducibilidad
- Severidad
- Prioridad
- Resumen
- Descripción
- Pasos para reproducir

- Información adicional
- Evidencias
- Imagen de consola

El objetivo de esta atención inicial es conocer el detalle del incidente reportado, de manera que nuestro personal solamente acceda a sistemas autorizados. Para poder utilizar este tipo de asistencia remota, el cliente deberá proporcionar los accesos apropiados.

Reportes: Mensualmente se entregará un reporte de los casos atendidos y su estado, en este reporte se reflejarán los siguientes elementos:

- Fecha de reporte del caso
- Persona que reportó
- Numero de caso
- Descripción
- Estado
- Ingeniero que atendió
- Fecha de cierre (si aplica)
- Observaciones

3.2.3. Consideraciones del servicio de soporte

- Por tratarse de soporte de nivel II y III para BestDoc, el centro de soporte de Bextechnology SA, no atenderá a usuarios finales de la Rama Judicial, excepto el listado de usuarios que el Consejo Superior de la Judicatura autorice e indique expresamente al momento del inicio del contrato.
- La generación de reportes se hará únicamente en horario no hábil para evitar afectaciones del servicio a los usuarios finales.

3.2.4. Procedimiento de incidente

- Se recibe la solicitud de soporte con la información correspondiente al error y valida que la información sea clara y que el adjunto contenga los datos (indicados en el capítulo de Canal de soporte de este documento) requeridos para reproducir el error.

- Se asigna a la persona del equipo de pruebas que acompaña el proceso de soporte y colabora en la réplica de éste.
- El equipo de pruebas ejecuta el paso a paso descrito por el cliente en la solicitud de soporte para replicar el error.
- Una vez se logra replicar el error, se contacta a la persona disponible en el equipo de desarrollo. Este contacto se realiza vía Teams.

NOTA: En caso de no lograr replicar el error se debe revisar con el desarrollador para intentar encontrar la falla y dar solución. Se debe consultar el estimado de la corrección.

3.2.5. Proceso Despliegue incidente critico

- Al revisar el reporte del soporte solicitado por parte del cliente, el desarrollador notifica que el ajuste requiere despliegue.
- Desarrollador y líder soporte coordinan la hora en la que se realizará el despliegue previa aceptación del cliente.
- El líder del equipo de soporte se encarga de notificar al cliente que el ajuste requiere despliegue. Esta solicitud se realiza por correo electrónico, donde se explica la razón del despliegue y la hora en la que se realizará el mismo.
- Se espera que el cliente confirme que se puede llevar a cabo el despliegue en la hora solicitada.
- Una vez se recibe la confirmación, se informa al desarrollador para realizar despliegue a la hora acordada.
- La persona encargada del despliegue por parte del equipo de desarrollo, indica al líder de soporte el momento en el que inicia el despliegue. El líder de soporte notifica al cliente el momento de inicio.
- Al finalizar el despliegue, el desarrollador indica a líder de soporte para realizar las respectivas validaciones.
- Una vez se realizan las validaciones y se evidencia la correcta solución del bug, se procede a notificar al cliente.
- Una vez informado el cliente, se les indica que deben borrar cache y volver a realizar el proceso que presentaba el error.

3.2.6. Proceso Despliegue incidente estándar

- Equipo de soporte valida cantidad de ajustes realizados desde el último despliegue y su impacto en el funcionamiento del gestor.
- Soporte y desarrollo coordinan la fecha y hora en la que es viable realizarlo según los horarios permitidos por el cliente. Generalmente entre semana después de las 10 pm, fines de semana generalmente sin restricción de horario.
- Una vez coordinado por correo por parte del CSJ para el despliegue, se le informa al desarrollador.
- Equipo de desarrollo y equipo de pruebas coordinan para realizar la actividad de despliegue, y realizar las pruebas pertinentes del gestor documental.
- Finalizado el proceso se le informa al cliente.

4. Exclusiones y Garantías

- La garantía ofrecida es por la vigencia de la suscripción de suscripción de BestDoc, cubriendo cualquier error de programación detectado en el producto. La garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación o codificación detectados durante este tiempo en el producto.

- La garantía de BestDoc, no cubre las indisponibilidades o fallas de red, administración o falta de mantenimiento de la infraestructura que soporta la herramienta BestDoc ni la base de datos que son propiedad de la Rama Judicial, de manera que es plenamente ajeno a BestDoc y Bextechnology SAS

- Si es formulado un caso de incidente a BestDoc, y después de atenderlo por Bextechnology se determina que, este correspondió a fallas de red o hardware (PC) de los usuarios de la Rama Judicial y por tanto no es atribuible a BestDoc, el caso será regresado de manera inmediata al Consejo Superior de la Judicatura – Rama Judicial para que sea resulto por ustedes.

- La indisponibilidad que pueda presentar Microsoft Azure excluye completamente la responsabilidad a BestDoc y Bextechnology SA, siendo atribuible al proveedor de nube para la Rama Judicial

Prerrequisitos para operar BestDoc

- Conexión de Internet: Recomendamos una conexión de internet mínima de 25 Mb con una latencia <50 ms por usuario.

- Computadores o PC: Para un rendimiento óptimo se recomienda una configuración mínima de memoria Ram 12, Procesador Intel Core i5, Disco duro 512, Windows 10. Para configuraciones inferiores, el rendimiento de BestDoc puede verse afectado.

5. Propuesta económica

5.1. Suscripción de licenciamiento de BestDoc a 10 meses a partir de la suscripción.

No.	Descripción	Valor Total
1	Suscripción de BestDoc por 10 meses a partir del vencimiento del contrato actual y así garantizar la continuidad del servicio	$ 1.507.400.000
SUBTOTAL		**$ 1.507.400.000**

NOTA: Estos valores NO incluyen IVA.

Forma de pago: Pago total de 10 meses anticipado contra entrega de la suscripción de BestDoc.

5.2. Soporte Técnico Especializado de 2 y 3 Nivel BestDoc

No	Descripción	Valor total
1	Servicio Técnico especializado mensual bajo el alcance y acuerdo ofertados en la presente propuesta	$ 57.400.000
SUBTOTAL SIN IVA por 10 meses a partir de la suscripción		**$ 574.000.000**
IVA		$ 109.060.000
TOTAL, CON IVA por 10 meses a partir de la suscripción		$ 683.060.000

Forma de pago: Pago total de 10 meses anticipado a la firma del contrato y acta de inicio.

6. Confidencialidad de la Oferta.

Esta oferta fue elaborada de manera exclusiva para el Consejo Superior de la Judicatura y no podrá ser reproducida, sin autorización, teniendo en cuenta lo estipulado en la ley 1581 de 2012 “Habeas Data”.