

Propuesta para prestar el soporte KOFAX a la UGPP

Servicios de Información y de Valor Agregado
SINVA 18/12/2019

TABLA DE CONTENIDO

1. NUESTRA EMPRESA 3

2. ALCANCE 5

2.1 QUE INCLUYE LA PROPUESTA 5

2.2 QUE NO INCLUYE LA PROPUESTA 6

2.3 SUPUESTOS Y RESTRICCIONES 7

3. OFERTA ECONÓMICA 7

Bogotá D.C. 18 de diciembre de 2019

Ingeniero:
ANDRES AMADO
Dirección de Tecnología de la información
Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y
Contribuciones Parafiscales de la Protección Social –UGPP
Ciudad

Estimado señor:

Queremos agradecerle la oportunidad que nos brindaron, al invitarnos a presentar la propuesta para prestar el servicio de administración, soporte y operación de la plataforma tecnológica KOFAX de la UGPP.

SINVA, en todos sus proyectos garantiza la calidad y la eficiencia en la solución de su requerimiento, gracias a que contamos con la experiencia y el personal idóneo, logrando así una optimización de los procesos ofreciendo las mejores prácticas del sector y lo último en tecnología a unos costos razonables.

Queremos recordarles el compromiso que tiene SINVA con ustedes y agradecer la confianza depositada en nuestra empresa. Estaremos pendientes de cualquier inquietud que se presente respecto a esta propuesta.

Atentamente,

Claudia Restrepo M

CLAUDIA RESTREPO MERINO
Gerente de Estrategia y Desarrollo
SINVA

1. NUESTRA EMPRESA

Servicios de Información y de Valor Agregado - SINVA S.A.S es una empresa que en 2016 cumplió 30 años de operación desde su fundación en Bogotá D.C. Su origen fue la investigación y análisis de datos en estudios estadísticos de carácter nacional en el sector de la salud principalmente, aplicando las tecnologías, los sistemas y los procesos, que en ese momento eran líderes en innovación, con técnicas de minería y análisis de datos e interpretación, realizando estudios determinantes para la fijación de políticas de carácter nacional y regional que le permiten ganar mercado y reconocimiento en el Gobierno, en las entidades Públicas y la empresa privada.

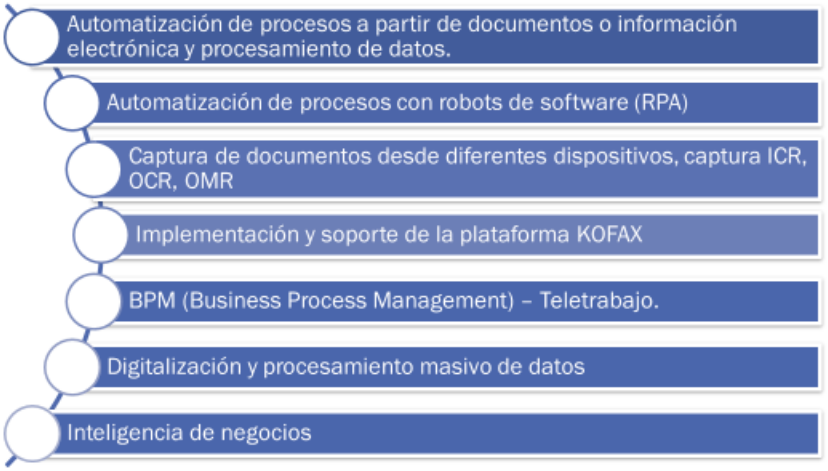
A partir de la vigencia de la Ley 100 Colombiana, Servicios de Información y de Valor Agregado – SINVA S.A.S. y desde el año 1995 incursiona como BPO y desarrollando sus propios sistemas y aplicativos para ofrecer complejos procesos de gestión de información a reconocidas empresas a nivel nacional.

Posteriormente, Servicios de Información y de Valor Agregado - SINVA S.A.S se convierte en usuario y aliado del líder a nivel mundial de herramientas de automatización de captura KOFAX, que tiene una trayectoria de más de 25 años en el mercado y ofrece la mejor tecnología para captura y procesamiento automatizado.

Combinando la amplia experiencia de Servicios de Información y de Valor Agregado - SINVA S.A.S con la tecnología de KOFAX se ha logrado una fórmula que garantiza el desarrollo de las mejores prácticas de BPO de procesamiento que garantizan un resultado óptimo y con excelente calidad a unos costos razonables.

El portafolio de servicios que ofrece Servicios de Información y de Valor Agregado - SINVA S.A.S se muestra en el siguiente gráfico y enfatiza nuestras soluciones orientadas a automatizar los procesos operativos para mejorar las capacidades organizacionales a través de la puesta en marcha organizada y con metodologías probadas de nuestros procesos.

Nuestros productos



2. ALCANCE

Prestar el servicio de administración, soporte y operación de la plataforma tecnológica Kofax de la UGPP.

2.1 QUE INCLUYE LA PROPUESTA

- Brindar soporte a la plataforma Kofax de la UGPP.
- Atender las incidencias que se reporten para la atención y solución de los errores o solicitudes relacionadas con el correcto funcionamiento de la Plataforma Kofax de La UGPP.
- Resolver las incidencias mediante la orientación del uso de la plataforma y respectiva atención y solución de los errores de datos o funcionalidad.
- Cumplir con las especificaciones y requerimientos técnicos y entregables que la UGPP le solicite al contratista, contenidos en el anexo técnico
- Suministrar durante la ejecución del contrato, el equipo de trabajo suficiente el cual debería cumplir con las condiciones de formación y experiencia descritas en el anexo técnico
- Proveer los equipos personales y herramientas de escritorio para que los recursos suministrados (equipo de trabajo) puedan desarrollar sus actividades
- Realizar el escalamiento de los incidentes o casos técnicos al fabricante.
- Gestionar de forma oportuna los incidentes y requerimientos según los ANS acordados en el documento de anexo técnico.
- Informar y documentar en la herramienta de gestión de incidentes del centro de servicios de Tecnología, la de gestionar las peticiones, problemas, eventos o cambios que se presenten con el servicio objeto de la presente contratación.
- Cumplir con las políticas de seguridad de la información de la entidad y los procesos establecidos por la DGTI.
- El contratista deberá proveer todos los recursos y herramientas de forma licenciada y legal para poder llevar a cabo las actividades que la UGPP le requiera. En caso de ser necesario hacer uso de la infraestructura tecnológica de la entidad, estos recursos y herramientas deben cumplir las políticas, procedimientos y estándares de seguridad de la “UGPP” descritas en el documento Estándares Seguridad en Aplicaciones UGPP, y deben estar dentro del dominio de la UGPP, bajo las reglas de seguridad indicadas en el documento Planeación Provisión Soporte de TI. Información que será suministrada una vez inicie el contrato.
- Brindar soporte en sitio en la Bodega de Calle 13 Subdirección de Gestión Documental de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 12 m.

- Documentar y entregar el código fuente de la solución de incidentes y peticiones cuando estos implican alguna modificación en el código fuente para dar la solución a los errores presentados en el ambiente productivo
- El contratista dará garantía técnica sin costo para UGPP por la solución de incidencias surgidas de fallas en las soluciones puestas en producción los términos de garantía técnica descritos en el anexo técnico
- El no logro de los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS dará lugar a realizar los descuentos en horas a facturar por el no logro de los mismos, siempre y cuando estos no constituyan una afectación en la prestación del servicio que den lugar al incumplimiento del contrato
- Apoyar a la UGPP y a quien ésta designe, en las actividades de despliegue de interoperabilidad con aplicaciones misionales de la solución de las incidencias en ambiente productivo, garantizando la entrega y ejecución de la solución de forma exitosa y realizando la transferencia del conocimiento al personal de la entidad de acuerdo a los lineamientos de la UGPP
- Llevar a cabo las actividades necesarias para atender las incidencias, enmarcados en los lineamientos de arquitectura, procesos de soporte y políticas definidas por la UGPP, sin que afecte la funcionalidad actual de la herramienta.
- Realizar la transferencia de conocimiento y acompañamiento funcional y/o técnico a las que haya lugar de acuerdo a lo definido para cada incidencia.
- Tener disponible el personal ofertado y con las mismas calidades propuestas en la oferta durante la ejecución del contrato, para poder cumplir con las necesidades dinámicas exigidas por la UGPP. En el anexo técnico, se relacionan todos los perfiles requeridos que se deben tener disponibles durante el contrato. La UGPP se reserva el derecho de estar en constante revisión del equipo a disposición de este contrato.
- Dar cumplimiento a todas la obligaciones contendidas en el anexo técnico.

2.2 QUE NO INCLUYE LA PROPUESTA

- Desarrollos web services y Batch Class.
- Hardware
- Soporte técnico sobre computadores, escáneres, servidores o aplicativos.
- Mantenimiento de KOFAX con el fabricante.
- Instalación de Kofax, SQL, Windows en servidores.
- Migración de KOFAX a otros servidores.

2.3 SUPUESTOS Y RESTRICCIONES

- La UGPP dará acceso remoto a los servidores para realizar soporte nivel 2 y la administración de la plataforma KOFAX.

3. OFERTA ECONÓMICA

La estimación económica se realizado teniendo en cuenta todos los elementos descritos en el numeral 2. ALCANCE. Puede variar si las condiciones son diferentes.

Valor mensual por administración, soporte y operación de la plataforma tecnológica Kofax: $38,625,000

- Los precios están en pesos e incluyen IVA.
- Se factura mensual por a 30 días.
- Validez de la oferta: 30 días.