FICHA TECNICA

1. Actualización y Soporte: Actualización a la última versión del software de gestión documental ROYAL/ERDMS 2024, incluye las actividades relacionadas con captura de documentos, almacenamiento de datos e imágenes, OCR, distribución y archivo; y la interface e interrelación del software ROYAL/ERDMS con los aplicativos Orfeo, SIDEP 2.0, Contratos y Nómina.

2. Mantenimiento: Asistencia remota para mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, atención a requerimientos conforme los ANS (acuerdos de niveles de servicio) definidos.

3. Servicio de Custodia, almacenamiento y administración de hasta 500 medios magnéticos que contienen el backup de la información misional y administrativa de la Entidad. Incluye el traslado de los medios magnéticos hasta la bodega de custodia, identificación de cada medio magnético con código de barras para su recuperación y consulta y los préstamos que requiera la Entidad.

ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE	
CARACTERÍSTICA	**REQUERIMIENTO**
Entrega de actualizaciones	– Actualización a la última versión del software de gestión documental ROYAL/ERDMS 2023. – Suministro de las actualizaciones liberadas para el software de Gestión Documental ROYAL/ERDMS durante el tiempo de ejecución del contrato, las cuales incluyan nuevas funcionalidades acordes con la Gestión Documental. Es potestad de la Entidad su aceptación o rechazo. – Proveer la Licencia de Base de Datos SQL server utilizada por ROYAL/ERDMS. – Proveer las licencias del software encargado de realizar el proceso OCR
Características del software	– Plataforma de instalación y funcionamiento Windows. – Manejo de los siguientes tipos de formato de imágenes (TIFF, BMP, PCX, DCX, CALS, PDF/A, PDF, JPEG, PNG), a cualquier compresión (CCITT, grupo 4, Packbits, Jbig, Zip, entre otros). – Asociación de documentos para que un mismo documento sea consultable por dos o más conjuntos de índices ahorrando de esta manera espacio de almacenamiento y tiempo de digitalización. – Clasificación documental de acuerdo con las series o subseries dentro de la organización.

ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE	
CARACTERÍSTICA	**REQUERIMIENTO**
	– Publicación de documentos sin requerir permisos para consulta de los mismos. – Restricción a la consulta de documentos según el perfil y/o rol del usuario. – Integración con otros ambientes o sistemas a través de Web Services y API. – El sistema debe permitir descargar las imágenes manteniendo su integridad en cualquiera de los formatos origen. – Garantizar el funcionamiento de los servicios web desarrollados para la entidad. – Arquitectura REST API. – Integración JSON. – Capacidad de manejo de firmas digitales y electrónicas. – Generación de reportes y estadísticas. – Manejo de estándares REST API – Integración nativa entre todos los productos de la Suite.
Captura de documentos	Las fuentes donde se cargarán a ROYAL/ERDMS son las siguientes: – Captura de documentos en la recepción de la correspondencia. – Cargue de documentos de Orfeo a Royal. – Cargue de documentos que no tienen índices. – Cargue de archivos en Orfeo que no tienen Estructura en Royal. – Captura de documentos desde ROYAL/CAPTURE Integrado con Sidep 2. – Captura de documentos desde ROYAL/CAPTURE integrados con nómina y contratación – Adicionalmente se debe validar la integridad de los datos e imágenes.
Almacenamiento de datos e imágenes	– Indicar las características mínimas que deben tener el (los) servidor (es) para la administración adecuada del sistema Royal/ERDMS.
Distribución	– Identificación de los diferentes roles existentes al interior del DADEP (Administradores, consulta, captura, etc.). – Configuración en Royal/ERDMS de los diferentes usuarios, los mismos serán validados y autorizados por el personal competente en el DADEP.

ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE	
CARACTERÍSTICA	**REQUERIMIENTO**
	– Capacitación "Funcional, Técnica y administrativa del Sistema", con una duración máxima de 15 horas, cubriendo los aspectos de instalación, configuración, administración, consulta, escaneo, indexación, manejo de seguridad y manejo soporte primer nivel, las cuales no hacen parte de las horas de desarrollo de servicios profesionales de ingeniería contratadas y deben estar incluidas como parte del soporte.
Archivo	– Validación conjunta con DADEP de las TRD existentes actualmente en la Entidad, con respecto a las series, subseries y categorías creadas en el software Royal/ERDMS, con el fin de contar con la integralidad en la información. El cargue de la información de las TRD será responsabilidad del DADEP.
SOPORTE Y MANTENIMIENTO	
CARACTERÍSTICA	**REQUERIMIENTO**
Duración	Ocho (8) meses de servicio
Canales de atención al cliente	A través de la plataforma de la mesa de ayuda y vía e-mail mesadeayuda@royal-tec.com
Horario de atención	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Seguimiento	Sistema de seguimiento de los informes y solicitudes efectuadas en las llamadas
Soporte técnico al repositorio de imágenes	– Soporte técnico al repositorio donde se encuentran las imágenes administradas por el software de gestión documental Royal/ERDMS. Royal Technologies garantiza la visualización de este número de imágenes en el software Royal/ERDMS.
ANS	**-Prioridad Alta**: Incidentes graves que puedan ocurrir que no permitan trabajar a los usuarios con el sistema. Este tipo de solicitud se debe atender en un tiempo máximo de dos (2) horas. Este tiempo es el establecido para atender el requerimiento y el analista debe solucionar el problema, en un tiempo máximo de cuatro (4) horas, el cual puede ser atendido en forma remota o con desplazamiento en sitio por el analista de la empresa Royal Technologies.

ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE	
CARACTERÍSTICA	**REQUERIMIENTO**
	-Prioridad Media: Incidentes que permiten trabajar con el sistema pero que generan inconsistencia con la información o trámites. Este tipo de solicitud debe ser atendida en máximo cuatro (4) horas y el analista debe solucionar el problema, en un tiempo máximo de ocho (8) horas. - **Prioridad Baja**: Incidentes que se presentan, pero los usuarios pueden continuar trabajando normalmente. Este tipo de solicitud debe ser atendida en máximo doce (12) horas y el analista debe solucionar el problema, en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas.
Mantenimiento	Una (1) revisión remota para mantenimiento preventivo programada de mutuo acuerdo para el Software Royal/ERDMS y Royal/Capture Los mantenimientos correctivos que se requieran durante el tiempo de ejecución del contrato, con asistencia remota o en el sitio dentro de las 4 horas siguientes de recibir la llamada en horario hábil de lunes a viernes de 7 a.m. a 4 p.m.