PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL

ETAPA PRECONTRACTUAL

FICHA TÉCNICA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA REQUIRENTE

FECHA DE ELABORACIÓN:	14/08/2024
DEPENDENCIA REQUIRENTE EN CONTRATACIÓN:	Oficina de Sistemas
ORDENADOR DEL GASTO:	Pablo Fernando Arciniegas Chamorro
OBJETO:	Contratar la actualización al licenciamiento, soporte técnico, mantenimiento y realizar los desarrollos de acuerdo con los requerimientos funcionales en la plataforma OnBase.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL OBJETO A CONTRATAR

2.1 SOPORTE TÉCNICO:

Con este servicio especializado ilimitado se brinda al SENA el apoyo técnico de un (1) recurso en sitio, que corresponde a un profesional en ingeniería (Ingeniería o tecnología de sistemas, análisis y desarrollo de sistemas, Ingeniería electrónica, Ingeniería Industrial y/o Ingeniería en Telecomunicaciones), que se encarga del soporte técnico en sitio (Dirección General del SENA) frente a incidentes, problemas, monitoreo del correcto funcionamiento y disponibilidad de la plataforma que se presenten en la operación diaria del Gestor Documental OnBase, tanto en la Dirección General, como en las Regionales y los Centros de Formación Profesional. Se garantiza así la disponibilidad de OnBase, el funcionamiento correcto del sistema y el soporte en caso de fallas a nuevas funcionalidades implementadas de acuerdo con los requerimientos del SENA. Para brindar el soporte en sitio, se deberá cumplir como mínimo con los siguientes requisitos: ser profesional en ingeniería (Ingeniería o tecnología de sistemas, análisis y desarrollo de sistemas, Ingeniería electrónica, Ingeniería Industrial y/o Ingeniería en Telecomunicaciones.), acreditar experiencia mínima de tres (3) años en soporte y desarrollo de soluciones informáticas sobre la plataforma OnBase y deben contar con certificación del fabricante Hyland como administrador de la herramienta.

El SENA contará con este recurso en sitio el cual deberá tener una disponibilidad del 100% para atender los casos y/o consultas que se le realicen sobre cualquier proceso asociada al sistema de información OnBase. Este apoyo tendrá las siguientes responsabilidades:

Disponibilidad en sitio (Dirección General del SENA) 5x8 (cinco días a la semana – ocho horas diarias) en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m., para desarrollar las actividades que se definan en el presente documento; en caso de ser requerido fuera del horario establecido el soporte técnico debe estar disponible para

atender las solicitudes que se le realicen sin que estas generen costos para la entidad, adicional debe garantizar mantenimiento correctivo y preventivo de la solución contratada.

La hoja de vida del ingeniero de soporte en sitio será aprobada por el Supervisor del Contrato que determine el SENA una vez se lleven a cabo los trámites de legalización del contrato.

El supervisor del contrato podrá solicitar al contratista el cambio del ingeniero en sitio en caso de que el mismo no cumpla con las funciones respectivas definidas en el presente Estudio Previo.

El ingeniero de soporte deberá atender todos los requerimientos de tipo técnico que demande el adecuado funcionamiento del aplicativo OnBase, ejecutando las tareas diarias y mensuales, de igual manera tendrá que realizar los ajustes y modificaciones a la parametrización que se requieran en:

1. Distribution Services, Cold y WF Timers.
2. Keywords y Keyword Type Groups.
3. Document Types y Document Type Groups.
4. Users y User Groups.
5. Workflow.
6. Módulos de la aplicación.
7. Otros módulos que puedan impactar la operación o correcto desempeño del sistema.

Brindar apoyo en la solución a incidentes, inconvenientes y errores que se presenten en las redes, bases de datos y sistema operativo. El administrador apoyará al equipo técnico del SENA hasta el diagnóstico del incidente, y planteará alternativas de solución. Si se identifica que es error de la aplicación se procederá con la solución. De lo contrario, se informará al SENA para que gestione la solución con el proveedor que corresponda.

Brindar solución a todos los casos radicados que se le asignen, para tal caso, el proveedor deberá contar con una herramienta para la gestión de casos donde se tenga la trazabilidad de atención a los mismos, de igual manera, que le permita al SENA con base a usuarios que se asignen, radicar las solicitudes para su clasificación, gestión y respuesta dentro de los ANS que defina la entidad y que se detallarán en el Anexo Técnico del presente proceso.

Brindar el soporte técnico a nivel de proveedor y fabricante, nivel que requiera la Entidad a través del supervisor designado o la mesa de servicio, cumpliendo con los tiempos de respuesta y solución requeridos por la Entidad. Estos niveles de soporte corresponden a: 3er nivel: Atención por parte de equipo del proveedor de la herramienta y 4to nivel: Soporte especializado en sitio del proveedor de OnBase.

Mantener los ambientes de desarrollo, preproducción y producción configurados de manera homogénea y permanente, teniendo en cuenta la parametrización requerida para su óptimo funcionamiento, así mismo documentado todo cambio que se genere sobre dichos

ambientes, teniendo claridad de la arquitectura que los compone.

Dirigir y acompañar los controles de cambios y de mantenimiento que se lleguen a generar sobre la aplicación OnBase, así como de versión para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma, así como de la versión, cambios normales y de emergencia cuando así se sea programado.

Gestionar de manera oportuna con la Oficina de Sistemas los procesos de optimización y mejoras de la arquitectura utilizada para la aplicación OnBase.

Generar la documentación que se le solicite sobre funcionalidades implementadas en la solución y que estén en ambiente productivo.

Generar informes mensuales respecto al resultado del monitoreo realizado sobre los servicios y componentes de la aplicación, incluyendo recomendaciones y/o mejoras a implementar para su optimización.

Realizar un diagnóstico de las funcionalidades de la aplicación, formularios, Timers, flujos y demás componentes de la operación del SENA con el propósito de plantear posibles mejoras a implementar que optimicen la herramienta a nivel técnico, de rendimiento y de usabilidad para al usuario final.

Suministrar, informar, tomar acciones sobre tareas recurrentes que se deban realizar sobre la aplicación.

Para la verificación del equipo de trabajo, el proponente deberá suministrar al supervisor una vez adjudicado el contrato, como requisito para proceder con la firma del acta de inicio los siguientes documentos:

- Copia de la hoja de vida.
- Copia del acta de grado o diploma de título pregrado.
- Copia de la tarjeta o matrícula profesional.
- Certificado de vigencia de la tarjeta profesional (cuando corresponda).
- Copia del acta de grado o diploma de postgrado (cuando corresponda).
- Copia de la cédula de ciudadanía o documento de identidad.
- De ser el caso, copia del documento de homologación de los títulos obtenidos en el exterior, de conformidad con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Experiencia relacionada de acuerdo con cada perfil allegando las correspondientes certificaciones (Cada certificación debe contener mínima las funciones desempeñadas y el tiempo laborado).
- Carta de compromiso o carta de intención de cada profesional propuesto debidamente suscrita.
- El ingeniero que postule el proveedor debe certificar que labore o tenga vinculo contractual con el proponente y que sea vinculado a la ejecución del contrato que se pretende celebrar y el cual deberá contar con la siguiente certificación vigente:

- OnBase Consultant /OnBase Admministrator.

En caso de que el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, por intermedio del supervisor del Contrato proceda al rechazo de alguno de los Profesionales presentados para Aprobación, se procederá al cambio del o de los mismos, dentro de máximo un día (01) hábil siguiente, so pena de que la Entidad pueda iniciar los Trámites Administrativos consignados en el Contrato por Incumplimiento de las Obligaciones.

El ingeniero que postule el proveedor debe certificar que labore o tenga vinculo contractual con el proponente y que sea vinculado a la ejecución del contrato que se pretende celebrar y el cual deberá contar con la siguiente certificación vigente:

- OnBase Consultant /OnBase Admministrator.

Las certificaciones que se alleguen para acreditar la experiencia del personal que forma parte del equipo mínimo de trabajo, deberán contener como mínimo la siguiente información, teniendo en cuenta que las mismas deben incluir en los casos de contratos de prestación de servicios las obligaciones específicas y en los casos de contrato de trabajo las funciones específicas: Nombre del contratante y del contratista y/o empleador y empleado.

Estar debidamente suscrita por la persona competente para expedir la certificación.

Fecha exacta de ingreso y de retiro, indicando día, mes y año. Si la certificación contempla la fecha de inicio o terminación en mes y año, se calculará la experiencia a partir del último día hábil del mes de inicio y el primer día hábil del mes de finalización. Si la certificación establece fecha de inicio, pero no de terminación de laboral, se tomará como tal, la fecha de expedición de la certificación.

No se tendrán en cuenta la ejecución de contratos de manera simultánea para efectos de cálculos de tiempo en las certificaciones.

En caso de presentar certificaciones expedidas por el proponente deberá allegar como soporte pago de seguridad social de esos períodos.

En el evento que la(s) certificación(es) aportada(s) no indiquen la totalidad de la información requerida por le Entidad, la misma podrá ser complementada allegando copia del contrato, del acta de liquidación o documento equivalente.

Datos de contacto del contratante, con el NIT de la empresa y logotipo (en caso de que aplique).

Lo anterior con el fin de garantizar el servicio de soporte de las aplicaciones implementadas en el SENA en la actualidad, este requisito de obligatorio cumplimiento será validado por el supervisor del contrato antes de la suscripción del acta de inicio.

CONDICIONES DE SOPORTE TÉCNICO.

Descripción general.

El servicio ofertado debe incluir soporte técnico de incidencias realizadas a través de los canales acordados y con los tiempos estipulados en este documento de acuerdo con la clasificación de la incidencia.

Niveles de Servicio.

Con la definición de los acuerdos de niveles de servicio se establecen las características del servicio de soporte frente a una solicitud efectuada por el SENA a EL PROVEEDOR.

Alcance del Soporte.

El PROVEEDOR se compromete a brindar un servicio de soporte a los módulos del sistema de información que son objeto del contrato.

El soporte prestado incluye los siguientes servicios:

- Elaboración conjunta de un diagnóstico preliminar o acción a seguir ante un caso, error o problema del sistema de información y/o la infraestructura de despliegue.

- Atención a consultas y/o inquietudes referentes a la operación del software a los usuarios de soporte del SENA previamente capacitados. En caso de consultas y/o inquietudes que requieran de un tiempo superior a 15 minutos, El PROVEEDOR podrá ofrecer una capacitación virtual al equipo del SENA que se defina, hasta máximo 3 sesiones de 1 hora al mes.

Recomendación para seguir para prevenir posibles fallas en el uso y/u operación de los módulos y de la infraestructura, de acuerdo con los requerimientos del SENA:

El contacto con el canal de soporte de EL PROVEEDOR se realizará **única y exclusivamente** a través de los funcionarios designados por el SENA, quienes harán las solicitudes de soporte de garantía sobre el sistema de información a través de alguno de los mecanismos establecidos para tal fin. Este equipo deberá haber recibido capacitación y conocer del sistema de información, de su implementación y operación en la entidad.

Caracterización del Soporte.

Las solicitudes de soporte realizadas por el SENA pueden clasificarse en: Error o incidencia, soporte técnico o proponer mejoras. En la siguiente tabla se describen cada categoría y su respectivo tratamiento.

Categoría	Descripción	Tratamiento del Servicio de Soporte Técnico
Error o incidencia	Un error o incidente se considera como un soporte correctivo, el cual no es planificado y puede causar una reducción o interrupción en la operación normal del servicio o una disminución de la calidad de este.	Este tipo de caso se tratará de acuerdo con la disponibilidad (horario de atención) y priorización correspondiente (Alto, Medio o Bajo), en caso de ser necesario podrá ser escalado a segundo o tercer nivel de atención para su solución.
Soporte técnico	Un soporte técnico es una solicitud de información, una consulta o cualquier comunicación general entre EL CLIENTE y el servicio de soporte (una queja, un comentario, una sugerencia, etc.).	Este tipo de solicitudes se tratarán de acuerdo con la disponibilidad (horario de atención) y su priorización siempre será baja.
Proponer mejoras	Entiéndase como mejoras las solicitudes evolutivas que impliquen nuevos desarrollos en el sistema de información y representen un cambio en las funcionalidades de los módulos del sistema de información.	Las solicitudes para cambios evolutivos serán recibidas por EL PROVEEDOR y sometidas a una evaluación para analizar la viabilidad técnica y estimación en horas, el impacto en el sistema y la prioridad. Al SENA se le informará el número de horas que serán consumidas de la bolsa de horas para su desarrollo e implementación de este.

Niveles de Priorización:

Los niveles de priorización se utilizan para determinar el manejo de incidentes recibidos. El canal de Soporte del PROVEEDOR es quien luego de evaluar el incidente o solicitud reportada por EL CLIENTE determinará, de manera colaborativa, la priorización, que se puede clasificar en:

- Alta
- Media
- Baja

Categoría	Prioridad	Descripción	Plazos Máximos	
			Atención*	Solución **
			Nivel I 5x8***	Nivel I 5x8***
Error o incidencia	Alta	Cuando se posee una falta total de disponibilidad del servicio.	1H	2H
	Media	Cuando el problema permite trabajar con el sistema afecta clientes y bloquea el proceso de manera parcial	4H	8H
	Baja	Cuando existan fallas menores que no afectan el funcionamiento del sistema y es posible continuar la operación.	6H	24 H
Soporte técnico	Baja	Se refiere a funciones de solicitud de información y documentación requerida por la gerencia y/o direcciones relacionadas con el proceso como parte de informes e indicadores que se requieran.	1 DIA	96 H
Proponer mejoras	Se clasifica de acuerdo con la complejidad	Solicitudes evolutivas que impliquen nuevos desarrollos y representen un cambio en las funcionalidades de los módulos del sistema de información.	5 DIAS	A convenir de acuerdo con el cronograma planteado para ser descontadas de la bolsa de horas

***No aplica para días festivos.

* Atención: La Atención consiste en comunicar, diagnosticar, dar una solución, o en caso de que no exista una solución inmediata o definitiva, sugerir un método alterno o solución temporal, que reduzca el impacto.

** Solución: Solución definitiva al incidente o problema.

Nota #1: Los ANS sólo se aplicarán en caso de que la afectación corresponda exclusivamente a inconvenientes o fallas asociados con la aplicación.

Nota #2: Los tiempos de solución cuando las incidencias dependan de la solución que brinda el fabricante serán variables debido a que, pueden conllevar ajustes en la aplicación que se aplican en nuevas versiones de Onbase.

Escalamiento del Soporte.

El PROVEEDOR debe tener disponible el personal experto en su equipo de Soporte, con una jerarquía estructurada para asegurar que se asigne al ingeniero indicado para responder los casos de manera efectiva y eficiente.

a) Primer nivel de atención: el soporte de este nivel se presta por el canal de soporte de EL PROVEEDOR en los canales de comunicación descritos en el presente documento y en el horario de atención establecido.

***b) Segundo nivel de atención*:** es la asistencia de manera remota de un ingeniero especialista.

***c) Tercer nivel de atención*:** Reunión presencial o remota con experto o equipo de expertos para proyectar y ejecutar soluciones a la incidencia.

Procedimiento de gestión de incidentes.

EL PROVEEDOR debe implementar un sistema automatizado exclusivo para administrar las solicitudes de soporte al ser recibidas por el canal de soporte. De acuerdo con los acuerdos de niveles de servicio, todas las solicitudes son atendidas por lo menos dentro de los tiempos mínimos estipulados (ver horarios de atención y niveles de priorización del soporte).

Creación de la solicitud de soporte a cargo del SENA:

Para crear una solicitud de soporte el SENA registrará una incidencia a través del sistema automatizado de incidencias, indicando la naturaleza de su pedido.

Tratamiento, análisis y solución del incidente.

El responsable del soporte de EL PROVEEDOR se encargará de contactar a los usuarios definidos por el SENA para entender el contexto del incidente. Con esta información, se evalúa la posible solución, se ejecuta y se prueba internamente. Finalmente, el SENA valida la solución implementada y confirma su satisfacción para el cierre.

Canales de Soporte.

Los canales de comunicación establecido para el soporte son:

- Plataforma automatizada de mesa de servicio
- Correo electrónico:
- Teléfono de soporte:
- E-mail Soporte

Responsabilidades y obligaciones de EL PROVEEDOR.

El presente acuerdo establece las responsabilidades de EL PROVEEDOR en cuanto a la prestación del servicio de soporte.

- EL PROVEEDOR tiene la obligación de recibir y registrar todas las solicitudes de soporte que el SENA crea oportunas y darle los trámites correspondientes según lo descrito en este documento.

- EL PROVEEDOR debe garantizar que acatará las políticas aquí establecidas, así mismo mantendrá informado a el SENA de los cambios que se produzcan en estas políticas.

- EL PROVEEDOR debe garantizar no publicitar o utilizar para beneficio propio, aquella información que pueda ser considerada confidencial, como las bases de datos, resultados de las aplicaciones y configuraciones del SENA.

2.2 BOLSA DE HORAS:

La bolsa de horas que se estima corresponde a 200 horas para que el proveedor apoye la migración del sistema de información a la nueva infraestructura SENA con base al plan de migración definido desde la alta dirección, cabe aclarar que esta actividad conlleva trasladar las aplicaciones a una nueva infraestructura, implica configurar nuevos canales de despliegue o incluso reescribir y rediseñar las aplicaciones para aprovechar al máximo los servicios, así mismo estas horas se utilizarán para los ajustes y fortalecimiento del SGDEA con el que cuenta el SENA, específicamente en todo lo relacionado con la producción documental, configuración del formato FUID y cargue masivo de expedientes, para este servicio el contratista deberá asignar el recurso necesario para su ejecución, el cual debe ser diferente al recurso destinado para el soporte en sitio, quién llevará a cabo el levantamiento y análisis de necesidades que contribuyan al propósito y a la mejora de los procesos documentales de la entidad.

Ahora bien, a continuación, se detalla las necesidades frente al fortalecimiento del SGDEA con el que cuenta el SENA con las horas definidas para este objetivo:

Producción Documental:

Se fortalecerá el proceso para la creación, gestión y difusión de documentos y registros necesarios para la gestión documental en la entidad, de igual manera garantiza la integridad y seguridad de la información, así como su accesibilidad para quienes la necesiten.

Dentro de los beneficios de este proceso se incluyen:

Mejora en la eficiencia: Generar y gestionar documentos de manera más rápida y eficiente, lo cual se traducirá en una mejor utilización del tiempo y recursos.

Mayor seguridad de la información: Garantizar la integridad y seguridad de la información, protegiéndola de posibles vulnerabilidades y amenazas.

Mayor accesibilidad de la información: Accesibilidad a la información para quienes la necesiten, ya sea a través de una mejor organización o mediante un sistema de búsqueda automatizado.

Mejora en la toma de decisiones: Acceso a la información precisa y actualizada, lo cual se traducirá en una mejor toma de decisiones.

Configuración del formato FUID (Formato único de Inventario Documental):

Se continuará con el proceso de generación y envío del formato único de inventario documental (FUID) de forma oportuna para dar respuesta a la solicitud realizada por el Archivo General de la Nación, con relación al mejoramiento archivístico de la entidad. Esta implementación permite agilizar la producción y generación del FUID, optimizando los tiempos de respuesta y atención.

A partir de esta necesidad, se propuso implementar la creación de un formulario Unity en el cual el usuario que tiene la solicitud de crear y enviar el formato FUID, ingresa al sistema y mediante el formulario expuesto en la aplicación, realiza la solicitud utilizando los parámetros definidos por el área funcional. Una vez realizada la solicitud, el sistema automáticamente realiza la revisión de dicha solicitud y genera la plantilla precargada, basada en los parámetros ingresados por el usuario en la radicación de la solicitud. Esta solución ha sido diseñada teniendo en cuenta las diferentes situaciones que pueden surgir en las diferentes solicitudes realizadas al área funcional. Con este proceso, se brinda una solución adaptada a las necesidades específicas de cada dependencia, optimizando el flujo de respuesta y mejorando la gestión del área en la institución.

Cargue masivo de expedientes:

Como parte del modelo de requisitos para la implementación de un sistema de gestión de archivos electrónicos SGDEA se debe permitir la creación, importación, parametrización, automatización, administración y versionamiento de las Tablas de Retención Documental – TRD, a partir de plantillas predefinidas, asistentes de configuración, cargue de archivos planos o a través de la incorporación de otros mecanismos que faciliten la administración y la gestión de las TRD, por lo anterior, el proceso de cargue masivo de expedientes documentales fortalecerá dicha definición del Archivo general de la Nación dentro del sistema de información OnBase.

De acuerdo con esto, se estima adelantar esta actividad haciendo uso de la bolsa de horas que se pretende contratar en la optimización de los procesos de Gestión Documental, corresponden a:

- Diseño, ejecución y documentación de pruebas técnicas y funcionales con las áreas involucradas de los nuevos productos desarrollados y mejoras implementadas, en el marco del contrato. Diseño y entrega de los manuales técnicos de las nuevas funcionalidades y mejoras, una vez hayan sido implementadas y probadas exitosamente bajo las recomendaciones técnicas de parte del proveedor como

pleno conocedor de su herramienta. Así mismo la modificación de los existentes, teniendo en cuenta el contexto de las modificaciones desarrolladas y el uso tanto funcional como técnico que se debe dar por parte de los usuarios.

- Fortalecer el proceso de administración y manejo de series documentales electrónicas, así como adaptarse a los posibles cambios que el área funcional determine sobre dicho proceso. Implementar las mejoras o modificaciones que se determinen por parte de la Entidad, en lo referente a la gestión electrónica de contratos de prestación de servicios personales y de bienes y servicios del SENA cuando a ello hubiera lugar.

- Mejora en el nivel de servicio al cliente interno y externo, a partir de la implementación de modificaciones técnicas sobre la herramienta, de manera que favorezca la optimización de los procesos implementados por la Entidad sobre la aplicación OnBase.

En general se busca que los ajustes apoyen la ejecución de los procesos de administración documental y los que requiera la Entidad, sobre la aplicación OnBase, de manera que las horas a contratar constituyan una herramienta para lograr este objetivo.

Para brindar una adecuada implementación, soporte y mantenimiento a las implementaciones existentes en el sistema de información OnBase en el SENA, el proponente debe presentar la hoja de vida de un (1) ingeniero con sus respectivos soportes y que laboren con el proponente, las certificaciones que se alleguen para acreditar la experiencia del personal que forma parte del equipo mínimo de trabajo, teniendo en cuenta que las mismas deben incluir en los casos de contratos de prestación de servicios las obligaciones específicas y en los casos de contrato de trabajo las funciones específicas deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del contratante y del contratista y/o empleador y empleado.
- Estar debidamente suscrita por la persona competente para expedir la certificación.
- Fecha exacta de ingreso y de retiro, indicando día, mes y año. Si la certificación contempla la fecha de inicio o terminación en mes y año, se calculará la experiencia a partir del último día hábil del mes de inicio y el primer día hábil del mes de finalización. Si la certificación establece fecha de inicio, pero no de terminación de laboral, se tomará como tal, la fecha de expedición de la certificación.
- No se tendrán en cuenta la ejecución de contratos de manera simultánea para efectos de cálculos de tiempo en las certificaciones.
- En caso de presentar certificaciones expedidas por el proponente deberá allegar como soporte pago de seguridad social de esos períodos.
- En el evento que la(s) certificación(es) aportada(s) no indiquen la totalidad de la información requerida por le Entidad, la misma podrá ser complementada allegando copia del contrato, del acta de liquidación o documento equivalente.
- Datos de contacto del contratante, con el NIT de la empresa y logotipo (en caso de que aplique).

Adicional que sea vinculado a la ejecución del contrato que se pretende celebrar y el cual deberá contar con la siguiente certificación vigente:

Hyland Certified OnBase Workflow Engineer Professional.

La priorización de estos ajustes será determinada por parte del Supervisor del Contrato de acuerdo con las solicitudes y necesidades manifestadas por la Oficina de Sistemas y/o el Área Funcional. Para establecer dicha priorización, la Entidad podrá consultar con el proveedor con el fin de buscar la solución óptima, priorizando en todo caso la necesidad y requerimiento del SENA.

Estos ajustes dentro de la herramienta OnBase se programarán de acuerdo con la estimación de esfuerzos, recursos y tiempos disponibles; sin embargo, es responsabilidad del proveedor la asignación de los recursos necesarios para la culminación de cada uno de ellos en los tiempos y parámetros requeridos por el SENA. Es importante tener en cuenta también, que el proveedor deberá presentar también un plan operativo para cada ajuste a realizar, en donde se visualicen las actividades a implementar, los recursos, fechas e hitos de cada uno de estos. Todo esto teniendo en cuenta que dichos ajustes no deben superar la cantidad de horas determinadas en este documento, ni programarse más allá de la fecha de finalización del contrato.

Todo ajuste será tomado como proyecto y tendrá las siguientes fases como mínimo, cada una de ellas deberá contar con la documentación respectiva: **a)** levantamiento de necesidades y requerimientos, **b)** diseño, **c)** desarrollo, **d)** pruebas, **e)** ajustes y **f)** puesta en producción. Adicionalmente el contratista deberá incluir la documentación técnica y funcional, manuales de usuario, manual técnico y de despliegue, de arquitectura si a ello hay lugar.

2.3 SOPORTE, MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN AL LICENCIAMIENTO.

Durante el tiempo de cobertura, el SENA tiene derecho a:

- Servicio y/o soporte técnico por parte del fabricante la aplicación OnBase, para la identificación y solución garantizada de problemas, bugs o errores que presente el software.

- Actualización de la aplicación a su última versión.

- Actualización de toda la documentación funcional y técnica que se tenga con base al protocolo de paso a producción de la entidad.

La renovación del soporte y mantenimiento al licenciamiento adquirido por el SENA tendrá una vigencia de un año, contado a partir de la firma del acta de inicio del contrato. Se adjunta el licenciamiento adquirido por el SENA y del cual se requiere el mantenimiento y soporte:

LICENCIAS ONBASE	Cantidad

OnBase Multi-User License	1
Production Document Imaging (Kofax or TWAIN) (1)	1
Desktop Document Imaging (15 ppm max)	313
COLD/ERM	1
E-Forms	1
EDM Services	1
Subscription Server	1
Report Services	1
Application Enabler	1
Physical Records Management	1
Distributed Disk Services	1
Concurrent Client (1-100)	100
Concurrent Client (101-200)	100
Concurrent Client (201+)	130
Workstation Client (1-100)	100
Workstation Client (101-200)	100
Workstation Client (201+)	98
Workflow Enterprise Server	1
Workflow Concurrent Client	265
Workflow Workstation Client	25
Web Services Toolkit	0
Query API (Initial 500 queries/hour) (Thick Client)	1
Document Composition	1
Business Activity Monitoring	1
Office Business Aplication (1-100)	1
Unity Integration Toolkit	1
Unity Client Server	1
Integration for Microsoft Outlook	1
WEB SERVER	2
DIP	1
Document Retention	1
Unity API	1
Unity Forms	1
Reporting Dashboards	1
Records Management	1
Workflow/Workview Workstation Client SL	38

2.4 RECURSO HUMANO.

Para garantizar la calidad en la ejecución de la Bolsa de Horas, gerencia del contrato y la adecuada renovación de futuras versiones de OnBase, el proponente adjudicatario deberá presentar la estructura organizacional del equipo que apoyará y cumplirá con la ejecución de los proyectos previo inicio de la ejecución del contrato. La estructura debe incluir como mínimo el siguiente personal que debe hacer parte del proponente, es decir vinculados con contrato laboral o a través de contrato prestación de servicios:

Personal mínimo requerido:

Perfil	Cantidad	Formación Académica	Experiencia	Dedicación
Gerente de contrato	1	Deberá acreditar formación académica en: Ingeniería de sistemas, Ingeniería industrial, Ingeniería electrónica, Ingeniería en telecomunicaciones y/o afines según los núcleos básicos de conocimiento (NBC) del SNIES.	Deberá acreditar: Mínimo tres (3) años de experiencia en gerencia de proyectos OnBase contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional Acreditar que haya participado como gerente de proyectos en por lo menos tres (3) proyectos desarrollados bajo la aplicación OnBase.	**100%** *Este recurso no genera costos asociados a bolsa de horas.*
Ingeniero de Soporte	1	Deberá acreditar formación académica en: Ingeniería o tecnología de sistemas, análisis y desarrollo de sistemas, Ingeniería electrónica, Ingeniería Industrial y/o Ingeniería en Telecomunicaciones.	Deberá acreditar: Mínimo tres (3) años en soporte y desarrollo de soluciones informáticas sobre la plataforma OnBase y deben contar con certificación del fabricante Hyland como administrador de la herramienta. Tener certificación vigente: OnBase Consultant /OnBase Admministrator	**100%** *Disponibilidad en sitio (Dirección General del SENA) 5x8 (cinco días a la semana – ocho horas diarias) en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.*
Ingeniero para bolsa de horas	1	Deberá acreditar formación académica en: Ingeniería o tecnología de sistemas, análisis y desarrollo de sistemas, Ingeniería electrónica, Ingeniería Industrial y/o Ingeniería en Telecomunicaciones.	Deberá acreditar: Mínimo dos (2) años en soporte y desarrollo de soluciones informáticas sobre la plataforma OnBase. Tener certificación vigente: Hyland Certified OnBase Workflow Engineer Professional.	**100%** *Disponibilidad requerida una vez se definan los ajustes asociados a la bolsa de horas e inicien su ejecución.*

Para garantizar el requerimiento de este requisito, el proponente debe anexar las hojas de vida del equipo de trabajo solicitado y certificaciones de experiencia solicitadas, este

requisito de obligatorio cumplimiento **será validado por el supervisor del contrato previo incio de la ejecución del contrato.**

Consideraciones para acreditar los recursos mínimos solicitados:

En el evento de que el título académico haya sido obtenido en el extranjero el contratista deberá acreditar la convalidación de dicho título ante el Ministerio de Educación Nacional, de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 20797 de 2017 o norma que la modifique o complemente.

Como Experiencia Aceptable de los profesionales de Ingeniería se entiende a partir de la terminación y aprobación de la totalidad de materias que conforman el pensum académico de la respectiva profesión.

Los profesionales del equipo de trabajo propuesto deben acreditar la totalidad de la formación profesional relacionada en sus hojas de vida.

La acreditación de formación profesional únicamente será tenida en cuenta con la presentación de las copias legibles de diploma y/o Acta de grado legalizados mediante firma de la entidad de educación superior que acredita, con al menos los siguientes datos: fecha de expedición, nombre de la Entidad, Nombre del programa, Fecha de grado y Nombre de la persona a quien fue otorgada.

Los profesionales en ingeniería deberán aportar Certificado de vigencia y antecedentes disciplinarios COPNIA vigente, no mayor a 30 días de la fecha de cierre de este proceso de selección. En caso de requerirse cambio de personal durante la ejecución del contrato. Se solicitará al contratista que se expongan los motivos y que alleguen para aprobación previa del SENA, para tal fin debe adjuntar la hoja de vida con soportes documentales de otro u otros profesionales de igual o superior perfil dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud.