OSP International CALA

Oferta No. 884

SERVICIO DE LICENCIAMIENTO SAAS Y ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRONICA DE ARCHIVO SGDEA - SM-DOC

CLIENTE: ALCALDIA DE TOCANCIPA

MODULOS:

- **VENTANILLA UNICA**
- **BPM – CORRESPONDENCIA**
- **CUSTODIA**
- **DIGITALIZACION**
- **EXPEDIENTE ELECTRONICO.**
- **ADMINISTRACIÓN**

10-2024

Tabla de Contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO 4
2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD 5
3. MARCO NORMATIVO 6
   - **3.1. Leyes** 6
   - **3.2. Decretos** 6
   - **3.3. Acuerdos** 6
   - **3.4. Circulares** 7
   - **3.5. Estándares Internacionales – ISO** 8
4. ALCANCE DEL PROYECTO 8
   - **4.1. OBJETO DEL CONTRATO** 8
   - **4.2. QUÉ INCLUYE** 8
     - **4.2.1. MÓDULO GENERAL DE ADMINISTRACION** 8
     - **4.2.2. MÓDULO DE VENTANILLA ÚNICA** 9
     - **4.2.3. MÓDULO DE APOYO DOCUMENTAL A TRAMITES** 11
     - **4.2.4. ALCANCE MÓDULO DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO** 12
     - **4.2.5. MÓDULO DE CUSTODIA** 14
   - **5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS** 17
   - **5.1. SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS) / ON PREMISES** 17
   - **5.2. NAVEGADORES** 18
   - **5.3. INTEGRACIÓN CON MOTORES DE BASE DE DATOS** 18
   - **5.4. PLAN DE RESPALDO** 18
   - **5.5. CONECTIVIDAD** 18
   - **5.6. COBERTURA** 19
   - **5.7. CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO** 19
   - **5.8. SOPORTE TÉCNICO** 19
     - **5.8.1. TIEMPOS DE REPUESTA ANTE INCIDENTES** 19
     - **5.8.2. ANS DE SERVICIOS** 20

OSP International CALA

6. QUÉ NO INCLUYE 21
7. ENTREGABLES 21
8. PROPUESTA ECONÓMICA 22
9. FORMA DE PAGO 23
10. CONFIDENCIALIDAD 23
11. PROPIEDAD INTELECTUAL 24

1. RESUMEN EJECUTIVO

OSP INTERNATIONAL se destaca como una empresa líder en la generación de valor agregado, especializada en tecnologías de la información y las comunicaciones orientadas a optimizar procesos y servicios.

Desde nuestra fundación, hemos priorizado la investigación y el desarrollo, contando con un equipo interno altamente capacitado y estableciendo alianzas estratégicas con importantes actores locales y globales en el ámbito de la tecnología.

Nuestro enfoque se refleja en la creación de soluciones tecnológicas innovadoras para la verificación, inventario y diagnóstico de redes e infraestructuras, así como en el desarrollo de software para la integración y automatización de procesos. Estas soluciones han sido ampliamente reconocidas en el sector de las telecomunicaciones en Latinoamérica, con presencia en más de 15 operadores en 8 países, y han ganado terreno en diversas industrias como la banca, la logística, la educación, la salud y el gobierno.

La transformación digital es el corazón de nuestra propuesta de valor, y nos enorgullece ofrecer soluciones que impulsan el progreso y la eficiencia en diversos sectores. En el ámbito de los servicios, contamos con un profundo conocimiento en infraestructura de redes de telecomunicaciones y desarrollo de software, lo que nos ha permitido llevar a cabo una amplia gama de proyectos de consultoría, gestión de proyectos, verificación de infraestructuras y más, brindando un acompañamiento tecnológico integral a nuestros clientes.

NUESTRO PORTAFOLIO

Nuestra metodología de trabajo está diseñada para comprender rápidamente las necesidades específicas de su negocio y ofrecer soluciones personalizadas y efectivas.

• **Transformación digital:** En OSP, ofrecemos soluciones tecnológicas diseñadas para abordar las demandas cambiantes de las organizaciones en áreas clave como gestión documental, transformación digital, seguridad de la información y carpeta ciudadana. En colaboración con socios líderes en el sector, hemos desarrollado un completo ecosistema de transformación digital que permite a las organizaciones abordar sus necesidades desde la digitalización inicial de documentos hasta la gestión avanzada de grandes volúmenes de información, pasando por la virtualización y la gestión de procesos.

• **Software:** OSP INTERNATIONAL ha creado SIPLEX, una herramienta potente y adaptable para la automatización de procesos de Operación y Mantenimiento, diseñada para satisfacer las necesidades específicas de nuestros clientes y permitir la automatización de servicios de manera rentable. Además, ofrecemos software de terceros de primera calidad, como Tableau® y Splunk®, que facilitan la gestión y exploración inteligente de grandes volúmenes de datos e infraestructuras.

• **Gestión de automatización:** OSP ofrece sistemas de automatización para el control de activos y la operación de redes de baja tensión, entre otros, proporcionando datos valiosos que, una vez filtrados y procesados, son fundamentales para los procesos empresariales.

• **Consultoría y servicios:** Nuestro equipo cuenta con profesionales certificados por PMI y con postgrados en Gerencia de Proyectos, lo que nos permite implementar soluciones con los más altos estándares de calidad tanto dentro como fuera de Colombia. Contamos con un grupo selecto de expertos en tecnologías de la información, redes de telecomunicaciones, integración de plataformas, diseño y desarrollo de software, entre otros, lo que nos posiciona como un proveedor sólido de servicios de valor agregado y asistencia técnica en la región.

• **Servicios de gestión documental:** Contamos con servicios integrales de asesoría, interventoría, diagnóstico y ejecución para la implementación de sistemas y soluciones relacionadas con la gestión documental, administración de documentos empresariales y centros de correspondencia. Ofrecemos organización y administración de archivos de gestión y fondos documentales, servicios archivísticos, elaboración y aplicación de tablas de retención y valoración, preservación de documentos, transporte, custodia y almacenamiento, digitación, digitalización y microfilmación de documentos, todo respaldado por nuestros aliados estratégicos.

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

La Alcaldía de Tocancipá ha planteado la necesidad de continuar con la prestación del servicio de licenciamiento del (Software de Gestión Documental Electrónico de Archivo - SGDEA) durante la vigencia 2024, y partiendo del mes de agosto, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- Licencia SaaS para un máximo de 10 usuarios. (el valor se debe presentar en mensualidades, con el fin de realizar los pagos que correspondan a los usuarios capacitados y activados en dicho periodo).

- Debe incluir los módulos de Administración, Ventanilla Única, BPM (incluyendo el flujo básico de gestión de correspondencia), Expediente Electrónico, Custodia y Digitalización.
- Soporte remoto 5x8 de lunes a viernes en horario de oficina, niveles 2 y 3.
- Horas de Desarrollo de funcionalidades adicionales.

3. MARCO NORMATIVO

3.1. Leyes

- Ley 527 de 1999, Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de mensaje de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las Entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 594 de 2000, Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

3.2. Decretos

- Decreto 2693 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1080 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.

3.3. Acuerdos

- Acuerdo 07 de 1994, Por el cual se adopta y expide el Reglamento General de Archivos.
- Acuerdo 22 de 2000 por el cual se modifica la parte i del acuerdo 07 del 29 de junio de 1994 "reglamento general de archivos" órganos de dirección, coordinación y asesorías

- Acuerdo 47 de 2000 desarrolla el artículo 43 del capítulo v acceso a los documentos del archivo del AGN del reglamento general de archivos "restricciones por razones de conservación".
- Acuerdo 49 de 2000 desarrolla el artículo 61 del capítulo 7 "conservación de documentos...", del reglamento general de archivos sobre "condiciones de edificios y locales destinados a archivos"
- Acuerdo 50 de 2000 desarrolla el artículo 49 del título vii "conservación de documentos...", del reglamento general de archivos sobre "prevención de deterioro de los documentos de archivos y situaciones de riesgo"
- Acuerdo 56 de 2000 desarrolla el artículo 45 "requisitos para la consulta", del capítulo 5 "acceso a los documentos de archivo", del reglamento general de archivos.
- Acuerdo 060 de 2001 establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Acuerdo 38 de 2002 desarrolla el artículo 15 de la ley general de archivos sobre responsabilidad del servidor público frente a los documentos y archivos.
- Acuerdo 02 de 2004 Establece los lineamientos básicos para la organización de fondos acumulados.
- Acuerdo 003 de 2013, Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto 2578 de 2012, se adopta y reglamenta el Comité Evaluador de Documentos del Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 006 de 2014, Por medio del cual se desarrollan los artículos 46, 47 y 48 del Título XI "Conservación de Documentos" de la Ley 594 de 2000.
- Acuerdo 008 de 2014, Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo y demás procesos de la función archivística en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus parágrafos 1 y 3 de la Ley 594 de 2000.
- Acuerdo 004 de 2019, Por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD

3.4. Circulares

- Circular 02 de 1997 parámetros a tener en cuenta para implementación de nuevas tecnologías en los archivos públicos.

- Circular 04 de 2003 organización de historias laborales.
- Circular 012 de 2004 orientaciones para el cumplimiento de la circular 04 de 2003.

3.5. Estándares Internacionales – ISO

- ISO 30300:2011 Management systems for records.
- ISO 15489-1:2001 Records management.
- ISO 23081-1:2006 Records management processes.
- ISO 9001:2015 Quality management systems.

4. ALCANCE DEL PROYECTO

4.1. OBJETO DEL CONTRATO

LICENCIAMIENTO SAAS DE SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRONICO DE ARCHIVO - SM-DOC DE LOS MODULOS DE ADMINISTRACIÓN, VENTANILLA UNICA, BPM (Incluyendo el flujo básico de gestión de correspondencia), EXPEDIENTE ELECTRONICO, CUSTODIA Y DIGITALIZACION, INCLUYENDO EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO, MODELO DE LICENCIAMIENTO: "SOFTWARE AS A SERVICE" (SAAS) ANUAL, PARA UN ESTIMADO DE 10 USUARIOS.

4.2. QUÉ INCLUYE

4.2.1. MÓDULO GENERAL DE ADMINISTRACION

La plataforma cuenta con un módulo central exclusivo para usuarios registrados como administradores, el cual permite la gestión integral de la plataforma. Dentro de este módulo, se encuentran disponibles las siguientes funciones:

- Permite la creación, importación, parametrización, automatización, administración y versionamiento de las Tablas de Retención Documental (TRD), garantizando con esto que se mantendrán los criterios de tiempos y de disposición final de la versión correspondiente, pudiendo con esto agregar, modificar y reorganizar la estructura. Teniendo en cuenta:

  Para la importación:

  - Permite la importación de los metadatos asociados.

- Cuando se importen la TRD y sus metadatos, el SGDEA debe validar y arrojar los errores de estructura y formato que se presenten.

Para la exportación:

- Permite la exportación de metadatos asociados, incluyendo pistas de auditoría.

Los procesos de importación y exportación deben generar reportes y estas acciones deben quedar registradas en las pistas de auditoría.

- Administrar las pistas de auditoría. (Logs)
- Configurar el listado de Usuarios, asignando sus roles y perfiles determinados.
- Configurar y ejercer controles sobre tiempos de Inactividad y Bloqueo
- Permite inactivar o activar usuarios, esto sin eliminarlos del sistema.
- Permite la definición por parámetro y controla la longitud mínima y máxima, la complejidad y el número de contraseñas a recordar (Histórico de contraseñas).
- La selección y uso de las diferentes versiones de la Tabla de Retención Documental.
- Administrar la integración con el módulo de administración de flujos de procesos.

4.2.2. MÓDULO DE VENTANILLA ÚNICA

Este módulo debe estar diseñado y programado para la recepción de documentos internos y externos a través de la ventanilla única de correspondencia, lo cual permitirá a la Entidad tener un mayor control del flujo de documentos, garantizando así el cumplimiento del Acuerdo 060 de 2001

El módulo de Ventanilla Única debe Permite la digitalización de los documentos recibidos previo a iniciar un flujo de correspondencia, no obstante lo anterior, es importante que este módulo tenga relación con estrecha con el BPM, lo que permita generar procesos que se disparen directamente desde la ventanilla, distribuyendo y administrando la gestión de dichos documentos de forma automatizada o parcialmente automatizada, minimizando la intervención de usuarios, así mismo, se permita integrar estos procesos con el módulo de Expediente Electrónico, automatizando así la conformación del expediente y con esto, minimizando los riesgos asociados a la formación de fondos documentales acumulados en ambientes electrónicos.

Funcionalidades

- Permite la generación de número de radicado parametrizable de acuerdo a las necesidades de la entidad, generando secuencias diferentes si así se requiere para diferentes series o subseries.
- Permite un formulario de captura de información del remitente y el destinatario, asociando desde la creación del documento la serie, Subserie y tipo documental al que pertenece.
- Permite la generación de rótulo de radicado con código de barras y en el cual se identifica claramente el número de radicado y la metadata básica previamente establecida por la entidad según sus necesidades, la cual será ingresada por el funcionario al momento de recibir el documento en la ventanilla.
- Permite el escaneo, carga, edición simple y almacenamiento de documentos por puesto de trabajo, con las interfaces hardware y software estándar compatibles con los equipos y programas utilizados.
- Permite adjuntar documentos anexos ((Ej. Video, audio, documentos en Word, Excel, .pdf). y diligenciar los metadatos que sean requeridos para el tipo documental seleccionado.
- Permite la parametrización de metadatos adicionales, de ser requerido por la entidad. Algunos de los metadatos asociados a los tipos documentales serán diligenciados automáticamente por el sistema y otros requerirán ser introducidos manualmente.
- El usuario puede seleccionar el tipo de soporte anexo y cantidades unitarias que se recibe en ventanilla al momento de radicar el documento.
- Los documentos escaneados serán cargados al repositorio, otorgándole funcionalidad al documento electrónico.
- Permite realizar búsquedas de documentos radicados, utiliza filtros para facilitar la consulta de estos, los cuales son parametrizables al inicio del proyecto de acuerdo con la necesidad del cliente.
- Permite la asociación del documento radicado a un flujo de trabajo predefinido, el cual dará inicio al mismo flujo o en su defecto, permitirá la asociación a un expediente ya creado, lo que permitirá alimentar flujos ya iniciados con anterioridad. (Para esto se debe contar con el módulo de expediente electrónico y el módulo de BPM).

NOTA: No se incluye la radicación masiva, ya que es un tema dentro de la operación que se debe entender con detalle para poder estimar los esfuerzos de desarrollo requeridos.

4.2.3. MÓDULO DE APOYO DOCUMENTAL A TRAMITES

El módulo de Apoyo Documental a Tramites debe Permite la administración (creación, modificación o eliminación) de flujos de trabajo, incluyendo dentro de estos el flujo básico de correspondencia, el cual está diseñado para dar un trámite básico a las comunicaciones entrantes, asociando al destinatario de la comunicación dentro de la estructura orgánica y permitiéndole a este proyectar una respuesta.

Este módulo debe estar cuidadosamente diseñado para Permite la configuración de procesos y flujos de trabajo. Su funcionalidad abarca el envío, almacenamiento y consulta de documentos, gestionando prioridades tanto en la correspondencia interna como externa. Además, cuenta con notificaciones y alarmas dirigidas a los funcionarios, lo que garantiza respuestas ágiles dentro de los plazos legalmente establecidos para atender solicitudes, quejas, reclamos, oficios, memorandos y otros tipos de comunicaciones.

En este sentido, la plataforma cuenta con integración al módulo de BPM que hace parte del orquestador Smart Management.

Funcionalidades

- Configuración (creación, modificación y eliminación) de Procesos (flujos de trabajo).
- Diagramar flujos en estándar BPMN V2.
- Permite simular los flujos y proceso diagramados.
- Permite la administración de toda una lógica de reglas (Estado, Validación de Actividades, Asignación de responsables).
- Administra un Log de las acciones realizadas en cada flujo de trabajo.
- Permite la administración y control de los procesos por lotes y los procesos automáticos programados.
- Permite al usuario del flujo electrónico:
  - Visualizar las actividades que tiene pendientes por realizar.
  - Priorizar por diferentes criterios.
  - Visualizar información en tiempo real sobre el desempeño de sus procesos.
- Parametrizar notificación en caso de requerir alertas, así como, crear semáforos que permitan de forma visual controlar el cumplimiento de las diferentes etapas de un mismo flujo.

- Listar documentos asociados a dependencias productoras previamente establecidos por la Entidad.
- Direccionamiento de documentos a las dependencias encargadas previamente establecidas en el levantamiento de requerimientos.
- Permite controlar el proceso de transferencia primaria en aplicación de las TRD.
- Permite el diseño y configuración de plantillas para respuestas y formatos que determine la organización.
- Las dependencias de la entidad vinculadas al sistema podrán enviar respuestas al área encargada.
- Las respuestas se dan por medio de la plantilla de respuesta la cual será diligenciada e impresa por el funcionario, firmada y entregada a la ventanilla única para su radicación, continuar con el trámite de manera electrónica si la correspondencia es interna o física si es externa.
- Permite la integración con firma electrónica.
- Permite contener múltiples versiones de un mismo proceso y/o procedimiento. Debe Permite al administrador seleccionar la última versión
- Permite llegar a realizar integraciones de hiper automatización, que permita la comunicación de todas las herramientas (SGDE de la entidad) con el software de gestión documental y este que sirva como puente de comunicación entre todas las plataformas, así las cosas, que se puedan alimentar múltiples bases de datos, minimizando la cantidad de trabajo manual de los usuarios finales de toda la organización y que soportado en el BPM y en la configuración de los flujos de trabajo, se controle de forma centralizada la totalidad de la información que genera, custodia y utiliza la entidad, facilitando así la generación de expedientes electrónicos, la custodia y disposición de la información y viabilizando así una plataforma que produzca proyectos de Big Data y Analítica para la Alta Gerencia.

4.2.4. ALCANCE MÓDULO DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

El módulo de expediente electrónico permite garantizar la disponibilidad, la administración y la consulta a largo plazo de los documentos electrónicos de archivo conforme a la normatividad vigente y aplicable a la Entidad.

Este módulo es parametrizable de acuerdo con las necesidades del cliente, la estructura de la organización y los instrumentos de gestión documental que utilice la entidad (Tablas de Retención Documental, Cuadros de Clasificación) y garantiza la administración de la metadata a nivel de expediente, así como el índice electrónico; garantizando con esto una adecuada administración de la información producida en entornos electrónicos.

OSP International CALA

Funcionalidades

- Permite organizar los documentos electrónicos cumpliendo con los principios archivísticos como lo son: procedencia, orden original, integridad de los fondos y descripción colectiva, de forma paramétrica de acuerdo con la estructura de la entidad, representado la organización de los expedientes y documentos, incluyendo sus metadatos, a partir del esquema del cuadro de clasificación documental.
- Los expedientes pueden ser creados, modificados, adicionados, modificados, consultados desde la funcionalidad de búsqueda.
- Garantiza la integridad, autenticidad, la inalterabilidad y recuperación electrónica durante todo el ciclo de vida del documento.
- Para la gestión de expedientes el módulo cuenta con los siguientes elementos: Documentos electrónicos de archivo, foliado electrónico, índice electrónico y firmado digital, metadatos.
- El módulo de expediente electrónico permite integrarse con una certificadora digital - firma electrónica, estampado cronológico, con el objetivo de garantizar la integridad del expediente
- Los documentos electrónicos de archivo que se encuentren integrados en el SGDEA y conformen los expedientes electrónicos de archivo, se permiten ser foliados electrónicamente.
- El módulo permite la creación de índices de los expedientes electrónicos de archivo, el cual se actualiza automáticamente cada vez que se asocien o se incluyan documentos electrónicos en los expedientes. La plantilla o formato del índice se adecua a la imagen corporativa de la organización.
- Una vez finalizado el trámite administrativo, se permite el cierre del expediente, bien sea de forma manual, o de forma automática a partir de un tipo documental específico.
- De igual manera, al cierre de cada expediente el sistema permite la firma del índice electrónico definitivo.
- Cuando finalice la actuación o procedimiento administrativo de un expediente electrónico de archivo en razón al ciclo vital de los documentos, el sistema permite el cierre del expediente y realiza la firma automática del índice de este.
- El módulo de expediente electrónico es transversal a todos los demás módulos.
- El módulo es parametrizable de acuerdo a la estructura administrativa o por funciones, así como por macroprocesos, procesos y subprocesos de que disponga la Entidad.
- El módulo permite la configurarse a partir de las TRD de que disponga la Entidad.
- El módulo atiende a la estructura de metadatos establecida por normatividad nacional e internacional, tanto para expedientes como para documentos electrónicos

- El módulo de expediente electrónico permite la administración de los documentos cargados desde el módulo de digitalización.
- Permite que un documento pueda estar ubicado en diferentes expedientes, sin que esto signifique la duplicación del documento.
- Permite múltiples firmas electrónicas o digitales en los documentos electrónicos.
- Registra como metadatos la fecha y la hora de registro de la carga de un documento al expediente electrónico.
- El módulo permite la administración de tomos dentro del mismo expediente.
- El módulo de expediente electrónico permite la administración y creación de roles y perfiles, así como, la asociación de diferentes niveles de acceso, teniendo como básicos los públicos, privados, clasificado y/o reservado, permitiendo con esto controlar el acceso según los roles, perfiles y usuarios asociados a cada expediente.
- El módulo permite la migración de la información registrada en los expedientes a archivos digitales en formatos estándares XML, JSON o CSV, así como la descarga de los ficheros que almacenan la totalidad de los documentos asociados a los expedientes, garantizando que no se pierda ningún metadato asociado al expediente o a los documentos que lo contienen.

4.2.5. MÓDULO DE CUSTODIA

Este módulo realiza las funciones de conservación del documento de acuerdo con las TRD de la Entidad. La herramienta importante para la administración y gestión del almacenamiento de los archivos centrales, en cumplimiento de la regulación existente.

Este módulo realiza la administración de inventarios documentales en bodega.

Procesos a nivel de software

- Elaboración y/o Registro de inventario de manera eficiente y precisa.
- Permite la parametrización de los instrumentos archivísticos para una gestión óptima de este módulo, adaptándose a las necesidades específicas de la organización.
- Generación de reportes de inventario por Unidad de almacenamiento, tipo de unidad de almacenamiento y capacidad utilizada, ofreciendo una visión detallada del estado del inventario.
- Facilita la generación de códigos de barras para la marcación de las unidades de almacenamiento documentales a custodiar, garantizando una identificación clara y sistemática.

- Permite la importación o exportación de archivos de inventario, facilitando el intercambio de datos con otras plataformas o sistemas.
- Administración integral en gestión, central e histórico del inventario, ofreciendo una visión completa y organizada de los registros.
- Gestión de la ubicación física de manera detallada, incluyendo la localización por caja y carpeta para una rápida identificación y acceso.
- Posibilita la importación y exportación de bases de datos y archivos planos, asegurando una integración fluida con otros sistemas.
- Modela la estructura de las bases de datos y la ubicación física de las cajas y carpetas, reflejando fielmente la disposición del archivo físico.
- Permite la consulta de las unidades documentales físicas dentro del archivo de forma ágil y eficiente.
- Facilita el escaneo y envío de documentos vía web, cumpliendo con las políticas de Gestión Documental y procesos de archivo establecidos por la Entidad.
- Ofrece la posibilidad de cargar consultas y descargar los préstamos de manera sencilla y segura.

4.2.6. MÓDULO DE DIGITALIZACIÓN

El módulo de digitalización soportado por la herramienta SM-DOC es de fácil uso, permite al usuario el escaneo de documentos en formatos .pdf, .pdf-A, .tif, .jpg. este módulo está pensado para la realización de procesos de conversión de documentos físicos a digitales y que no pasaron por la ventanilla única de radicación.

El módulo de digitalización permite la visualización de los documentos clasificados e indexados a partir de las TRD, el cliente final debe definir qué campos se van a capturar por cada tipo documental para que sea configurado en el módulo.

Funcionalidades

- Dentro de sus funcionalidades incluye metadatos de gestión con información sobre el documento que facilita la gestión de este, tanto dentro del expediente administrativo como de forma independiente.
- Mediante escáner, captura el documento en soporte papel o análogo la imagen del documento para que esta pueda ser almacenada, visualizada y consultada.
- La solución incorpora opciones de indexación tales como introducción manual de los datos, desplegables para incorporar valores fijos, conexiones con bases de datos externas para llenar campos de forma automática.
- Permite definir múltiples formatos de imágenes (pdf/a, pdf/a-1, tif y jpg).

- Las imágenes se pueden editar sin que el documento sea alterado o que la información que este contiene sea modificada, entre las ediciones a la imagen están: rotarlas, eliminar páginas y cambiarlas de posición.
- Permite integrarse con cualquier tipo de escáner que sea compatible con el estándar TWAIN.
- Permite integrarse con el Workflow, BPM y Gestión de Archivo para extender las opciones de digitalización en el modelamiento de procesos.
- Permite la integración con operadores certificadores digitales. * Esta integración se cotiza por separado de acuerdo con las necesidades de la Entidad.
- En la herramienta, el proceso de digitalización se realiza de forma individual o masiva según se requiera.
- El proceso de digitalización individual permite anexar la imagen del documento a otra imagen seleccionada componiendo un archivo multitiff (multipágina).
- La herramienta de digitalización se integra al sistema de gestión documental y permite la digitalización de documentos en cualquier etapa de los procesos de gestión documental.
- Permite la digitalización de documentos de manera que se puedan almacenar posteriormente y consultar a través de los datos indexados para así conformar una base de datos única de documentos digitalizados, además deberá existir un encadenamiento entre la imagen y los datos indexados correspondientes al documento.
- Para el almacenamiento, mantenimiento y recuperación de documentos, la herramienta gestiona la jerarquía de clasificación que actualizará o moverá los soportes en que se guarda la información.
- Facilita servicios y funciones que permitan a los usuarios realizar búsquedas, identificar, localizar y solicitar la información almacenada de acuerdo con el perfil asignado a cada usuario.
- El módulo de digitalización cuenta con la opción de consulta que soporta visualización de imágenes en formato JPG, GIF, TIFF G4 y multi-TIFF y PDF y PDF/A como mínimo.
- La herramienta permite la visualización multiformatos.
- La opción de descargar es configurable y la opción de visualización no consume recursos de las estaciones.
- El módulo de digitalización incluye un componente de indexación que permite capturar información de los documentos, atendiendo la normatividad vigente.
- El proceso de indexación puede realizarse a nivel documento, carpeta o expediente, atendiendo la normatividad vigente y las necesidades del cliente.
- El módulo incluye los metadatos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos del archivo y su gestión a lo largo del tiempo.
- El módulo de digitalización puede integrarse con el proceso de certificación digital; en caso de estar interesados este servicio se cotiza por separado.

- La herramienta posee fortalezas de rastreo de documentos que informan acerca de todas las acciones que se han realizado.
- La herramienta permite interoperabilidad, es decir, puede ser integrada con el proceso de firma electrónica, estampado cronológico, sellos de tiempo u otros sistemas propios de la entidad. Las integraciones mencionadas son cotizadas por separado hora/desarrollo si aplica.
- El módulo de digitalización permite la configuración de usuarios de consulta, permite realizar procesos búsqueda, revisión, visualización y/o lectura de cualquier documento que haya sido cargado a un repositorio a través de alguno de los módulos que componen el software de gestión documental SM-DOC.
- El módulo permite el acceso a la información almacenada a través de usuarios definidos por la Entidad quien, a su vez, debe asegurar resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, disponibilidad y la integridad de los datos.
- La herramienta permite la configuración de usuarios de consulta de acuerdo con permisos específicos que otorgue la entidad a sus funcionarios.

De forma transversal a todos los módulos, se registran todos los eventos parametrizados para realizar auditorías a cada operación, quedando registrado quien hizo que en cada operación y registrando fecha y hora de la operación.

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

5.1. SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS) / ON PREMISES

- Implementación de servidores virtualizados en la nube, utilizando la infraestructura de Google Cloud, respaldada por una arquitectura diseñada con Kubernetes para cada uno de los microservicios de la plataforma. Esta estructura permite una administración individualizada de cada servicio, asegurando que la interrupción de uno no afecte la operación integral. Además, se emplea un balanceador para una distribución controlada y optimizada de los recursos de infraestructura, respaldado por hasta 2 replicadores que garantizan una rápida recuperación en caso de fallos.

- Accesibilidad global mediante el uso de URL, usuario y contraseña, lo que permite utilizar la plataforma desde diferentes ubicaciones de forma segura y conveniente.

- Asignación de un ancho de banda dedicado de 10 Mb para la plataforma, garantizando un rendimiento óptimo y una experiencia de usuario fluida y sin interrupciones.

5.2. NAVEGADORES

El Software de Gestión Documental permite el acceso desde los navegadores conocidos en el mercado (Google Chrome, Explorer, Mozilla), sin embargo, se sugiere el uso del navegador Google Chrome para mayor eficiencia.

5.3. INTEGRACIÓN CON MOTORES DE BASE DE DATOS

El software SM-DOC usa el motor de base de datos PostgreSQL, sin embargo, permite trabajar con los motores de bases de datos relacionales y no relacionales.

El Software suministra un visor o visualizador de imágenes digitales integrado configurando las bases de datos en motores existentes en la entidad.

5.4. PLAN DE RESPALDO

Para la solución SaaS: OSP realizará los procedimientos necesarios para asegurar el "Recovery Point Objective" (RPO = 4 horas) o punto de Recuperación en el Tiempo y el "Recovery Time Objective" (RTO = 4 horas) o Tiempo de Recuperación, definidos de acuerdo a las políticas administrativas de recuperación de la Entidad.

5.5. CONECTIVIDAD

- La Entidad debe proporcionar un amplio canal para carga de información.
- El sistema funciona en múltiples esquemas de comunicación, tanto para equipos conectados remotamente, como para equipos conectados por una red LAN o WAN, y todas las combinaciones.
- Para las redes LAN, desde 100/1000 MBPS.
- Para las redes WAN, desde 10 MB.
- Para las redes MAN, desde 10 MBPS.
- Para acceder a los repositorios se debe utilizar el protocolo File Transfer Protocol - FTP, con sus respectivos usuarios y permisos.

5.6. COBERTURA

La cobertura del software SM-DOC permite un cubrimiento geográfico en la ciudad de Tocancipá.

5.7. CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO

Para la solución SaaS: La capacidad de almacenamiento máximo para la presente propuesta es de 500GB de disco para repositorio anual, que se ocupará de acuerdo con las variables de dpi, tamaño del papel, escala de colores, tipo de anexos, entre otros. En caso de requerir mayor capacidad de almacenamiento, éste se cotiza por separado.

5.8. SOPORTE TÉCNICO

Se proporcionará soporte remoto a través de varios canales de comunicación para garantizar una atención eficiente y oportuna. Los canales disponibles incluyen una línea telefónica directa, correo electrónico y Skype, con una disponibilidad de 8 horas al día, 5 días a la semana (5X8). Este servicio abarca los niveles 2 y 3 de soporte técnico, lo que garantiza una cobertura completa para resolver una amplia gama de problemas.

Además, la entidad tiene la opción de contratar soporte de mantenimiento en sitio a nivel 1, el cual implica la asistencia directa de un técnico en las instalaciones de la entidad. En caso de no contratar este servicio adicional, la entidad puede designar a su personal entrenado para atender fallas relacionadas con conexiones o problemas básicos de soporte. Es importante destacar que este servicio de soporte en sitio se cotiza por separado y está diseñado para proporcionar una atención personalizada cuando sea necesario.

5.8.1. TIEMPOS DE REPUESTA ANTE INCIDENTES

Concepto	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución Temporal	Tiempo de Solución Definitiva
FALLA CRÍTICAS	Hasta 2 hora	Máximo 3 horas	Máximo 5 días
FALLAS INTERMEDIAS	Hasta 3 Hora	Máximo 6 horas	Máximo 10 días

FALLAS LEVES	Hasta 6 horas	Máximo 24 horas	Máximo 15 días

Las Fallas Críticas representan una emergencia que provoca la indisponibilidad total de los servicios, requiriendo una respuesta inmediata y diligente. Tras un diagnóstico exhaustivo, se ejecutarán las medidas necesarias para restablecer el servicio lo antes posible. Además, se pueden implementar acciones de contingencia para asegurar una solución temporal mientras se trabaja en una solución definitiva, la cual se completará dentro del plazo establecido para la Solución Definitiva.

Por otro lado, las Fallas Intermedias ocasionan una indisponibilidad parcial de los servicios, afectando solo una parte de ellos. Tras evaluar la situación, se tomarán las medidas adecuadas para recuperar los servicios afectados lo más pronto posible. Asimismo, se pueden aplicar medidas de contingencia para garantizar una solución temporal mientras se trabaja en la solución definitiva, la cual se realizará dentro del plazo establecido.

Por último, las Fallas Leves no conllevan una indisponibilidad total de los servicios, pero sí afectan el rendimiento general de la plataforma. Estas situaciones se abordarán dentro de los plazos definidos para este tipo de casos, garantizando una respuesta oportuna y eficaz para minimizar cualquier impacto en el desempeño del sistema.

5.8.2. ANS DE SERVICIOS

Los principales puntos para cubrir son:

Soporte a clientes y asistencia.

Primer Nivel: Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas de la Entidad. El principal trabajo de un especialista de Nivel 1 es reunir toda la información de la Entidad y determinar la incidencia mediante el análisis de los síntomas.

Segundo Nivel: Está basado especialmente en el grupo help desk del proveedor, donde sus integrantes hacen soporte técnico remoto, teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas. El soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras.

Tercer Nivel: En este nivel se encuentra el equipo con mayor capacidad técnica, donde se escalan los incidentes que no pudieron ser resueltos en los niveles 1 y 2; donde se apoya también la investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos.

OSP International CALA

6. QUÉ NO INCLUYE

- Consultoría especializada en gestión documental.
- Capacitaciones que no estén incluidas en la presente propuesta y que serán programadas y valoradas de común acuerdo con el cliente.
- No incluye ningún servicio, insumo, actividad o equipos no descritos específicamente en la presente oferta económica.
- No incluye el código fuente de la plataforma.
- Desarrollos para integración de otros sistemas que no se soliciten y consuman dentro de la bolsa de horas de desarrollo.
- Equipo de infraestructura que no esté contemplado en esta oferta.
- Acceso a Internet.
- Entrega de reportes ajenos a la plataforma.
- No incluye migraciones de otros sistemas.
- Normalización de bases de datos.

7. ENTREGABLES

- Manuales técnicos.
- Manual del usuario Administrador.
- Manual del usuario Módulo Ventanilla Única
- Manual del usuario Módulo BPM.
- Manual del usuario Módulo Digitalización.
- Manual del usuario Módulo Custodia.
- Manual del usuario Módulo Expediente Electrónico.
- Plataforma funcional.
- Link de acceso y usuarios de acuerdo al contrato.
- Informe mensual sobre el comportamiento de la infraestructura y los servicios de soporte técnico atendidos.

8. PROPUESTA ECONÓMICA

Teniendo en cuenta que la entidad está interesada en mantener su relación comercial con OSP y considerando los acuerdos y planteamientos específicos de la entidad, nos permitimos ofrecer un valor de licenciamiento de **$ 393.700 COP** por Usuario, que para los 10 usuarios solicitados asciende a **$ 3.937.000 COP**, valor que cubrirá un licenciamiento de octubre de 2024 a marzo de 2025. Esta proyección es un planteamiento teniendo en cuenta la confianza y compromiso que tiene la entidad con mantener la operación con OSP, por lo que las tarifas preferenciales aquí presentadas deben ser de estricto entendimiento y conocimiento de la Alcaldía de Tocancipá.

Nota 1: El valor del licenciamiento incluye el derecho a Uso y el Hosting de la plataforma.

Nota 2: Sobre el Valor del licenciamiento no se aplica IVA toda vez que el mismo se enmarca en los servicios prestados como SaaS que se encuentran exentos de dicho impuesto.

Así mismo, teniendo en cuenta el costo operativo y de disponibilidad que se debe garantizar sobre el servicio de soporte, el valor de soporte mensual es de **$2.368.000 COP**, por lo que la totalidad del servicio de octubre a diciembre de 2024 será de **$ 7.104.000 COP.**

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
LICENCIAMIENTO SAAS DEL SGDEA SM DOC	Licencia	10	**$ 393.700**	**$ 3.937.000**
SOPORTE Y MANTENIMIENTO	Servicio mensual	3	**$2.368.000**	**$ 7.104.000**
VALOR TOTAL 2024	**$ 11.041.000**			

Ahora bien, teniendo en cuenta que la entidad puede optar por requerir funcionalidades nuevas, reportes ajustados/específicos y el diseño de procesos nuevos sobre la plataforma, nos permitimos informar el valor de la hora de desarrollo:

OSP International CALA

Concepto	Valor sin IVA	Valor con IVA
Hora de Consultoría/Desarrollo	$ 134.454	$ 160.000

Se calcula la oferta con un IVA del 19%, en caso de que esta tarifa sea modificada durante la validez de la oferta, el concepto de IVA será ajustado de acuerdo con lo dispuesto en la ley.

Todas las tarifas anteriores tienen un incremento anual del IPC, si aplica.

La vigencia de la presente propuesta es de 30 días calendario a partir de entregada.

9. FORMA DE PAGO

Para la solución SaaS: La tabla en el numeral 8. PROPUESTA ECONÓMICA se pagará el valor del licenciamiento una vez suscrita el acta de inicio, ajustado a la cantidad de licencia activas

Los servicios de Desarrollo se pagarán al 100% una vez entregado a satisfacción cada servicio.

Los servicios de Soporte se pagarán proporcionalmente de forma mensualizada.

10. CONFIDENCIALIDAD

El presente documento desarrollado por OSP, presenta información de carácter CONFIDENCIAL, con el único propósito de acercar posturas comerciales con OSP International CALA SAS prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de OSP.

OSP International CALA

11. PROPIEDAD INTELECTUAL

El producto de SM-DOC es un producto con la propiedad intelectual, derechos de autor y registro de marca pertenecientes a OSP INTERNATIONAL CALA SAS por lo cual está prohibido copiar, divulgar o comercializar este producto. Con respecto a los módulos implementados, se perderá la garantía si se demuestra intervención en el código. El licenciamiento no implica la sesión de derechos sobre el código fuente.

HAROLD CAICEDO
REPRESENTANTE LEGAL
OSP INTERNATIONAL CALA SAS