OBJETO: **ADQUISICIÓN DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL LICENCIAMIENTO RPA (ROBOTICS PROCESS AUTOMATIZATION) Y DE NUEVAS LICENCIAS RPA REQUERIDAS POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**.

El Ministerio requiere:

Clasificador de Bienes y Servicios	Identificación Adicional	Unidad de Medida	Cantidad Mínima	Calidad y Patrones de Desempeño Mínimos
43231500 43232300 43232700 43233500 43233700 81111500 81111800 81112200 81112500	Actualización, soporte, mantenimiento y **renovación** del licenciamiento RPA: para las siguientes referencias y cantidades desde el 2024-10-23 al 2025-10-22	Unidad	1	UiPath - Cloud Automation **Developer** - Named User
43231500 43232300 43232700 43233500 43233700 81111500 81111800 81112200 81112500	Actualización, soporte mantenimiento y **renovación** del licenciamiento RPA: para las siguientes referencias y cantidades desde el 2024-10-23 al 2025-10-22. (SRC)	Unidad	3	UiPath - Licencias UiPath Flex Unattended robot (incluye el UiPath - Cloud Orchestrated Unattended Robot)
43231500 43232300 43232700 43233500 43233700 81111500 81111800 81112200 81112500	**Nuevo licenciamiento** con derecho a actualización, soporte y mantenimiento del licenciamiento RPA: para las siguientes referencias y cantidades desde la **formalización del inicio del contrato** hasta al 2025-10-22.	Unidad	1	UiPath - Licencia UiPath Flex Unattended robot **test**
43231500 43232300 43232700 43233500 43233700 81111500 81111800 81112200 81112500	**Nuevo licenciamiento** con derecho a actualización, soporte y mantenimiento del licenciamiento RPA: para las siguientes referencias y cantidades desde la **formalización del inicio del contrato** al 2025-10-22. (OAJ)	Unidad	2	UiPath - Licencias UiPath Flex Unattended robot
43231500 43232300 43232700 43233500 43233700 81111500 81111800 81112200 81112500	**Nuevo licenciamiento** con derecho a actualización, soporte y mantenimiento del licenciamiento RPA: para las siguientes referencias y cantidades desde la **formalización del inicio del contrato** al 2025-10-22. (SRC)	Unidad	1	UiPath - Licencias UiPath Flex Unattended robot
43231500 43232300 43232700 43233500 43233700 81111500 81111800 81112200 81112500	Actualización, soporte, mantenimiento y **renovación** del licenciamiento RPA: para las siguientes referencias y cantidades desde 2024-10-23 al 2025-10-22) (Por aprobación del fabricante estas dos licencias tienen seis meses sin costo para el ministerio desde 2025-04-23 al 2025-10-22). (CONVALIDA)	Unidad	2	UiPath - Licencias UiPath Flex Unattended robot
43231500 43232300 43232700 43233500 43233700 81111500 81111800 81112200 81112500	Las licencias deben incluir las características y políticas de Soporte del fabricante	Valor Global (servicio)	1	• El servicio debe incluir soporte telefónico, chat y correo electrónico del proveedor, quien deberá solucionar el caso y/o escalarlo al fabricante en caso de ser necesario. En la eventualidad que el caso deba ser escalado al fabricante, el proveedor será el encargado de realizar el seguimiento e informar al Ministerio el avance y solución de este. El servicio de soporte será prestado de forma remota o presencial (este último cuando sea requerido por el supervisor del contrato), el cual será prestado por el personal de soporte especializado del proveedor certificado por el fabricante: o Derecho a nuevas versiones y parches que sean liberadas por el fabricante durante el plazo de ejecución del contrato. o Implementación de las actualizaciones, dichas

Clasificador de Bienes y Servicios	Identificación Adicional	Unidad de Medida	Cantidad Mínima	Calidad y Patrones de Desempeño Mínimos
				actualizaciones deberán ser programadas en conjunto y cumpliendo con los procesos definidos en la Oficina de tecnología y Sistemas de Información del Ministerio y ejecutadas por el proveedor. • El contratista deberá entregar el documento "comprobante de licenciamiento y contrato de soporte y mantenimiento para la solución RPA" descritas en la tabla anterior, máximo en los 7 días siguientes calendario al inicio del contrato. • En caso de que el soporte se preste en sitio, el proveedor deberá cumplir los protocolos de bioseguridad que establezca el Ministerio, así como garantizar que su personal lo conozca y adopte. El servicio soporte y mantenimiento incluye las Política y Términos del Soporte que para el efecto establezca el fabricante: o El soporte técnico se realizará de forma oportuna y profesional por el personal de soporte especializado que defina el fabricante. o Acceso a los canales de soporte técnico online y acceso a downloads de productos de software RPA y Documentación, grupos de usuarios, foros, recomendaciones de uso, actualizaciones técnicas, conforme sea hagan disponibles por parte del fabricante. o Las actualizaciones deben hacerse fuera de horario laboral o cuando el MEN determine para que sean ejecutadas por el proveedor, cumpliendo con el modelo de operación con el que cuenta el Ministerio. o El proveedor deberá realizar en sitio o remoto la configuración y actualización del despliegue de nuevo software. o El proveedor deberá garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta de los Acuerdos de Nivel de Servicio de soporte por licenciamiento, definidos en las políticas de soporte que tiene establecido el fabricante. • El proveedor seleccionado deberá realizar la instalación de las actualizaciones del licenciamiento que sean provistas por el fabricante del RPA en la infraestructura definida por el Ministerio. • Entregar alineado al documento "protocolo de paso a producción del Ministerio de Educación Nacional", la totalidad de documentación tales como: manuales de usuario, la dirección web, guía de instalación de la licencia adquirida con la totalidad de la documentación, tipo de soporte brindado por fábrica, acuerdos de nivel de servicio, usuario y contraseña para acceso al portal de fábrica, manual de uso. • El proveedor deberá dar cumplimiento a la totalidad de lo definido y requerido en el anexo y ficha técnicos que hacen parte integral del estudio previo y pliego de condiciones, sin limitarse a los antes descritos.
43231500 43232300 43232700 43233500 43233700 81111500 81111800 81112200 81112500	Bolsa de horas soporte especializado.	Hora	899	Se requiere una bolsa de 899 horas, con el fin de atender solicitudes de nuevos requerimientos o mejoras en las aplicaciones implementadas sobre la plataforma de gestión RPA, hasta el 15 de diciembre de 2024. Las horas de bolsa de soporte de requerimientos funcionales, mejoras y capacitaciones, podrá convertirse en horas de **soporte especializado por suscripción**.

Clasificador de Bienes y Servicios	Identificación Adicional	Unidad de Medida	Cantidad Mínima	Calidad y Patrones de Desempeño Mínimos
				Para llevar a cabo este proceso, con corte a 15 de diciembre de 2024, el supervisor y el contratista realizarán una revisión y corte de horas efectivamente consumidas y aprobadas para desarrollo de requerimientos funcionales, mejoras y capacitaciones; el saldo de horas no consumidas a esa fecha, serán convertidas en horas de **soporte especializado por suscripción** la cuales tendrán una vigencia **hasta el vencimiento del licenciamiento, es decir 22 de octubre de 2025.** **El alcance del servicio de soporte especializado por suscripción será el mismo del servicio de bolsa de horas de soporte, con la diferencia de que este servicio por suscripción permanecerá activo hasta el 22 de octubre de 2025 a partir de la entrega del certificado de activación del servicio por parte del contratista.** **Nota: La bolsa de horas podrá crecer una vez adjudicado el proceso, toda vez que el valor por el cual se suscribirá el contrato, corresponderá al total del presupuesto oficial establecido por la entidad para el proceso de selección; el ahorro del proceso de selección se incluirá en el ítem "Suscripción de horas para mejoras del servicio" lo que representará mayor número de horas para evolucionar los servicios automatizados en la solución RPA de UiPath calculadas al valor de hora ofertada durante el proceso**
43231500 43232300 43232700 43233500 43233700 81111500 81111800 81112200 81112500	Bolsa de horas soporte especializado.	Hora	899	Para la ejecución de la bolsa de horas se debe seguir el siguiente procedimiento: 1) El MEN entrega al proveedor la solicitud de servicios a desarrollar, a través del diligenciamiento del formato de requerimientos, según los lineamientos de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información. 2) El contratista realizará la estimación en horas que son requeridas para cumplir con el requerimiento solicitado y entregará la relación detallada de actividades y su dedicación en horas. 3) En la especificación detallada del esfuerzo requerido se estimarán las horas que corresponden a la fase de Investigación (Análisis y Diseño) y la fase de Construcción (Desarrollo, Pruebas e Implementación), en caso de que aplique. 4) El Ministerio validará, verificará y ajustará de ser necesario el número de horas que entrega el contratista para cada requerimiento, velando porque no esté sobredimensionada. 5) Con la aprobación de la estimación de las horas requeridas, el Contratista presentará el cronograma de implementación y entrega del requerimiento. 6) Con base en el cronograma aprobado, el Contratista se encargará de la ejecución de las actividades definidas. 7) Los desarrollos debidamente probados, son entregados en el ambiente que provea el Ministerio, acompañados de la documentación de las pruebas de calidad realizadas que sea acordado, donde se realizan las pruebas por parte de los usuarios funcionales de la solución. Sobre esta versión se realizan los ajustes del producto para garantizar que cuando pase al ambiente productivo, la solución es estable y que no se van a afectar las funcionalidades que conforman la aplicación. 8) Los documentos del plan de pruebas de calidad de los desarrollos de nuevos requerimientos y solución de incidencias y/o problemas entregados por el proveedor, serán la base para realizar las pruebas de certificación

Clasificador de Bienes y Servicios	Identificación Adicional	Unidad de Medida	Cantidad Mínima	Calidad y Patrones de Desempeño Mínimos
				con las áreas funcionales en el Ministerio. Sin la entrega de dichos documentos por el proveedor, el Ministerio no recibirá los desarrollos correspondientes. La entrega final de componentes de software para paso a producción, previamente certificados por los usuarios funcionales, se entregan al Ministerio acogiendo los lineamientos y protocolos establecidos por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información del Ministerio para el paso a producción o despliegue de soluciones. Para el servicio de soporte especializado para implementación por demanda, los perfiles mínimos requeridos son: • Gerente de proyecto con experiencia en gestión de proyectos de TI. • Líder de análisis y especificación de procesos, con experiencia en automatización robotizada de procesos y levantamiento de requisitos funcionales y técnicos. • Líderes de automatización, implementación, certificación y paso a producción, con experiencia en las actividades mencionadas para automatización robotizada de procesos. Estos perfiles se validarán por el supervisor del contrato durante la ejecución.
43231500 43232300 43232700 43233500 43233700 81111500 81111800 81112200 81112500	Servicio de soporte	Valor Global (servicio)	1	Cumplir con las condiciones establecidas en todos los documentos del proceso.

Notas:

1. No se requieren factores de desempeño adicionales.

Se entiende aceptada la presente ficha técnica con la suscripción y presentación de la Carta de Presentación de la Oferta.