**Confidencial**

# PROPUESTA PARA PROVEER SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTOPARA EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICO Y DE ARCHIVO - SGDEA

**Presentada a**
**AUDITORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA**

**Presentada por**
**IBISCOM LTDA**

**Bogotá, D.C., enero 23 de 2025**



Carrera 16 # 106 – 21 Oficina 103 Tel. (571) 7327921
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

1 OBJETIVO GENERAL ..... 3
2 ALCANCE DE LA PROPUESTA ..... 3
2.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO ..... 3
2.2 SERVICIO DE SOPORTE ..... 3
2.3 SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES ..... 4
3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ..... 5
4 DURACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE ..... 5
5 RECURSOS ..... 6
5.1 EL CLIENTE ..... 6
5.2 EL OFERENTE ..... 6
6 PROPUESTA ECONÓMICA ..... 6
6.1 VALOR DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE ..... 6
6.2 FORMA DE PAGO ..... 7
7 VALIDEZ DE LA OFERTA ..... 7



Carrera 16 # 106 – 21 Oficina 103 Tel. (571) 7327921
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

# 1 OBJETIVO GENERAL

Prestar los servicios de mantenimiento y soporte sobre el Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo – SGDEA DOCMA de la Auditoría General de la Republica – AGR buscando su máxima utilización y aprovechamiento.

# 2 ALCANCE DE LA PROPUESTA

IBISCOM se esforzará por proporcionar el apoyo y la más alta calidad para asegurar la estabilidad del sistema durante su ciclo de vida. La AGR se beneficiará a través de un menor coste total de propiedad y en la experiencia de un uso óptimo de los recursos del sistema y la protección de las inversiones existentes. El servicio ofrecido sobre el sistema de gestión documental DOCMA, incluye:

El servicio de soporte y mantenimiento tendrá el alcance que se presenta a continuación:

## 2.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El Servicio de Mantenimiento incluye:

- Atender y dar solución a los errores o inconsistencias que se presenten en la utilización del aplicativo.
- Solución de incidentes que se presenten en la operación del sistema derivados de errores en el software o problemas de instalación.

Producto de esta actividad IBISCOM podrá generar nuevas versiones del software.

## 2.2 SERVICIO DE SOPORTE

Brindar soporte tecnológico a los usuarios del sistema (Lideres funcionales de la AGR), en lo referente a la operación y funcionamiento del SGDEA.

Mediante el servicio de soporte se darán las indicaciones pertinentes para ajustar, corregir y/o mejorar la operación. Estas indicaciones se darán por los medios indicados (telefónico, línea o presencial), previo planeamiento y análisis del problema y documentación en la Herramienta de Gestión de Casos Web..

El soporte permitirá:



Carrera 16 # 106 – 21 Oficina 103 Tel. (571) 7327921
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

- Orientar y guiar al cliente en la ejecución de un procedimiento o funcionalidad determinada.
- Socializar instrucciones necesarias para corregir, evitar y/o eludir un incidente funcional no deseado.
- Dar solución a incidentes que se presenten en la operación del sistema derivados de eventuales problemas en el software.
- Analizar y diagnosticar incidentes con el fin de determinar el procedimiento para darles solución. El procedimiento de solución puede requerir la realización de otros servicios como el desarrollo de nuevas funcionalidades el cual no hace parte de esta propuesta.
- Documentar el análisis, la causa raíz y la solución de las incidencias reportadas.
- Acceso del cliente al sistema "IPQS" como primer punto de contacto para el registro, reporte y control de la solución a incidentes que se puedan presentar. IPQS, está constituida por una interfaz rápida y fácil de usar que facilita la comunicación entre los clientes y el proponente.

**Notas:**

- Este servicio se prestará sobre el producto DOCMA.
- Se dará atención de lunes a viernes en horario de 8:00AM a 5:00PM.
- El servicio de soporte se prestará a los lideres funcionales de gestión documental de la AGR.

## 2.3 SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES

Suscripción al servicio de actualización de versiones mediante el cual la AGR tendrá el derecho tanto a las actualizaciones que el contratista libere producto de ajustes y mejoras del software de gestión documental DOCMA como a las actualizaciones de ley que se deriven de nuevas disposiciones que establezca el AGN y/o MINTIC durante la ejecución del contrato.

Las actualizaciones o mejoras del software que se produzcan dentro de este servicio formarán parte integral del software general y su uso, licenciamiento y propiedad estará reglamentada por las mismas condiciones pactadas con la AGR en el contrato inicial.



Carrera 16 # 106 – 21 Oficina 103 Tel. (571) 7327921
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

## 3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Para la atención del proceso de mantenimiento y soporte se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Soporte telefónico mediante el cual se hará un análisis de la causa raíz para la identificación del problema. Este soporte tendrá una disponibilidad 8 horas por 5 días a la semana, en días hábiles.
- Reporte de incidentes a través del sistema de soporte IPQS suministrada por IBISCOM, en donde el cliente podrá registrar incidentes en cualquier momento, permitiendo que las personas involucradas en el proceso de resolución de cada incidente conozcan el estado de este en cualquier momento. La trazabilidad de la atención dada a cada incidente se verá reflejada en el sistema IPQS.
- El Cliente deberá nombrar a un contacto calificado (la Persona Contacto) para coordinar el servicio de soporte provisto por IBISCOM. La Persona Contacto debe ser un Empleado del Cliente y debe estar en capacidad de tomar las decisiones necesarias en nombre del cliente o buscar las autorizaciones necesarias sin demora según se requiera durante tareas de solución de incidentes.
- La persona contacto tendrá acceso a la plataforma IPQS para realizar el registro de los incidentes y adjuntar la información de soporte necesaria para que IBISCOM pueda diagnosticar el problema y pueda emprender su solución.
- Una vez reportado el incidente IBISCOM procederá inicialmente a identificar las causas del problema con el fin de generar un diagnóstico e evaluar el tiempo de solución.
- Luego de solucionado el incidente, según el caso generará y entregará una nueva versión del sistema o se darán las instrucciones necesarias para corregir, evitar y/o eludir la falla. La solución dada se registrará en el sistema IPQS para control tanto del cliente como de IBISCOM.

## 4 DURACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

El servicio de mantenimiento y soporte se prestará durante 11 meses a partir de la firma del contrato.



Carrera 16 # 106 – 21 Oficina 103 Tel. (571) 7327921
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

# 5 RECURSOS

## 5.1 EL CLIENTE

Se requiere de la participación de una persona por parte del Cliente que sea el contacto formal durante todo el tiempo del servicio y conozca el entorno operativo donde funciona la aplicación.

## 5.2 EL OFERENTE

El equipo de trabajo que proveerá IBISCOM para la solución de incidentes estará compuesto por un consultor especialista de producto líder y un consultor de apoyo, quienes tendrán a cargo la solución de los incidentes reportados. Estas personas tendrán el apoyo requerido del resto del equipo de IBISCOM.

# 6 PROPUESTA ECONÓMICA

Luego de la aceptación de esta propuesta, IBISCOM ejecutará las actividades necesarias para el logro del objetivo de acuerdo con el alcance especificado en este documento.

## 6.1 VALOR DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

El servicio de mantenimiento tiene el siguiente valor:

| Servicio | Unidad | Valor Unitario | IVA | Valor unitario Incluido IVA | Cantidad | Valor total incluido IVA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Valor del servicio de mantenimiento y soporte | Mensual | $ 10.500.000 | $ 1.995.000 | $ 12.495.000 | 11 | $ 137.445.000 |

Nota 1: Si el servicio de mantenimiento se toma por menos de 11 meses el valor será proporcional al tiempo del servicio que se contrate.

Nota 2 : Para efectos de proyección, el paquete o bolsa de horas se estimó en 100 horas. El número de horas puede aumentar o disminuir de acuerdo con las necesidades de la AGR.

Nota 3 : El valor de la hora para actividades consultivas y/o desarrollo de nuevas funcionalidades o ajustes del sistema es de $ 170.000 más IVA.



Carrera 16 # 106 – 21 Oficina 103 Tel. (571) 7327921
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net

## 6.2 FORMA DE PAGO

- La forma de pago para el servicio de mantenimiento es mensual.

Desplazamientos y viáticos fuera de Bogotá correrán por cuenta del cliente.

## 7 VALIDEZ DE LA OFERTA

Esta oferta tiene una validez de 30 días.



Javier Darío Beltrán Mera
Representante Legal
IBISCOM LTDA
NIT 830107607-2.



Carrera 16 # 106 – 21 Oficina 103 Tel. (571) 7327921
Bogotá – Colombia www.ibiscom.net info@ibiscom.net