Cotización para el Soporte y Mantenimiento evolutivo SGDEA

2025

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

CONFIDENCIALIDAD DELDOCUMENTO

La información contenida en este documento no debe divulgarse fuera de COLOMBIA COMPRA EFICIENTE, no debe ser duplicada o usada, completa o parcialmente con propósitos distintos a su evaluación. Si como resultado de este documento se firma un contrato, COLOMBIA COMPRA EFICIENTE tendrá derecho a duplicar o publicar la información según se señale en la cláusula de confidencialidad del contrato firmado entre ambas partes. Si no se firmara contrato alguno, COLOMBIA COMPRA EFICIENTE puede retener una copia para mantenerla en su archivo. IOIP SAS, mantiene todos los derechos de autor sobre esta propuesta. A partir de la fecha mostrada en la carátula de este documento, queda sin efecto cualquier documento anterior o arreglo verbal relacionado con la información aquí consignada.

Bogotá D.C., 19 de mayo de 2025

Señores:

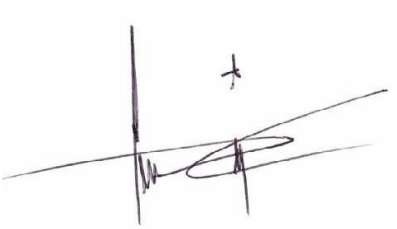
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE
Diana Hernández Rivas
Gestión Documental
Secretaria General

REF: Cotización Soporte y mantenimiento y Cloud Computing

Agradecemos la oportunidad de presentar esta cotización para su análisis y consideración con respecto al fortalecimiento del Sistema de Gestión electrónica de Documentos de Archivo, para lo cual se presenta el alcance de nuestros servicios y consideraciones más importantes.

Cualquier inquietud estaremos atentos a solucionarla.

Cordialmente,



Charles Moreno Hernández
Director de producto

Tabla de contenido

1) Objetivo 5

2) Alcance del Servicio 5

I. Soporte y mantenimiento 5

Horas normales de operación 5
Acceso a servicios de soporte 5
Consultores de soporte técnico 5
Los tiempos de respuesta 5
Información requerida 6
Procedimiento para la solicitud 6
Registrado de contactos 6
Mantenimiento 7

II. Arrendamiento de software y la plataforma tecnológica en Windows Azure 7

III. Mantenimiento evolutivo (bolsa de horas) 7

3) Arquitectura general por componentes 9

4) Propuesta económica Propuesta económica 9

5) Vigencia de la propuesta 10

1) Objetivo

El objetivo de la presente cotización es determinar el alcance y las principales consideraciones para la prestación de nuestros servicios alrededor de la plataforma de gestión documental de la Agencia de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (CCE).

2) Alcance del Servicio

I. Soporte y mantenimiento

Horas normales de operación

Horarios de oficina de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm.

Acceso a servicios de soporte

IOIP SAS, cuenta con una plataforma para el registro de los incidentes surgidos durante la operación de nuestra SUITE IOIP, donde se creará un usuario con perfil de técnico para que tenga con las solicitudes realizadas para mayor agilidad y control en el servicio; se dará la capacitación vía control remoto sobre el manejo y uso de esta mesa de servicios.

Consultores de soporte técnico

Los consultores de soporte Técnico son miembros de los equipos de desarrollo de productos que están disponibles para resolver los incidentes de los productos asociados a esta oferta

Los tiempos de respuesta

El área de soporte proporcionará una “respuesta significativa” a todas las solicitudes de apoyo de acuerdo a la gravedad del incidente, la cual figura en la tabla a continuación, en al menos el 90% de los casos, con sujeción a las horas normales de operación.

"Respuesta significativa": Significa que la resolución del caso ya se encuentra en progreso y el cliente ha sido notificado del plan de acción para resolverlo. La resolución de problemas depende de la naturaleza del caso. El tiempo de respuesta que figura en la tabla también funciona como el intervalo de espera para el seguimiento y los procedimientos de escalada.

Severidad	Definición	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución
Critico	-El uso en producción se detiene o están gravemente afectados y no se puede razonablemente seguir trabajando. -Experimenta una pérdida completa del servicio. -La operación es una misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia	2 horas	4 horas

Urgente	-Experimenta una pérdida grave de servicio. -Características importantes no están disponibles sin solución aceptable, sin embargo, puedan continuar las operaciones en una forma restringida.	4 horas	8 horas
Prioritario	Tiene una menor pérdida de servicio. El impacto es un inconveniente, que pueden exigir una solución para restaurar la funcionalidad	12 horas	16 horas
Consulta	-Que solicite asesoramiento, información, documentación, actualizaciones de productos, accesorios, herramientas, o sugerir una función de software que mejora, pero la experiencia sin pérdida de servicio.	24 horas	24 horas

Información requerida

Todas las solicitudes serán tratadas como una consulta a menos que se facilitará la siguiente información:

- Una descripción completa del problema, incluyendo cualquier acción que inicie el problema a analizar.

El impacto del problema en la empresa.

- La versión, edición y los números de todos los componentes de software afectados o involucrados en el sistema afectado.
- Todos los archivos de registro de aplicación que ayudan con el diagnóstico como documentos, emails, links entre otros.
- Cualquier captura de pantalla las imágenes que ayudan a ilustrar el problema

Información general, como su nombre, cargo, nombre de la organización, la ubicación y de identificación debe acompañar todas las solicitudes de apoyo.

Procedimiento para la solicitud

Cuando una solicitud de soporte es recibida, el sistema automatizado de ticket determinará si el remitente es un contacto registrado. Si el contacto se encuentra registrado, se dispara una respuesta automática de correo electrónico que incluye el número de caso. Por favor conserve este mensaje para que la correspondencia pueda ser rastreada.
Si no ha sido registrado como un contacto, un consultor de apoyo responderá a su correo electrónico.

Registrado de contactos

NO se limitará el número de clientes que puede registrar, pero es altamente recomendable que los clientes enruten las llamadas al soporte técnico vía interna a través de un "nivel 1" de soporte. Debido a la naturaleza del proyecto el cual se despliega sobre Microsoft SharePoint Online la correcta identificación del caso es muy importante y por ello se requieren algunos conocimientos técnicos."

Mantenimiento

Las tareas de mantenimiento hacen referencia a las tareas que realiza IOIP SAS en búsqueda de actualizar la nuestra SUITE a lenguajes de programación actualizados, mejora de experiencia de usuarios y funcionalidad que den valor continua a nuestros clientes.

II. Arrendamiento de software y la plataforma tecnológica en Windows Azure

IOIP SAS Se hará responsable de la infraestructura en Windows Azure para soportar las operaciones y administración nuestra SUITE IOIP

El arrendamiento se da en términos de App Services, en Windows Azure, es decir, un hospedaje web de aplicaciones, de tal manera que el servicio de base de datos viene incluido dentro del precio.

La administración de la plataforma busca obtener los siguientes beneficios:

- Mejor desempeño de la plataforma, elaborando actividades de depuración y optimización
- Medir asertivamente el crecimiento en el almacenamiento de los documentos y de las bases de datos de contenido
- Generar un ambiente de pruebas, que permita realizar las actividades necesarias para garantizar un óptimo despliegue en ambiente productivo

III. Mantenimiento evolutivo (bolsa de horas)

El mantenimiento evolutivo permite realizar cambios funcionales o técnicos, sobre el Gestor Documental y de correspondencia SUITE IOIP al igual que realizar ajustes a las funcionalidades ya existentes, a continuación, las principales actividades que se realizaran al momento de la solicitud del servicio.

1. Realizar la estimación, el análisis y el diseño para las solicitudes de cambio y las nuevas funcionalidades de la aplicación de gestión documental.

2. Desarrollo de flujos de trabajo documentales sobre el BPM ProcesoX.

3. Entregar los documentos de estimación de los cambios o nuevas funcionalidades para la aprobación de Colombia Compra Eficiente.

4. Realizar el desarrollo, la implementación y las pruebas de los cambios y las nuevas funcionalidades de acuerdo al documento de diseño aprobado.

5. Hacer el despliegue de los cambios y las nuevas funcionalidades en el ambiente de producción en la ventana de mantenimiento aprobada por Colombia Compra Eficiente.

6. Entregar un informe mensual, durante la vigencia del contrato, con las siguientes columnas: Descripción de la solicitud, nombre del solicitante, fecha de solicitud por parte del solicitante, estado de la solicitud, fecha de entrega de la solicitud y tiempo de solución (tiempo entre la solicitud y la entrega a la entidad).

NOTA: Este servicio se hará por demanda, es decir, a solicitud del cliente el cual se podrá presentar en cualquier momento durante la duración del contrato, en caso de NO activarlo, este servicio NO se facturara, SOLO cuando se entreguen los requerimientos a satisfacción.

IV. Soporte en sitio

El servicio de soporte en sitio se brinda con el propósito de brindar apoyo de primer nivel en las instalaciones centrales de CCE.
El recurso técnico será un recurso que conoce las funcionalidad del la SUITE IOIP

* Apoyo presencial para usuarios finales y administradores del sistema

* Transferencia de conocimiento a usuarios para la mejor adopción del sistema por parte de los funcionarios

* Control y registro de todas las incidencias que se presenten, presentando informes mensuales con la clasificación de las incidencias y tiempo de resolución

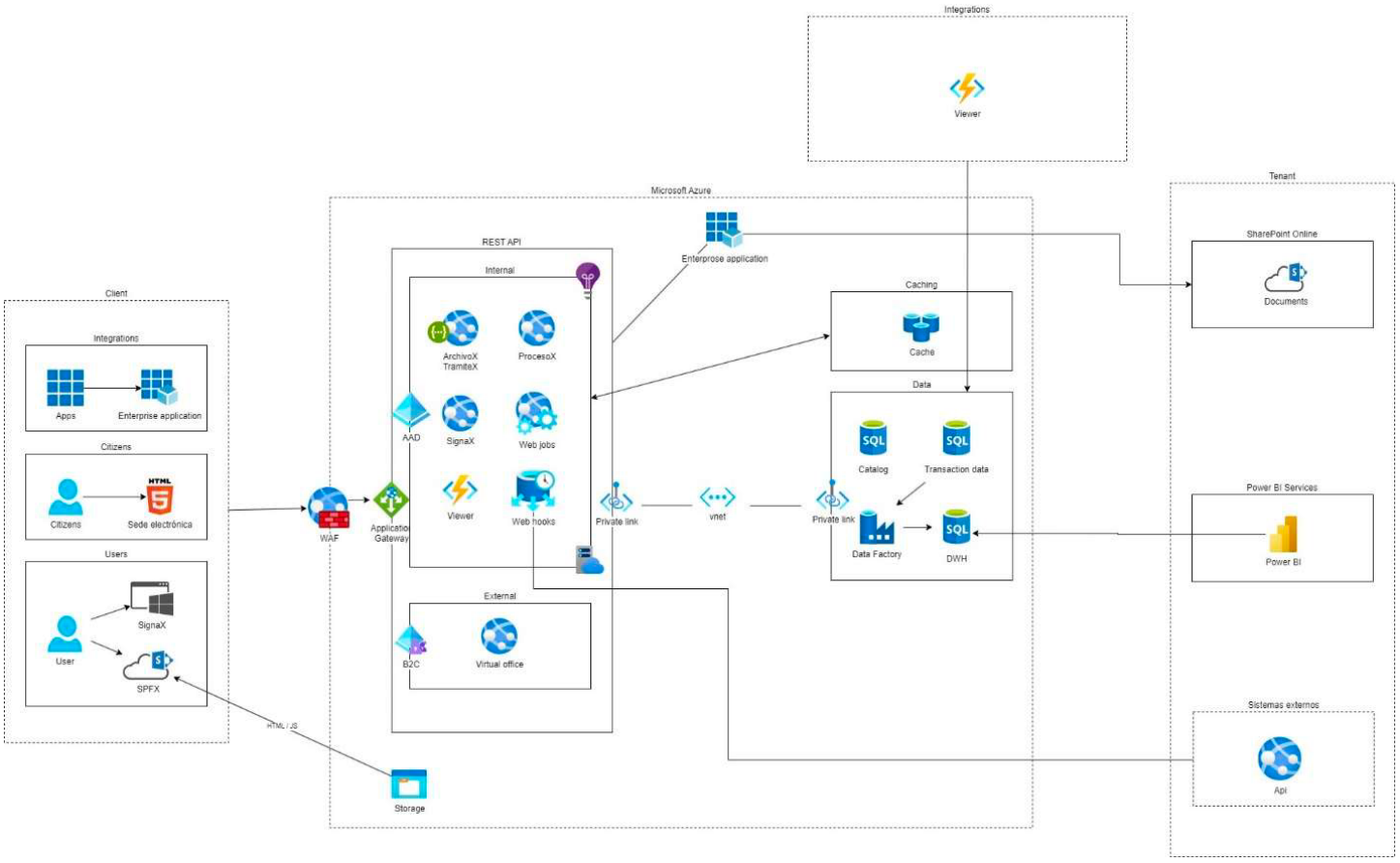
* Creación de una base de conocimiento para mejorar los tiempos de respuesta en la resolución de incidentes

* El recurso en sitio cumplirá con los horarios y políticas establecidas por CCE en cuanto a la asistencia en sus oficinas

* Dispondrá de un equipo de cómputo propio el cual quedara en custodia de parte CCE durante la ejecución de servicio, esto para no tener que movilizar el equipo y cumpla con los estándares de seguridad dispuestos por CCE

* CCE deberá otorgarle un sitio de trabajo para poder realizar sus tareas en función del soporte brindado.

3) Arquitectura general por componentes



4) Propuesta económica Propuesta económica

Servicio	Q	Unidad	Valor Unitario sin IVA	IVA	Valor unidad	Valor total
Soporte y mantenimiento	6,5	Mes	$ 11.894.581	$ 2.259.970,39	$ 14.154.551,39	**$ 92.004.584**
Soporte en sitio (1 persona)	6,5	Mes	$ 5.430.000	$ 1.031.700,00	$ 6.461.700,00	**$ 42.001.050**
Mantenimiento evolutivo (bolsa de horas)	100	horas	$ 152.000	$ 28.880,00	$ 180.880,00	**$ 18.088.000**
Servicios de infraestructura en la nube	6,5	Mes	$ 3.375.000	N/A	$ 3.375.000,00	**$ 21.937.500**
					TOTAL	**$ 174.031.134**

5) Vigencia de la propuesta

La presente propuesta tiene una vigencia de noventa (90) días calendario.