ANEXO 2 FICHAS DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS
PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA
SA-SE-XX-2026

A continuación, se detallan las especificaciones técnicas mínimas del ofrecimiento, así:

1. Cumplir con las condiciones estipuladas en ANEXO2 - FICHAS DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS, y la oferta presentada.
2. Prestar el servicio de soporte y mantenimiento remoto (en acompañamiento Tic´s durante la solución) especializado de la plataforma tecnológica integral misional de BPM BIZAGI, micrositio, web services, integraciones y componentes.
3. Prestar un soporte adecuado para mantener la disponibilidad y normal operación del servicio, realizando las actividades correctivas a que haya lugar.
4. Garantizar el soporte y asistencia técnica remota en los medios habilitados por el proveedor de forma virtual de lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm (días hábiles).
5. Realizar las ventanas de despliegue para los casos de soporte que lo requieran una vez validados en ambiente QA y aprobados por el supervisor del contrato. Presentando a través de documentos las actividades a realizar, tiempos especificados y personas responsables, a fin de no generar afectación en la operación de la Entidad.
6. Cumplir con las condiciones establecidas en los ANS (acuerdo de niveles del servicio).
7. Informar al COPNIA mínimo con dos (2) días hábiles de anticipación sobre mantenimientos o despliegues correctivos que afecten la disponibilidad del servicio, toda vez que, éstos deben ser programados y realizados durante las horas de menor impacto transaccional y avalados por el supervisor del contrato.
8. Poner a disposición del COPNIA el equipo interdisciplinario requerido para cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio y de disponibilidad ejecutando actividades de soporte.
9. Realizar un diagnóstico del funcionamiento actual sobre los procesos que soporta el BPM BIZAGI, a fin de identificar, sugerir e implementar las mejoras requeridas a través del cual se evalué cada uno de los procesos misionales del COPNIA y los diferentes flujos que existen en estos, la entrega se realizará a los dos (2) meses de iniciado el contrato.
10. Soportar y mantener los servicios digitales de BMP BIZAGI y micrositio de la entidad a la ciudadanía y a los funcionarios.
11. Soportar y mantener las integraciones de BPM con los diferentes sistemas de información satélites y complementarios a los servicios misionales de la entidad.
12. Brindar seguridad, disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información manejada por el COPNIA.
13. Suministrar manuales de flujos de operación requeridos por el supervisor del contrato.
14. Apoyar en la gestión, eficiencia y la eficacia de la respuesta de los requerimientos de la ciudadanía y de los funcionarios en los procesos digitales.
15. Reportar por escrito al supervisor del contrato cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados de la plataforma integral de BPM.
16. Garantizar que el portal web opere 24/7 para el escalamiento de tickets, con el fin de realizar su seguimiento y conservar trazabilidad, con opción de aceptación de las soluciones. El contratista debe proveer el medio de escalamiento (Mesa de ayuda web) para hacer seguimiento a los tickets con un numero de asignación y su respectivo responsable en donde se puedan adjuntar todas las evidencias necesarias.

17. Entregar un informe mensual detallado del soporte realizado, casos atendidos, estado, solución brindada, estadísticas del servicio, indicadores de servicio, dificultades encontradas, planes de acción y mejora preventiva y correctiva, así como despliegues realizados.
18. Brindar soporte sobre la operación de los reportes y plantillas que se encuentran operativas en la actual plataforma tecnológica del BPM BIZAGI, así como de las herramientas que la entidad actualice, incluidas las plantillas que sean necesarias.
19. Reportar por escrito al supervisor del contrato cualquier sugerencia, optimización, análisis o mejora que contribuya a la obtención de mejores resultados de los productos.
20. Las demás que se requieran para la ejecución del contrato y se enmarquen en el objeto de este.

A) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

El contratista deberá cumplir con las siguientes especificaciones técnicas mínimas:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
	MANTENIMIENTO Y SOPORTE REMOTO DEL BPM, MICROSITIO, INTEGRACIONES Y COMPONENTES, QUE COMPRENDE SOPORTE, MANTENIMIENTO, Y ACTUALIZACIONES DE LA PLATAFORMA INTEGRAL DE BPM IMPLEMENTADA POR EL COPNIA, DONDE ESTÁN EN OPERACIÓN TODOS LOS PROCESOS MISIONALES, INTEGRACIONES, COMPONENTES, WEB SERVICES EXTERNOS Y FRONT DE LA CIUDADANÍA, PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS OBJETIVOS MISIONALES DE LA ENTIDAD, BRINDANDO UNA OPERACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ, Y REALIZANDO POR UN GRUPO DE EXPERTOS EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DEL BPM BIZAGI.
1.1	Los ítems a los cuales se les debe realizar soporte, mantenimiento remoto de segundo nivel (especializado), sobre la plataforma BIZAGI y micrositio son: 1. Micrositio (Tramites web de la ciudadanía en el sitio web del COPNIA) 2. Web services e integraciones con sistemas satélites 3. BPM Proceso de registro profesional y sus procesos transversales 4. BPM cargues y sus procesos transversales 5. BPM Proceso de Permisos Temporales y sus procesos transversales 6. BPM Procesos Disciplinarios y sus procesos transversales 7. BPM Proceso de inspección, control y vigilancia y sus procesos transversales 8. BPM Runpa y sus procesos transversales 9. BPM Cargues de egresados desde las universidades y sus procesos transversales La versión de BPM con la que cuenta el Entidad es 11.1.2.2234 con 150 licencias a perpetuidad y los servicios están alojados en servidores propios en nube Azure.
1.2	Los componentes adicionales a los cuales se les debe realizar soporte, mantenimiento, actualizaciones son: 1. Integración Directorio Activo COPNIA Azure 2. Integración Certicamara correo certificado 3. Integración Certicamara Firma funcionario público y SSL 4. Integración Office 365 (correo, ofimática) 5. Integración Pasarela de pagos AVISOR 6. Web service de consumo interno de servidores (Conectores bidireccionales BPM):

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
	a. Comunicación BPM – Gestor b. ComunicaciónBPM – Avisor c. Comunicación BPM – Certimail d. Comunicación Micrositio – BPM e. Comunicación BPM – Sistema Financiero 7. Web service de registro profesional y formularios de administración 8. Plantillas de BPM y reportes 9. Integración de BPM con SGDEA COPNIA (gestor documental) 10. Estructura de datos 11. Los demás que sean soportados mediante el BPM BIZAGI.
1.3	Prestar el servicio de mantenimiento y soporte remoto sobre la plataforma integral de BPM, micrositio, web services, integraciones y componentes en ambientes de pruebas y producción. Se requiere que sobre la línea base de los flujos actuales e implementados en la Entidad, se realice entrega de un informe que detalle el funcionamiento y estado de estos, en este informe se deberá indicar claramente las actividades y productos entregados acorde al año de implementación, indicando las garantías asociadas acorde al esquema de negocio de BIZAGI, que incluya mínimo las siguientes actividades: 1. Análisis de los flujos actuales del proceso BPM, incluyendo el detalle de estos. 2. Acciones de mejora que permitan optimizar el rendimiento de los flujos actuales del BPM (base de datos, aplicación, infraestructura, etc.). 3. Informar si acorde al esquema de negocio de Bizagi y la representación de sus Partner existe algún tipo de garantía sobre los flujos implementados, acorde al año de implementación, en caso afirmativo, indicar la manera adecuada para hacer exigible dicha garantía comercial. 4. Conclusiones y recomendaciones para los funcionarios de la Entidad sobre el adecuado funcionamiento de la aplicación y su infraestructura. 5. Informe que contenga la solución detallada y brindada dentro de los casos colocados en la mesa de ayuda (segundo informe). Los informes sobre los puntos anteriores se realizarán acorde a las indicaciones del supervisor del contrato, en máximo dos informes. Un informe durante los primeros dos meses de ejecución del contrato y un segundo informe previo a la finalización de este, ya que ello debe ser detallado y entregado oportunamente por el futuro contratista.
1.4	Brindar un portal web operando 24/7 para el escalamiento de tickets y poder realizar su seguimiento y conservar trazabilidad, con opción de aceptación de las soluciones. El portal web podrá contar con ventanas de mantenimiento informadas y previamente programadas por el contratista fuera del horario del servicio de soporte contratado por EL COPNIA, esta actividad será informada previamente informada. El contratista debe proveer el medio de escalamiento (Mesa de ayuda web) para hacer seguimiento a los tickets con un numero de asignación y su respectivo responsable en donde se puedan adjuntar todas las evidencias necesarias. Se requiere que la herramienta permita generar los reportes, que contengan como mínimo la siguiente información: 1. Tickets cerrados. 2. Tickets abiertos. 3. Tickets sin solución.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
	Se aclara que para estos tipos de reportes debe incluir el responsable, estado y fecha de apertura y cierre y el tiempo de solución de los tickets. Para el caso de tickets en desarrollo se debe indicar el estado actual y el tiempo para su culminación, asimismo un cronograma de actividades. Contar con un proceso de soporte y mantenimiento estructurado y alineado a las buenas prácticas de ITIL V4 para la plataforma misional de la entidad, con personal idóneo y calificado.
1.5	Solicitar autorización al supervisor del contrato para hacer uso del ambiente de pruebas (reproducir fallas y/o corregirlas en el mismo). Generar el análisis y solución de casos escalados en acompañamiento de TIC´s a través de los recursos asignados por el Copnia
1.6	Para realizar despliegues a producción es necesario: • Presentar cronograma de actividades a realizar, prerrequisitos, tiempos estimados de las actividades, responsable de la actividad, pruebas a realizar para la validación del cambio, fecha y hora de la actividad, escenario de rollback en caso de ser necesario. • Solicitar autorización al supervisor del contrato para realizar despliegues en ambiente productivo una vez superadas las pruebas en QA por parte del COPNIA.
1.7	Entregar un informe mensual del soporte realizado que contenga • Indicadores de servicio • Estado de los casos • Número de casos reportados • Tipo de solución • Prioridad de los casos • Estadísticas del servicio. • Detalle de la solución de cada caso. • Dificultades encontradas y planes de acción, • Mejora preventiva y correctiva y despliegues o actualizaciones desarrolladas en el mes. • Informes relacionados en las especificaciones técnicas.
1.8	El proveedor tendrá accesos de administración a la plataforma desde donde garantizara el correcto comportamiento de los procesos, en sus actividades de soporte de la plataforma integral y de sus componentes, donde estas acciones deben ser informadas al supervisor del contrato y tendrá la responsabilidad de las acciones que se deriven de dichas actividades.
1.9	La entidad designará máximo diez (10) contactos autorizados para el escalamiento de tickets y un contacto adicional para aprobación de casos y su respectivo seguimiento, este tema será acordado con el supervisor del contrato. En caso de requerir más contactos será acordado previamente con el contratista.
1.10	Realizar las correcciones a nivel de desarrollo o de actualizaciones de versión (sobre los flujos de la Entidad) requeridas para realizar el soporte de problemas o incidentes sin que esto implique costos adicionales para la entidad, estos desarrollos están enmarcados en las

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
	funcionalidades actuales productivas de la plataforma tecnológica, el desarrollo o implementación de nuevas funcionalidades será contemplado como un costo adicional que deberá tener el aval del supervisor del contrato. En caso de requerir soportes de mantenimiento preventivo y/o correctivo a la base de datos BIZAGI, se deberá brindar acompañamiento integral por parte del CONTRATISTA. Como parte del servicio de Soporte y Mantenimiento se incluyen durante la ejecución del contrato el acompañamiento para la migración del ambiente de desarrollo; para la ejecución de las siguientes actividades priorizadas, se estima un máximo de hasta quince (24) horas
1.11	Como parte del servicio de Soporte y Mantenimiento se incluyen durante la ejecución del contrato el acompañamiento para la migración del ambiente de desarrollo a la infraestructura del Copnia.
1.12	Programar reunión de seguimiento de los casos solucionados cada 15 días con un máximo de 1 hora, soluciones generadas y evaluación de casos pendientes de solución, de igual manera relacionar mediante correo electrónico los compromisos entablados durante la misma.
1.13	Se entiende como problema o incidente, toda aquella funcionalidad que estaba trabajando en los ambientes de producción de una forma dada y deja de hacerlo de esa manera.
1.14	Atender los incidentes o reportes de problemas presentados sobre los ambientes de producción, en caso de que estos no puedan ser replicados en ambiente de pruebas.
1.15	Definir que una actividad sea control de cambios, es decir que genera un desarrollo adicional al contrato, debe ser avalado por el supervisor del contrato, en ninguna forma puede determinarse este tema unilateralmente por el proveedor.
1.16	Si alguna actualización o actividad de despliegue sobre la plataforma tecnológica implica cambios en las funcionalidades, es responsabilidad del proveedor presentar un manual de operación de la nueva funcionalidad.
1.17	Prestar asistencia técnica de forma telefónica, o remota en caso de que se requiera con herramientas avaladas por el supervisor del contrato, con ingenieros especializados y expertos en las diferentes tecnologías, que brinden solución rápida a los incidentes y/o requerimientos.
1.18	Generar alertas tempranas por escrito al supervisor del contrato donde informe de posibles fallas que pueden ocurrir y que son identificadas en el análisis de las incidencias reportadas, para así poder tomar las acciones preventivas respectivas.
1.19	Generar la consulta de información (no disponibles por el portal) de acuerdo con las solicitadas realizadas por usuarios finales.
1.20	Brindar soporte sobre la operación de los reportes y plantillas que se encuentran operativas en la actual plataforma tecnológica, así como brindar las herramientas para que la entidad actualice las plantillas que sean necesarias. Entregar un reporte de las plantillas que se encuentran operativas en la actual plataforma identificando cuales en caso de requerirse cambio requieren despliegue y cuáles no. Este informe se entregará en el primer mes de iniciado el contrato
1.21	La entidad podrá escalar consultas a través de la mesa de ayuda para aclarar funcionalidades de la herramienta integral de BPM solicitando capacitación de estas.

1.22	1. COPNIA a través de sus Contactos Oficiales, informará mediante el sistema de tickets de soporte del proveedor los casos reportados por la parte funcional del COPNIA y se convertirá en entonces en un CASO DE SOPORTE, al cual el aplicativo le asigna un número de caso que es comunicado y servirá de referencia para su seguimiento. 2. El Portal de clientes del proveedor deberá permitir realizar el seguimiento del procesamiento de tickets y le da un registro de detalle de la tramitación de las entradas. 3. La entidad proporcionará al proveedor toda la información que podría ayudar a determinar la causa del error y reproducirlo: Breve descripción del problema, código o mensaje de error, el análisis de la memoria y copia electrónica de los archivos de la aplicación que causó el error, Logs de errores, archivos de configuración o cualquier otra información que pueda ser relevante. 4. Un ingeniero atenderá el requerimiento a través de la mesa de ayuda del proveedor y le asignará una prioridad al caso, lo que determina su tiempo de atención y tiempo de solución, de acuerdo con los ANS del Servicio. Adicionalmente el ingeniero confirmará el tipo de instancia de atención para determinar el personal que resolverá los casos. 5. Para los casos escalados a través de mesa de servicio que su solución se encuentra ya detectada y documentada la prioridad asignada deberá ser P2, lo anterior debido a que el tiempo de solución no se extenderá al tiempo de un caso P3, en caso de aplicarse la solución documentada y no tener la solución se informará al supervisor del contrato dicha situación la cual será avalada por el mismo. 6. Después de abierto el caso, el ingeniero asignado se encargará de hacer el seguimiento de este. Todas las interacciones entre la entidad y el ingeniero asignado, que hagan parte del seguimiento de un caso, quedan registradas en la mesa de ayuda y se pueden realizar seguimientos adicionales telefónicamente o por correo electrónico. 7. Realizar el análisis requerido de los casos escalados a través de la mesa de servicio haciendo uso de las herramientas dispuestas por el Copnia para generar la respectiva solución del caso, en acompañamiento de TIC´s 8. Cuando se prevea que el término de solución sea superior al inicialmente determinado, se informará a COPNIA el nuevo tiempo de resolución para el caso particular y las razones por las cuales se incrementa el tiempo de resolución. 9. Al momento de encontrar una solución adecuada y aceptada por la entidad, el caso se cierra. Documentar la solución aplicada al caso en el respectivo ticket.
1.23	En cualquier momento el COPNIA podrá solicitar la reapertura de cualquier caso o la apertura de un nuevo caso.
1.24	El proponente debe presentar certificación, mínimo en el nivel "CERTIFIED SERVICES PARTNER" emitida por el fabricante Bizagi.
1.25	El proveedor deberá suministrar por solicitud del supervisor del contrato las capacitaciones técnicas o documentación que sean requeridas al personal TIC de COPNIA durante la duración del contrato, con respecto al soporte brindado a los casos y sus respectivas actividades, ajustes, actualizaciones o scripts, realizados sobre los procesos de la entidad implementados en la plataforma BPM Bizagi y las soluciones brindadas a los casos escalados. Así mismo, se deberán remitir los respectivos manuales técnicos de flujos que se requieran para la transferencia de conocimiento.

1.26	El proveedor realizará un acompañamiento para la migración del ambiente de desarrollo a la infraestructura del COPNIA del BPM, micrositio, fachada y las herramientas que se utilizan en ambiente de desarrollo, informando las condiciones necesarias del ambiente y los pasos requeridos para este, informando al supervisor dicho proceso y actividades requeridas para avalar el proceso y estimar por parte del COPNIA el tiempo para las actividades informadas

<table>
<tr><th>ÍTEM</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr>
<tr><td>2</td><td>ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO</td></tr>
<tr><td>2.1</td><td>El CONTRATISTA deberá atender y solucionar los incidentes y problemas de acuerdo con el impacto que el problema allegado, lo anterior atendiendo a los siguientes niveles establecidos acorde al horario de servicio contratado por el COPNIA, así:
<table>
<tr><th>PRIORIDAD</th><th>TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN</th><th>TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr>
<tr><td>P1</td><td>4 horas</td><td>6 horas hábiles.</td><td>Bloqueante de impacto general
La aplicación no funciona o está fuera de servicio
No puede operar el sistema ningún usuario
No existe solución temporal alternativa
No se puede seguir operando de forma consistente</td></tr>
<tr><td>P2</td><td>4 horas</td><td>24 horas hábiles.</td><td>El sistema opera, pero hay problemas (fallas) en algunos procesos y/o actividades.
El impacto es imparcial
Lentitud en algunas operaciones.</td></tr>
<tr><td>P3</td><td>4 horas</td><td>48 horas hábiles.</td><td>Se presenta una incidencia puntual.
El impacto es para un usuario específico (cliente o grupo de clientes específicos.
Impacto parcial
El sistema opera, pero se presentan problemas (fallas) mínimos en algunos procesos y/o actividades
Solución temporal alternativa disponible.</td></tr>
<tr><td>P4</td><td>4 horas</td><td>Según cronograma[1]</td><td>El problema requiere desarrollo y/o despliegue a producción.</td></tr>
</table>
[1]La prioridad P4 que corresponde a la descripción “Problema” son los tickets que deben escalarse al área de desarrollo del proveedor, por lo tanto, el contratista deberá entregar un cronograma de resolución de este ticket, el cual debe ser presentado al supervisor del contrato y avalado por el mismo, quien realizará el seguimiento al cumplimiento de los tiempos estipulados. Si el problema que requiere desarrollo está ocasionando un bloqueo en el funcionamiento del sistema o hace parte de la prioridad P1 la solución debe realizarse dentro de los tiempos establecidos acorde al nivel de prioridad.

Los tickets cuando requiera el supervisor deberán tener un cronograma para la solución efectiva y definitiva de la eventualidad escalada (clasificación de los tickets), a fin de que el error reportado no se replique a futuro bajo las mismas condiciones manifestadas por el COPNIA, el requerimiento deberá ser clasificado acorde al nivel de prioridad “P” del servicio acordado, lo anterior para tener un seguimiento efectivo y definitivo de los requerimientos escalados.</td></tr>
</table>

Nota: Remotos con disponibilidad completa para la atención del soporte de lunes a viernes en el horario de 7:30 am a 4:30 pm.

JUDY MILENA FORERO RAMIREZ

Firmado digitalmente por JUDY MILENA FORERO RAMIREZ
Fecha: 2026.01.19 10:20:25 -05'00'

JUDY MILENA FORERO RAMIREZ
Profesional Especializada del área TICS