

SOAINT

Propuesta

PRESTACIÓN DE SERVICIOS
(SOPORTE DOKUS 2026/ BOLSA DE HORAS)

Enero de 2026



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

Certificaciones:



Información general del documento

Responsables Soaint

Edwin Orlando Rozo
David ortega

Presentada a

PGN – Procuraduría General de la Nación

Historia de cambios al documento

Versión

Fecha

Descripción del Cambio

1.0

02/01/2026

Versión Inicial – Elaboración de la propuesta

Índice

Contenido

ALCANCE DEL SERVICIO	6
SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO.	7
SOPORTE EVOLUTIVO	12
SUPUESTOS Y CONDICIONES	14
SOAINT	21
Datos de la empresa en COLOMBIA.....	21
Datos Generales	21
Nuestros Aliados y Socios de Negocios	26
Algunos de nuestros clientes.....	28

Confidencialidad del Documento

Entendemos que tenemos acceso a **información confidencial y estratégicamente competitiva de la PGN - PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN en adelante PGN** y por otro lado, por ser necesaria la apertura de nuestra metodología de trabajo y documentación estándar, PGN y SOAINT **se comprometen a mantener en total confidencialidad toda la información y documentos utilizados y generados, de ambas partes**, para la ejecución de los servicios solicitados, **incluyéndose esta propuesta, y a no presentar esta información a cualquier otra Entidad, sin previa autorización de ambas partes”**.

Bogotá, 2 de enero de 2026

Señores

PGN – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN

Ciudad

Estimados Señores,

En respuesta a su amable solicitud, nos permitimos presentar la propuesta para la prestación del servicio de Soporte y Mantenimiento de la plataforma de gestión documental SOADOC – DOKUS, implementada en la Procuraduría General de la Nación (PGN). Este servicio estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2026.

Adicionalmente, la propuesta incluye una bolsa de 800 horas destinadas a soporte evolutivo."

SERVICIO	UNIDAD	CANTIDAD	TOTAL UNITARIO SIN IVA	TOTAL UNITARIO CON IVA	TOTAL CON IIVA
SERVICIO DE SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO Incluye 1 Ingeniero de Soporte en Sitio Full Time	Servicio	12	\$93.000.000	\$110.670.000	\$1.318.040.000
MANTENIMIENTO EVOLUTIVOS (POR DEMANDA DE ACUERDO AL CONSUMO DE HORAS)	Horas	800	\$251.450	\$299.225,5	\$239.380.400
TOTAL, SERVICIO SOPORTE Y MANTENIMIENTO					\$1.567.420.400

Forma de Pago

- Máximo hasta Treinta (30) días calendario a partir de la fecha de generación de la factura.

Esperamos que esta propuesta satisfaga sus expectativas y podamos así continuar apoyando a su organización como socio tecnológico.



Edwin Orlando Rozo Medellín

Director

SOAIN Software Associates S.A.S. Nit: 900.197.910-8

Email: erozo@soaint.com

ALCANCE DEL SERVICIO

SOAINT como aliado de negocio apoyará el proceso de la PGN brindando un servicio que cumplirá con los objetivos propuestos, el cual cubre lo siguiente:

- **Soporte y Mantenimiento SOADOC – DOKUS, al 31/12/2026. Incluido técnico de soporte nivel 1 y analista de soporte Nivel 2 presencial**
- **Bolsa de 800 horas destinadas a soporte evolutivo.**

Servicio de **soporte y mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo** del Sistema DOKUS (SOADOC) en la infraestructura aprovisionada por la PGN - PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN en modalidad 8X5.

La línea de **servicio soporte preventivo** incluye todo un conjunto de tareas asociadas a la atención Mantenimiento Técnico Preventivo de la plataforma.

La línea de **servicio soporte correctivo** incluye la corrección a las solicitudes de errores y conflictos de la plataforma de forma planificada o no planificada, dando su solución dentro de las posibilidades que ofrezca el producto.

El analista de soporte presencial apoyara el monitoreo y la solución a incidentes que se marquen como prioritarios y se apoyara en el equipo de soporte y Mantenimiento

Todas las actividades presentadas en el **servicio de soporte evolutivo** se prestarán bajo la modalidad Bolsa de Horas y las horas invertidas serán descontadas de la bolsa de horas destinada para ello.

El servicio de soporte correctivo incluirá la transferencia de conocimientos de la infraestructura del sistema, cumplimiento de los requisitos de la norma MOREQ2 y lo relacionado en el plan de acción "mejoras servicio". Además, de todas las incidencias relacionadas a la base del sistema de gestión documental.

SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO.

SOAINT cuenta con el personal idóneo y calificado para prestar el servicio de soporte y mantenimiento con el fin exclusivo de cubrir las necesidades actuales e inmediatas de la entidad con vigencia 01/01/2026 hasta el 31/12/2026:

- Servicio de soporte y mantenimiento del Sistema Actual SOADOC-DOKUS instalado sobre la plataforma MS Azure aportada por la PGN.
- Servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de la aplicación actual SOADOC-DOKUS en modalidad 8x5
- Garantizar el uso de las funcionalidades de la plataforma actual SOADOC-DOKUS a los usuarios de la PGN, sin interrupciones de servicio.

MODELO DE SERVICIO

La PGN, contará con un modelo de transferencia del servicio y soporte para que la entidad tome y preste el Nivel 1 y Soaint apoyara en remoto para niveles 2 y 3, que se rige por las mejores prácticas de industria teniendo en cuenta los siguientes elementos: Centralización de reporte en un funcionario designado por la PGN, Atención vía herramienta que dispondrá SOAINT Nivel 1, escalamiento a Nivel 2 de los incidentes de mayor complejidad, monitoreo de la plataforma y gestión de servicio a través de seguimiento periódico.

Adicionalmente la entidad contara con un recurso de manera presencial para prestar el soporte y apoyar su mesa de ayuda

El servicio objeto de esta propuesta incluye:

- Soporte Nivel 1: transferencia a Mesa de Ayuda de la PGN
- Soporte Nivel 2: Apoyo Técnico.
- Soporte Nivel 3: Escalamiento Célula de Producto.

Escalamiento: SOAINT ha definido un modelo de atención que incluye escalamientos para garantizar el servicio prestado a sus clientes; estos niveles involucran a todos los profesionales responsables y autorizados para tomar las decisiones pertinentes en el marco del servicio prestado así:

Modelo Operativo



SOAINT

MESA DE SERVICIO SOAINT:

Nivel 2:

- En el modelo de servicio ofrecido a PGN, SOAINT cuenta con un equipo técnico de ingeniería especializado en el producto, que atenderá los incidentes relacionados exclusivamente con fallas técnicas de la solución, es decir que si una vez analizado el caso por nivel 1 este requiere ser escalado a nivel técnico, realizará el escalamiento correspondiente ingresando en la herramienta de soporte la justificación respectiva.
- Solucionado el incidente, la mesa de ayuda de SOAINT vía la herramienta dispuesta por SOAINT informará su solución y marcará el caso en estado "resuelto".

Nivel 3:

- En caso de identificarse una falla mayor, que afecte el core del producto, el incidente será escalado al equipo especializado de producto que se encarga de la implementación de mejoras y roadmap sobre el producto; este equipo realizará un análisis funcional desde la óptica de negocio y un análisis técnico del incidente para implementar la solución.
- Cuando se realice el escalamiento a la Célula de Producto, cumpliendo con el proceso establecido de solicitud de despliegue que debe estar acompañado documentación

necesaria para el despliegue de la solución, así como la certificación de la solución, que avale que la solución ha sido validada y está lista para su implementación. Asimismo, es necesario presentar la aprobación formal para proceder con el despliegue del cambio. Esta información permitirá que el equipo de Soaint y la Célula de Producto coordinen de manera eficiente el proceso de despliegue, garantizando que se realice

- Solucionado el incidente, la mesa de ayuda de SOAINT vía la herramienta dispuesta por SOAINT informará su solución y marcará el caso en estado “resuelto”.

FLUJO DE APROBACIÓN DE DESPLIEGUE Y/O VENTANA DE MANTENIMIENTO



ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

SOAINT ha definido una clasificación de incidentes teniendo en cuenta ocurrencia y el impacto generado en la operación:

Ocurrencia del incidente

- **Alta:** El incidente se presenta de manera constante o con una periodicidad inferior a 3 horas.
- **Media:** El incidente se presenta esporádicamente durante el día con una periodicidad superior a 3 horas.
- **Baja:** El incidente se presenta eventualmente y no más de una vez durante el día.

Impacto del incidente en la operación

- **Alta:** Detención de la operación: Error crítico que vuelve inoperante la Plataforma. Afectación a más del 70% de los usuarios internos y/o externos de la solución.
- **Media:** Aplicación degradada: Problemas en la funcionalidad que no detienen la operación. Afecta entre el 20% y el 70% de los usuarios de la plataforma.

- **Baja:** Afectación particular de la operación: errores no críticos, incidentes ligados con problemas de ingreso de información, presentación de la aplicación. Afecta a menos del 20% de los usuarios de la plataforma.

Tiempos de Atención de la Solicitud

- Los tiempos de respuesta definidos según el nivel de ocurrencia e impacto son:

OCURRENCIA/IMPACTO	ALTO	MEDIO	BAJO
ALTA	4 HORAS	6 HORAS	8 HORAS
MEDIA	4 HORAS	6 HORAS	8 HORAS
BAJA	4 HORAS	6 HORAS	8 HORAS

* **Nota:** Los tiempos de respuesta serán medidos a partir del registro del incidente a nombre de SOAINT, a través de los canales definidos y en los horarios hábiles.

* **Nota 2:** Para cada uno de los incidentes se realizará un diagnóstico que permita identificar el tiempo de solución, el cual se realizará en horario hábil de la prestación del servicio.

EQUIPO DE SOPORTE

A continuación, se encuentra la descripción de los roles profesionales que formaran parte del Proyecto.

Coordinador de Mesa: Cumple las funciones de un gestor del servicio, entre sus actividades se encuentran las siguientes:

- Organizar la realización de reuniones de trabajo.
- Preparación y entrega de informes.
- Búsqueda y mejora del servicio.
- Temas administrativos.

Equipo Soporte Nivel 2

- Implementador del Producto Actual
- Apoyo Técnico
- Escalamiento de tickets a célula de Producto (Si aplica)

Equipo Soporte Nivel 3

- Especialista Técnico y/o Funcional del Producto Actual.

INFORMES

Para la entrega de informes, SOAINT presentará un reporte detallado que contenga los tickets gestionados y los tickets en backlog de acuerdo a los niveles de servicio establecidos. Los informes incluirán los siguientes ítems:

- Número de ticket: Identificador único del ticket.
- Fecha de creación: Fecha en la que se registró el ticket en la herramienta de gestión.
- Notas de trabajo: Detalles de las acciones realizadas durante el proceso de atención al ticket.
- Comentarios y notas de trabajo: Cualquier comentario adicional o actualización relevante sobre el ticket.
- Notas de resolución: Descripción detallada de cómo se resolvió el ticket o la causa identificada.
- Fecha de resuelto: Fecha en que el ticket fue cerrado o solucionado.

En caso de que se requiera incluir algún cambio o ítem adicional en el formato del informe, se debe solicitar que se agregue el nuevo campo a la herramienta de gestión ServiceNow, para mantener la trazabilidad y la consistencia de la información.

Además, el informe contará con un apartado específico para visualizar los SLA por prioridad y su correspondiente cumplimiento. Esto permitirá hacer un seguimiento de los tiempos de resolución según las prioridades establecidas, y evaluar si los compromisos de tiempo se han cumplido de acuerdo a los niveles de servicio (SLA).

Este formato garantizará que todos los aspectos del proceso de gestión de tickets sean claramente reportados, permitiendo una mejor toma de decisiones y seguimiento de las métricas de rendimiento.

HERRAMIENTA DE GESTIÓN

The screenshot shows a dropdown menu titled "Esperando Asignación (Triage)" with a downward arrow. Below the title, there is a list of status options, each with a right-pointing arrow and a corresponding label in all caps:

- Responder al cliente → WAITING FOR CUSTOMER
- En curso → EN CURSO
- Pendiente → DETENIDA (ANTIGUA)
- Escalated → ESCALAR (PENDIENTE DE SOPORTE)
- Escalar → ESCALAR (PENDIENTE DE SOPORTE)
- Cancelar solicitud → CANCELADO
- Resolver esta incidencia → RESUELTA

At the bottom of the menu, there is a link that says "Ver flujo de trabajo".

Estados:

- **Escalated:** El estado es asignado por nivel 1 para que se haga la asignación automática a nivel2
- **En curso :** casos en estado abierto los cuales se encuentran en gestión.
- **Detenida nivel 2:** casos que se encuentran en estado detenido ya que están siendo revisados por el equipo de nivel 2.
- **Detenida nivel 3:** casos que se encuentran en estado detenido ya que fueron escalados a la célula de producto.
- **Detenida en monitoreo:** casos que se encuentran en estado detenido ya que el error no se ha vuelto a presentar, deben ser documentadas máximo cada tercer día.
- **Detenida por cliente:** casos que se encuentran en estado detenido ya que hace falta confirmar algún tipo de información por parte del cliente.
- **Cancelado:** Casos que no se harán ya que es un caso repetido o está mal radicado.
- **Resuelto:** Se marca una vez el caso se resolvió y nivel 1 validó el correcto funcionamiento.

SOPORTE EVOLUTIVO

Las responsabilidades de los servicios de soporte evolutivo incluidos en el presente alcance son los siguientes:

- Realizar el desarrollo e implementación de nuevos requerimientos para la personalización del sistema de información. DOKUS (SOADOC), previamente se debe definir el esfuerzo de desarrollo en horas de desarrollo. Las horas de desarrollo serán descontadas de la bolsa de horas del proyecto.
- Desarrollar los requerimientos que involucran cambios al software en orden de generar nuevas funcionalidades.
- Todo desarrollo de requerimiento previamente debe disponer de un plan de trabajo y cronograma, aprobado por el supervisor del contrato.
- Cuando se libere una nueva versión del sistema, se debe entregar: la configuración del software y el manual de la aplicación actualizado en español.

- De ser necesario ajustar las estructuras de datos, estas se incluyen como parte de los componentes de desarrollo de requerimientos, se debe actualizar la documentación referente a: el Modelo Relacional de la base de datos y el diccionario de datos cuando se requiera.
- SOAINT usará las horas disponibles para: acompañar en los pasos a producción y la puesta en marcha de los requerimientos desarrollados, apoyar técnicamente a la PGN y verificar que el mismo sea satisfactorio. Si en ambiente de pruebas funcionan y no en producción, debe dar las recomendaciones técnicas necesarias al administrador técnico de la plataforma y realizar los ajustes a que haya lugar en la aplicación, para que en ambos ambientes el sistema funcione adecuadamente.
- Los despliegues a producción deben realizarse de acuerdo con solicitud de ventanas de servicio acordadas entre las partes.
- Como criterio de aceptación de la implementación de los requerimientos, hará parte la correspondiente capacitación a los funcionarios que sean designados por el supervisor. La actividad de capacitación está contenida en la solución del requerimiento y las horas asignadas para tal fin.
- En caso que la Entidad replantee la realización de algunas de las personalizaciones, debido a ajustes en los sistemas con los cuales está integrado el sistema, que afecten las funcionalidades desarrolladas, así como nuevas necesidades que identifiquen y soliciten los administradores funcionales, estas horas se podrán utilizar para atención de nuevos requerimientos.
- Los desarrollos realizados en virtud de la personalización contarán con garantía vigente para fallas y errores, durante la vigencia del contrato.

SUPUESTOS Y CONDICIONES

En esta sección se resumen estos supuestos los cuales deberán de ser monitoreados a lo largo del proyecto. Un supuesto no cumplido, debe revisarse pues impactará los planes de trabajo y el presupuesto del proyecto, y por tanto la conclusión exitosa del mismo. Esta propuesta exclusivamente se basa en la información y supuestos establecidos en la propuesta misma, y por tanto no toma en consideración y excluye toda información o requerimientos que pudieran contenerse en documentación por separado. Cualquier modificación en dicha información o supuestos en la propuesta generarán la modificación de la propuesta y sus costos asociados.

GENERALES

- La no disponibilidad de los recursos tecnológicos de parte de la PGN (servidores, conexiones, permisos, etc.), en modalidad onpremise que ocasionen retrasos en la ejecución del plan de trabajo podrá ocasionar tiempos y costos adicionales a los incluidos en esta propuesta en la estimación inicial del requerimiento.
- Se garantiza la actividad de Soporte en el ambiente de producción.
- El servicio se ejecutará de manera presencial (Nivel 1 y 2) remota (Nivel 3), para lo cual la PGN deberá garantizar una conexión VPN entre los servidores, aplicaciones, bases de datos y demás sistemas que interactuarán con la solución bajo la modalidad onpremise.
- El proyecto se ejecutará en su totalidad en la ciudad de Bogotá por lo cual no se contemplan gastos de viaje.
- En el caso de que la entidad requiera un modelo de servicio de soporte diferente al alcance planteado en esta oferta, se tomara como un control de cambio y se estimarán sus respectivos recursos y costos adicionales que serán evaluados y aprobados por la PGN.
- Ante algún cambio de alcance sobre la configuración del servicio se realizará una evaluación para validar la aplicabilidad de controles de cambios.
- En el caso de requerirse, PGN entregará la herramienta de gestión de requerimientos.
- PGN contará con un líder o encargado para cada iniciativa de la bolsa de horas o servicio que esté encargado de aprobar entregables a tiempo (en los casos que aplique), gestionar la información, conexiones, ambientes o cualquier requerimiento solicitado en pro de la prestación del servicio y tomar decisiones cuando se requiera.
- PGN y SOAINT realizarán planeación continua de los requerimientos a implementar a través de la bolsa de horas.
- Los tiempos de inicio de cada requerimiento se acordarán en mutuo acuerdo entre PGN y

SOAINT.

- En caso de requerirse movilizaciones, traslados, viajes, hotel y viáticos, estos gastos ocasionados serán administrados y pagados por PGN.
- El Horario de trabajo será días hábiles de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM.
- En caso de la paralización del proyecto por fuerza mayor, ambas partes deberán discutir de buena fe el reinicio y sus costos correspondientes.
- Queda excluido de este servicio, cualquier otro requerimiento no indicado en la presente propuesta.
- PGN suministrará de forma oportuna la información requerida para que SOAINT preste el servicio de la mejor forma.
- PGN asignará un coordinador del servicio responsable del control y seguimiento del servicio ejecutado. De igual manera será el encargado de controlar y gestionar oportunamente por escrito la necesidad de contratar servicios complementarios que requiera PGN durante la ejecución de este proyecto.
- PGN será responsable por los demás proveedores de servicio que participen en el proyecto y que tengan responsabilidades dentro del proyecto y cuyas actividades afecten el desempeño.
- PGN será el responsable de coordinar con las restantes áreas internas tales como Seguridad, certificaciones, operaciones, funcionales, instalaciones, Pruebas de usuario final, entre otros. de manera que se garantice que el proyecto sea ejecutado en los tiempos que se estimen para cada requerimiento.
- Cualquier retraso del servicio que sea por razón de PGN será facturado como servicios complementarios.
- En caso de cualquier desviación de los requerimientos por razones ajenas a SOAINT será necesario cancelar los servicios adicionales no incluidos en las estimaciones que se realicen y aprueben.

- Si PGN desea terminar el contrato bilateralmente, la PGN realizará los pagos correspondientes por concepto de los servicios prestados y/o ejecutados por SOAINT.
- En el caso que la ejecución de este servicio requiera hacer cambios y/o adaptaciones a los procesos y/o sistemas de PGN los mismos serán de responsabilidad completa de PGN. Si estos cambios afectan los tiempos iniciales estimados para los requerimientos de este servicio será necesario reconsiderar el plan de trabajo y hacer los ajustes a las posibles implicaciones financieras.
- SOAINT recibirá al finalizar el contrato la totalidad de lo cotizado en esta propuesta siempre y cuando cumpla con lo solicitado, aún en aquellos casos en los cuales la PGN no suministre recursos como por ejemplo infraestructura, pero SOAINT si disponga del personal y haya realizado las actividades requeridas en los tiempos acordados. En otras palabras, se mantiene el valor total de la propuesta sin modificación frente a eventos en los cuales las soluciones dependan de la PGN y esta no responda por lo cual no se lleven a cabo, siendo responsabilidad por parte de la PGN el no logro de algún entregable.
- PGN se compromete a no efectuar ofertas laborales a miembros del equipo de SOAINT que participen en el servicio hasta dos años después de la finalización del mismo.
- PGN no podrá contratar de ninguna forma los consultores asignados por SOAINT a este servicio.
- Los entregables se definirán de común acuerdo entre PGN y SOAINT de acuerdo a cada tipo de requerimiento.
- La Interventoría, Pruebas a realizar y términos de aceptación provisional y final se definirán de común acuerdo entre PGN y SOAINT.
- En caso de requerirse, SOAINT cumplirá los protocolos de Bioseguridad establecidos por PGN
- SOAINT se compromete a prestar los servicios con personal idóneo y calificado.
- El equipo de trabajo dispuesto por SOAINT, utilizará las plataformas, sistemas y/o herramientas tecnológicas para el desarrollo, seguimiento, escalamiento y monitoreo de las actividades a implementar, según las herramientas que PGN provea.
- La falta de información y/o disponibilidad del personal de PGN. que impacte en la obtención de información, puede llegar a afectar los tiempos de ejecución para cumplir con el alcance de la presente propuesta, los cuales SOAINT sumará estos tiempos de igual forma como horas de trabajo ejecutadas.

- En común acuerdo entre PGN y SOAINT se levantaría un documento firmado por ambas partes en el cual se estipule de común acuerdo adición, modificación o prórroga un esquema de compensatorios para los consultores por las horas laboradas en horario no hábil.
- Para los casos en que se requieran servicios de perfiles diferentes a los del alcance de la presente oferta, de común acuerdo entre PGN y SOAINT se levantaría un documento firmado por ambas partes en el cual se estipule de común acuerdo adición, modificación o prórroga.
- PGN podrá solicitar Staffing de recursos de los perfiles del alcance o de otros que requiera en común acuerdo con SOAINT. Para este tema se levantaría un documento firmado por ambas partes en el cual se estipule de común acuerdo adición, modificación o prórroga.
- En los casos que las áreas usuarias y/o gerencias del proyecto por parte de PGN deseen acelerar y/o acortar las entregas planteadas por SOAINT, deberá realizar de común acuerdo entre PGN y SOAINT se levantaría un documento firmado por ambas partes en el cual se estipule de común acuerdo adición, modificación o prórroga.
- Las tarifas de la presente oferta son válidas solo para esta propuesta a partir de la fecha de inicio del servicio y hasta la fecha de su finalización.

DE PROYECTO

- Es responsabilidad de PGN brindarnos oportunamente la información necesaria para la realización del(los) requerimiento(s) que se implementen mediante el uso de la bolsa de horas.
- Se contará con el apoyo de los funcionarios de PGN durante cada una de las fases del requerimiento según se acuerde entre PGN y SOAINT.
- Cualquier situación o condición que modifique aspectos funcionales, técnicos u operativos, o que impacte en el cronograma, equipo o Productos de cada requerimiento, será considerado cambio en el alcance. Entre estas condiciones se encuentran:
 - Ampliación del equipo de consultores para remplazar recursos de PGN que no estén disponibles.
 - Extensiones del cronograma producidas por modificaciones de fechas clave por parte de PGN, y/o indisponibilidad de recursos en el momento requerido por el proyecto (recursos humanos y materiales).

- Demoras en las tomas de decisiones o disponibilidad de recursos con impacto en el proyecto en alguna de las instancias que implique modificaciones al cronograma.
- Cualquier impacto sobre las obligaciones del consultor ocasionados por fusiones, incorporaciones, u otras adquisiciones o disposiciones de PGN no contempladas en la presente propuesta, están fuera del alcance del proyecto.
- Se contará con la totalidad del equipo técnico, funcional, coordinador de mesa y gerente de proyecto, para la realización de las reuniones de seguimiento, despliegues y otras actividades que ameriten su participación.
- SOAINT se compromete a entregar un plan de comunicaciones con los nombres y roles que asumirá cada persona del equipo de trabajo asignado para PGN. Se debe garantizar por parte de PGN que los usuarios o dueños del proceso participarán en las etapas de análisis y diseño de cada requerimiento y tendrán continuidad a través del proyecto para asegurar que las definiciones hechas en cada etapa de la metodología no vayan a contradecirse en etapas posteriores. Cualquier cambio en etapas previas ya cerradas y aprobadas se manejará a través del procedimiento de control de cambios con posibles impactos en los tiempos y costos del requerimiento.
- PGN asignará los perfiles de usuario y brindará el acceso técnico que corresponda, para que los consultores de SOAINT puedan tener acceso permanente a las máquinas que conforman la aplicación desde Internet.
- PGN instruirá al inicio del proyecto al equipo de SOAINT sobre las consideraciones de seguridad física y lógica que deban ser observadas durante la realización del servicio.
- PGN dispondrá en forma oportuna la logística e infraestructura que son pertinentes para la realización de este tipo de servicio.
- PGN tendrá a cargo el oportuno suministro de la información requerida por SOAINT.
- Cada requerimiento de información será solicitado por escrito detallando al menos los siguientes aspectos: Nombre/título del Requerimiento, Descripción del requerimiento, Objetivo del requerimiento, medio preferente (magnético, físico/impreso, formato, etc.), fecha y hora en la cual se requiere lo solicitado, y si aplica, el lapso en el cual se estima que los documentos físicos podrán ser retornados.
- Si la ejecución de cualquier requerimiento se llegase a ver afectada por el éxito y cumplimiento de otros proyectos desarrollados actualmente en PGN se evaluará el impacto y se estimará en términos de tiempo y costo.

- Para las excepciones en que se requiera que algunos consultores estén trabajando en las instalaciones de PGN (será responsabilidad de PGN proveer puestos de trabajo con todos los accesos e internet para estos consultores).
- Las aprobaciones del cierre de las etapas durarán máximo 2 días hábiles dado que afectarían los tiempos de ejecución de cada requerimiento. El tiempo de pruebas establecido en el cronograma de cada requerimiento deberá cumplirse, en caso de que se requiera un tiempo adicional por temas que competen a PGN se deberá manejar como un control de cambios.
- En los casos que las áreas usuarias y/o gerencias del proyecto por parte de PGN deseen acelerar y/o acortar las entregas planteadas por SOAINT, se deberá realizar de común acuerdo entre PGN y SOAINT, el pago de las horas extras que dichas actividades conlleven o el pago mediante compensatorios.
- Dentro de las actividades a ejecutar por medio de la fábrica provista por SOAINT, no se incluyen los sistemas, plataformas y/o aplicaciones de Analítica.

TÉCNICOS

- SOAINT no entrará a implementar desarrollos personalizaciones sobre las aplicaciones, sistemas y/o plataformas actuales de la entidad diferentes de SOADOC-DOKUS.
- No se contempla el desarrollo personalizado sobre componentes, aplicaciones y/o sistemas externos de la entidad.
- Todas las etapas expuestas en el alcance del presente documento, están asociadas exclusivamente en el soporte de SOADOC-DOKUS descrito en el alcance del presente documento.

NO INCLUYE

- Como la infraestructura es aprovisionada por la **PGN**, no se incluyen en la oferta componentes de infraestructura, ni la Instalación y administración del sistema operativo.
- Servicios de BPO, asociados al proceso funcional de la operación, organización, inventario documental y digitalización documento por documento de los expedientes, entre otros.
- Configuraciones a nivel de sistemas de soporte tales como:
 - Equipamiento e implantación de Hardware.
 - Configuraciones a nivel de sistemas de soporte tales como:
 - Creación y/o configuración administrativa de bases de datos.
 - Admin

- istribución de servidores de correo, de archivo, etc.
 - Configuración a nivel de sistema operativo de:
 - Red (rangos de IP, máscaras de subred, etc.).
 - Nombre lógico (descripción de red, hostname, etc.).
 - Habilitación de accesos remotos.
 - Desarrollos y/o implementaciones sobre los sistemas actuales de la entidad.
- La presente propuesta no contempla la adquisición de licencias de firmas digitales y/o electrónicas, en caso de requerirse, deberá indicarse las cantidades de firmas requeridas, los cuales conllevan unos costos adicionales.
 - La presente propuesta no contempla la adquisición de periféricos como escáners, impresoras de sticker y/o etiquetadoras, estos elementos deberá suministrarlos la **PGN**.

El conocimiento y entendimiento de los supuestos mencionados anteriormente son importantes para establecer el marco del proyecto. Previo a iniciar el servicio, estos supuestos deben ser confirmados y aceptados por ambas partes. La estimación de esfuerzo requerida para la implementación propuesta, se basa en los supuestos mencionados anteriormente. De no cumplirse éstos, las cifras económicas finales pueden variar en forma considerable

SOAINT

SOAINT es una empresa especializada en las últimas tendencias tecnológicas, que aporta la visión necesaria para la evaluación, planificación, adecuación y despliegue de tecnologías emergentes, así como de productos y soluciones asociados.

Datos de la empresa en COLOMBIA

Razón social	Soaint Software Associates S.A.S.
RUT	900197910-8
Fecha de constitución	20080821
Dirección	CALLE 100 #23-10 Of. 302.
Teléfonos	+57 1 7451556 - +57 1 7451557- +57 1 7451558
Representante Legal	EDWIN ORLANDO ROZO MEDELLÍN.

Datos Generales

SOAINT es una empresa colombiana, pero nuestra casa matriz está ubicada en España, en donde se originan muchas de nuestras metodologías y buenas prácticas, las cuales, desde el inicio de nuestra organización, se han irradiado y adecuado a la realidad Latinoamericana.

SOAINT nació como una empresa consultora especializada en Business Process Management (BPM), Service Oriented Architecture (SOA), Seguridad, Enterprise Content Management (ECM) y Modernización, sin embargo, la evolución de estos conceptos (Hiperautomatización, API, Microservicios, etc.) como parte de nuevos modelos de negocio y tecnología provocó una transformación en SOAINT para convertirse en un referente en el ámbito de transformación digital y servicios especializados, no solo reconocido por nuestros clientes sino también por nuestros partners de negocios.

Desde sus orígenes, SOAINT ha ido incorporando en su staff a reconocidos consultores y arquitectos provenientes de grandes firmas del sector como Capgemini, Ernest & Young, Accenture, Oracle, IBM, Atos Origin y Software AG entre otros. Este crecimiento en el número de profesionales viene a ratificar el liderazgo reconocido del mercado a SOAINT, como empresa y socio de negocio a la hora de embarcarse en las evoluciones tecnológicas que hoy estamos presenciando.

Actualmente tenemos presencia y cobertura en gran parte de Latinoamérica:

Oficinas SOAInt



Nuestro modelo de consultoría es regional, con lo cual en la estructuración de nuestros proyectos y equipos de trabajo contamos con la participación y concurso de recursos de nuestras diferentes oficinas, buscando con ello un balance entre el conocimiento y experiencia en proyectos de tecnologías y sectores de industria particulares, y los costos asociados a su conformación.

Así mismo contamos con el respaldo administrativo y financiero de nuestra casa matriz o Corporación, estructurada alrededor de la sociedad SOAIN SOFTWARE ASSOCIATES CORPORATION S.L., por lo cual, en la presente oferta, además de adjuntar información relacionada con nuestra empresa en Colombia, adjuntamos también información de nuestra sociedad matriz.

Razón social	SOAINT España S.L.
CIF	B-86057387
Fecha de constitución	Marzo 16 de 2002
Dirección	Calle José Lázaro Galdiano 4 28.036 Madrid (España)
Teléfonos	+34 91 458 91 59

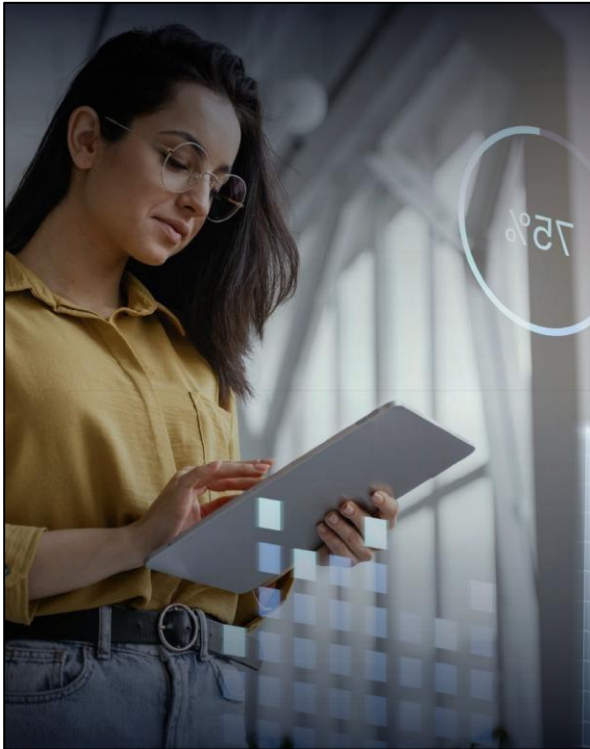
Nuestros servicios, combinan experiencia en el campo tecnológico y el conocimiento de la problemática del negocio de nuestros clientes, por lo cual planteamos un acercamiento a los servicios especializados que garanticen la consecución de los distintos objetivos empresariales marcados por cada organización.

Nuestro modelo de trabajo asociado a la Arquitectura Empresarial nos ha permitido trabajar con clientes de diferentes estados de madurez, desde los clientes que quieren apoyo a la hora de comenzar este camino de transformación, hasta los clientes que ya lo han abordado, pero se encuentran con situaciones muy complejas.

Otra gran ventaja de SOAINT es que al llevar muchos años madurando este modelo de arquitectura empresarial orientado al negocio, nos ha permitido conocer los distintos sectores (Banca y Finanzas, Seguros, Gobierno, etc.) pudiendo aplicar conceptos y modelos de arquitectura en las áreas de negocio o de impacto en las organizaciones.

Nuestro modelo de trabajo se ha centrado en 4 pilares fundamentales, el "Know-How" de la industria, el alineamiento con la estrategia de negocio, las especialidades asociadas a la arquitectura, y por último, la adecuación de la organización bajo un centro de gobierno o de excelencia.

Para lograr lo que nos proponemos, hemos segmentado nuestra oferta en varios Stages que permiten a nuestros clientes contar con diferentes tipos de especialidades en función del estado o nivel de maduración:



SOAINT

NUESTRO ENFOQUE



Simplificar el uso de la tecnología y el beneficio que esta genera. Naturalizar la tecnología en las compañías, acompañando al negocio a mejorar los resultados.

IterAE
methodology by SOAINT

Método para aplicar el uso de la Tecnología.

A large graphic for SOAINT DIGITAL STAGE. On the left is the logo 'SOAINT DIGITAL STAGE' in green and blue. Below it is the text 'Crece y amplía tu realidad a través de la transformación tecnológica.' In the center is a cluster of eight hexagonal icons, each with a different technology-related icon and label: 'Data & AI', 'Hyper Automation', 'Customer Experience', 'Agile Delivery', 'Enterprise Architecture', 'Digital Asset Management', 'Interoperability', and 'Cloud Native Development'. On the right side of the graphic is a photograph of a man with a beard, wearing a grey checkered shirt, looking at a laptop. The SOAINT logo is in the top right corner of this section.

SOAINT

SOAINT DIGITAL STAGE

Crece y amplía tu realidad a través de la transformación tecnológica.

Data & AI

Hyper Automation

Customer Experience

Agile Delivery

Enterprise Architecture

Digital Asset Management

Interoperability

Cloud Native Development

SOAINT INNOVATION STAGE

Sea parte de la transformación digital con soluciones que complementen su negocio.

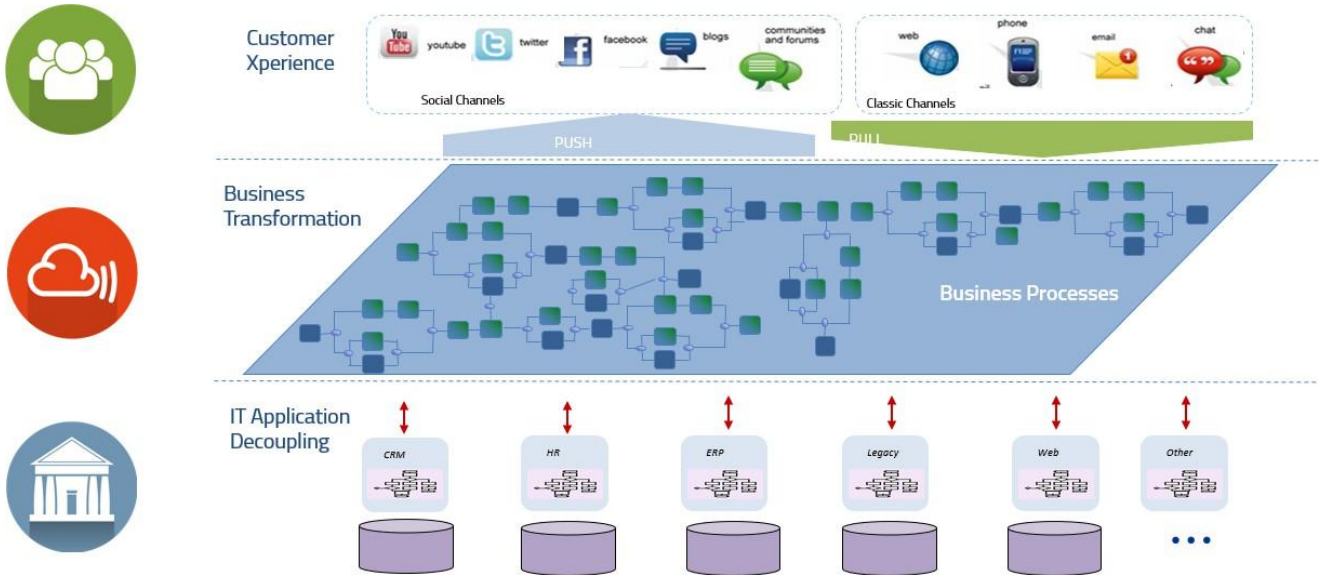
- IIoT
- No-Code Low-Code Citizen Development
- Metaverse
- Digital Twin
- Blockchain & NFT

SOAINT SOLUTIONS STAGE

Crece y amplía tu realidad a través de la transformación tecnológica.

- TOOL BOX ARQUITECTURA SOAINT
- SOA TRAMITES
- SOA INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS
- SOA DOC
- SOA PQRS

Este enfoque consultivo, fundamentado en la Arquitectura Empresarial como pilar de la Transformación Digital, nos ha permitido ser partícipe en foros internacionales en los cuales exponemos nuestra visión de la Transformación fundamentada en el logro de la agilidad en el modelo operativo de las organizaciones, el cual no sería posible si no se logra el desacoplamiento de la arquitectura tecnológica:



Nuestros Aliados y Socios de Negocios

Otro elemento importante para lograr agilidad es constituir una arquitectura tecnológica desacoplada, lo que implica la adopción de estándares de interoperabilidad que le permitan a las organizaciones insertarse de manera rápida en diversos ecosistemas de negocios, no necesariamente de un solo sector de industria. Por esta razón SOAINT es miembro de distintas organizaciones que definen y norman en el sector bancario (BIAN) y de servicios (tmForum), como son:



SOAINT


También utilizamos de referencia los modelos definidos por:



En lo que respecta a tecnología, SOAINT es socio de negocios y partner de un conjunto de fabricantes y aliados tecnológicos que permiten concretar la visión propuesta, dentro de los cuales podemos enumerar los siguientes:










Algunos de nuestros clientes










ALGUNAS EXPERIENCIAS



SOΛINT

Finanzas



































Gobierno















Telco















ALGUNAS EXPERIENCIAS







SOΛINT

Logística














Transportes & Servicios Públicos







Industria & Retail

Educación

Seguros

SOAINT

SOAINT

Knowledge, Transformation & Evolution