ANEXO TÉCNICO

1. OBJETO DEL CONTRATO:

Prestar el servicio de Administración, Soporte y Operación especializados de la Plataforma Tecnológica KOFAX de la UGPP y la actualización y migración de plataforma KOFAX a última versión

2. ALCANCE DEL OBJETO

El objeto está conformado por los siguientes ítems:

- Administración y Soporte especializado en plataforma KOFAX.
- Soporte operativo, es el soporte que se presta en sitio para garantizar el correcto funcionamiento de los Batch Class en horario de funcionamiento de la UGPP.
- Instalación de la Plataforma KOFAX lo cual incluye: a) Migración de la licencia principal de KOFAX y b) Migración de los Batch Class existentes, mejoras e implementaciones requeridas para la prestación del servicio sobre la plataforma Kofax.

Obligaciones Específicas:

A. Administración, Soporte y Operación especializados de la Plataforma Tecnológica KOFAX

- Administración y Soporte especializado en plataforma KOFAX en todos los módulos de la plataforma.
- Establecer planes de alta disponibilidad en el ambiente productivo que garanticen en casos de caídas de todos los servidores el correcto funcionamiento de los aplicativos propios de KOFAX Capture – Kofax Transformation Modules – WorkStations y módulos personalizados y demás componentes propios de la plataforma.
- Actualizar o modificar la arquitectura de implementación de la plataforma KOFAX según sea requerida para el correcto funcionamiento y disponibilidad de los diferentes módulos de la plataforma.
- Realizar Health Check de la solución actual implementada a nivel de infraestructura para determinar y/o identificar posibles fallos en temas de performance, estableciendo posteriormente acciones de mejora para garantizar que las futuras y actuales implementaciones sobre la solución, se ejecuten de forma óptima.
- Soporte operativo, es el soporte que se presta en sitio para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma en horario de funcionamiento de la UGPP (Lun-Vie) de 7:00 a.m. – 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. – 12:00 pm.
- Atender soporte especializados 7x24 horas, los 365 días del año en caso de presentarse fallas o ventanas de mantenimiento requeridas lo cual permitan la disponibilidad de la plataforma KOFAX.
- Atender solicitudes del cliente y del usuario final conociendo el procesamiento de expedientes pensionales y parafiscales.
- Sugerencia y configuración de perfiles de scaneo utilizando el software de VRS Professional.
- Seguimiento y control de los procesos desatendidos de Kofax Capture y KTM Server.
- Dar respuesta a consultas de carácter técnico en el procesamiento de expedientes pensionales y parafiscales de conformidad con las ANS establecidas.
- Monitorear la disponibilidad y el rendimiento de la plataforma KOFAX
- Verificar las conexiones con los diferentes sistemas de información que intervienen en el proceso de gestión documental (FileNet, Cromasoft, otros web services).

- Solucionar problemas de exportación de datos e imágenes a los diferentes sistemas de información que maneja la UGPP (FileNet, Cromasoft,)
- Determinar el estado del servidor de la aplicación de KOFAX, identificar eventos críticos, y analizar y solucionar problemas o errores de configuración.
- Asistir a las reuniones que la UGPP programe para cumplir con el objeto del contrato.
- Administración de los Batch Class que incluye los cambios necesarios para el correcto funcionamiento del Batch Class, su desarrollo y su interacción con los demás aplicaciones.
- Solucionar problemas de exportación de datos e imágenes a los diferentes sistemas de información que maneja la UGPP (FileNet, Cromasoft)
- Realizar la administración de la plataforma Kofax de la UGPP, soporte operativo y administración de los Batch Class, con personal con experiencia en soporte y administración de sistemas en Kofax Capture, entendiendo esta actividad como el soporte técnico sobre los Batch Class, funcionamiento adecuado de los Batch Class y su interacción con las demás herramientas de La UGPP.
- Realizar recomendaciones a La UGPP en cuanto a las posibilidades, buenas prácticas y alcance real de las posibilidades de la Herramienta Kofax.
- Atender los reportes que la UGPP requiera como producto de la operación.
- Atender solicitudes del cliente y del usuario final con personal que conozca y tenga la experiencia en el procesamiento de expedientes en la herramienta KOFAX como parte del soporte operativo.
- Mantener los Batch Class de KOFAX funcionando correctamente tanto en servidores como estaciones como parte del soporte operativo.
- Solucionar problemas de exportación relacionados con los batch class de datos e imágenes a los diferentes sistemas de información que maneja la UGPP (RecPen, MGAF, Documentic…) en ambientes de pruebas y de producción.
- Elaborar listas de chequeo diarias de la disponibilidad de los servicios y de la plataforma KOFAX.
- Reporte de requerimientos técnicos productos de la operación de Kofax.
- Reporte de Monitoreo del estado del flujo de los documentos de acuerdo con las etapas configuradas en la plataforma.
- Reporte de Estadística mensual de Licencias de Kofax Consumidas.
- Reporte de Incidentes de Plataforma Kofax con su respectivo estado.
- Reportes de Quality Control en estado de Error, con su respectiva solución.
- Consolidar los informes diarios en un Informe mensual sobre la ejecución del contrato debidamente soportado con la documentación física y en medio magnético producto de sus actividades al momento de la entrega. (actas, bases de datos, FUID y demás documentación inherente a sus actividades) al supervisor.
- Reportar casos al fabricante y realizar su respectivo seguimiento hasta que sean solucionados por el fabricante
- Realización de entrenamiento funcional a los operadores de los Batch class desarrollados o de modificaciones que se hagan a los actuales.
- Realización de transferencia de conocimiento sobre desarrollo y despliegue de los Batch Class desarrollados a nivel de arquitectura, a quien la UGPP designe para ello.
- Documentar y entregar el código fuente de la solución de incidentes y peticiones cuando estos implican alguna modificación en el código fuente para dar la solución a los errores presentados en el ambiente productivo

B. Actualización de plataforma KOFAX a última versión

- Instalar los nuevos servidores con la nueva plataforma

- Migración en paralelo en ambiente de desarrollo del proveedor de los batch class en la nueva plataforma
- Validación en desarrollo de los batch class migrados
- Modificación, a adecuación del desarrollo de los Batch Class existentes a la nueva versión de plataforma
- Instalación y configuración de los batch class en nueva plataforma
- Validación de la nueva plataforma con los batch class migrados
- En paralelo, operar los lotes de producción buscando terminar lo más pronto posibles esos lotes en la plataforma anterior
- Desactivar los servicios no Kofax de la vieja plataforma
- Reconfigurar los clientes de KC apuntándolos al nuevo ambiente de producción dejando solo algunos apuntando a la plataforma anterior para terminar lotes en producción
- Reconfigurar los servicios no Kofax a la nueva plataforma
- Inicio de los servicios de Kofax en nueva plataforma
- Verificación de los nuevos servicios y de los batch class
- Inicio de trabajo con nuevos lotes en nuevo ambiente
- Terminación de lotes de producción en vieja plataforma. No se insertarán en la vieja plataforma nuevo lotes de trabajo
- Reconfigurar los restantes clientes de KC apuntándolos al nuevo ambiente de
- producción
- Desmantelamiento de la vieja plataforma
- Migración de los lotes de la plataforma anterior a la plataforma nueva en las etapas correspondientes que defina la operación

Esta actualización estará enfocada al traslado de la prestación de los servicios de infraestructura de la sede Calle 13 a Datacenter. Sin embargo y como parte de la actualización si las estadísticas de desempeño y funcionamiento definen que esta plataforma debe mantenerse de manera hibrida (Sede Calle 13 y Datacenter) o en sede local (Calle 13). Deberá este proceso de actualización incluir todo el esfuerzo requerido para reinstalar en los diferentes escenarios garantizando la disponibilidad de la plataforma para el atendimiento de los procesos de la entidad sin que esto represente algún costo adicional para la entidad y en el menor tiempo posible.

Reporte De Fallas

Se reportarán las fallas e incidentes que se presenten una vez se tenga conocimiento de ello al supervisor del contrato vía correo electrónico y al Centro de Servicios de la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información de la Entidad, para gestionar la resolución inmediata de los inconvenientes registrados siguiendo los acuerdos de niveles de servicio de soporte previstos para tal fin y que son atendidos por el soporte operativo en sitio.

Conexiones VPN Y/O Usuarios

Al vencimiento del plazo de ejecución del contrato, deberán ser deshabilitados los usuarios, claves de acceso a los repositorios, aplicativos y cuentas de correo electrónico que le hayan sido asignados para el desarrollo o ejecución de las actividades enmarcadas dentro del objeto del contrato previa solicitud efectuada por el supervisor del contrato a la Dirección de Gestión de Tecnología y a la Oficina de Seguridad de la Información.

El Supervisor también deberá solicitar la inhabilitación de estos servicios en cada caso de retiro o desvinculación de personal a cargo del contratista, cuando estos casos se presenten en el curso de la ejecución contractual.

Seguridad De La Información

De conformidad con las obligaciones derivadas del objeto contractual que implican acceso, procesamiento, o gestión de la información de la UGPP, el proveedor deberá dar cumplimiento a los requisitos aplicables establecidos en las siguientes Políticas de Seguridad de la Información:

- AP-PIT-011 Política General de Seguridad de la Información
- AP-PIT-002 Política Específica de Desarrollo y Adquisición de Sistemas de Información
- AP-PIT-005 Política Específica de Seguridad de la Información para proveedores, contratistas y terceros

Así mismo, se deberá dar cumplimiento a los lineamientos requeridos por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información de la Entidad teniendo en cuenta los acuerdos de confidencialidad.

Acuerdos de confidencialidad: Toda información obtenida por el contratista, así como sus informes y documentos que produzca, relacionados con la ejecución del contrato, son considerados confidenciales, por lo que el CONTRATISTA no podrá divulgarlos sin autorización expresa por escrito de la UGPP, en ese sentido, deberá aceptar y firmar los acuerdos de uso aceptable, y confidencialidad de la información, los cuales deben hacerse explícitos desde el momento de la contratación y estar firmados para permitir el acceso a la información o servicios de procesamiento de información de la UGPP.

Acuerdos De Niveles De Servicio – ANS

- La primera semana después de finalizar el respectivo periodo de facturación el cual será mes vencido, se reunirán las partes (Contratista y Supervisor) para hacer seguimiento y evaluación y cumplimiento de ANS, cronogramas y compromisos pactados.
- Igualmente se establecerán los compromisos y cronogramas del siguiente periodo con los ajustes correspondientes si es el caso, estableciendo el alcance y priorización de los requerimientos.
- Todos los tiempos definidos para los ANS se aplican en horas hábiles en horario (Lun-Vie) de 7:00 a.m. – 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. – 12:00 pm.
- Solo se considerarán en la evaluación de ANS los eventos asociados a las obligaciones contractuales e imputables al Proveedor.

3. Para La Actividad Soporte Y Atención De Incidentes

Tiempos de Atención

ANS de soporte: Tiempos de Atención

Los tiempos en horas de respuesta y solución a las solicitudes de soporte, acompañamiento y resolución de incidentes se evaluarán sobre los siguientes tiempos máximos:

Impacto	Respuesta	Solución	Acumulado
Crítico	1h	1h	2h
Alto	2h	2h	4h
Medio	4h	4h	8h
Bajo	8h	8h	16h

Por cada evento o incidente que durante el periodo facturado supere el "tiempo máximo" acumulado definido en la tabla, las horas de resolución por encima de este límite por causas atribuibles al contratista, se penalizara la factura 15%.

Los tiempos en horas de respuesta y solución a las solicitudes de soporte, acompañamiento y resolución de incidentes se evaluarán sobre los siguientes tiempos máximos en horas hábiles:

Impacto	Diagnóstico
Crítico	1
Alto	2
Medio	4
Bajo	8

Plan De Trabajo: Acuerdo entre el Contratista y Supervisor establecido antes del vencimiento del tiempo para la solución del incidente dada una complejidad excepcional del evento aparecido.

Tiempo De Diagnóstico: Transcurre desde el registro del caso hasta el momento en que se presenta el diagnóstico y estimación del tiempo de resolución del evento

Durante el diagnóstico se establecerá un plan de trabajo cuyos tiempos en caso de no cumplirse también se aplicarán los ANS de igual forma.

Esta medición se soportará en los tiempos de atención y resolución de incidentes registrados en la herramienta de gestión del centro de servicios TI de la UGPP. Antes de transcurrir la primera hora de registro de la solicitud, las partes clasificaran de común acuerdo el impacto según las definiciones abajo presentadas:

Nivel De Impacto

Categoría	Definición
Critico	Indisponibilidad general o para usuarios VIP
Alto	Bloqueo o Transacciones incompletas.
Medio	No permite el uso a otros grupos reducidos de usuarios.
Bajo	Fallas en parámetros y configuración

4. Entregables

Los productos entregables se realizarán de acuerdo con la necesidad de la Entidad o cada vez que se realicen actualizaciones a los siguientes ítems:

- Administración Plataforma KOFAX

ITEMS	BREVE DESCRIPCIÓN
Arquitectura KOFAX	Documento Arquitectura de Plataforma Kofax actualizado frente a cualquier cambio.
Reportes Operación Kofax	Código fuente de Reportes

	Manual de Usuario Reportes
Estadísticas Licencias	Corresponde a las estadísticas que consumo de Licencias de Kofax
Administración de Usuarios y Perfiles	Documento de Administración de usuarios, creación, eliminación, Roles.
Manuales y procedimientos	Manuales técnicos o de usuario sobre el uso o de operación de gestión de la plataforma.

- Actualización de Plataforma KOFAX a la última versión

ITEMS	BREVE DESCRIPCIÓN
Arquitectura KOFAX	Documento Arquitectura de Plataforma Kofax actualizado a la nueva versión.
Certificación de actualización/Migración de la plataforma	Corresponde al documento de certificación de actualización de los componentes de la plataforma KOFAX que fueron actualizados
Manuales y procedimientos	Manuales técnicos o de usuario actualizados sobre el uso o de operación de gestión de la plataforma actualizada.

Para cada tipo de incidencias se definirá entre las partes que entregables aplican en cada caso particular.

5. GARANTÍA TÉCNICA

El periodo de garantía por la solución de cada incidencia iniciará con la solución o la instalación en producción y estabilización o en su defecto 30 días calendario después de ser certificado por el usuario. La duración de la garantía será hasta por 180 días calendario.

6. Glosario.

Administración: Consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados en la gestión de la plataforma Kofax.
Soporte: Servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este en el hardware o software.

Batch Class: Es una configuración, programa o desarrollo personalizado dentro de la plataforma de Kofax Capture, que permite realizar la digitalización y captura de documentos y la exportación de estos a diferentes sistemas de información, de acuerdo con unos requerimientos específicos.

Producto Batch Class: Entregables a la medida solicitado por la unidad de acuerdo a un plan de trabajo y solicitud funcional.

Kofax Capture: Kofax Capture™ Automatiza y acelera los procesos de negocio mediante la captura de todo tipo de documentos y formularios en papel y formato electrónico, su transformación en información precisa y procesable, y su envío hacia los procesos principales de la empresa.

Kofax Transformation Añade a Kofax Capture™: funciones automáticas de clasificación de documentos, separación de páginas, y extracción y validación de datos. Elimina el tiempo y el esfuerzo humano necesarios para procesar grandes volúmenes de documentos. Una vez extraídos los datos, se dirigen hacia los sistemas y el personal adecuados.

Kofax VRS™: Proporciona un software de mejora y perfección de la imagen patentado. La solución reduce la preparación manual de documentos y optimiza la calidad de las imágenes digitalizadas, mejorando radicalmente tanto el proceso manual de digitalización como el proceso de captura de documentos.

Dado en Bogotá D.C., a los veinte (20) días del mes de abril de 2020.

ADRIANA SAMACA TALERO
Director de Gestión de Tecnologías de la Información

Proyecto: Andres Amado