FICHA TÉCNICA Y FUNCIONAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTO ELECTRONICO DE ARCHIVO - SGDEA

DESCRIPCION DE LA NECESIDAD

La licencia de uso de ControlDoc otorgada al Ministerio es de carácter vitalicio. Sin embargo, para conservar el derecho a recibir versiones actualizadas, parches, mejoras, mantenimiento especializado, garantía, soporte técnico y capacitación, se requiere contratar periódicamente los servicios correspondientes a la actualización del licenciamiento.

La operación continua del SGDEA también requiere la atención especializada de los incidentes y requerimientos que no puedan ser solucionados por el primer nivel de soporte del Ministerio. En este sentido, se requiere contar con soporte técnico de segundo y tercer nivel, mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y evolutivo, administración de ambientes de prueba, actualización de manuales, parametrización de funcionalidades y acompañamiento especializado en la operación de los diferentes módulos.

El servicio de mesa de ayuda deberá permitir el registro, clasificación, seguimiento, escalamiento y cierre de los incidentes y solicitudes relacionados con la herramienta, aplicando los Acuerdos de Niveles de Servicio definidos por la Entidad. Se requiere que los niveles dos y tres sean atendidos por personal especializado del proveedor.

En consecuencia, para la vigencia 2026 se requiere contratar los servicios de soporte, actualización, mantenimiento y desarrollo del SGDEA ControlDoc, con el propósito de:

- Mantener vigente el derecho de actualización asociado al licenciamiento de uso vitalicio.
- Recibir las versiones, mejoras y parches liberados para el producto.
- Garantizar la atención de incidentes y requerimientos mediante soporte especializado de segundo y tercer nivel.
- Ejecutar los mantenimientos preventivos, correctivos, adaptativos y evolutivos requeridos.
- Corregir errores asociados al funcionamiento y al código fuente del aplicativo.
- Implementar los desarrollos funcionales priorizados por la Entidad.
- Fortalecer el conocimiento de los usuarios mediante actividades de capacitación.

- Mantener la disponibilidad, estabilidad, integridad y seguridad de la información institucional.
- Garantizar la continuidad de los procesos de radicación, distribución, trámite, consulta y gestión documental.

Adicionalmente, como resultado del análisis de las necesidades funcionales y operativas de la entidad, se identificaron desarrollos que deben ser ejecutados durante la presente contratación.

Estos requerimientos corresponden a:

- Desarrollo de una funcionalidad para fortalecer la trazabilidad del responsable por dependencia, 300 horas.
- Ampliación de las capacidades de consulta de información por periodos de hasta un año, estimada en 175 horas.
- Desarrollo de la funcionalidad requerida para integrar la firma digital dentro del flujo documental, estimada en 50 horas.

En total, la contratación contempla una bolsa de 525 horas de desarrollo, configuración y parametrización, que serán ejecutadas conforme a los requerimientos técnicos y funcionales definidos por el Ministerio, previa aprobación de la supervisión y contra la entrega y puesta en funcionamiento de los productos correspondientes.

El módulo de expedientes electrónicos constituye una funcionalidad activa del SGDEA ControlDoc; no obstante, para su adecuada implementación es necesario llevar a cabo la identificación, parametrización y ajuste de los elementos asociados a las Tablas de Retención Documental (TRD) en concordancia con el Cuadro de Clasificación Documental.

La contratación proyectada hace parte de las actividades programadas para la vigencia 2026 dentro del proyecto de inversión institucional y responde específicamente al objetivo de realizar el seguimiento y mantenimiento de la solución tecnológica para la administración y gestión de los documentos del Ministerio del Interior.

En este sentido, Control Online International S.A.S. es titular de los derechos patrimoniales de autor sobre el software ControlDoc®, registrado ante la Dirección Nacional de Derecho de Autor como soporte lógico bajo el registro No. 13-97-331 del 24 de enero de 2024. En dicho registro, Control Online International S.A.S. figura como titular de derechos patrimoniales y productor de la obra denominada ControlDoc, descrita como un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo —SGDEA—, ECM y BPM, con funcionalidades asociadas a ventanilla de radicación, gestión electrónica de comunicaciones, expedientes electrónicos, índice electrónico, inventarios documentales, PQRSD, instrumentos archivísticos, entre otros componentes.

En este contexto, la contratación con Control Online International S.A.S. resulta necesaria para garantizar la compatibilidad de las actualizaciones y desarrollos con la versión instalada, conservar la estabilidad de la plataforma y evitar intervenciones no autorizadas que puedan comprometer su funcionamiento o la integridad de la información institucional.

La no contratación de los servicios requeridos ocasionaría, entre otras, las siguientes consecuencias:

- Pérdida del derecho a recibir actualizaciones, nuevas versiones, mejoras y parches del producto.
- Ausencia de soporte técnico especializado de segundo y tercer nivel.
- Mayor riesgo de indisponibilidad, degradación o interrupción del servicio.
- Imposibilidad de corregir errores que requieran intervención del código fuente.
- Imposibilidad de ejecutar los desarrollos funcionales priorizados por la Entidad.
- Incremento de los tiempos de atención y solución de incidentes.
- Afectación de los procesos de radicación, distribución, seguimiento, consulta y respuesta de comunicaciones.
- Afectación de la gestión documental de todas las dependencias del Ministerio.
- Riesgos para la trazabilidad, integridad, disponibilidad y seguridad de la información.
- Afectación directa del servicio prestado a los usuarios internos y a la ciudadanía.

Ahora bien, teniendo en cuenta que ControlDoc es una herramienta transversal utilizada y que permite gestionar las comunicaciones oficiales de la entidad, cualquier interrupción prolongada o limitación en su funcionamiento tendría un impacto directo sobre la continuidad de los procesos institucionales y sobre la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, entidades públicas, entidades privadas y demás grupos de valor.

Así mismo, la Dirección Nacional de Derecho de Autor certifica la inscripción de la transferencia de derechos patrimoniales sobre el software ControlDoc a favor de Control Online International S.A.S. Esta transferencia comprende, sin limitación alguna, los derechos de reproducción, transformación o adaptación, distribución y, en general, cualquier tipo de explotación del software por cualquier medio conocido o por conocer.

Adicionalmente, Control Online International S.A.S., a través de su representante legal, certificó que es la única empresa autorizada en Colombia para la prestación de servicios relacionados con el sistema Control Doc: Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos —SGDEA—, en virtud de la titularidad de los

derechos de propiedad industrial y/o derechos de autor sobre la solución.

Teniendo en cuenta la interpretación de las normas generales de la materia, la causal de contratación del artículo 2, numeral 4, literal g), de la Ley 1150 de 2007 supone que la inexistencia de pluralidad de oferentes se limita a los dos (2) casos previstos en el 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, esto es, cuando solo una persona puede proveer el bien o servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o puede celebrar el contrato por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional.

Por lo anterior, Control Online International S.A.S. cuenta con la capacidad jurídica y técnica exclusiva para garantizar la continuidad de los servicios de soporte, actualización, mantenimiento y desarrollo del SGDEA ControlDoc®, así como la compatibilidad, integridad, estabilidad y evolución funcional de los componentes actualmente implementados en el Ministerio del Interior.

El Ministerio del Interior no posee el código fuente del aplicativo ni los derechos necesarios para modificarlo directamente o autorizar a terceros para realizar ajustes sobre los componentes protegidos de la solución. Por lo tanto, un proveedor diferente al titular no se encontraría habilitado jurídica ni técnicamente para ejecutar integralmente las actividades objeto de la contratación.

1. ACTUALIZACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Con el fin de garantizar la correcta operación del sistema se requiere el servicio de actualización, soporte y mantenimiento evolutivo, el cual incluye al menos las siguientes características:

a. Realizar la actualización del licenciamiento a partir de las versiones y parches de seguridad liberadas por parte del fabricante.
b. Brindar soporte y mantenimiento evolutivo sobre la herramienta, asegurando el correcto funcionamiento de esta.
c. Apoyar a los usuarios en las dudas y/o inquietudes que puedan surgir en la operación de cada uno de los módulos del sistema.
d. Identificar la causa de un incidente a fin de realizar las actividades de corrección ya sea por configuración, validación o explicación al usuario en la forma como debe ser operado el sistema.
e. Aplicar las soluciones temporales a los incidentes y/o problemas en pro de garantizar la operatividad del sistema.
f. Escalar al siguiente nivel de soporte técnico los incidentes detectados en caso de que la solución no se pueda aplicar. Lo anterior, de acuerdo con los ANS establecidos por la Entidad.

Todas las solicitudes, incidentes y requerimientos funcionales deberán ser canalizados exclusivamente a través de los canales oficiales definidos por el Ministerio del Interior, siendo la herramienta GLPI la plataforma institucional autorizada para la gestión centralizada de tickets. Este procedimiento permite

garantizar la trazabilidad, priorización adecuada y seguimiento efectivo de cada caso, contribuyendo a una gestión organizada, oportuna y transparente del servicio.

En particular, los incidentes clasificados como de alta criticidad deberán ser registrados y escalados directamente en GLPI por los líderes funcionales de cada área, quienes actuarán como responsables del filtro interno previo al reporte. El registro debe contener toda la información requerida: descripción del incidente, criticidad, evidencia técnica y demás datos necesarios para su atención. Adicionalmente, en situaciones donde la afectación comprometa de forma inmediata la continuidad operativa del sistema, se podrá informar de manera paralela mediante comunicación telefónica directa, sin que esta sustituya en ningún caso el registro obligatorio en la mesa de servicio.

Ahora bien, dentro del servicio de soporte integral que debe prestar el proveedor, se requiere especial atención a lo siguiente:

ITEM	CORRRESPONDENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	PRIORIDAD
1	Documentos con cruce de información P	SOPORTE	ALTA
2	Documentos sin imagen principal D	SOPORTE	ALTA
3	No permite subir adjuntos del documento creado	SOPORTE	ALTA
4	No notifica al ciudadano	SOPORTE	ALTA
5	No muestra TRD	SOPORTE	ALTA
6	Retraso en gestión por alerta "El jefe de ventanilla…"	SOPORTE	MEDIA
7	No arroja el radicado	SOPORTE	MEDIA
8	Afectación de la gestión por alerta "no se ha podido conectar con el servidor"	SOPORTE	MEDIA
9	Los adjuntos no se pueden visualizar	SOPORTE	ALTA
10	No permite dar respuesta al usuario	SOPORTE	ALTA
11	Se traslada a otro usuario, pero no desaparece de la bandeja del usuario	SOPORTE	MEDIA
12	El contador de la bandeja muestra un número, pero al revisar el detalle no coincide la cantidad	SOPORTE	ALTA
13	No permite al ciudadano hacer seguimiento de su solicitud	SOPORTE	ALTA
14	El formulario on line en tipo de solicitud repite los tipos, confundiendo al usuario	SOPORTE	ALTA
15	No permite ajustar los términos de respuesta	SOPORTE	ALTA
16	No se pueden hacer actualizaciones requeridas por servicio al ciudadano	SOPORTE	MEDIA
17	Sincronización con la API para envió de correo certificado con el proveedor que disponga el Ministerio	SOPORTE	ALTA
18	Verificación de la API interna para la sincronización con el correo de radicación de servicio al ciudadano	SOPORTE	ALTA
	Traslados		
19	Se responde a través del sistema y aunque arroja ID la respuesta no llega al destinatario.	SOPORTE	ALTA
20	En las continuas intermitencias del sistema, se pierde la tarea que se está haciendo, no guarda la información.	SOPORTE	MEDIA
21	En traslados o respuestas, aunque permite seleccionar varios destinatarios,	SOPORTE	ALTA

	en ocasiones solo notifica al primer seleccionado.		
	Firma de Documentos		
22	Con frecuencia no permite realizar la firma del documento.	SOPORTE	ALTA
23	El sistema le presenta al usuario una alerta de "error de contraseña" y además presenta dificultades para cambiar contraseña de firma.	SOPORTE	MEDIA
	Envío de documentos a usuarios internos y externos		
24	El sistema no permite la selección de múltiples destinatarios para el envío de documentos, funcionalidad que fue solicitada en los criterios técnicos de la adquisición.	SOPORTE	ALTA
25	No permite hacer múltiples radicaciones de comunicaciones generales ni llevar control individual de todos los destinatarios.	SOPORTE	ALTA
26	Problemas en los traslados de Radicados: Se presenta la situación en la que se da traslado de un radicado desde una bandeja hacia otro funcionario. En ocasiones se evidencia que algunos radicados no aparecen en la bandeja ni del receptor ni del emisor.	SOPORTE	
	Reportes		
27	Los reportes muestran información imprecisa e inexacta.	SOPORTE	ALTA
28	Duplicidad en la información	SOPORTE	ALTA
29	El sistema no permite exportar informes o reportes a formatos PDF o Word	SOPORTE	MEDIA
30	El sistema debe permitir la última revisión y corrección del documento	SOPORTE	MEDIA
	Conservación Documental		
31	Capacitaciones	SOPORTE	ALTA
32	Apoyo en TRD parametrizar	SOPORTE	ALTA
ITEM	**SERVICIO AL CIUDADANO**	**CUMPLIMIENTO**	**PRIORIDAD**
1	Cumplir con las tipologías actuales de documentación	SOPORTE	ALTA
2	Cumplir con la configuración actual de TRD (Tablas de retención documental)	SOPORTE	MEDIA

3	Work Flow acorde a los procesos actuales y modificable a futuro acorde a cada necesidad.	SOPORTE	MEDIA
4	Cumplir con el flujo de trabajo acorde a las tres modalidades de ingreso de solicitudes al ministerio Correo electrónico, Página WEB y recepción física	SOPORTE	ALTA
5	Preservación de archivos y trazabilidad acorde a las TRD	SOPORTE	MEDIA
6	Utilización de funciones actuales como plantillas o las que dispongan los usuarios	SOPORTE	MEDIA
7	Flujo de trabajo acorde a las necesidades y que no incorporen más actividades para los	SOPORTE	MEDIA
8	Tablas maestras actualizables de manera sencilla como TRD, tiempos de ejecución y vencimiento por tipo de solicitud por tipología de PQRSDF, Tramite, Tutelas, Asuntos legislativos, Asuntos Jurídicos)	SOPORTE	ALTA
9	Clasificación de la correspondencia acorde TRD y que permita ver en reportes	SOPORTE	MEDIA
10	Reportería parametrizable por información acorde al alcance y Necesidad	SOPORTE	ALTA
11	Consultas actuales tanto internas como de la ciudadanía	SOPORTE	BAJA
ITEM	**GENERALES**	**CUMPLIMIENTO**	**PRIORIDAD**
1	Seguridad de la información, copias de seguridad	SOPORTE E INTERNO	ALTA
2	Respaldo de la información y consulta acorde a las TRD	SOPORTE E INTERNO	MEDIA
3	Performance de la aplicación acorde al N° usuarios promedio, consultas y tiempos de estas.	SOPORTE E INTERNO	ALTA
4	Ambiente de pruebas	SOPORTE	MEDIA
5	Sabana de datos que permita recopilar la información posteriormente para reportes y consultas parametrizables	SOPORTE	MEDIA
6	Sincronización con la API para firma digital y el correo certificado del proveedor que disponga el Ministerio	SOPORTE	ALTA

Lo anterior, no afecta el soporte que se requiera a los demás asuntos del uso de la herramienta.

2. SERVICIO DE MESA DE AYUDA – SGDEA

El servicio de mesa de ayuda tiene como propósito brindar soporte oportuno y estructurado a los incidentes y requerimientos relacionados con el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA) ControlDoc, garantizando trazabilidad, escalabilidad y atención conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos.

- **CONDICIONES DEL SERVICIO**

Todos los incidentes serán gestionados obligatoriamente a través de la herramienta GLPI del Ministerio del Interior. Esta será la única fuente oficial de registro, trazabilidad y seguimiento de tickets.

El número de incidencias que puede reportar el Ministerio del Interior es ilimitado.

Las incidencias reportadas serán atendidas de acuerdo con criticidad por el personal encargado de soporte en sitio o mesa de ayuda de acuerdo con los ANS.

El proveedor deberá entregar a la supervisión del contrato un reporte mensual consolidado de los incidentes atendidos y su estado, con base en la información de GLPI.

El proveedor brindará actualización de producto por mejoras y nuevas funcionalidades incorporada por ControlDoc.

- **COBERTURA Y DISPONIBILIDAD**

El proveedor dispondrá de mínimo dos (2) ingenieros de soporte en sitio durante los primeros 6 meses de la ejecución contractual, uno de ellos el coordinador el proyecto y mínimo un (1) ingeniero de soporte, el coordinador el proyecto, en sitio durante los siguientes seis meses de la prestación del servicio de actualización, mantenimiento y soporte técnico, con disponibilidad diaria de 8 horas, en horario hábil de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (jornada continua con una hora de almuerzo). Estos ingenieros deben ser con dedicación exclusiva.

Se prestará soporte remoto integral en modalidad 5x8, para complementar la atención en sitio.

Los incidentes presentados fuera del horario hábil, cuando no cague la URL, serán atendidos por el personal del proveedor en modalidad de soporte remoto, conforme al nivel de criticidad y lo establecido en los ANS.

- **CANALES HABILITADOS PARA EL REPORTE DE INCIDENCIAS**

Todos los canales disponibles deben conducir al registro formal en GLPI:

- Mesa de servicio institucional (GLPI)
- Comunicación verbal directa con el ingeniero en sitio (quien debe registrar en GLPI)
- Correo electrónico
- Línea telefónica
- Microsoft Teams

GESTIÓN DE INCIDENTES Y PETICIONES

En el marco de la operación del SGDEA ControlDoc, se entiende como incidente cualquier evento no planificado que interrumpe, degrada o amenaza con afectar la calidad del servicio, así como también solicitudes de servicio, quejas, fallas funcionales o técnicas identificadas por los usuarios.

Todos los incidentes, errores o peticiones funcionales deben ser reportados por los usuarios del Ministerio del Interior a través de los canales establecidos (ver sección anterior). Una vez notificada la situación:

- El proveedor será responsable de recopilar y registrar toda la información necesaria para la atención del caso, incluyendo evidencia, trazabilidad y detalles técnicos, utilizando para ello la plataforma oficial de gestión de servicios del Ministerio: GLPI.

- Cada solicitud o incidente será documentado como un ticket en GLPI, el cual deberá contener una clasificación según:

  i. Nivel de criticidad o impacto, de acuerdo con su afectación a la operación institucional.
  ii. Caracterización técnica o funcional, para su adecuada gestión por los niveles de soporte.

- El proceso de atención deberá ceñirse a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos, asegurando trazabilidad, transparencia y tiempos de respuesta proporcionales al impacto reportado.

NIVELES DE CRITICIDAD O IMPACTO

Criticidad	Descripción	Tiempo de Respuesta Inicial	Solución Temporal Máxima	Solución Definitiva Máxima
Alta	Servicio se encuentra interrumpido total o parcialmente, impactando funciones misionales críticas.	1 hora (en sitio o remoto)	2 horas	1 día hábil
Media	Servicio funcional con afectaciones importantes, pero no interrumpe del todo la operación.	2 horas (remoto o en sitio)	1 día hábil (misma jornada)	2 días hábiles
Baja	Afectación menor que no compromete la operación ni genera retrasos relevantes.	4 horas (remoto)	2 días hábiles	3 días hábiles

En el evento que no se cumpla con los tiempos dispuestos para el respectivo nivel de criticidad, es necesario que se tenga en cuenta la siguiente penalización:

Criticidad	Penalización	
Alta	**Tiempo de retraso**	**Penalización**
	De 1 a 2 horas	5 horas de desarrollo adicionales.
	De 3 a 4 horas	10 horas de desarrollo adicionales.
	De 4 a 6 horas	15 horas de desarrollo adicionales.
	>7 horas	Pólizas de Cumplimiento
Media	**Tiempo de retraso**	**Penalización**
	De 1 a 2 horas	3 horas de desarrollo adicionales.
	De 3 a 4 horas	6 horas de desarrollo adicionales.
	De 4 a 6 horas	9 horas de desarrollo adicionales.
	>7 horas	Pólizas de Cumplimiento
Baja	**Tiempo de retraso**	**Penalización**
	De 1 a 2 horas	2 horas de desarrollo adicionales.
	De 3 a 4 horas	4 horas de desarrollo

Criticidad	Penalización	
		adicionales.
	De 4 a 6 horas	6 horas de desarrollo adicionales.
	>7 horas	Pólizas de Cumplimiento

Consideraciones Técnicas

1. **Horario de Atención**
   La atención de incidentes y peticiones se brinda bajo un esquema de disponibilidad semanal de cinco (5) días por ocho (8) horas (5x8), en el siguiente horario hábil:

   Lunes a viernes: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

2. **Gestión de Incidentes Críticos Fuera de Horario**
   Los incidentes clasificados como críticos que ocurran fuera del horario hábil deberán ser canalizados a través de los medios establecidos: contacto telefónico y sistema GLPI.
   En estos casos, se garantiza una respuesta remota inmediata, siempre que la situación lo justifique.

3. **Registro y Seguimiento**
   Todo incidente o petición reportado debe ser registrado de manera formal en la mesa de servicio (GLPI).

   El personal de soporte es responsable de realizar el registro inicial, asegurando la correcta categorización del incidente conforme a los lineamientos establecidos.

4. **Recategorización de Incidentes**
   En caso de que se considere necesaria una recategorización del incidente ya escalado, esta deberá ser acordada entre la Entidad y el personal de soporte en sitio, garantizando una adecuada trazabilidad y justificación del cambio.

5. **Soluciones Temporales**
   Cuando no sea posible aplicar de inmediato una solución definitiva, se deberán implementar soluciones temporales que mitiguen efectivamente el impacto operativo.

   Estas soluciones deben mantenerse hasta la implementación de una solución definitiva validada por las partes correspondientes.

Caracterización

Tipo	Descripción
Técnicas	Corresponde a fallas técnicas en la operación del sistema tales como configuración de sistema operativo, explorador de internet, conectividad, entre otros.
Funcionales	Corresponde a dudas y/o inquietudes en la operación adecuada de los módulos del sistema y la transferencia de conocimiento sobre el funcionamiento de la herramienta al personal de la Entidad.

- **NIVELES DE SOPORTE CONTROLDOC**

Para la operación y soporte del SGDEA ControlDoc en el Ministerio del Interior, el modelo de atención se estructura en tres niveles, donde los ingenieros del proveedor asumirán de manera especializada los niveles dos (2) y tres (3), mientras que el nivel uno (1) será atendido por el personal designado por el Ministerio. Este esquema garantiza una atención eficiente, escalable y alineada con las mejores prácticas internacionales de soporte técnico.

Nivel 1 – Soporte Básico (Ministerio del Interior)

Atendido por colaboradores internos del Ministerio.

- Recibe y registra las solicitudes de soporte por incidentes en el primer contacto.
- Apoya a los usuarios en dudas operativas y consultas frecuentes sobre el uso de los módulos del sistema.
- Identifica causas de incidentes básicos y realiza actividades de corrección simples (configuración, validación, explicación al usuario).
- Aplica soluciones temporales para garantizar la operatividad y si no es posible resolver, escala el caso al nivel dos (2).
- Registra todos los incidentes en la mesa de servicio (GLPI).

Nivel 2 – Soporte Especializado (Proveedor)

Atendido por ingenieros del proveedor

- Atiende los incidentes escalados desde el nivel uno (1), que requieren conocimientos técnicos y funcionales avanzados del sistema.
- Diagnostica y resuelve problemas de configuración compleja, parametrización de TRD, integración con directorio activo, y manejo avanzado de expedientes electrónicos.
- Aplica soluciones temporales y definitivas, documentando procedimientos y generando guías para el nivel uno (1).
- Escala al nivel tres (3) los incidentes que impliquen fallas estructurales, errores críticos del sistema o requerimientos de desarrollo.

- Mantiene comunicación constante con el equipo de soporte del Ministerio y deja registro detallado de cada intervención en GLPI.

Nivel 3 – Soporte Experto y Desarrollo (Proveedor)

Atendido por ingenieros del proveedor

- Atiende incidentes complejos o críticos escalados por el nivel dos (2), que requieren análisis avanzado, intervención sobre la base de datos SQL Server, desarrollo de nuevas funcionalidades, corrección de errores estructurales o actualización del sistema.
- Realiza análisis de causa raíz, pruebas de rendimiento, auditoría de transacciones, y ajustes sobre la arquitectura del sistema.
- Desarrolla soluciones definitivas y genera documentación técnica para los niveles uno (1) y dos (2).
- Responsable de la actualización y mantenimiento evolutivo del sistema, así como del soporte a la interoperabilidad con otros sistemas institucionales.
- Registra todas las acciones y resultados en la mesa de servicio GLPI.

GESTIÓN DE TICKETS Y MESA DE SERVICIO

Todos los incidentes, solicitudes y requerimientos de soporte serán gestionados a través de la mesa de servicio del Ministerio del Interior, utilizando el software de registro y gestión de tickets GLPI. Se creará una categoría específica para el registro y gestión de casos relacionados con SGDEA ControlDoc. Todos los tickets serán registrados, categorizados y gestionados en GLPI, donde se asignarán roles de soporte técnico de ControlDoc y se dará acceso a los ingenieros del proveedor.

3. BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO (Horas de desarrollo)

Ejecutar hasta 525 horas de desarrollo con el fin de atender los requerimientos para nuevas funcionalidades del Sistema a través de control cambios señalados y priorizados por la Entidad los cuales serán definidos por una mesa conformada por la coordinación del Grupo de Sistemas y el Grupo de Conservación Documental del Ministerio del Interior.

Ítem	Requerimiento	Horas	Justificación
1	Trazabilidad de responsable por dependencia	300	Requisito clave de auditoría y trazabilidad institucional. • Cuando existan cambio de usuario a una nueva dependencia no arrastre la trazabilidad de su anterior cargo. • Este ajuste se debe ver reflejado en el reporte de radicados en un periodo de tiempo, puesto que sobre este reporte no arrastre la trazabilidad que el usuario gestionó

			en su anterior cargo. Solo debe generar la trazabilidad de su cargo actual.
2	Ampliación de consultas (hasta 1 año)	175	Necesidad operativa de usuarios. • Ampliar consulta en el motor de búsqueda y bandeja de gestión • Se modifica la forma en que el controlador hace la consulta a la base de datos en el backend. • Optimizar la secuencia SQL para realizar la mejora de ampliación a un año. • Esta mejora se debe ver reflejada en el reporte de radicados en un periodo de tiempo, el cual se debe ampliar hasta 1 año.
3	Integrar firma digital	50	Fundamental para cierre documental y validez. Integrar la API de firma digital suministrada por el Ministerio del Interior, a través del proveedor autorizado de servicios de firma digital, Asegurar la conexión con el api servicio de firma, configuración, ejecuciónde pruebas funcionales y validación de la interoperabilidad con el SGDEA. Firma desde el SGDEA • El usuario selecciona el documento en ControlDoc®. • El sistema invoca el API del proveedor de firma digital. • El usuario se autentica con su certificado o token digital. Se implementará la integración entre el SGDEA ControlDoc y el proveedor de firma digital certificada mediante API, garantizando la comunicación segura entre ambas plataformas. La solución permitirá a los usuarios firmar electrónicamente documentos directamente desde el SGDEA, utilizando sus certificados digitales autorizados, conservando la integridad, autenticidad, disponibilidad y trazabilidad de la información.
TOTAL DESARROLLO		**525 horas**	

Nota: El consumo de las horas es agotable, si no se llegan a utilizar la totalidad de horas disponibles, no se pagarán las sobrantes y se realizarán los ajustes contractuales que haya a lugar.

La Entidad informará mediante comunicación escrita a Control Online International SAS, la necesidad de realizar uso de horas de desarrollo. La empresa Control Online International SAS dispondrá del personal establecido en el alcance de recurso humano asignado para la ejecución del contrato, con el fin de atender los controles y cambios definidos y priorizados por la Entidad.

Para el cumplimiento de control de cambios, las partes definirán un cronograma, con la priorización de entrega de los requisitos (Product Backlog), hasta completar las 525 horas.

Nota: La descripción del alcance de consumo de la bolsa de horas será registrada en el formato Especificación de Requerimientos del Sistema de Servicio (SRSS) revisar formato propuesto, en la que se estimará el consumo de horas a ejecutar con base en los requerimientos definidos por el cliente sujeto al método de medición. De acuerdo con el consumo de la bolsa de horas, se actualizará la documentación pertinente al manual de usuario y documentación de control de cambios requerida por la entidad.

Métricas
EL contratista entregará de forma mensual un reporte de medición del servicio que contenga:

Listado de Controles de Cambio solicitados (Horas estimadas).
Listado de Controles de Cambio atendidos (Horas ejecutadas).

El pago de horas se realizará una vez entregado en funcionamiento en ambiente productivo de ControlDoc y recibido a satisfacción cada uno de los desarrollos por parte de la supervisión funcional del contrato.

4. CAPACITACIONES

Plan de capacitación, que incluye la estrategia, cronograma, temáticas, perfiles de usuarios a capacitar, metodología, contenidos teórico-prácticos, material de apoyo y mecanismos de seguimiento y evaluación. Las capacitaciones se realizarán cuando sean requeridas por la entidad durante la ejecución contractual, no obstante, se identifican las siguientes capacitaciones que se tendrán que realizar:

- **CAPACITACIONES FUNCIONALES**

Las capacitaciones funcionales tienen como objetivo instruir a los usuarios en cada una de las funcionalidades del sistema teniendo en cuenta los roles configurados.

En ese sentido, se programarán y se realizará cronograma por parte de la Coordinación de Conservación Documental, la cual será la encargada de realizar la difusión de estas.

CANT	DESCRIPCIÓN	DETALLE - CONTENIDO	PÚBLICO OBJETO
8	CAPACITACIÓN POR DEPENDENCIA	Incluir Contenido Programático: 1. Módulos de Correspondencia (Profundizar) 2. Módulos de archivos (general) 3. Generación de Reportes (general) 4. Creación de expediente electrónico.	GESTORES – CREACIÓN DE EXPEDIENTES
1	CAPACITACIÓN ADMINISTRADOR FUNCIONAL	1. Activación de Usuarios 2. Usos De Los Menús del Sistema 3. Usos E Interpretación De Informes	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - OIPI

- **CAPACITACIONES TÉCNICAS**

Las capacitaciones técnicas tienen como objetivo transferir conocimientos a los ingenieros de la entidad en cuanto a la configuración y operación del sistema, incluyendo una guía de verificación de los servicios y resolución de problemas.

CANT	DESCRIPCIÓN	DETALLE - CONTENIDO	PÚBLICO OBJETO
1	CAPACITACIÓN TÉCNICA PRESENCIAL (Mínimo 9 horas en jornadas máximas de 3 horas)	➢ INFRAESTRUCTURA ➢ BASES DE DATOS ➢ SOPORTE TÉCNICO ➢ OPERACIÓN ➢ RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS ➢ MONITOREO	INGENIEROS GRUPO DE SISTEMAS

NOTA 1: El proveedor dispondrá del personal para la ejecución de capacitaciones las cuales se programarán con la Entidad de conformidad con el cronograma que se establezca.

NOTA 2: Las capacitaciones tendrán una duración de hasta dos (2) horas para un grupo no menor a 15 usuarios por sesión y los grupos serán definidos por el supervisor funcional.

5. ENTREGABLES POR PRODUCTO

NOMBRE DEL PRODUCTO DEL FABRICANTE	ENTREGABLE ASOCIADO	DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
Suscripción de soporte técnico anual	Plan de Trabajo Detallado	Documento con el cronograma de ejecución del soporte técnico, niveles de servicio, metodología, responsables, y puntos de control	Dentro de los primeros 5 días hábiles tras la firma del acta de inicio.
	Atención de incidentes (niveles 2 y 3)	Registro, gestión y cierre de incidentes según nivel de criticidad, a través del sistema GLPI del Ministerio, con trazabilidad completa y cumplimiento de ANS. Manuales técnicos y manuales de usuario actualizados	Durante toda la vigencia del servicio (jul-2026 a jul-2027).
	Informes mensuales de soporte	Registro de tickets atendidos, tiempos de respuesta, criticidad, solución y evaluación del cumplimiento de ANS. Manual de Transferencia de Conocimiento – Soporte Avanzado	Mes a mes, conforme a ejecución
Desarrollo, configuración y parametrización de los Productos según requerimientos del área funcional (Pago contra entrega - ejecución antes del 31 de diciembre de 2026)	Informe de diagnóstico de requerimientos	Documento técnico que recopila, analiza y detalla los requerimientos funcionales solicitados por las áreas líderes y los adapta al modelo del sistema	Mes a mes, conforme a ejecución.
	Ejecución de desarrollos y configuraciones	Implementación de funcionalidades ajustadas a los requerimientos funcionales de la Entidad. Incluye	Según cronograma definido en el Plan de Trabajo y aprobado por

NOMBRE DEL PRODUCTO DEL FABRICANTE	ENTREGABLE ASOCIADO	DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
		pruebas, validación y entrega formal	el supervisor del contrato
Transferencia de Conocimiento	Capacitación a usuarios finales	Sesiones presenciales de 2 horas para grupos no menor a 15 personas. Incluye contenidos teórico-prácticos, instructivos, material de apoyo e informe de asistencia y calificación de las capacitaciones	Según cronograma aprobado en el Plan de Trabajo. Informe por cada jornada

6. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

El proveedor dispondrá de mínimo dos (2) ingenieros de soporte, uno de ellos el coordinador el proyecto, en sitio durante los primeros 6 meses de la ejecución contractual y mínimo un (1) ingeniero el coordinador del proyecto en sitio durante los siguientes seis meses de la prestación del servicio de actualización, mantenimiento y soporte técnico, con disponibilidad diaria de 8 horas, en horario hábil de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., todos con experiencia obligatoria en el uso, soporte, configuración o desarrollo del sistema ControlDoc, así como dominio en gestión documental y bases de datos SQL Server. Uno de estos ingenieros asumirá el rol de Coordinador, quien será el canal oficial de comunicación con la supervisión del contrato. Las hojas de vida de todos los ingenieros deberán ser validadas y aprobadas por la Supervisión Técnica y la Supervisión Funcional del Ministerio del Interior antes del inicio de la ejecución contractual. La dedicación de los ingenieros deber ser de manera exclusiva.

1. Ingeniero de Soporte en Sitio – Coordinador

- Formación académica:

Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática o afines (obligatorio).

- Certificaciones:

Certificación Scrum Master
Certificación ITIL Foundation (deseable).

- Experiencia obligatoria:

Mínimo 2 años de experiencia comprobada en soporte, configuración o desarrollo del sistema ControlDoc.
Mínimo 2 años de experiencia en gestión documental electrónica.

Experiencia en coordinación de equipos de soporte y comunicación con áreas técnicas y funcionales.

- Conocimientos técnicos:

Administración y soporte de bases de datos SQL Server (optimización de consultas, respaldos, restauración, monitoreo de logs).
Configuración avanzada de ControlDoc (workflows, integración con directorio activo, gestión de expedientes electrónicos).

2. Un Ingeniero de Soporte en Sitio – Perfil 2

- Formación académica:

Título profesional en Ingeniería de Sistemas o Informática (obligatorio).

- Certificaciones:

Certificación en gestión documental electrónica (ej.: ICA o Archivo General de la Nación).

- Experiencia obligatoria:

Mínimo 1 año de experiencia comprobada en desarrollo de funcionalidades para ControlDoc (APIs, reportes personalizados).
Experiencia en preservación digital
Experiencia en gestión documental electrónica y normativas aplicables.
Conocimientos técnicos:
SQL Server (diseño de índices, triggers, procedimientos almacenados).
Consumo y desarrollo de APIs REST/SOAP.

Para la aceptación formal de los dos ingenieros de soporte en sitio asignados por el proveedor, la supervisión funcional y técnica del contrato realizará un proceso de evaluación estructurado en un ambiente controlado de pruebas, orientado a validar el conocimiento práctico, la capacidad de análisis y la correcta aplicación de procedimientos de gestión de incidentes en el contexto del SGDEA ControlDoc. Esta evaluación incluirá simulaciones de atención de casos reales conforme a los niveles de soporte definidos (niveles 2 y 3), con criterios basados en competencias técnicas, dominio funcional del sistema, manejo de herramientas de soporte (como GLPI) y buenas prácticas alineadas con ITIL. Solo los perfiles que acrediten un desempeño satisfactorio durante este proceso serán autorizados para realizar las respectivas actividades en sitio.

7. VENTANAS DE MANTENIMIENTO

Para garantizar la continuidad y estabilidad del servicio, toda intervención en la plataforma SGDEA ControlDoc, ya sea por actualización programada o por corrección de emergencia, debe gestionarse bajo un esquema formal de ventanas de mantenimiento, siguiendo las mejores prácticas del marco ITIL.

- **Ventanas de actualización programada**

El proveedor deberá solicitar la autorización para realizar mantenimientos programados con al menos dos (2) días calendario de antelación. Esta solicitud debe incluir el detalle de los cambios a realizar y su justificación, permitiendo a la entidad evaluar el impacto y preparar a los usuarios sobre posibles afectaciones en el servicio.

- **Ventanas de emergencia**

En caso de requerirse una intervención no planificada por situaciones críticas o incidentes que afecten la disponibilidad o seguridad de la plataforma, el proveedor deberá comunicarse de inmediato con el supervisor del contrato. Junto con la supervisión, se acordará el momento más adecuado para la intervención, minimizando el impacto sobre la operación institucional.

Independientemente del tipo de ventana, el proveedor está obligado a generar un documento de plan de cambios (RFC) que describa el alcance, los riesgos, el análisis de impacto, el procedimiento de reversa y los responsables de la intervención, conforme a los lineamientos de gestión de cambios del marco ITIL. Este documento debe ser presentado y aprobado por la supervisión antes de la ejecución del mantenimiento.

El procedimiento de gestión de ventanas de mantenimiento deberá estar enlazado con la mesa de servicio institucional, de manera que toda solicitud, autorización, ejecución y cierre de la ventana quede registrada y trazable a través del sistema de gestión de tickets GLPI del Ministerio del Interior.

- **Requisito de certificación**

El proveedor debe contar como mínimo, con una certificación vigente en ITIL aplicable a la gestión de cambios y ventanas de mantenimiento, garantizando así la correcta aplicación de los procesos y la alineación con estándares internacionales de gestión de servicios de TI.

8. SOPORTE ADICIONAL

Además de lo identificado anteriormente, se requiere el soporte, mantenimiento y acompañamiento, para:

- Realizar la parametrización del sistema con base en la información proporcionada por el Ministerio correspondiente a TRD.
- Apoyo y asistencia en la generación de expedientes, en el sistema Control Doc, de las series digitalizadas.

- Apoyo en revisión y corrección en la parametrización, en el sistema Control Doc, de tipologías de PQRSD.
- Apoyo, orientación y asistencia para el enlace, en el sistema Control Doc, de las PQRSD de la entidad.

9. PERMISOS DE ACCESO

El contratista debe garantizar que la gestión de permisos de acceso en el SGDEA ControlDoc se realice de acuerdo con las mejores prácticas y funcionalidades reales del sistema. ControlDoc permite la administración de accesos mediante la definición de roles y dependencias, asegurando que cada usuario, interno o externo, tenga acceso únicamente a los documentos y expedientes que le correspondan según su función en la organización y conforme a las Tablas de Retención Documental (TRD) y las políticas de control de acceso definidas por el Ministerio del Interior.

La asignación de permisos se realiza a través de la plataforma y, cuando aplica, mediante la integración con el directorio activo suministrado por el Ministerio, lo que permite una gestión centralizada y segura de los usuarios y sus perfiles. El sistema permite configurar diferentes niveles de acceso (consulta, edición, aprobación, cierre de expedientes, etc.) y restringir funcionalidades según el rol asignado, cumpliendo con el principio de mínimo privilegio.

Adicionalmente, el contratista debe velar por el cumplimiento de los requisitos que garanticen la integridad, autenticidad, fiabilidad, disponibilidad y preservación de los documentos gestionados en ControlDoc a lo largo del tiempo. Esto se logra mediante el uso de mecanismos de control de versiones, auditoría de acciones de los usuarios, trazabilidad de accesos y respaldo periódico de la información, conforme a las capacidades y configuraciones nativas del software y a las políticas institucionales de seguridad de la información.

10. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

El Ministerio del Interior dispone de una infraestructura tecnológica moderna y robusta, desplegada sobre la nube pública de Microsoft Azure, bajo esquemas de Infraestructura como Servicio (IaaS) y Plataforma como Servicio (PaaS). Esta configuración permite garantizar alta disponibilidad, escalabilidad, seguridad y continuidad operativa para aplicaciones institucionales críticas, entre ellas el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo – SGDEA ControlDoc.

La arquitectura implementada en Azure soporta el aprovisionamiento y administración eficiente de recursos como máquinas virtuales, bases de datos SQL Server, balanceadores de carga, almacenamiento de alta velocidad y mecanismos

avanzados de respaldo y recuperación ante desastres. Todo ello en cumplimiento de los estándares internacionales de continuidad del negocio, protección de datos y alineación normativa.

La configuración actual de la infraestructura en ambiente de producción de ControlDoc:

Infraestructura Control Doc Producción	
Tipo de maquina	Máquina Virtual – Servidor de aplicaciones
Tipo de maquina Azure Base de Datos	Standard D16 v5
Memoria RAM	64 GB
Almacenamiento Disco duro SSD	256 GB SSD UNIDAD (C)
	256 GB SSD UNIDAD (D)
	4090 GB SSD UNIDAD (E)
	2048 GB SSD UNIDAD (F)
Procesador	16 VCPU

Infraestructura Control Doc Producción	
Tipo de maquina	Máquina Virtual - Base de Datos
Tipo de maquina Azure Base de Datos	Standard D16 v5
Memoria RAM	64 GB
Almacenamiento Disco duro SSD	127 GB SSD UNIDAD (C)
	128 GB SSD UNIDAD (D)
	512 GB SSD UNIDAD (E)
	256 GB SSD UNIDAD (F)
	512 GB SSD UNIDAD (G)
Procesador	16 VCPU

El Ministerio del Interior podrá cambiar el ambiente de infraestructura (en nube o local on-premise) durante la vigencia del contrato de soporte, actualización y mantenimiento del sistema ControlDoc.

Por su parte, el proveedor deberá realizar un análisis técnico periódico sobre el consumo y dimensionamiento de los recursos desplegados. Esto con el fin de que, conforme se implementen nuevas funcionalidades y mejoras en el sistema, se ajusten de forma proactiva las capacidades de cómputo, almacenamiento y red, optimizando el uso de los servicios y asegurando el desempeño óptimo, seguro y sostenible del SGDEA ControlDoc.

Nota: En caso de que el Ministerio decida implementar el SGDEA en infraestructura hiperconvergente on-premise, el proveedor deberá realizar el acompañamiento técnico junto con el equipo de sistemas, para realizar las actividades previas y

posteriores, que permitan implementar los servicios del SGDEA en dicha infraestructura.

PLAZO

El plazo de ejecución del contrato será de un (1) año, contado a partir de la suscripción del acta de inicio por las partes, la expedición del Registro Presupuestal y la constitución y aprobación de las garantías exigidas.

Nota 1: El año de soporte técnico para efectos del presente contrato se contabilizará a partir del 21 de julio de 2026, en razón a que el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) Control Doc tiene vigente este servicio con CONTROL ONLINE INTERNATIONAL SAS hasta el 20 de julio de 2026.

Nota 2: Sin perjuicio del plazo de ejecución establecido, el valor del contrato que corresponde a la actualización y a las horas de desarrollo, configuración y parametrización, se ejecutarán en la presente vigencia y con recursos 2026.

11. FORMA DE PAGO

El valor destinado a la contratación se pagará así:

A) Un (1) pago por Renovación del licenciamiento y soporte técnico, previa acreditación y aprobación por parte de los supervisores del contrato de los siguientes entregables: 1. Certificado que acredite la actualización y el soporte al licenciamiento de derechos de uso vitalicio del Software ControlDoc, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio. 2. Comprobante de activación del servicio de soporte y mantenimiento del Software ControlDoc, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio. 3. Plan de trabajo detallado para la ejecución de las actividades de soporte, mantenimiento, actualización, desarrollo, acompañamiento funcional así como las hojas de vida del personal mínimo requerido aprobados por el supervisor y demás servicios asociados al contrato durante la vigencia contractual, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio. 4. Plan de capacitación, que incluya la estrategia, cronograma, temáticas, perfiles de usuarios a capacitar, metodología, contenidos teórico-prácticos, material de apoyo y mecanismos de seguimiento y evaluación, de acuerdo con las necesidades que defina la Entidad durante la ejecución contractual. 5. Certificación de recibo a satisfacción expedida por parte de los supervisores. 6. Certificado del pago de aportes parafiscales de los últimos seis (06) meses de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 27 de diciembre de 2002, modificado por la Ley 828 de 2003.
B) Se efectuarán pagos mes vencido, contra la prestación efectiva de la

configuración, desarrollo y parametrización de ControlDoc, es decir, contra la entrega, puesta en funcionamiento y recibo a satisfacción de cada uno de los requerimientos definidos en la ficha técnica y funcional del contrato, de conformidad con las horas y el valor unitario estimado para cada componente. En todo caso, la totalidad de las funcionalidades objeto del presente componente deberá encontrarse implementada, probada y recibida a satisfacción dentro de la vigencia 2026.

Las funcionalidades a desarrollar corresponden a:

Ítem	Requerimiento	Horas	Justificación
1	Trazabilidad de responsable por dependencia	300	Requisito clave de auditoría y trazabilidad institucional
2	Ampliación de consultas (hasta 1 año)	175	Necesidad operativa de usuarios
3	Integrar firma digital	50	Fundamental para cierre documental y validez
TOTAL DESARROLLO		**525 horas**	

NOTA 1: Los Pagos antes señalados se realizarán con sujeción al PAC y a la ubicación de fondos por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público en la Tesorería del Ministerio del Interior, de tal manera que el Ministerio no asume responsabilidad alguna por la demora que pueda presentarse en dichos pagos, y por lo tanto, Control Online International S.A.S., cumplirá con sus obligaciones y no podrá aducir como justificación alguna para su no realización o demora en los mismos. Todo ello en cumplimiento de los servicios efectivamente recibidos, previa presentación de la factura, en cumplimiento a las obligaciones en el período respectivo, certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato y presentación de la constancia de pago al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales e ingreso a los inventarios de la Entidad, si es el caso. El contratista deberá presentar los siguientes documentos para el pago: **1.** Factura o solicitud de pago conforme al Estatuto Tributario con los respectivos soportes. Si el contratista está obligado a facturar electrónicamente, en cumplimiento de la Directiva Presidencial No. 9 del 11 de septiembre de 2020, deberá presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia con lo dispuesto en la Resolución No. 42 del 5 de mayo de 2020. **2.** Certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato, donde conste expresamente el recibo a satisfacción del producto y la aprobación del pago por el producto suministrado. **3.** Certificación de cumplimiento oportuno en el pago de los aportes correspondientes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los aportes correspondientes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar. **4.** Certificado del pago de aportes parafiscales del mes inmediatamente anterior de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, modificado por la Ley 828 de 2003. Los pagos

se harán en pesos colombianos, a través de consignación en la cuenta que el contratista señale, respecto de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos, previos los descuentos de Ley.

NOTA 2: Si las facturas no son correctamente elaboradas o no se acompañan con los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se haya aportado el último de los documentos faltantes. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. El MINISTERIO solo adquiere obligaciones con el contratista, y bajo ningún motivo o circunstancia aceptará pagos a terceros. Por tanto, en el valor pactado se entienden incluidos, entre otros, los gastos de administración, salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal, incrementos salariales y prestacionales; desplazamiento, transporte y almacenamiento de materiales, herramientas y toda clase de equipos necesarios; totalidad de tributos originados por la celebración, ejecución y liquidación del contrato; las deducciones a que haya lugar; la remuneración para el contratista y, en general, todos los costos en los que deba incurrir el contratista para la cumplida ejecución del contrato. El Ministerio no reconocerá, por consiguiente, ningún reajuste realizado por el contratista en relación con los costos, gastos o actividades adicionales que aquel requería para la ejecución del contrato y que fueron previsibles al momento de la presentación de la propuesta.

NOTA 3. Los pagos a realizarse por parte de **EL MINISTERIO** se efectuarán en la cuenta aportada por **CONTROL ONLINE INTERNATIONAL SAS.**

ANEXO 1
CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS Y NIVELES DE SERVICIO (ANS) – MINISTERIO DEL INTERIOR

En el marco del proceso contractual de soporte, desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA) ControlDoc, el proveedor deberá dar cumplimiento estricto a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos y autorizados por el supervisor del contrato. Estos acuerdos son obligatorios para todas las actividades de desarrollo, integración, migración y soporte, y están orientados a garantizar la calidad, oportunidad y trazabilidad de los entregables técnicos.

PRODUCTO ENTREGABLE	INDICADOR CUMPLIMIENTO ANS	VALOR A PAGAR EN LA FACTURA DEL MES CON % DE ACUERDO AVANCE
Entrega de Plan de Trabajo detallado con ejecución de las obligaciones del contrato a desarrollar, horas a ejecutar con fechas definidas y tiempos en la atención de los requerimientos priorizados de acuerdo con el cronograma previamente autorizado por el supervisor del Contrato	100% de cumplimiento conforme al cronograma aprobado por la supervisión del contrato.	Se aplicará una deducción del 1% sobre el valor correspondiente al período de facturación por cada día calendario de retraso en la entrega del plan de trabajo detallado, el cual debe incluir la planificación y especificación técnica de las obligaciones a desarrollar por parte del contratista
Entrega de las soluciones correspondientes a los requerimientos priorizados, incluyendo la ejecución técnica, validación funcional y documentación respectiva, conforme al cronograma previamente aprobado por la supervisión del contrato	100% de cumplimiento según las fechas establecidas en el cronograma autorizado por el supervisor del contrato	Se aplicará una deducción del 1% sobre el valor correspondiente al período de facturación por cada día calendario de retraso en la entrega de las soluciones asociadas a los requerimientos priorizados, cuya ejecución técnica y funcional haya sido aprobada previamente por la supervisión del contrato, conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos

PRODUCTO ENTREGABLE	INDICADOR CUMPLIMIENTO ANS	VALOR A PAGAR EN LA FACTURA DEL MES CON % DE ACUERDO AVANCE
Una vez definidos y aprobados por el supervisor del contrato los planes de trabajo y cronogramas asociados a los desarrollos a ejecutar, se establecerán los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) aplicables, los cuales serán exigibles en caso de incumplimiento por parte del contratista	100% de cumplimiento conforme al cronograma aprobado por la supervisión del contrato	Una vez aprobado por la supervisión del contrato el plan de trabajo detallado que incluya la planificación, especificación técnica de los desarrollos y el cronograma de ejecución, se aplicará una deducción del 1% sobre el valor del período de facturación por cada día calendario de retraso en su entrega, conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos

Los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definen los parámetros de cumplimiento en la atención de incidentes reportados frente a los tiempos de solución establecidos para cada nivel de criticidad (alta, media y baja), conforme a lo registrado en la herramienta de gestión de tickets (GLPI). Estos ANS permiten garantizar la disponibilidad operativa del sistema SGDEA ControlDoc y establecer mecanismos de penalización proporcionales al impacto del incumplimiento, mediante la asignación de horas adicionales de desarrollo a favor del Ministerio. La aplicación de estas medidas busca mantener la calidad del servicio, mitigar riesgos operativos y asegurar la mejora continua del soporte prestado.

ANS – Atención de Incidentes SGDEA ControlDoc

PRODUCTO ENTREGABLE	INDICADOR CUMPLIMIENTO ANS	PENALIZACIÓN APLICABLE (HORAS ADICIONALES DE DESARROLLO)
Atención de incidentes de ALTA criticidad (Tiempo de respuesta: 1 hora. Solución temporal: 2 horas. Solución definitiva: 1 día hábil)	Cumplimiento del 100% de los tiempos establecidos, con trazabilidad registrada en GLPI.	- Retraso de 1 a 2 horas: 5 horas adicionales de desarrollo. - Retraso de 3 a 4 horas: 10 horas adicionales de desarrollo. - Retraso de 5 a 6 horas: 15 horas adicionales de desarrollo. - Retraso mayor a 7 horas: Evaluación de afectación a pólizas de cumplimiento.
Atención de incidentes de MEDIA criticidad	Cumplimiento del 100% de los tiempos	- Retraso de 1 a 2 horas: 3 horas adicionales de desarrollo. - Retraso de 3 a 4 horas: 6

PRODUCTO ENTREGABLE	INDICADOR CUMPLIMIENTO ANS	PENALIZACIÓN APLICABLE (HORAS ADICIONALES DE DESARROLLO)
(Tiempo de respuesta: 2 horas. Solución temporal: misma jornada. Solución definitiva: 2 días hábiles)	establecidos, con trazabilidad registrada en GLPI	horas adicionales de desarrollo. - Retraso de 5 a 6 horas: 9 horas adicionales de desarrollo. - Retraso mayor a 7 horas: Evaluación de afectación a pólizas de cumplimiento.
Atención de incidentes de BAJA criticidad (Tiempo de respuesta: 4 horas. Solución temporal: 2 días hábiles. Solución definitiva: 3 días hábiles)	Cumplimiento del 100% de los tiempos establecidos, con trazabilidad registrada en GLPI	- Retraso de 1 a 2 horas: 2 horas adicionales de desarrollo. - Retraso de 3 a 4 horas: 4 horas adicionales de desarrollo. - Retraso de 5 a 6 horas: 6 horas adicionales de desarrollo. - Retraso mayor a 7 horas: Evaluación de afectación a pólizas de cumplimiento.

José Gabriel Diaz Prieto
Coordinador Grupo de Conservación Documental

Alexander Monroy Salive: Coordinador Grupo de Sistemas
Yitcy Becerra Diaz: Jefe Oficina de información Publica