ANEXO TÉCNICO

Contenido

ANEXO TÉCNICO 3
1. OBJETO 3
2. ALCANCE 3
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, ENTREGABLES Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) 4
3.1 Servicio de Soporte Técnico en Sitio 4
3.2 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) 4
3.3 Entregables del Servicio e Informes Mensuales 5
3.4 Contenido Mínimo de los Informes Mensuales 5
4. ESPECIFICACIONES FUNCIONALES 6
4.1 Requerimientos de Licenciamiento 6
4.2 Parametrización y Configuración Avanzada 6
5. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN 8
Fase 1. Planeación 8
Fase 2. Análisis 8
Fase 3. Ejecución 8
Fase 4. Monitoreo y Control 9
Fase 5. Cierre 9
6. SOPORTE TÉCNICO 9
Horario de Atención 9
Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) 9
Informes Mensuales 10
7. CAPACITACIÓN 10
Entregables 10
8. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO 11
Gerente de Proyecto 11
Ingeniero de Implantación 11
Profesionales de Apoyo 11
Técnicos o Tecnólogos de Soporte 11

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co

ANEXO TÉCNICO

9. ENTREGABLES 11
10. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA 12
11. PLAZO DE EJECUCIÓN 12
12. GARANTÍA Y SOPORTE 12
13. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN 12
14. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA 13
15. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD 14
16. ANEXOS 14

ANEXO TÉCNICO

ANEXO TÉCNICO

1. OBJETO

Prestación de servicios para el fortalecimiento y ampliación de las funcionalidades de la plataforma ControlDoc®, mediante la adquisición de licencias de uso, la ejecución de actividades de configuración, parametrización e implementación y ajuste de la solución, así como la prestación de servicios de soporte técnico y capacitación, con el fin de garantizar su adecuada operación y atender las necesidades institucionales de la Entidad.

2. ALCANCE

El contratista deberá suministrar, implementar y poner en operación los siguientes componentes, relacionados en la propuesta de servicio remitida:

Código Único de Parte del Fabricante (SKU)	Nombre del Producto / Servicio del Fabricante	Unidad de Medida	Cantidad
CO-MRG_LV	Licencia de módulo de Radicación y gestión de comunicaciones recibidas, producción de comunicaciones internas y enviadas cero papel, analítica de datos (*Dashboard*) nivel directivo y gestión por usuario.	Licencia de uso vitalicio por usuario	600
IT-SW-09-02	Configuración y parametrización de los productos (Configuración y parametrización en SGDEA: *Web Services*, consumo de APIs, integración con correo certificado y mejoras funcionales).	Hora	500
IT-SW-11-01	Gerente de Proyecto.	Mes	5
IT-SW-02-01	Soporte técnico en sitio *(Disponibilidad de 4 perfiles técnicos simultáneos durante el periodo contractual)*.	Mes	5
IT-SW-08-01	Capacitación para Usuario Final (Hasta 20 personas por sesión).	Sesión	20

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co

ANEXO TÉCNICO

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, ENTREGABLES Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

3.1 Servicio de Soporte Técnico en Sitio

El contratista garantizará la ejecución de las actividades de soporte en sitio y la administración del requerimiento mediante el siguiente equipo de trabajo mínimo y perfiles calificados.

- **Gerencia de Proyectos:** Un (1) Gerente de Proyectos. Profesional universitario con título de especialización y una experiencia mínima certificada de tres (3) años en cargos equivalentes.
- **Soporte Técnico en Sitio:** Cuatro (4) ingenieros de sistemas, tecnólogos o técnicos en áreas afines. Contarán con una experiencia mínima certificada de dos (2) años en actividades de soporte técnico en sitio.

El personal asignado estará dispuesto para atender las actividades de soporte en la infraestructura física de la Entidad.

3.2 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Para garantizar la oportunidad y la calidad en la prestación del servicio, el contratista deberá cumplir estrictamente con los siguientes tiempos máximos de respuesta y solución definitiva, clasificados según su nivel de criticidad:

Nivel de Criticidad	Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de Solución Definitiva
Alta	Cuatro (4) horas	Dos (2) días
Media	Siguiente día hábil	Cinco (5) días
Baja	Dos (2) días hábiles	Ocho (8) días hábiles

Nota: Los tiempos de solución definitiva para criticidad alta y media se entienden computados en días calendario, salvo que las actividades requieran disponibilidad exclusiva de la plataforma en horario administrativo.

ANEXO TÉCNICO

3.3 Entregables del Servicio e Informes Mensuales

Como soporte indispensable para la ejecución contractual y la gestión de los pagos correspondientes, el contratista deberá presentar:

- **Certificado de Cubrimiento del Servicio:** Documento formal que avale la disponibilidad y el despliegue del personal en sitio durante el período reportado.

- **Informes Mensuales de Servicio:** Reporte ejecutivo y técnico consolidado que se ajustará a las siguientes condiciones de entrega:

    - **Fecha de corte:** El día veintiocho (28) de cada mes calendario.
    - **Plazo de envío:** Dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de corte.
    - **Medio de entrega:** Remisión digital al correo electrónico de contacto del supervisor asignado por la Entidad.

3.4 Contenido Mínimo de los Informes Mensuales

Cada informe mensual presentado por el contratista deberá contener, de manera obligatoria, los siguientes acápites desagregados:

- **Casos Atendidos:** Detalle y consolidado de la totalidad de solicitudes ingresadas durante el mes, especificando su estado actual y tiempos de atención.

- **Incidentes Solucionados:** Registro detallado de fallas técnicas corregidas y restauradas en la plataforma.

- **Requerimientos Gestionados:** Listado de peticiones, configuraciones, parametrizaciones o cambios funcionales tramitados.

- **Indicadores de Cumplimiento:** Evaluación de las métricas de uso de la plataforma, efectividad en la solución y atención oportuna de los compromisos adquiridos.

- **ANS Ejecutados:** Matriz de control que demuestre el cumplimiento o las desviaciones frente a los tiempos de respuesta y solución definitiva pactados para cada nivel de criticidad.

ANEXO TÉCNICO

4. ESPECIFICACIONES FUNCIONALES

4.1 Requerimientos de Licenciamiento

Las licencias adicionales objeto de este contrato deberán integrarse nativamente a la plataforma actual de la Entidad y habilitar de manera obligatoria las siguientes capacidades funcionales por cada usuario:

- **Comunicaciones Recibidas:** Radicación, registro y distribución automatizada de comunicaciones oficiales externas entrantes.
- **Comunicaciones Internas:** Producción, firma electrónica/digital, trámite y gestión integral de memorandos, circulares y documentos internos.
- **Comunicaciones Enviadas:** Gestión, despacho y trazabilidad de comunicaciones oficiales externas salientes.
- **Cero Papel:** Operación bajo el modelo de Gestión Documental Electrónica, minimizando el uso de soporte físico e impulsando la eficiencia administrativa.
- **Expediente Electrónico:** Consulta, foliado electrónico, indexación y seguimiento detallado de los expedientes del SGDEA.
- **Dashboard Ejecutivo:** Cuadro de mando interactivo para la visualización en tiempo real de indicadores clave de gestión y alertas de vencimiento.
- **Administración Individual:** Gestión de perfiles, roles y permisos parametrizables por usuario de forma independiente.
- **Licenciamiento Perpetuo:** Uso vitalicio de los derechos de la licencia por cada usuario asignado, sin vencimiento ni costos de renovación por el derecho de uso.

4.2 Parametrización y Configuración Avanzada

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co

ANEXO TÉCNICO

El contratista deberá ejecutar una bolsa total de **quinientas (500) horas** de ingeniería especializadas para la parametrización de la plataforma, las cuales se auditarán y ejecutarán bajo la demanda de la Entidad de acuerdo con la siguiente distribución por componentes:

Componente 1: Configuración e Interoperabilidad del SGDEA (220 Horas Estimadas)

Orientado a robustecer los canales de comunicación oficiales del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo mediante las siguientes actividades:

- **Integración con Correo Certificado:** Vinculación técnica de la plataforma con el operador de correo electrónico certificado de la Entidad.
- **Despliegue de Web Services:** Desarrollo e implementación de servicios web para la interoperabilidad de datos.
- **Consumo y Configuración de APIs:** Conectividad externa para la sincronización segura de flujos de información técnica.
- **Gestión de Envíos Masivos:** Configuración de la capacidad operativa para el despacho de hasta quince mil (15.000) correos electrónicos certificados.

Componente 2: Evolución Funcional y Procesos Internos (280 Horas Estimadas)

Destinado a la optimización de los flujos institucionales existentes a través de las siguientes intervenciones técnicas:

- **Ajustes a Procesos Documentales:** Reingeniería y modelado de procesos en la herramienta según la matriz documental de la Entidad.
- **Adecuación de Formularios:** Modificación y diseño dinámico de campos de captura de datos en pantalla.
- **Parametrización de Flujos:** Creación y ajuste de flujos de trabajo (*workflows*) para aprobaciones y traslados automáticos.

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co

ANEXO TÉCNICO

- **Reportes y Consultas:** Configuración de consultas estructuradas y generación de informes a la medida.

- **Mejoras Autorizadas:** Ajustes funcionales de software complementarios, priorizados y avalados explícitamente por la supervisión del contrato.

Resumen de Asignación de Tiempos

Descripción del Componente Técnico	Bolsa de Horas Asignadas
Componente 1: Configuración e Interoperabilidad del SGDEA	220 horas
Componente 2: Evolución Funcional y Procesos Internos	280 horas
Total de horas especializadas a contratar	**500 horas**

5. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN

La implementación deberá contemplar las siguientes fases:

Fase 1. Planeación

- Elaboración EDT.
- Definición de alcance.
- Identificación de riesgos.
- Cronograma de trabajo.
- Plan de comunicaciones.

Fase 2. Análisis

- Levantamiento de requerimientos.
- Identificación de procesos.
- Validación funcional.
- Definición de arquitectura.

Fase 3. Ejecución

- Parametrización.

ANEXO TÉCNICO

- Configuración.
- Pruebas técnicas.
- Pruebas funcionales.
- Capacitación.
- Puesta en producción.

Fase 4. Monitoreo y Control

- Seguimiento de hitos.
- Gestión de riesgos.
- Control de cambios.
- Informes periódicos.

Fase 5. Cierre

- Entrega de documentación.
- Acta de aceptación.
- Informe final de ejecución.

6. SOPORTE TÉCNICO

Horario de Atención

Lunes a viernes.

Horario: 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m.

Modalidad:

- Presencial.
- Remota.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. (en días hábiles).

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co

ANEXO TÉCNICO

Criticidad	Descripción del Impacto	Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de Solución Temporal	Tiempo Máximo de Solución Definitiva
Alta	Afectación severa del servicio que impide por completo su uso y paraliza actividades críticas de la misionalidad de la Entidad.	Inmediato	2 a 4 horas	2 días
Media	Afectación parcial o severa del servicio que genera retrasos en la operación diaria y en el desarrollo de la misionalidad, sin llegar a la parálisis total.	Siguiente día hábil	Siguiente día hábil posterior a la solicitud (primera hora)	5 días
Baja	Afectación leve del servicio que genera inconvenientes operativos, pero no impide su uso ni afecta las actividades críticas misionales.	2 días hábiles	2 días hábiles	8 días

Informes Mensuales

El contratista deberá presentar:

- Casos atendidos.
- Incidentes solucionados.
- Requerimientos gestionados.
- Indicadores de cumplimiento.
- ANS ejecutados.

7. CAPACITACIÓN

El contratista deberá realizar:

- Veinte (20) sesiones de capacitación.
- Hasta veinte (20) asistentes por sesión.
- Duración mínima de cuatro (4) horas por sesión.

Entregables

- Registro de asistencia.
- Material de capacitación.
- Manuales de usuario.

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co

- Tutoriales de nuevas funcionalidades.

8. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO

Gerente de Proyecto

Perfil:

- Profesional universitario.
- Especialización relacionada.
- Experiencia mínima de tres (3) años en gestión de proyectos tecnológicos.

Ingeniero de Implantación

Perfil:

- Profesional en Ingeniería de Sistemas.
- Experiencia en implementación de SGDEA.
- Responsable de configuración, pruebas y puesta en producción.

Profesionales de Apoyo

Perfil:

- Archivista, Ingeniero Industrial, Psicólogo Organizacional o Comunicador Social.
- Apoyo funcional y documental.

Técnicos o Tecnólogos de Soporte

Perfil:

- Formación en sistemas.
- Experiencia mínima de dos (2) años en soporte tecnológico.

9. ENTREGABLES

1. Plan de trabajo.
2. Cronograma aprobado.

ANEXO TÉCNICO

3. Documento de análisis.
4. Configuración implementada.
5. Evidencias de pruebas.
6. Actas de capacitación.
7. Manuales de usuario.
8. Informes mensuales de soporte.
9. Certificados de prestación del servicio.
10. Informe final y acta de cierre.

10. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA

La Entidad deberá disponer como mínimo de:

- Servidor de aplicaciones.
- Servidor de base de datos.
- Conectividad a Internet.
- Políticas de respaldo y recuperación.
- Equipos cliente compatibles con Windows 11 o superior.
- Escáneres de mínimo 40 ppm para radicación.
- Impresoras láser para generación documental.

11. PLAZO DE EJECUCIÓN

- Cinco (5) meses contados a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato.

12. GARANTÍA Y SOPORTE

El contratista garantizará:

- Correcto funcionamiento de la solución implementada.
- Atención de incidentes conforme a los acuerdos de servicio ANS, descritos en el numeral 6.
- Corrección de defectos asociados a las parametrizaciones realizadas.
- Acompañamiento durante el período contractual.

13. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

La Entidad aceptará los entregables cuando:

ANEXO TÉCNICO

- Cumplan las especificaciones técnicas.
- Superen las pruebas funcionales.
- Se encuentren documentados.
- Exista acta de recibo a satisfacción del supervisor.

14. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

Además de las obligaciones previstas en el Acuerdo Marco y las establecidas en la Ley, el contratista deberá:

1. Suministrar las seiscientas (600) licencias de uso vitalicio ofertadas y garantizar su correcto funcionamiento.
2. Ejecutar las actividades de configuración y parametrización del SGDEA conforme a los requerimientos definidos por la Entidad.
3. Implementar las integraciones mediante Web Services y API requeridas para la interoperabilidad con servicios de correo electrónico certificado.
4. Designar un Gerente de Proyecto como punto único de contacto durante la ejecución contractual.
5. Garantizar la disponibilidad del personal técnico ofrecido durante toda la vigencia contractual.
6. Presentar un Plan de Trabajo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al inicio del contrato.
7. Elaborar y entregar informes mensuales de avance.
8. Ejecutar las pruebas funcionales, técnicas y de aceptación con acompañamiento de la Entidad.
9. Realizar transferencia de conocimiento a los funcionarios designados por la Entidad.
10. Capacitar a los usuarios finales de acuerdo con el número de sesiones contratadas.
11. Entregar manuales de usuario y documentación funcional actualizada.
12. Mantener la confidencialidad de la información institucional.
13. Atender incidentes y requerimientos conforme a los ANS establecidos.
14. Garantizar la continuidad del servicio durante la ejecución del contrato.
15. Corregir defectos atribuibles a las parametrizaciones realizadas sin costo adicional para la Entidad.
16. Cumplir los lineamientos de seguridad de la información definidos por la Personería de Bogotá.
17. Cumplir las disposiciones de la Personería de Bogotá, aplicables a sistemas de gestión documental electrónica.
18. Presentar informe final de ejecución con los resultados obtenidos y evidencias de cumplimiento.

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co

ANEXO TÉCNICO

15. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

La Personería de Bogotá deberá:

1. Designar supervisor del contrato.
2. Suministrar oportunamente la información requerida para la parametrización.
3. Garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica requerida.
4. Facilitar la participación de usuarios clave durante el levantamiento de requerimientos.
5. Aprobar oportunamente entregables y productos.
6. Gestionar los accesos requeridos para la implementación.
7. Realizar los pagos conforme a las condiciones contractuales.

16. ANEXOS

Propuesta por parte de Control Online International: 2026.07.07_Cotz_ PERSONERIA.pdf

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co