

Bogotá, 04 de agosto de 2026

Señores
UNIDAD DE PROTECCION NACIONAL
Ciudad

Estimados Señores,

De acuerdo con la invitación recibida por medio de la plataforma de COLOMBIA COMPRA EFICIENTE mediante el evento de RFI, nos permitimos presentar a la entidad nuestra cotización conforme a los requisitos solicitados, aclaramos los siguientes puntos:

- La presente cotización incluye la renovación del soporte de la herramienta SOADOC adquirida por la entidad en el año 2023.

Soporte por 3 meses

Soporte Módulos Actuales hasta 31 de Diciembre del 2026				
Número de parte	Descripción del Producto	Tipo	cantidad	Precio Total Con IVA
SOAINT-SOADOC-ONPREM-03-01	SOADOC Paquete Corporativo Zona 1 Remoto	Soporte de Licencia	3 meses	\$ 465.492.300,00
SOAQUICK-ONPREM-Resoluciones-01-01	SOAquick - Modulo Flujo Documental Resoluciones Zona 1 Remoto - Gestión de Trámites	Soporte de Licencia	3 meses	\$ 145.615.540,00
SOAINT-SOADOC-HORA IMPLEMENTACIÓN-01	Horas de implementación para requerimientos de desarrollo	hora	50	\$ 19.658.800,00
Total				\$ 630.766.640,00

El servicio se enmarca con la descripción de la siguiente tabla de contenido.

1. ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO)	3
1.1. Definiciones Prioridad: Impacto*Urgencia	3
1.2. Definiciones de niveles - Urgencia	4
1.3. Tiempos de Atención de la Solicitud	4
2. Catálogo de Servicios para atención del SGDEA	4
2.1. Definiciones Catálogo Mesa De Servicios Resoluciones	6
3. Acuerdos de Niveles de servicio, Indicadores ofrecidos, Compensaciones	8
3.1. Acuerdos de Niveles de servicio para atención de solicitudes e incidentes	9
3.2. Acuerdos de Niveles de servicio para atención de solicitudes e incidentes	10
4. Características del servicio	11
4.1. Soporte SGDEA	11
4.2. Soporte Módulo Resoluciones	11
4.3. GENERALES	11
4.4. TRANSPARENCIA Y DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO	12
5. REQUERIMIENTOS DE DESARROLLOS (100 horas)	12
5.1. Parametrización avanzada con instrumentos archivísticos	12
5.2. Perfeccionamiento funcional del SGDEA	13
5.3. Ajustes evolutivos, correctivos e interoperabilidad	13

Tablas

Tabla 1: definiciones de Impacto del servicio	3
Tabla 2: definiciones de urgencia del servicio	4
Tabla 3: Catálogo de servicios para SGDA	5
Tabla 4: Catálogo de servicios para Resoluciones	8
Tabla 5: ANS, Indicadores, Compensación para atención	9
Tabla 6: ANS, Indicadores, Compensación para Solución	10
Tabla 7: Actividades propuestas para horas (200)	13

1. ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO)

Los acuerdos de niveles de servicio se enmarcan en las siguientes definiciones.

1.1. Definiciones Prioridad: Impacto*Urgencia

La clasificación del servicio se define de acuerdo con las definiciones de Impacto y urgencia que se describen en las siguientes tablas.

Definiciones de Impacto			
Nivel	Descripción	Criterios	Ejemplo
Crítico	La interrupción impide la operación completa.	El servicio no está disponible para todos los usuarios. No hay alternativa operativa viable.	SOADOC no permite radicar i consultar documentos. API de integración caída. Firma electrónica bloqueada en todos los entornos.
Alta	Impacta a un grupo importante de usuarios o procesos clave.	Degrada el rendimiento o causa errores en módulos críticos. Workaround disponible temporalmente.	Lentitud generalizada. Módulo de búsqueda o radicación intermitente.
Media	Impacta a un subconjunto de usuarios o funciones no críticas.	Incidente repetitivo o localizado. No impide la operación total.	Error al cargar un reporte específico. Inconsistencia visual en interfaz. Usuario bloqueado sin impacto masivo.
Bajo	Impacto menor o aislado, sin riesgo operativo.	No afecta transacciones ni datos. Impacto estético o puntual.	Campo visual desalineado. Error de texto o tool-tip. Notificación sin impacto mayor.

Tabla 1: definiciones de Impacto del servicio
Fuente: Elaborado por SOAINT para UNP

1.2. Definiciones de niveles - Urgencia

Niveles de Urgencia			
Nivel	Descripción	Criterios	Ejemplo
Crítico	La atención debe ser inmediata, ya que el incidente ya interrumpe la operación.	Sin workaround disponible. Interrumpe funciones esenciales. Riesgo contractual, regulatorio o de pérdida de datos.	API productiva caída, documentos no radican, firma electrónica bloqueada, timeout generalizado.
Alta	Debe atenderse dentro del mismo día laboral para evitar impacto mayor.	Servicio parcialmente degradado. Existe workaround funcional temporal. Impacta procesos relevantes si no se corrige en pocas horas.	Lentitud severa o intermitencia en radicación, error en módulo de autenticación secundaria, carga de reportes fallida en área crítica.
Media	Puede resolverse dentro del ciclo operativo regular sin riesgo para la continuidad.	Impacto acotado a usuarios o funciones no críticas. No compromete SLA ni compromisos del cliente.	Error en un campo visual, validación incorrecta, problema puntual de usuario.
Baja	Puede resolverse en mantenimiento o backlog planificado.	No hay afectación operativa ni urgencia técnica. Se puede agrupar con otras mejoras.	Ajuste de texto, cambio de color, solicitud de revisión de logs históricos.

Tabla 2: definiciones de urgencia del servicio
Fuente: Elaborado por SOAINT para UNP

1.3. Tiempos de Atención de la Solicitud

- Los tiempos de respuesta serán medidos a partir del registro del incidente en la herramienta que se disponga por SOAINT, considerando los canales presentados y horarios de atención.
- Para cada incidente se realizará un diagnóstico que permita identificar el tiempo de solución, el cual se llevará a cabo dentro del horario de atención.

2. Catálogo de Servicios para atención del SGDEA

Entendiendo la perspectiva de la UNP en cuanto a la naturaleza y priorización del servicio de atención operarán dentro del siguiente marco:

- La incidencia o solicitud se evalúa una vez transferida al servicio de SOAINT.
- De acuerdo con la prioridad e Impacto, SOAINT en conjunto con UNP se puede revalidar la clasificación y por consecuencia el indicador y medición que se establezca en la reclasificación.

Los servicios, clasificación y ámbito de responsabilidad de atención y solución se describen en el “Catálogo de servicios definido para SGDEA” que describe la siguiente tabla.

Catalogo de servicios definido para SGDEA				
Tipo de caso	Categoría	Subcategoría	Clasificación	Responsable
Servicios Atendidos por UNP				
Requerimiento	Gestión de usuarios	Creación de usuarios	Medio	UNP--administrador aplicación
Requerimiento	Gestión de usuarios	Desbloqueo de usuarios	Alto	UNP --administrador aplicación
Requerimiento	Gestión de usuarios	Inhabilitación de usuarios	Medio	UNP --administrador aplicación
Requerimiento	Gestión de usuarios	Asignación y/o modificación de roles y privilegios propios del negocio	Medio	UNP --administrador aplicación
Requerimiento	Apoyo funcional	Capacitación funcional	Bajo	UNP --nivel 1 funcional
Requerimiento	Apoyo funcional	Asistencia funcional o procedimental - casos puntuales	Bajo	UNP --nivel 1 funcional
Requerimiento	Configuración	Configuración de reglas de radicación	Bajo	UNP --administrador aplicación
Requerimiento	Configuración	Configuración tipologías documentales en instrumentos archivísticos	Medio	UNP --administrador aplicación
Requerimiento	Actualización trd	Versionamiento de instrumentos archivísticos	Medio	UNP --administrador aplicación
Requerimiento	Configuración	Listas paramétricas	Medio	UNP --administrador aplicación
Requerimiento	Configuración	Plantillas del sistema	Alto	UNP --administrador aplicación
Incidente	Conectividad - problemas de red	Problemas de conectividad, infraestructura	Alto	UNP –
Servicios atendido por SOAINT				
Requerimiento	Anulación de radicados	Anulación de radicados	Bajo	Unp-administrador aplicación
Incidente	Gestión de usuarios	Usuario sin poder iniciar sesión	Medio	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Radicar o adjuntar documentos	Medio	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Asignar, redireccionar o devolver radicados	Bajo	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Producción documental	Medio	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Creación de expedientes o archivo de documentos	Medio	SOAINT
Incidente	Falla en la aplicación	Plataforma sin servicio	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Reportes	Bajo	SOAINT

Tabla 3: Catálogo de servicios para SGDA
Fuente: Elaborado por SOAINT para UNP

2.1. Definiciones Catalogo Mesa De Servicios Resoluciones

Entendiendo la perspectiva de la UNP en cuanto a la naturaleza y priorización del servicio se clasifican como altos. Los casos operarán dentro del siguiente marco:

- c) La incidencia o solicitud se evalúa una vez solicitada.
- d) De acuerdo con la prioridad e Impacto, en conjunto con UNP se puede revalidar la clasificación y por consecuencia el indicador y medición que se establezca en la reclasificación.

Los servicios, clasificación y ámbito de responsabilidad de atención y solución se describen en el “Catálogo de servicios definido para RESOLUCIONES” que describe la siguiente tabla.

Catálogo de servicios definido para RESOLUCIONES				
Tipo de caso	Categoría	Descripción	Clasificación	Responsable
Servicios que Atiende la UNP				
Requerimiento	Gestión de usuarios	Desbloqueo de usuarios resoluciones	Alto	UNP
Requerimiento	Gestión de usuarios	Creación de usuarios resoluciones	Alto	UNP
Requerimiento	Gestión de usuarios	Modificación de roles y privilegios propios de resoluciones	Alto	UNP
Requerimiento	Apoyo funcional	Capacitación funcional resoluciones	Alto	UNP
Requerimiento	Apoyo funcional	Asistencia funcional o procedimental - casos puntuales de resoluciones	Alto	UNP
Requerimiento	Configuración	Actualización de plantillas de resoluciones	Alto	UNP
Requerimiento	Configuración	Plantillas del sistema sgdea	Alto	UNP
Incidente	Conectividad - problemas de red	Aplicación no operativa	Alto	UNP
Requerimiento	Configuración	Actualizar la imagen de la firma en el sistema	Alto	UNP - tecnología
Requerimiento	Apoyo funcional	Dudas consulta del expediente de resoluciones	Alto	UNP
Incidente	Apoyo funcional	Dudas generación de reportes de resolución	Alto	UNP
Incidente	Fallas funcionales	Migración de la data de entrada de resolución	Alto	UNP - tecnología. Data del ser a la bd intermedia.
Incidente	Configuración	Problemas con los campos que se mapean en las plantillas	Alto	Unp-soain (unp ya que se trae algunos campos de la bd de la entidad)

Catálogo de servicios definido para RESOLUCIONES

Tipo de caso	Categoría	Descripción	Clasificación	Responsable
Servicios que presta - SOAINT				
Incidente	Fallas funcionales	Problemas con visualización de plantillas de resoluciones que impide generar la respuesta	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Problemas con la selección de plantillas de resoluciones que impide generar la respuesta	Alto	SOAINT
Incidente	Falla en la aplicación	Plataforma sin servicio	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Asignar, redireccionar o devolver resoluciones que impide generar la respuesta	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Falla en el cierre de casos resolución que impide su cierre	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Mapeo incorrecto de estado resolución que impide generar la respuesta	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Gestión de reparto de resolución	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Gestión de proyección en documento de resolución que impide generar la respuesta	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Gestión de cancelación de resolución	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas en la aplicación	Novedad en el número de consecutivo de la resolución.	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas en la aplicación	Problemas con la fecha de generación de la resolución.	Alto	SOAINT
Incidente	Configuración	Problemas con los campos que se mapean en las plantillas	Alto	Unp-soain (unp ya que se trae algunos campos de la bd de la entidad)
Incidente	Fallas funcionales	Problemas en la gestión de corrección de resolución	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Gestión de revisión del documento de resolución que impide generar la respuesta	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Gestión de aprobación del documento de resolución que impide generar la respuesta	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Problemas en gestión del cierre del caso de resolución	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Gestión de consulta resolución	Alto	SOAINT

Catálogo de servicios definido para RESOLUCIONES				
Tipo de caso	Categoría	Descripción	Clasificación	Responsable
Incidente	Fallas funcionales	Migración de la data de entrada de resolución	Alto	SOAINT - data de b.d. intermedia al módulo de resoluciones.
Incidente	Fallas funcionales	Problemas para consulta del expediente de resolución	Alto	SOAINT
Incidente	Fallas funcionales	Problema con generación de reportes de resoluciones	Alto	SOAINT

Tabla 4: Catálogo de servicios para Resoluciones
Fuente: Elaborado por SOAINT para UNP

3. Acuerdos de Niveles de servicio, Indicadores ofrecidos, Compensaciones

Los acuerdos de niveles de servicio (ANS) e indicadores que se ofrecen dentro del servicio se describen en las tablas a continuación.

Considerando la naturaleza en los servicios, los ANS iniciarán su medición y finalizado el segundo mes de servicio se revisarán en conjunto con SOAINT, y de acuerdo con los resultados para validar ajustes en el servicio, indicadores y ANS.

3.1. Acuerdos de Niveles de servicio para atención de solicitudes e incidentes

Acuerdo de Nivel de Servicio para – Atención de Incidentes y Solicitudes					
Acuerdo de Niveles de Servicio – Indicadores – Tablas de Compensación					
Indicador	Descripción				
Tiempo de atención	Este indicador mide el tiempo de atención y a los incidentes. Dentro del indicador se encuentran lo que corresponde a Incidentes, y lo que corresponde a solicitudes.				
Tiempos de Atención del ANS (horas hábiles)		Condiciones de atención.			
Prioridad	Tiempo	El tiempo de atención se mide considerando los alcances en horario del servicio, y la fecha y hora en que UNP registra en la herramienta de SOAINT el incidente o solicitud. El ANS finaliza su medición con la fecha y hora de respuesta del incidente o requerimiento, en la cual se excluyen tiempos de solución. En ningún caso opera el ANS por causas de incidentes o solución cuya causa sea identificada por la gestión que este por fuera de la funcionalidad y operación normal del producto.			
Uno (1)	3 horas				
Dos (2)	3 horas				
Tres (3)	3 horas				
Problema	De acuerdo con informe causa-raiz				
Objetivo del Indicador	Formula		Tabla de Compensación		
El 95% de los incidentes deben ser atendidos antes del tiempo establecido de acuerdo con la prioridad asignada. El informe debe desglosar la información por grupos solucionadores (Niveles 1, 2 y 3) para facilitar la identificación de oportunidades de mejora.			Mayor a:	Menor o Igual	Horas de Compensación
	(Total de incidentes o solicitudes atendidas en los tiempos establecidos) ----- (Total de incidentes o solicitudes atendidos)		95%	100%	Cero (0)
			90%	95%	Cuatro (4)
			85%	90%	Ocho (8)

Tabla 5: ANS, Indicadores, Compensación para atención
Fuente: Elaborado por SOAINT para UNP

3.2. Acuerdos de Niveles de servicio para atención de solicitudes e incidentes

Acuerdo de Nivel de Servicio para – Solución de Incidentes y Solicitudes				
Acuerdo de Niveles de Servicio – Indicadores – Tablas de Compensación				
Indicador	Descripción			
Tiempo de Solución	Este indicador mide el tiempo solución a las solicitudes e incidentes, el tiempo dependerá de la prioridad asignada al caso y la línea base será el total de solicitudes cerrados y resueltos.			
Condiciones de atención.				
El tiempo de atención se mide considerando los alcances en horario del servicio, y la fecha y hora en que UNP registra en la herramienta de SOAINT el incidente o solicitud y el marco de operación del ANS para la solución				
Tiempos de Atención del ANS (horas hábiles)				
Prioridad	Tiempo			
Uno (1) - Alta	2 a 4 horas			
Dos (2) - Media	6			
Tres (3) - Baja	8 horas			
Marco de operación del ANS para Solución:				
1. Solución dentro de los tiempos establecidos en los tiempos de solución.				
2. Una fase inicial de diagnóstico, donde se ratifica o se estima el tiempo de solución dependiendo de la naturaleza de la solución. Incorpora las acciones de mitigación.				
3. En el caso que el diagnóstico o mitigación demande un tiempo más alto de solución, se presentará a UNP, y operará bajo los tiempos que determine la solución reemplazando el tiempo del ANS original.				
4. Los casos de incidente masivo se tratarán como “PROBLEMA”, entendiendo como problema las definiciones propias de los estándares de servicios de IT, y los tiempos y condiciones de solución estarán sujetas al resultado del informe causa raíz que entregará SOAINT.				
5. En ningún caso opera el ANS por causas de incidentes o solución cuya causa sea identificada por la gestión que este por fuera de la funcionalidad y operación normal del producto.				
Objetivo del Indicador	Formula	Tabla de Compensación		
. El 95% de las solicitudes deben ser resueltas antes del tiempo establecido de acuerdo con la prioridad asignada. El informe debe desglosar la información por grupos solucionadores (Niveles 1, 2 y 3) para facilitar la identificación de oportunidades de mejora.	(Total de incidentes solucionados en los tiempos establecidos) ----- (Total de incidentes solucionados.)	Mayor a:	Menor o Igual	Horas de Compensación
		95%	100%	Cero (0)
		90%	95%	Cuatro (4)
		85%	90%	Ocho (8)
		70%	85%	Dieciséis (16)
		65%	70%	Veinticuatro (24)
0%	65%	Treinta (30)		

Tabla 6: ANS, Indicadores, Compensación para Solución
Fuente: Elaborado por SOAINT para UNP

4. Características del servicio

El servicio opera sobre las siguientes características

4.1. Soporte SGDEA

- Contar con disponibilidad de soporte 5 días a la semana (semana laboral), 24 horas al día. (Adicional, se debe contar con la disponibilidad del personal en ventanas de mantenimiento en los horarios establecidos para las mismas).
- Contar con una persona (en sitio presencial) nivel 1, para atender los casos que se presenten. (En horario laboral y remoto por el tiempo que se indica en el primer ítem).
- Contar con una persona (remoto) nivel 2, para atender los casos de manera inmediata que se presenten. (En horario laboral y remoto por el tiempo que se indica en el primer ítem).
- Contar con una persona (remoto) nivel 3, para atender los casos (de prioridad alta) de manera inmediata que se presenten. (En horario laboral y remoto por el tiempo que se indica en el primer ítem).

4.2. Soporte Módulo Resoluciones

- Contar con disponibilidad de soporte 7 días a la semana, 24 horas al día para la atención de incidencias Críticas.
- Se requiere una persona que SOLO atenderá casos de Resoluciones y deberá ser diferente a quién atiende los casos del SGDEA. En horario laboral y remoto 7 días a la semana, 24 horas al día.
- Contar con una persona (remoto) nivel 2, para atender los casos de manera inmediata que se presenten. (Esta persona, SOLO atenderá casos de Resoluciones y deberá ser diferente a quién atiende los casos del SGDEA). (En horario laboral y remoto por el tiempo que se indica en el primer ítem).
- Contar con una persona (remoto) nivel 3, para atender los casos (de prioridad alta) de manera inmediata que se presenten. (Esta persona, SOLO atenderá casos de Resoluciones y deberá ser diferente a quién atiende los casos del SGDEA). (En horario laboral y remoto por el tiempo que se indica en el primer ítem).

4.3. GENERALES

- El seguimiento de los casos deberá hacerse de manera independiente, con los administradores funcionales correspondientes.
- Se deberán dar a conocer, las hojas de vida y datos de las personas que atenderán nivel 1, 2 y 3 para su aprobación y se deberá establecer un canal claro de cómo se atenderán los casos fuera del horario laboral.
- El soporte de Infraestructura de SGDEA y RESOLUCIONES en Onpremise es responsabilidad de UNP, En caso de que se identifique fallos en la aplicación por temas de Infraestructura no aplicara los ANS.
- La Prioridad se clasifica de acuerdo con los criterios de Impacto y Urgencia definidos (Tabla de Definiciones Anterior). En este caso UNP es el encargado de asignar la prioridad a los incidentes y solicitudes según los criterios de impacto, urgencia y criticidad definido. En caso de que la clasificación de prioridad no corresponda a las definiciones anteriores, la mesa de servicio de SOAINT reclasificará correctamente, documentará el caso y lo informará al usuario que reporto el caso.

- Si en el análisis de solución se requiere tiempo adicional se pasará un informe con el diagnóstico y fecha de solución acordada con UNP
- El tiempo de solución se pausará cuando el ticket se encuentre en un estado cuya gestión no dependa directamente de SOAINT. Esto incluye, entre otros: 'Esperando información del usuario', 'Esperando aprobación' o 'En manos de terceros/proveedor externo'
- Solicitudes o incidentes clasificados como soporte de administración funcional, están excluidas como parte del soporte y serán valoradas de manera independiente.
- Solicitudes o incidentes clasificados como control de cambio, están excluidas como parte del soporte y serán valoradas de manera independiente.
- El redimensionamiento del servicio, adiciones de especialistas o de cobertura del servicio será valorada por SOAINT y autorizada por UNP bajo el procedimiento de gestión de cambio que se defina entre las partes.
- El soporte se rige estrictamente por el alcance descrito en la presente oferta de servicios, excluyendo explícitamente cualquier incidente derivado de causas no imputables a la gestión de SOAINT.

4.4. TRANSPARENCIA Y DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO

Entendemos que la tecnología puede presentar escenarios de una complejidad excepcional (fallas ocultas, interdependencias no documentadas o errores de fábrica). Por ello, este modelo incluye un protocolo de

Aviso de Diagnóstico Complejo:

Si durante el transcurso del **Tiempo de Solución** se identifica que la resolución definitiva requiere una intervención mayor, cambios estructurales o la participación de terceros (funcionarios, otros proveedores o fabricantes), el equipo técnico emitirá un **Informe de Diagnóstico y Plan de Acción**.

Este documento notificará formalmente la nueva estimación de tiempo, asegurando que la Entidad siempre tenga visibilidad total y control sobre el progreso, evitando que el ticket quede en un "limbo" sin explicación. Esto garantiza **Transparencia**.

La Entidad recibirá un informe detallado antes de que venza el tiempo, explicándole qué está pasando y cuánto más tardaremos. Esto elimina la incertidumbre que se ha presentado anteriormente frente al servicio de soporte.

5. REQUERIMIENTOS DE DESARROLLOS (100 horas)

La estimación de 100 horas de desarrollo se justifica a partir del análisis del esfuerzo requerido para atender los ajustes funcionales y evolutivos del SGDEA. Se contempla un conjunto de actividades distribuidas en tres frentes principales que, por su volumen y complejidad, exigen intervención especializada:

5.1. Parametrización avanzada con instrumentos archivísticos

incluye la revisión e integración de la Tabla de Retención Documental (TRD), Tablas de Valoración Documental (TVD), cuadro de clasificación, metadatos obligatorios y reglas de disposición final; la adecuación de estructuras documentales para series, subseries y tipos documentales; ajustes en las reglas de creación y cierre de expedientes; y la alineación con los lineamientos del AGN para expedientes electrónicos.

Estas tareas requieren análisis técnico, configuración avanzada y desarrollos complementarios para garantizar que el sistema refleje fielmente la estructura archivística institucional.

5.2. Perfeccionamiento funcional del SGDEA

Contempla mejoras en los módulos de gestión de expedientes y documentos electrónicos, automatización de flujos documentales específicos de dependencias, creación o ajuste de componentes para la trazabilidad de actuaciones, ampliación de funciones de auditoría y seguimiento, optimización de procesos de radicación y distribución, y desarrollo de mejoras en interfaz y experiencia de usuario.

También incluye correcciones derivadas de incidencias operativas detectadas durante el uso cotidiano del sistema y ajustes que permitan mayor eficiencia en la operación diaria.

5.3. Ajustes evolutivos, correctivos e interoperabilidad

Comprende mejoras de rendimiento, refinamiento de procesos internos del sistema, adecuación ante requerimientos emergentes generados por auditorías, integración con nuevas herramientas institucionales o servicios internos, fortalecimiento de controles de seguridad, pruebas técnicas, estabilización de funcionalidades desarrolladas y atención a requerimientos de soporte avanzado que no pueden resolverse mediante configuración básica.

Las 200 horas destinadas serán consumidas a demanda por parte de la Entidad, las cuales se solicitarán mediante el levantamiento de requerimientos que serán estimados de acuerdo con el alcance previamente acordado ente las partes y ejecutados conforme a los esfuerzos aprobados. En ningún caso se podrán ejecutar más de 200 horas, las cuales deberán destinarse exclusivamente a los requerimientos que se encuentren dentro del alcance definido.

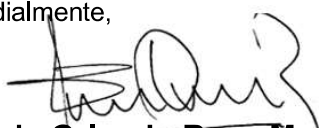
Cuadro de actividades propuestas para las 100 horas	
Frente de trabajo	Descripción de actividades principales
1. Parametrización avanzada con instrumentos archivísticos	- Integración y ajuste de la TRD, TVD y cuadro de clasificación documental. - Actualización de estructuras de series, subseries y tipos documentales. - Configuración y validación de metadatos archivísticos obligatorios. - Ajuste de reglas de creación, gestión y cierre de expedientes electrónicos. - Alineación del sistema con lineamientos del AGN para expedientes electrónicos.
2. Perfeccionamiento funcional del SGDEA	- Mejoras en módulos de gestión de documentos y expedientes. - Automatización de flujos documentales para dependencias específicas. - Ajustes en trazabilidad, auditorías y seguimiento de actuaciones. - Optimización de procesos de radicación, distribución y consulta. - Corrección de incidencias operativas y mejoras de usabilidad e interfaz.
3. Ajustes evolutivos, correctivos e interoperabilidad	- Mejoras de rendimiento y estabilidad general del sistema. - Ajustes derivados de auditorías, nuevos requerimientos y evolución normativa. - Integración con sistemas institucionales o servicios internos. - Fortalecimiento de controles de seguridad y manejo de usuarios. - Pruebas técnicas, estabilización y validación final de funcionalidades.

Tabla 7: Actividades propuestas para horas (100)

Fuente: Elaborado por SOAINT para UNP

Esperamos que esta cotización satisfaga sus expectativas y podamos así continuar apoyando a entidad como socio tecnológico. Cualquier duda o aclaración al respecto de esta será gustosamente atendida.

Cordialmente,



Edwin Orlando Roza Medellín

Director SOAIN Software Associates S.A.S:

NIT: 900.197.910-8

Correo electrónico: erozo@soaint.com

SOAINT

SOAINT

Knowledge, Transformation & Evolution