ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS

1. Actualización y Soporte: Actualización a la última versión del software de gestión documental ROYAL/ERDMS, incluye las actividades relacionadas con captura de documentos, almacenamiento de datos e imágenes, OCR, distribución y archivo; y la interface e interrelación del software ROYAL/ERDMS con los aplicativos Orfeo, SIDEP 2.0, Contratos y Nómina.

2. Mantenimiento: Asistencia remota para mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, atención a requerimientos conforme los ANS (acuerdos de niveles de servicio) definidos.

3. Veinte (20) horas contratadas para nuevos desarrollos o integraciones las cuales se facturarán de acuerdo con la cantidad de horas utilizadas. La factura se presentará una vez prestado el servicio previo recibo a satisfacción por parte del cliente. Las horas de ingeniería deben ser consumidas durante la vigencia del contrato.

4. Servicio de Custodia, almacenamiento y administración de hasta 500 medios magnéticos que contienen el backup de la información misional y administrativa de la Entidad. Incluye el traslado de los medios magnéticos hasta la bodega de custodia, identificación de cada medio magnético con código de barras para su recuperación y consulta y los préstamos que requiera la Entidad.

ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE	
CARACTERÍSTICA	**REQUERIMIENTO**
Entrega de actualizaciones	– Actualización a la última versión del software de gestión documental ROYAL ERDMS 2025 y ROYAL CAPTURE. – Suministro de actualizaciones o nuevas versiones para el software de Gestión Documental ROYAL ERDMS y el software ROYAL CAPTURE, en caso de que se liberen durante el tiempo de ejecución del contrato. Estas incluirán nuevas funcionalidades acordes con la Gestión Documental y la normativa del AGN. Es potestad de la Entidad su aceptación o rechazo. – Proveer la Licencia de Base de Datos SQL server utilizada por ROYAL/ERDMS. – Incluir la herramienta para realizar el proceso OCR
Características del software	– Plataforma de instalación y funcionamiento Windows. – Manejo de los siguientes tipos de formato de imágenes (TIFF, BMP, PCX, DCX, CALS, PDF/A, PDF, JPEG, PNG), a cualquier compresión (CCITT, grupo 4, Packbits, Jbig, Zip, entre otros). – Integridad del expediente: Cada expediente es autónomo o independiente y puede ser consultado con sus propios índices para su respectiva gestión. – Clasificación documental de acuerdo con las series o

Commented [PG1]: Corregir

	subseries dentro de la organización. – Publicación de documentos sin requerir permisos para consulta de los mismos. – Restricción a la consulta de documentos según el perfil y/o rol del usuario. – Integración con otros ambientes o sistemas a través de Rest Api – El sistema debe permitir descargar las imágenes manteniendo su integridad en cualquiera de los formatos origen. – Garantizar el funcionamiento de los servicios web desarrollados para la entidad que permiten a las aplicaciones comunicarse de manera eficiente y estandarizada. – Arquitectura ASP.NET Core. – Integración Rest Api. Servicio que gestiona la lógica de negocio y la comunicación entre el cliente web y el sistema backend. – Capacidad de manejo de firmas digitales y electrónicas. – Generación de reportes y estadísticas. – Manejo de estándares como XML, SOAP, WS. – Integración nativa entre todos los productos de la Suite.
Captura de documentos	Las fuentes donde se cargarán a ROYAL ERDMS son las siguientes:

ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE	
CARACTERÍSTICA	**REQUERIMIENTO**
	– Captura de documentos en la recepción de la correspondencia. – Cargue de documentos de Orfeo a Royal. – Cargue de documentos que no tienen índices. – Cargue de archivos en Orfeo que no tienen Estructura en Royal. – Captura de documentos desde ROYAL CAPTURE Integrado con Sidep 2. – Captura de documentos desde ROYAL CAPTURE integrados con nómina y contratación. – Adicionalmente se debe validar la integridad de los datos e imágenes.
Almacenamiento de datos e imágenes	– Indicar las características mínimas que deben tener el (los) servidor (es) para la administración adecuada del sistema ROYAL ERDMS.

Distribución	– Identificación de los diferentes roles existentes al interior del DADEP (Administradores, consulta, captura, etc.). – Configuración en ROYAL ERDMS de los diferentes usuarios, los mismos serán validados y autorizados por el personal competente en el DADEP. – Capacitación "Funcional, Técnica y administrativa del Sistema", con una duración máxima de 10 horas, cubriendo los aspectos de instalación, configuración, administración, consulta, escaneo, indexación, manejo de seguridad y manejo soporte primer nivel, las cuales no hacen parte de las horas de desarrollo de servicios profesionales de ingeniería contratadas y deben estar incluidas como parte del soporte.
Archivo	Validación conjunta con DADEP de las TRD existentes actualmente en la Entidad, con respecto a las series, subseries y categorías creadas en el software ROYAL ERDMS, con el fin de contar con la integralidad en la información. El cargue de la información de las TRD será responsabilidad del DADEP.
SOPORTE Y MANTENIMIENTO	
CARACTERÍSTICA	**REQUERIMIENTO**
Duración	Seis (6) meses de servicio
Canales de atención al cliente	A través de la plataforma de la mesa de ayuda y vía e-mail mesadeayuda@royal-tec.com
Horario de atención	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.
Seguimiento	Sistema de seguimiento de los informes y solicitudes efectuadas en las llamadas
Soporte técnico al repositorio de imágenes	Soporte técnico al repositorio donde se encuentran las imágenes administradas por el software de gestión

ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE	
CARACTERÍSTICA	**REQUERIMIENTO**
	documental ROYAL ERDMS. Royal Technologies garantiza la visualización de las imágenes en el software ROYAL ERDMS.
ANS	**-Prioridad Alta**: Incidentes graves que puedan ocurrir que no permitan trabajar a los usuarios con el sistema. Este tipo de solicitud se debe atender en un tiempo máximo de dos (2) horas. Este tiempo es el establecido para atender el requerimiento y el analista debe solucionar el problema, en un tiempo máximo de cuatro (4) horas, el cual puede ser atendido en forma remota o con desplazamiento en sitio por el analista de la empresa Royal Technologies. **-Prioridad Media**: Incidentes que permiten trabajar con el sistema pero que generan inconsistencia con la información o trámites. Este tipo de solicitud debe ser atendida en máximo cuatro (4) horas y el analista debe solucionar el problema, en un tiempo máximo de ocho (8) horas. - **Prioridad Baja**: Incidentes que se presentan, pero los usuarios pueden

	continuar trabajando normalmente. Este tipo de solicitud debe ser atendida en máximo doce (12) horas y el analista debe solucionar el problema, en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas.
Mantenimiento	Una (1) revisión remota para mantenimiento preventivo programada de mutuo acuerdo para el Software ROYAL ERDMS y ROYAL CAPTURE Los mantenimientos correctivos que se requieran durante el tiempo de ejecución del contrato, con asistencia remota o en el sitio dentro de las 4 horas siguientes de recibir la llamada en horario hábil de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4 p.m.