



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia



FICHA TÉCNICA

**RENOVACIÓN LICENCIAMIENTO ALFRESCO CONTENT SERVICES - ACS
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA - SGDE**

**UNIDAD DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INFORMÁTICA - UTDI
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL**

Bogotá D.C., agosto de 2026



OBJETO

Definir las especificaciones técnicas mínimas para la renovación de las licencias Alfresco Content Services (ACS) requeridas para garantizar la continuidad operativa del Sistema de Gestión Documental Electrónica - SGDE de la Rama Judicial.

ALCANCE TÉCNICO DEL LICENCIAMIENTO

La presente ficha técnica comprende las condiciones mínimas aplicables a la renovación de veinticuatro mil (24.000) licencias Alfresco Content Services (ACS) por usuario nombrado, actualmente requeridas para la operación del SGDE. La renovación corresponde exclusivamente al licenciamiento ACS y deberá mantener la continuidad del derecho de uso, las actualizaciones y el soporte del fabricante durante la nueva vigencia.

Característica	Especificación requerida
Tipo de licencia	Alfresco Content Services (ACS)
Modalidad de licenciamiento	Usuario nombrado (named user): cada licencia se asigna individualmente a un usuario autorizado.
Cantidad de licencias	24.000 licencias objeto de renovación.
Periodo de vigencia	Doce (12) meses, desde el 24 de octubre de 2026 hasta el 23 de octubre de 2027
Esquema de activación	Renovación en un único periodo de vigencia, con fecha común para la totalidad de las 24.000 licencias contratadas.
Fabricante	Hyland - Alfresco

CONDICIONES TÉCNICAS DE ENTREGA Y ACTIVACIÓN

El contratista deberá acreditar la renovación y activación efectiva del licenciamiento mediante los siguientes elementos mínimos:

- Certificación expedida por el fabricante o por el distribuidor autorizado, en la que se identifique a la Rama Judicial como beneficiaria de las 24.000 licencias objeto de renovación.
- Acta o certificación de entrega de la suscripción que relacione, como mínimo, el producto, la cantidad de licencias, la modalidad de licenciamiento y las fechas de inicio y vencimiento de la nueva vigencia.
- Evidencia emitida desde el portal oficial del fabricante o mecanismo equivalente que permita verificar la suscripción de la Rama Judicial, el producto



Alfresco Content Services, la capacidad contratada y la fecha de vencimiento de la renovación.

- Archivo, llave o mecanismo de licenciamiento dispuesto por el fabricante para aplicar la renovación en el entorno productivo del SGDE, cuando corresponda.
- Instructivo o procedimiento aplicable para la actualización del licenciamiento en la plataforma.
- Procedimiento y canales habilitados para el registro y escalamiento de casos técnicos ante el fabricante.
- Relación de los contactos designados por el contratista para la gestión y escalamiento de casos asociados al licenciamiento, indicando nombre, correo electrónico y rol.

CONDICIONES TÉCNICAS ASOCIADAS AL SUMINISTRO

El contratista deberá contar con autorización vigente de Hyland que le permita comercializar o gestionar la renovación del licenciamiento Alfresco Content Services objeto del proceso y asegurar el acceso de la Rama Judicial al soporte y a las actualizaciones del fabricante.

Asimismo, deberá disponer de los mecanismos necesarios para gestionar ante Hyland la activación de la suscripción y el escalamiento de los casos relacionados con el producto durante la vigencia del licenciamiento.

SOPORTE TÉCNICO Y NIVELES DE SERVICIO

La renovación deberá mantener, durante toda su vigencia, el acceso al esquema de soporte técnico oficial del fabricante asociado a la suscripción de Alfresco Content Services. Este soporte corresponde al producto estándar del fabricante y comprende, como mínimo, las siguientes condiciones:

- Acceso a nuevas versiones, actualizaciones y paquetes de mantenimiento incluidos en la suscripción.
- Atención y solución de fallas atribuibles al producto Alfresco Content Services.
- Soporte técnico del fabricante conforme a los niveles de severidad y condiciones de atención vigentes para la suscripción.
- Cobertura 7x24 para los eventos a los que aplique, de acuerdo con los niveles de servicio establecidos por Hyland.



- Derecho de uso del gestor documental en los ambientes cubiertos por la suscripción, incluidos los ambientes productivo, de desarrollo y de pruebas, conforme a las condiciones del fabricante.
- Acceso a los mecanismos de consulta, seguimiento y reporte de incidencias previstos por el fabricante, incluyendo las notificaciones de actualizaciones asociadas al producto.

Referencia: las condiciones vigentes del soporte técnico del fabricante deberán corresponder a las aplicables a la suscripción contratada y podrán verificarse en los canales oficiales de Hyland.