Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Transformación Digital
de la Rama Judicial

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 27 de octubre de 2026 hasta el 26 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:

- Acta o certificación de entrega de la suscripción en la que se identifique a la Rama Judicial como beneficiaria de las 24.000 licencias objeto de renovación y 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.

Soporte del fabricante

La adquisición del licenciamiento comprende el acceso al esquema de soporte técnico de Hyland asociado a la suscripción de Alfresco Content Services. El soporte deberá mantenerse vigente durante el mismo periodo del licenciamiento (24 de octubre de 2026 al 23 de octubre de 2027) e incluir las actualizaciones de la plataforma que formen parte de la suscripción contratada.

Severidad	Descripción del nivel de severidad	Respuesta de Hyland
Nivel 1	Cualquier error que cause un fallo total o sustancial del software, lo que significa que el software está inactivo y el cliente no puede acceder a él de ninguna manera dentro de su entorno de producción.	Al recibir la notificación del cliente, se avisa inmediatamente a un gerente de soporte. En un plazo de treinta (30) minutos, el gerente notificará a un gerente de soporte senior. Si no hay una resolución a las dos (2) horas siguientes de la notificación del cliente, Hyland **colocará** al cliente en el Ticket de alta visibilidad (HVT). Si no hay una resolución a las cuatro (4) horas siguientes de la notificación del cliente o al final del día laboral, Hyland designará el error como código azul. La designación de código azul significa que se informa inmediatamente a un equipo de resolución para el error de nivel 1 y este equipo proporcionará actualizaciones continuas sobre todos los casos de cambio o estado hacia los ejecutivos del nivel C y vicepresidentes de Hyland y todos los empleados de Hyland son informados de que el cliente se encuentra en código azul. Para proporcionar una resolución, Hyland igualará el esfuerzo del cliente, hasta 24 horas al día, 7 días

Severidad	Descripción del nivel de severidad	Respuesta de Hyland
		a la semana, durante días festivos y fines de semana hasta que haya una resolución.
Nivel 2	Se refiere a un error que causa un fallo sustancial del software, lo que previene que una parte de usuarios del cliente puedan acceder al software de cualquier manera en el entorno de producción.	Al recibir la notificación del cliente, se notifica a un gerente de soporte en un plazo de sesenta (60) minutos. En un plazo de dos (2) horas, el gerente notificará a un gerente de soporte senior. Si no hay una resolución para el final del día laboral, Hyland colocará al cliente en el HVT. Si no hay resolución dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la notificación del cliente, Hyland designará el error como código azul. Para proporcionar una resolución, Hyland igualará los esfuerzos del cliente hasta las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los días festivos y los fines de semana hasta que haya una resolución.
Nivel 3	El software es utilizable salvo que un error cause una continua disminución grave del rendimiento de todo el sistema.	Para proporcionar una resolución, Hyland igualará los esfuerzos del cliente hasta 5 días por semana, 16 horas por día, durante días festivos y fines de semana hasta que haya una resolución.
Nivel 4	El software es utilizable salvo que un error prevenga que una característica específica o función deje de funcionar.	Para proporcionar una resolución, Hyland hará esfuerzos comercialmente razonables durante las horas regulares de soporte.
Nivel 5	El software es utilizable salvo que el error cause un inconveniente de poca importancia y la tarea puede ser completada de otra manera.	Mantenimiento y soporte estándar.
Nivel 6	Servicios de soporte técnico	Mantenimiento y soporte estándar.