Dependencia solicitante: OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Fecha 9 febrero 2021

1. OBJETO

Contratar el servicio de soporte técnico-operativo, desarrollo y/o ajustes a las funcionalidades del sistema para el correcto funcionamiento del Gestor Documental DOCMA de acuerdo con las necesidades de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y según lo dispuesto en actualizaciones de ley, políticas y disposiciones del Archivo General de la Nación (AGN) y/o Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MINTIC).

2. LEVANTAMIENTO DE LA NECESIDAD

Actualmente la Unidad cuenta con el gestor documental DOCMA el cual fue adquirido con ocasión al Contrato de prestación de servicios No. 872 del 2013 cuyo objeto consistió en : "*Adquirir un sistema de gestión documental de acuerdo con las necesidades y procedimientos de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas a nivel nacional*", este sistema de información cuenta dentro de sus módulos con un administrador DOCMA; administrador de correspondencia; administrador de seguridad; archivo; consulta DOCMA; gestor documental DOCMA; Radicador de correspondencia; indexador de correspondencia y usuario de correspondencia, módulos que comparten la información necesaria para realizar las tareas propias del proceso de Gestión Documental, evitando la duplicidad de información entre los diferentes componentes y manteniendo la auditoria de la gestión de tareas realizadas por los usuarios en los diferentes procesos.

De igual forma, teniendo en cuenta las funcionalidades con las que actualmente cuenta el sistema de gestión documental, se inició la entrada en producción de la cual se presenta un resumen histórico de la siguiente manera:

1. En el año 2014 en el mes de septiembre se inició la puesta en marcha del aplicativo DOCMA en el nivel central en lo relacionado con el módulo de radicación e indexación de correspondencia el cual tuvo un periodo de estabilización durante la vigencia 2014.

2. Durante el año 2015 y en relación con la política de gestión documental se estandarizó la producción, trámite y entrega de las comunicaciones oficiales para la Unidad con lo cual se logró ajustar el procedimiento a la normatividad vigente en materia archivística, que generó la mejora de la operación de la radicación, trámite y entrega de las comunicaciones oficiales. Todo esto permitió la publicación del "Manual para la administración de Comunicaciones Oficiales" en su versión 2. En cuanto al sistema DOCMA, durante el año 2015 se inició la implementación mediante la puesta en producción del módulo de radicación e indexación de correspondencia.

3. Durante el año 2016 se realizó la entrada en producción en las ventanillas únicas de correspondencia en el nivel territorial y se dió la socialización sobre la utilización de las nuevas funcionalidades adquiridas con el fin de agilizar el proceso de radicación de correspondencia. Esta socialización fue realizada a los usuarios de las ventanillas únicas de correspondencia a nivel nacional.

4. Durante el año 2017 el Grupo de Gestión Documental en conjunto con la Oficina de Tecnologías de la Información implementaron a nivel nacional los módulos de: Usuario de correspondencia "Listar Tareas", Gestor documental DOCMA "administración de expedientes", junto a labores de interoperabilidad con otros sistemas, incluyendo el sistema de Registro.

5. Durante el año 2018 el Grupo de Gestión Documental en conjunto con la Oficina de Tecnologías de la Información lograron la estandarización y estabilización del Sistema de Gestión Documental para lo cual se realizaron actividades que permitieron el perfeccionamiento de DOCMA, así como también se realizó el cargue masivo de las Tablas de Retención Documental (TRD) aprobadas por el Archivo General de la Nación y a su vez migrar los documentos que estaban en la base de datos a un sistema de archivos (File System).

6. Durante el año 2019 el Grupo de Gestión Documental en conjunto con la Oficina de Tecnologías de la Información, lograron la actualización del Gestor Documental DOCMA a la última versión disponible en el mercado para esta vigencia, teniendo en cuenta la normatividad vigente en la materia y los aspectos

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

generales funcionales del proceso de Gestión Documental liderado por el Archivo General de la Nación. Así mismo, fue posible la incorporación de nuevas funcionalidades dentro del sistema que permiten agilizar y optimizar las operaciones a Nivel de Administración y de usuario final requeridas por la Unidad para este sistema, lo mismo que el soporte operativo permanente y sistemático que este tipo de contratación le ofrece a la Unidad, para mantener asegurada la operatividad del sistema.

7. Durante el año 2020 el Grupo de Gestión Documental en conjunto con la Oficina de Tecnologías de la Información, tomaron la determinación de no contratar el servicio de Actualización de Versiones pero si se continuo con el soporte técnico y operativo y los desarrollos para ajustes y mejoras de acuerdo con las necesidades de la Unidad, fue así como se implementaron nuevas funcionalidades dentro del sistema que permiten agilizar y optimizar las operaciones a Nivel de Administración y de usuario final.

En este marco de referencia, la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas a través de la Oficina de Tecnología de la Información y el Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa – Gestión Documental, para cumplir con sus fines y continuar con los propósitos que en materia de gestión documental el Gestor Documental utilizado por la UNIDAD debe cumplir, manifiesta la necesidad de contratar en esta vigencia el soporte operativo y técnico requerido para su normal funcionamiento y contar con una bolsa de horas para desarrollos y actividades consultivas que permitan adicionar otras funcionalidades que la administración y la operación misma de la UNIDAD requiere.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

GLOSARIO

Para efectos de claridad y a fin de evitar ambigüedades en la definición de la presente ficha, se definen los siguientes conceptos:

- **Actividades Consultivas:** Es un servicio que se presta por parte de un proveedor y que permite: realizar el acompañamiento para la puesta en producción de funcionalidades disponibles en el sistema y que no están siendo utilizadas en su totalidad, realizar actualizaciones o desarrollos de software de acuerdo a necesidades específicas de la Unidad, entre otros. Estas actividades consultivas deben ser planeadas y aprobadas por ambas partes, es decir la supervisión del contrato[1] por parte de la entidad y la persona que designe el contratista para tal efecto.

- **ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio):** Son los lineamientos que permiten evaluar y administrar los niveles de calidad y disponibilidad de la entrega de servicios y habilita las herramientas e insumos necesarios para realizar el monitoreo y revisión de los mismos. Para todos los efectos, se aclara que: (i) los ANS en ningún momento constituyen una sanción ni una multa ni una penalidad (ii) son un incentivo para que los servicios/bienes del contrato sean prestados de manera oportuna y eficaz (iii) el contratista los conoce y los acepta dentro de la ejecución del contrato.

- **Bolsa de Horas:** Es un servicio especialmente utilizado para Desarrollos y/o Actividades consultivas, estas horas se descontarán según su ejecución, previa aprobación de ambas partes, es decir la supervisión del contrato por parte de la entidad y la persona que designe el contratista para tal efecto.

- **Contexto:** Es el conjunto de circunstancias que se producen alrededor de un hecho, o evento dado, que están fiablemente comprobadas.

- **Formato de Gestión de Cambios:** Es el formato establecido por la Unidad para el control de los cambios en todos los servicios prestados por la OTI, en dicho formato se deben diligenciar aspectos como tiempos impacto, tareas

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

a realizar, accesos, responsables, contactos, etc. Este formato se encuentra en el Sistema Integrado de Gestión y su diligenciamiento está a cargo de la OTI.

- **Herramienta de Gestión de Casos Web:** Corresponde a una herramienta software de propiedad del proveedor y que permite el registro y administración de todos los casos reportados sobre el funcionamiento y operación de un software a la cual deberán tener acceso la supervisión del contrato establecida por la Unidad, se deberán obtener tiempos de respuesta y calidad de atención y servicio, la herramienta debe estar en capacidad de generar un informe de forma mensual sobre Calidad de servicio, por tal motivo dicha herramienta deberá permanecer activa y de forma estable.

- **Niveles de Soporte:** El soporte o asistencia técnica está a menudo subdividido en niveles para que así se pueda atender de una forma más eficaz las solicitudes del cliente. El éxito depende enormemente de la capacidad del equipo técnico de comprender su nivel responsabilidad y compromiso, sus compromisos de tiempo de respuesta al Usuario Final y del momento y forma en la que resulta apropiado escalar una incidencia y hacia qué nivel.

- **OCR** Reconocimiento **Ó**ptico de **C**aracteres es una tecnología que le permite convertir diferentes tipos de documentos, tales como documentos escaneados, archivos PDF o imágenes captadas por una cámara digital en los datos editables y con opción de búsqueda.

- **Prioridad:** hace referencia al grado de afectación o Impacto a nivel de la Unidad, ocasionado por la incidencia reportada, los valores permitidos son:

    - **Alta**: Cuando la incidencia afecta una funcionalidad crítica de la Unidad, generando indisponibilidad afectando temporal o permanentemente el buen funcionamiento del sistema o posibles pérdidas de información y no hay alternativa de manejo.
    - **Media**: Cuando la incidencia afecta una funcionalidad crítica de la Unidad, no permitiendo operar de manera correcta y se tiene una alternativa de manejo.
    - **Baja**: Cuando la incidencia afecta una funcionalidad no crítica de la Unidad, que no detenga ninguna operación crítica de la entidad.

- **Actualizaciones de software**:

    - **Actualizaciones de Ley**: Corresponde a nuevas funcionalidades y/o modificaciones a las ya existentes que se realizan al software en cumplimiento de cambios normativos decretados por el Gobierno Nacional, por el Archivo General de la Nación y/o por MINTIC a través de políticas, lineamientos o disposiciones que impacten en el funcionamiento del Gestor Documental.
    - **Nuevas Versiones:** Corresponde a evolutivos del software que pueden ser nuevas funcionalidades o mejoras a las ya existentes y que son liberadas por el proveedor del software de forma periódica para mejorar su producto o corregir inconvenientes.

- **Soporte**: El servicio de soporte sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentarse a los usuarios, mientras hacen uso de los sistemas de información.
  El soporte se brindará por los siguientes medios:

    - **Telefónico.**
    - **En línea y/o Acceso Remoto.**
    - **Presencial.**

- **Soporte En línea y/o Acceso Remoto**: Es un servicio que se presta a través de una herramienta de software con el cual se activa el acceso remoto a un computador en el cliente, logrando visualizar el problema, dimensionarlo

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

y realizar directamente en la máquina la mejora requerida. Este proceso, optimiza en gran escala el tiempo de respuesta al cliente.

- **Soporte Presencial:** Es un servicio que se presta en sitio por personal especializado técnico y funcional del proveedor, en las instalaciones de la Unidad cuando se requiera.

- **Soporte Telefónico:** Es un servicio remoto que se presta mediante la atención de llamadas telefónicas por personal especializado, técnico y funcional por parte del proveedor a las inquietudes, solicitudes o requerimientos que se hayan presentado en el uso del sistema.

Una vez definidos estos conceptos a continuación se procede a relacionar las **especificaciones técnicas** de las necesidades que pretende cumplir el contrato.

ETAPAS DEL PROYECTO

Para el año 2021 el Grupo de Gestión Documental en conjunto con la Oficina de Tecnologías de la Información se ha propuesto continuar con la apropiación y uso de las funcionalidades disponibles en el Sistema de Gestión Documental DOCMA, para lo cual la Unidad ha identificado la necesidad de contar con los siguientes servicios:

1. **SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO**

Disponer del soporte técnico y operativo del gestor documental DOCMA durante toda la vigencia del contrato.

2. **BOLSA DE HORAS**

Para el desarrollo de nuevas funcionalidades o mejoras a las ya existentes en DOCMA, de acuerdo con las necesidades propias de la operación de la Unidad.

Se debe describir la ejecución del proyecto mediante etapas que establecen el desarrollo del mismo, utilizando la metodología PMI (Project Management Institute) y los que apliquen dentro del Marco de Referencia de Arquitectura V 2.0 establecida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Dominio Arquitectura de Sistemas de Información, en las siguientes etapas: Planeación del Proyecto, Ejecución del Proyecto, Seguimiento y Control y Cierre del Proyecto.

ETAPA DE PLANEACIÓN DEL PROYECTO

El Contratista entregará un plan de proyecto bajo los lineamientos de la metodología PMI del equipo de trabajo que va a utilizar para la ejecución del proyecto.

El contratista deberá adjuntar los siguientes documentos: El plan de proyecto (Como mínimo con los siguientes ítems):

a. Alcance del proyecto:
    i. Marco Legal y Conceptual.
    ii. Objetivos
    iii. Alcance Funcional
    iv. Alcance No Funcional
    v. Entregables del Proyecto
b. Justificación.
c. Condiciones, limitantes y restricciones.
    i. Supuestos
    ii. Restricciones
    iii. Elementos Fuera del Alcance del Proyecto.
d. Organización del Proyecto
    i. Estructura Organizacional
    ii. Roles y Responsabilidades.

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

e. Ciclo de Vida del Proyecto.
f. Gestión de la Comunicación.
    i. Interesados
    ii. Esquema de Comunicaciones
g. Gestión de Cambios
    i. Metodologías para el desarrollo del Proyecto.
h. Cronograma de trabajo (donde esté inmersa la metodología que utilizará, las actividades, los recursos, la intensidad de trabajo, el porcentaje de dedicación y los tiempos de inicio y entrega) y asignación de recursos.
    i. En el cronograma también debe registrar las actividades:
        1. Presentación del equipo de trabajo del Contratista.
        2. Presentación del equipo de trabajo de la Unidad.
i. Plan de Calidad.
    i. Aseguramiento de la Calidad.
j. Plan de Gestión de Riesgos.
k. Seguimiento y Control.
l. Acuerdo de Niveles de Servicio concertados entre el contratista y la Unidad, con sus respectivas penalizaciones económicas.

Los anteriores documentos el Contratista los deberá entregar en el formato definido por la Unidad.

ETAPA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO

I SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO

El contratista debe contar con un departamento de soporte, con atención de lunes a viernes en horario de 8:00AM a 6:00PM en días hábiles, no obstante, el soporte que se requiera fuera de este horario será previamente solicitado al contratista con un tiempo de antelación mínimo de 4 horas, con el fin de coordinar las actividades a realizar.

Modalidades de Soporte

a. Soporte en Línea

El contratista debe contar con una herramienta de Gestión de Casos Web para el registro y seguimiento de todos los casos de soporte.

b. Soporte Telefónico

Para el soporte telefónico el proveedor deberá entregar al inicio del contrato un documento donde se indiquen los números telefónicos fijos y celulares y nombres del personal asignado que brindará este tipo de soporte o apoyo en el momento requerido, dentro de este soporte telefónico se debe incluir el uso de WhatsApp.

c. Acceso en Línea

En los casos que se requiera visualizar la incidencia al proveedor, se habilitará el acceso remoto a través de las herramientas que autorice la OTI de la Unidad.

d. Soporte Presencial.

El proveedor debe desplazar un consultor hasta las instalaciones de la Unidad para que dé solución a la incidencia reportada. El contratista debe cumplir durante la ejecución del contrato, con una visita mensual de manera presencial en las instalaciones de la Unidad en el Nivel Central, para acompañar y resolver las inquietudes que se tenga por parte de los usuarios de DOCMA. De lo cual se debe levantar un acta y firmar los intervinientes con las posibles soluciones o acuerdos.

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

Las visitas a las instalaciones de la Unidad que no se sustenten en fallas del sistema de información DOCMA, es decir, que consistan en fallas del sistema operativo, en el motor de la base de datos, en las redes de comunicación, o en la parte física del servidor y requieran de la presencia de ingenieros del contratista, deberán ser programadas con la suficiente anticipación. Estas visitas serán realizadas en el horario establecido por la Oficina de Tecnologías de la Información. De lo cual se debe levantar un acta y firmar los intervinientes con las posibles soluciones o acuerdos.

El soporte contratado debe permitir:

1. Orientar y guiar a la Unidad en la ejecución de un procedimiento o funcionalidad determinada.
2. Socializar instrucciones a la Unidad, necesarias para corregir, evitar y/o eludir un incidente funcional no deseado.
3. Dar solución a incidentes que se presenten en la operación del sistema derivados de eventuales problemas en el software.
4. Analizar y diagnosticar incidentes con el fin de determinar el procedimiento para darles solución. El procedimiento de solución puede requerir la realización de otros servicios como el desarrollo de nuevas funcionalidades el cual debe ser autorizado por la Unidad previo a su ejecución.
5. Documentar el análisis, la causa raíz y la solución de las incidencias reportadas por la Unidad.

Trazabilidad de las solicitudes

El contratista debe contar con una herramienta de Gestión de Casos Web para el registro y seguimiento de todos los casos de soporte. Todos los requerimientos solicitados al contratista deben ser reportados en la herramienta Gestión de Casos Web por los líderes funcionales de la Unidad y las respuestas las registrará el contratista en la misma herramienta. El manejo, parametrización o ajuste de esta herramienta no podrá ser cargado a la bolsa de horas, no obstante lo anterior, frente a problemas técnicos que puedan presentarse con la plataforma en la cual trabaja la herramienta de gestión de casos WEB, la Unidad registrará el caso directamente por correo electrónico al contratista, el cual deberá atenderlo en los mismos criterios y condiciones como si se elevara en la herramienta de casos WEB.

La herramienta de Gestión de Casos Web debe permitir por lo menos registrar lo siguiente:

1. Fecha y hora de la solicitud.
2. Prioridad de la Solicitud (Alta, Media o Baja)
3. ¿Qué ocurre? Descripción del problema. (Este campo debe permitir una descripción extensa (500 caracteres) para documentar la descripción del problema).
4. ¿Dónde Ocurre? Ruta y opción del programa para llegar al problema.
5. ¿Cómo Ocurre? Conjunto de pasos que se ejecutaron en el momento en que se presentó el problema. (Este campo debe permitir una descripción extensa para documentar la descripción de lo que ocurre).
6. ¿Qué se espera que ocurra? Cuál es el resultado esperado.
7. Adjuntar soportes de evidencias del inconveniente. (Debe permitir adjuntar evidencias incluso cuando se requiera ampliación o en el momento de cierre de los casos).
8. Solución de la solicitud.
9. Fecha y hora de respuesta de la solicitud.
10. Estado de la solicitud. (Estados: Solucionada, Cerrada, Pendiente de ampliación o Pendiente de respuesta).
11. La herramienta debe permitir documentar o aportar evidencias (Soportes adjuntos) por las dos áreas funcional y técnica de la Unidad, sin que el usuario inicial que creó la incidencia la esté documentando, esto con el fin de evitar que la incidencia se venza.

Nota: Es importante que la herramienta alerte automáticamente a los usuarios cuando se genere algún caso, traslado, o documenten los casos a través de la herramienta de casos web.

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

Todos los requerimientos solicitados al contratista deben ser reportados en la herramienta Gestión de Casos web por los líderes funcionales y/o líderes Técnicos y las respuestas las registrará el contratista en la misma herramienta.

Desde la Herramienta Gestión de Casos web se debe generar el Informe periódico de los soportes efectuados, este debe incluir como mínimo: el número del caso, fecha y hora de solicitud, la prioridad (alta, media o baja) descripción del requerimiento, estado de requerimiento registrando la solución entregada y fecha y hora de solución y debe poder exportarse a un archivo Excel. A través de la herramienta se debe poder visualizar la trazabilidad de un caso en particular.

De igual forma esta herramienta debe permitir la funcionalidad de base de conocimiento, donde los usuarios del Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa - Gestión y Control Documental y la Oficina de Tecnologías de la Información puedan consultar:

a. Historial de casos solucionados y finalizados registrados con el fin de tener como primer nivel de soporte para replicar la solución.
b. Historial de casos registrados con el fin de validar si el caso ya fue registrado.

El contratista debe verificar y mejorar la calidad de la prestación de servicios, basados en las estadísticas que dicha herramienta de soporte brinde.

Solicitudes de acceso para el soporte:
Todas las solicitudes de acceso a los servicios de la Unidad deben estar acompañadas por el formato de control de cambios por parte del proveedor y aprobación de la Oficina de Tecnología de la Información.

La Unidad dará acceso al ambiente de pruebas desde el inicio hasta el final del proyecto de manera que permita a IBISCOM gestionar el proyecto.

Procedimiento para el soporte operativo y técnico

1. La Supervisión del Contrato en la Unidad debe nombrar el Líder de Gestión Documental y el Líder de la OTI que serán las personas de contacto calificadas, para recibir la asesoría de soporte; los líderes funcionales y técnicos deberán estar en capacidad de tomar las decisiones necesarias o buscar las autorizaciones necesarias según se requiera, durante la realización de tareas de solución a incidentes.
2. El canal principal para el reporte de incidentes es la herramienta de Gestión de Casos Web suministrada por el contratista, permitiendo que las personas involucradas en el proceso de resolución de cada incidente conozcan el estado del mismo.
3. El Líder de Gestión Documental de la Unidad tendrá acceso a la herramienta de Gestión de Casos Web para el registro de los incidentes y deberá adjuntar la información de soporte necesaria para que el contratista pueda diagnosticar el incidente y pueda apoyar la solución al mismo.
4. Una vez reportado el incidente en la herramienta de Gestión de Casos Web por el Líder de Gestión Documental y/o técnico de la Unidad el contratista procederá a identificar las causas del problema, con el fin de generar un diagnóstico e identificar la solución.
5. Si el incidente obedece a una eventual falla del sistema DOCMA, el contratista deberá generar una nueva versión que corrija el error lo cual no genera cargo a la bolsa de horas. En caso contrario se registrará la solución en la herramienta de Gestión de Casos Web para control y base de conocimiento y se atenderá la incidencia brindando el soporte por los medios definidos (telefónico, línea o presencial).
6. Una vez recibida la respuesta al incidente reportado, el líder funcional del Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa - Gestión y Control Documental, tendrá un tiempo de 24 horas hábiles para actualizar la conformidad o la devolución a la respuesta, realizando el respectivo registro con los comentarios.
7. De no lograrse la solución a la incidencia registrada cuando el incidente obedece a una eventual falla del sistema DOCMA que requiere soporte presencial en las instalaciones de la Unidad, el contratista estará obligado a realizar soporte presencial, por medio de un consultor especializado en la incidencia presentada.

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

La supervisión de la calidad y el cumplimiento del soporte que realiza el contratista estará a cargo del Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa - Gestión y Control Documental y de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Acuerdos de Niveles de Servicio. ANS
Los Niveles de Soporte y responsables que se establecieron en la Unidad son los siguientes:

Nivel 1: Corresponde al análisis y solución de la falla presentada, por parte de los Usuarios Líderes Funcionales y Técnicos del Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa - Gestión y Control Documental y de la Oficina de Tecnologías de la Información. Para este nivel se debe consultar la base de conocimiento de la Herramienta de Gestión de Casos Web y validar si existe ya una solución a la incidencia presentada con el fin de replicarlo.

Nivel 2: Si la falla presentada no es subsanada en el Nivel 1. los Usuarios Líderes Funcionales y Técnicos del Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa - Gestión y Control Documental y de la Oficina de Tecnologías de la Información según el caso, registrarán en forma detallada (adjuntando los soportes necesarios) la falla en la herramienta de Gestión de Casos Web asignándoles la prioridad que definan los usuarios líderes funcionales de la Unidad.

Nivel 3: El contratista realizará la respectiva gestión, comenzando con aprobar y/o ajustar la prioridad registrada inicialmente (Sólo en caso de que aplique ajustar la prioridad tal cambio será informado a los líderes funcionales o técnicos de la Unidad). Así mismo, deberá informar en la Herramienta de Gestión de Casos Web la solución o alternativa de manejo a la incidencia reportada y atender la incidencia brindando el soporte por los medios definidos de acuerdo con el esquema de soporte establecido anteriormente. Es indispensable que el contratista registre los comentarios e indicaciones para el cambio de estado con el fin de realizar la respectiva validación por parte de la Unidad.

Las Prioridades con sus respectivos tiempos de respuesta que se establecieron en la Unidad son los siguientes:

Prioridad	Tiempo de Solución
Alta: Cuando la incidencia afecta una funcionalidad **crítica** de la Unidad, generando indisponibilidad afectando temporal o permanentemente el buen funcionamiento del sistema o posibles pérdidas de información y no hay alternativa de manejo. Ej: No permite radicar y/o indexar ningún tipo de documento y demás.	No puede tolerar un tiempo de espera mayor a 1 (un) día hábil para su solución.
Media: Cuando la incidencia afecta una funcionalidad crítica de la Unidad, no permitiendo operar de manera correcta y se tiene una alternativa de manejo.	No puede tolerar un tiempo de espera mayor a 2 (dos) días hábiles para su solución.
Baja: Cuando la incidencia afecta una funcionalidad no crítica de la Unidad, es decir que no detenga ninguna operación crítica de la entidadSe considera una falla menor la cual deberá ser determinada por la Unidad.	No puede tolerar un tiempo de espera mayor a 4 (cuatro) días hábiles para su solución.

El tiempo de respuesta definido para las tres prioridades inicia cuando el Líder de Gestión Documental o técnico de la Unidad registra en la herramienta de Gestión de Casos Web la existencia de un incidente.

Los tiempos de respuesta a los casos registrados deben ser coherentes con lo establecido en los ANS.

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

DESCUENTOS SOBRE EL PORCENTAJE DE SERVICIOS EJECUTADOS

El contratista debe imprimir en la factura el valor total por concepto de soporte sin descuentos, y por aparte generar una nota crédito con el valor de los descuentos realizados a favor de LA UNIDAD en razón a las siguientes condiciones:

Solicitudes de servicio registradas en la Herramienta de gestión de casos web	**Estado de solicitudes en la Herramienta de gestión de casos web**	**Limites definidos Porcentaje de Casos Resueltos**	**Porcentaje de descuento económico a aplicar, sobre el valor de los casos de soporte pendientes por el contratista antes de IVA**
Prioridad Alta	Cerrados	Menor al 100%	15%
Prioridad Media	Cerrados	Menor o igual al 95%	10%
Prioridad Baja	Cerrados	Menor o igual al 90%	5%

Donde:
Las solicitudes de servicio registradas en la herramienta de gestión de casos web son todas las registradas en un periodo de tiempo (bimestral). Estas solicitudes están clasificadas en prioridades Alta, Media y Baja.

El *Estado de las solicitudes en la Herramienta de gestión de casos web* Cerrados aplica para aquellos casos a los que el proveedor les ha dado una solución o respuesta en el marco de su competencia y que ya están aprobados por la Unidad.

Los demás estados de los casos se consideran pendientes por el contratista y aplica para aquellos casos a los que el contratista no ha dado una solución definitiva, lo mismo que aquellos casos a los que habiendo el contratista dado una solución, han sido devueltos por LA UNIDAD porque la solución otorgada por el contratista no resuelve el requerimiento reportado en la herramienta web.
Los **Límites definidos Porcentaje de Casos Resueltos** son los valores porcentuales a partir de los cuales se aplican los descuentos.

El Porcentaje de descuento económico a aplicar será de acuerdo con las siguientes formulas:

1. Para el cálculo de los descuentos sobre el servicio de soporte se ha de tener en cuenta que:

Todos los cálculos se han de realizar de forma **bimestral.**

Porcentaje de casos resueltos **Prioridad Alta=**

$$\frac{\text{Número de casos cerrados con prioridad alta}}{\text{Número total de casos reportados con prioridad alta}} * 100$$

Porcentaje de casos resueltos **Prioridad Media=**

$$\frac{\text{Número de casos cerrados con prioridad media}}{\text{Número total de casos reportados con prioridad media}} * 100$$

Porcentaje de casos resueltos **Prioridad Baja=**

$$\frac{\text{Número de casos cerrados con prioridad baja}}{\text{Número total de casos reportados con prioridad baja}} * 100$$

Para todas las prioridades se aplica la misma fórmula, se toma el número de casos cerrados oportunamente

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

en cada prioridad, se divide entre el número de casos reportados en el bimestre o periodo y se multiplica por 100.

PRIORIDAD ALTA Y EJEMPLO:
Se tiene que en el periodo de facturación se reportaron en total 5 casos de prioridad alta de los cuales 4 fueron atendidos oportunamente y 1 se encuentra pendiente; al aplicar la anterior formula determinamos el porcentaje de cumplimiento.

(4/5) X 100 = 80%

Para el periodo del ejemplo el proveedor presenta un cumplimiento del 80 % por lo cual se le deben aplicar el descuento del 15%, en el entendido que los casos con prioridad alta deben ser atendidos en un 100%.

Si para el porcentaje de casos resueltos calculado aplican los Límites definidos, se debe calcular el descuento sobre los casos pendientes por el contratista.

$$\text{Valor unitario caso reportado} = \frac{\text{Valor mensual del servicio de soporte}}{\text{Número total de casos reportados}}$$

Continuando con el ejemplo para determinar el valor de cada caso reportado tomamos el valor del soporte que para este ejercicio será de 3 millones y lo dividimos entre el número de casos reportados.

$3'000.000 / 5 = $600.000

Valor Descuento Prioridad Alta = (Valor unitario caso reportado * Número de casos pendientes por el contratista con Prioridad Alta) * 15 %

Al aplicar la anterior formula obtenemos el valor del descuento en la factura
($ 600.000 * 1) X 15% = $90.000
Como resultado tenemos que para este periodo el proveedor deberá descontar de su facturación $90.000 Pesos moneda corriente.

PRIORIDAD MEDIA Y EJEMPLO:

Valor Descuento Prioridad Media = (Valor Unitario caso reportado * Número de casos Pendientes por el contratista con Prioridad Media) * 10%

Para este caso podemos tomar como ejemplo el siguiente: en total se reportaron 5 casos de prioridad media de los cuales 4 fueron atendidos oportunamente y 1 se encuentra pendiente; al aplicar la anterior formula determinamos el porcentaje de cumplimiento.

(4/5) X 100 = 80%

Para el periodo del ejemplo el proveedor presenta un cumplimiento del 80 % por lo cual se le deben aplicar el descuento del 10% , en el entendido que los casos con prioridad media deben ser atendidos en un 95%.

Si para el porcentaje de casos resueltos calculado aplican los Límites definidos, se debe calcular el descuento sobre los casos pendientes por el contratista.

$$\text{Valor unitario caso reportado} = \frac{\text{Valor mensual del servicio de soporte}}{\text{Número total de casos reportados}}$$

Continuando con el ejemplo para determinar el valor de cada caso reportado tomamos el valor del soporte

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

que para este ejercicio será de 3 millones y lo dividimos entre el número de casos reportados.

$3'000.000 / 5 = $600.000

Valor Descuento Prioridad Media = (Valor Unitario caso reportado * Número de casos Pendientes por el contratista con Prioridad Media) * 10%

Al aplicar la anterior formula obtenemos el valor del descuento a aplicar en la factura así

($ 600.000 * 1) X 10% = 60.000

Como resultado tenemos que para este periodo el proveedor deberá descontar de su facturación $60.000 Pesos moneda corriente.

PRIORIDAD BAJA Y EJEMPLO:

Valor Descuento Prioridad Baja = (Valor Unitario caso reportado * Número de casos Pendientes por el contratista con prioridad baja) * 5%

Tomando la misma cantidad de casos como ejemplo, se reportaron en total 5 casos de prioridad baja de los cuales 4 fueron atendidos oportunamente y 1 se encuentra pendiente; al aplicar la anterior formula determinamos el porcentaje de cumplimiento.

(4 / 5) X 100 = 80%

Para el periodo del ejemplo el proveedor presenta un cumplimiento del 80 % por lo cual se le deben aplicar el descuento del 5%, en el entendido que los casos con prioridad media deben ser atendidos en un 90%

Si para el porcentaje de casos resueltos calculado aplican los Límites definidos, se debe calcular el descuento sobre los casos pendientes por el contratista.

$$\text{Valor unitario caso reportado} = \frac{\text{Valor mensual del servicio de soporte}}{\text{Número total de casos reportados}}$$

Continuando con el ejemplo para determinar el valor de cada caso reportado tomamos el valor del soporte que para este ejercicio será de 3 millones y lo dividimos entre el número de casos reportados.

$3'000.000 / 5 = $600.000

Valor Descuento Prioridad Baja = (Valor Unitario caso reportado * Número de casos Pendientes por el contratista con Prioridad Media) * 5%

Al aplicar la anterior formula obtenemos el valor del descuento a aplicar en la factura así

($ 600.000 * 1) X 5% = 30.000

Como resultado tenemos que para este periodo el proveedor deberá descontar de su facturación $30.000 Pesos moneda corriente.

Es importante anotar que para un periodo de facturación no deberán existir casos vencidos so pena de dar inicio a las respectivas acciones por incumplimiento.

II BOLSA DE HORAS,

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

PARA ACTIVIDADES CONSULTIVAS Y DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES O AJUSTES AL SOFTWARE

Se requiere de una bolsa de hasta 136 horas para actividades Consultivas y/o desarrollo de software para nuevas funcionalidades o ajustes a las ya existentes del gestor documental DOCMA de acuerdo con las necesidades de la Unidad.

Para la realización de las actividades consultivas y/o desarrollo de software para nuevas funcionalidades, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. En el desarrollo del contrato se deberán realizar mesas de trabajo con el contratista con el fin de explicar el alcance funcional y técnico de los nuevos requerimientos solicitados por la Unidad, con el fin de asegurar resultados acordes con la necesidad propia de la Unidad.
2. Presentación de la oferta y plan de trabajo por parte del contratista donde se tengan en cuenta los recursos tecnológicos con que cuenta la Unidad. Dependiendo de la complejidad se deberán convocar a mesas de trabajo con la supervisión. El plan de trabajo presentado por el contratista debe atender los requerimientos que previamente indiquen los supervisores del contrato.
3. Autorización de la ejecución por parte de la supervisión.
4. Ejecución del servicio por parte del contratista y deberá entregar las guías y el plan de pruebas funcionales y no funcionales que aplique según plan de trabajo, las cuales deberán ser validadas y ejecutadas en conjunto con los usuarios funcionales y técnicos de la Unidad.
5. La instalación de una nueva versión como consecuencia de la implementación de nuevas funcionalidades o mejoras propias del sistema, en el ambiente de producción, ante solicitud de la Unidad tendrá el acompañamiento remoto del proveedor para esta labor.
6. El contratista deberá entregar en medio digital, un juego de manuales de cada uno de los módulos con las nuevas funcionalidades (donde aplique), entre ellos los manuales de usuario, técnico, de instalación, manual de configuración y/o funcional. En los que se describa claramente el funcionamiento de cada uno de los módulos o funcionalidades. También deberá incluir ayuda en línea con la actualización de los videos tutoriales paso a paso.
7. Aprobación del servicio por parte de la supervisión de las horas empleadas y el producto, descritos en el plan de trabajo.

El sistema de Gestión Documental deberá permitir la integración con otros sistemas por medio de servicios que faciliten el intercambio de datos, flujos de trabajo o procesos. Las funcionalidades requeridas para la integración que requiera la entidad se construirán de acuerdo con las solicitudes que haga al proveedor y previa cotización del esfuerzo y tiempo.

En caso de que se presente durante la vigencia del contrato un cambio de ley que afecte una o varias funcionalidades del gestor documental DOCMA y que sea inminente su aplicación, O si el contratista desarrolla una nueva funcionalidad que es útil para la Unidad, los desarrollos necesarios podrán ser realizados con cargo a la bolsa de horas.

NOTA: Las mesas de trabajo pueden ser grabadas para efectos de facilitar la elaboración de las actas.

ETAPA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Corresponde a la evaluación, gestión, seguimiento y control del proyecto, los productos a evaluar que son generados durante la ejecución del proyecto y a la fecha de realización de las mesas de seguimiento y control, para el caso específico de Soporte algunos de los indicadores a evaluar son:

a. Número de casos resueltos / Número de casos reportados en la Herramienta de Gestión de Casos Web
b. Número de Casos resueltos por cada prioridad. La prioridad será Alta, Media y Baja.
c. Tiempo de respuesta por cada caso resuelto.
d. Número de casos resueltos en relación al ANS.
e. Informe con el diagnóstico, causa raíz y solución por cada caso atendido.
f. Informe de actividades Planeadas versus las Realizadas de acuerdo con el cronograma.

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

g. Informe de actividades Planeadas versus las atrasadas de acuerdo con el cronograma.
h. Demás indicadores e informes definidos en la planeación del proyecto.
i. Número de Incidentes y dificultades presentadas en la ejecución del proyecto.

Deben realizarse y documentarse las mesas de seguimiento al proyecto las cuales deben estar registradas en el cronograma de trabajo del plan de proyecto.

ETAPA DE CIERRE DEL PROYECTO

Corresponde al proceso de recepción de todos los entregables o productos consolidados de las etapas, la aceptación por parte de la supervisión del proyecto, para realizar la liquidación del mismo. Esta actividad se realiza al finalizar el contrato. Los productos a entregar:

a. Informe final de cierre del proyecto
b. Acta de cierre en la que se apruebe el informe final presentado por el contratista.

APLICACIÓN DE LA GARANTÍA BRINDADA POR EL CONTRATISTA

El contratista deberá durante los 5 meses siguientes a la finalización del contrato garantizar la solución definitiva sin ningún costo adicional y sin condicionamiento de un nuevo contrato, las fallas o errores que se presenten en los nuevos desarrollos realizados con cargo a la bolsa de horas. Para esto el contratista realizará las actividades que sean necesarias para dar solución a la falla que eventualmente se presente.

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS				
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	LUGAR DE ENTREGA O PRESTACIÓN	DIRECCIÓN O ÁREA
1	SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO	8 MESES	URT SEDE CENTRAL	GESTION DOCUMENTAL Y OTI
2	BOLSA DE HORAS	136 HORAS	URT SEDE CENTRAL	GESTION DOCUMENTAL Y OTI

4. OTRAS ESPECIFICACIONES

Cumplimiento de requerimientos técnicos documentales:

Se tendrá como insumo para el desarrollo de las nuevas funcionalidades que se requieran el cumplimiento de los lineamientos del Archivo General de la Nación para este tipo de proyectos, que incluyen entre otros:

a. Decreto No.1080 de mayo 26 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.
b. Se aplicarán las directrices del Acuerdo No.042 de 2002 del Archivo General de la Nación, las normas que lo modifiquen y las demás normas que rigen la materia, por lo cual se establece los criterios para la organización de archivos de gestión en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.
c. En los temas del inventario único documental se tendrán en cuenta los parámetros del Acuerdo No. 038 de 2002 del Archivo General de la Nación.
d. Se aplicarán las directrices del Acuerdo No.02 de 2014 expedido por el Archivo General de la Nación.
e. Se tendrá en cuenta lo estipulado en el Acuerdo no. 08 del 31 de octubre de 2014, "Por el Cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo y demás procesos de la función archivística en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus parágrafos 1° y 3° de la Ley 594 de 2000."
f. Acuerdo No.003 de 17 de febrero de 2015, por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos.
g. Cumplimiento de la Circular Externa No.002 de 2012 emitida por el Archivo General de la Nación.

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

h. Se aplicará la Circular No.003 de 2015 expedida por el Archivo General de la Nación en lo relacionado a las Tablas de Retención Documental.
i. Se tendrá en cuenta la guía para la formulación de un esquema de metadatos para la gestión de documentos expedida por el Archivo general de la Nación.
j. Se tendrá en cuenta la NTC-ISO 16175:2013 Información y documentación. Principios y Requisitos funcionales para los registros en entornos electrónicos de oficina.
k. Guías expedidas por el Archivo General de la Nación relacionadas con el documento electrónico.
l. Actualizaciones de ley y las políticas o disposiciones del Archivo General de la Nación.
m. *Guía técnica para la Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos expedida por MINTIC y el AGN.*

Para el desarrollo de las nuevas funcionalidades, el contratista deberá contar como mínimo dentro de su equipo con un profesional en Ciencias de la información y la documentación. Experiencia mínima de dos (2) años en acompañamiento en el desarrollo de software o utilización de estos en lo relacionado con temas de gestión documental. Se verificará el cumplimiento de este requisito con la entrega del Plan de Proyecto.

Durante las Reuniones de Seguimiento que se realicen, el proveedor deberá estar acompañado del personal que considere necesario para el correcto seguimiento.

PRESENTACIÓN DE INFORMES

El proveedor mantendrá informada de manera bimestral a la Unidad del desarrollo del trabajo encomendado, por intermedio de los supervisores del contrato. En dicho informe se destacarán las actividades realizadas de manera detallada.

4.1 INSTALACIÓN

Los desarrollos de software para ajustes y nuevas funcionalidades ya sea por necesidades particulares de la URT o por actualizaciones de la ley, deberán ser instalados en la infraestructura tecnológica de la Unidad dispuesta para el ambiente de pruebas.

La instalación en el ambiente de producción la hará personal de la Oficina de Tecnología de la Información con la orientación y apoyo del contratista

4.2 FUNCIONAMIENTO

Los desarrollos de software para ajustes y nuevas funcionalidades ya sea por necesidades particulares de la URT o por actualizaciones de la ley, deberán ser funcionales en la infraestructura tecnológica de la Unidad.

4.3 GARANTÍAS

4.3.1. GARANTÍAS CONSTITUIDAS A TRAVÉS DE PÓLIZA

La garantía debe amparar los perjuicios que se deriven del incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales del contratista. Por lo anterior, deberá tener en cuenta los siguientes amparos:

CUMPLIMIENTO: Ampara el cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato, incluyendo en ellas el pago de multas y la cláusula penal pecuniaria durante la ejecución del mismo por una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo del mismo y doce (12) meses más.

CALIDAD DEL SERVICIO: Ampara los perjuicios imputables al contratista derivados de la mala calidad o deficiencias técnicas de los servicios prestados que surjan durante la vigencia del contrato con posterioridad a la terminación del mismo, de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato, o por el incumplimiento de los parámetros o normas técnicas establecidas para el respectivo servicio, por el veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo del mismo y doce (12) meses más.

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

AMPARO DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES: Por una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y tres años más.

PARÁGRAFO PRIMERO. CONSTITUCIÓN DE LA GARANTÍA: La garantía deberá ser constituida por el CONTRATISTA dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO. REPOSICIÓN DE LA GARANTÍA: El CONTRATISTA deberá reponer la garantía antes mencionada, cuando en razón de las sanciones impuestas, o de otros hechos, se disminuya o se agote o cuando el valor de la misma se vea afectado por razón de siniestros, durante el término de ejecución del contrato, según sea el caso.

PARÁGRAFO TERCERO. AMPLIACIÓN DE LA GARANTÍA: De igual manera, en cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato o se prorrogue su término, el contratista deberá ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia, según el caso.

4.3.2. GARANTÍAS OFRECIDAS DIRECTAMENTE POR EL CONTRATISTA O FABRICANTE

N/A

4.4 SOPORTE TÉCNICO

Para claridad a este punto consultar el punto **3. Especificaciones Técnicas** de esta ficha.

4.5 FORMA DE PAGO

La Unidad realizará pagos contra facturación de conformidad con los servicios efectivamente prestados y recibidos a satisfacción por parte del Supervisor del Contrato. De acuerdo a los valores indicados en la oferta. En el recibo a satisfacción y la respectiva factura deben estar claramente diferenciados los valores por concepto de:

i) Soporte Técnico y operativo: El valor del soporte se pagará de conformidad con el valor de soporte mensual ofertado por el contratista en su propuesta económica, previa aplicación de los descuentos por acuerdos de niveles de servicios.

ii) Bolsa de horas para Actividades Consultivas y/o Desarrollo de Nuevas Funcionalidades o Ajustes al software.: El valor de las horas se pagarán de conformidad con el número de horas facturadas y recibidas a satisfacción por parte del supervisor del contrato, conforme al valor unitario ofertado por el contratista en su propuesta económica.

Los pagos se efectuarán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación en el Grupo de Gestión Económica y Financiera previo el cumplimiento de cada uno de los siguientes enunciados:

A. **REQUISITOS PARA AUTORIZAR EL PAGO:** La factura debe estar acompañada de un informe donde se describan las actividades realizadas para cada uno de los ítems enumerados anteriormente, este informe debe ser validado y aprobado por la Supervisión del Contrato.

1. Para el pago del ***Soporte***: El pago del Soporte se realizará de forma bimestral, para ello el proveedor deberá generar informe bimestral de los soportes efectuados durante el periodo y/o proporcional al tiempo efectivamente prestado, este debe incluir como mínimo: el número de caso, fecha y hora de la solicitud, la prioridad (alta, media o baja) descripción del requerimiento, estado de requerimiento registrando la solución entregada y fecha y hora de solución y debe poder exportarse a un archivo Excel.

2. Para el pago de **Bolsa de horas**, se debe entregar un informe con el detalle de las horas utilizadas y el producto recibido, este informe debe ser validado y aprobado por los supervisores del contrato y serán

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

pagas una vez hayan sido recibido a satisfacción las nuevas funcionalidades y aprobadas por la supervisión del contrato.

B. **DOCUMENTOS PARA EL TRAMITE DE PAGO: i)** Correcta presentación de la factura; **ii)** Expedición por parte del supervisor del Contrato del GC-FO-32 CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCIÓN de las obligaciones a cargo del Contratista; **iii)** Expedición por parte del supervisor del Contrato del GF-FO-04 CERTIFICACIÓN DE AUTORIZACIÓN DE PAGO O DESEMBOLSO; **iv)** Certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales o planilla de pago para personas naturales conforme al artículo 282 de la Ley 100 de 1993, el Decreto 1703 de 2002, el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 797 de 2003, el Decreto Reglamentario 510 de marzo 05 de 2003 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007; **v)** Copia Entrada a Almacén de los bienes recibidos a satisfacción por parte del Supervisor (si aplica).

Nota: Para el primer pago deberá anexarse copia del Rut actualizado y la oferta económica

C. **CONDICIONES PARA EL PAGO:** i) Estará supeditado a la disponibilidad del Programa Anual Mensualizado de Caja -PAC-. ii) No obstante la forma y el plazo para el pago, éste se condiciona a las posibilidades reales de ingresos del país y a las medidas que el Gobierno Nacional adopte por intermedio de la Dirección del Tesoro Nacional, para la asignación de PAC de los recursos nación, a la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras.

Nota 1: El proveedor debe presentar en la factura el valor total por concepto de Soporte, de existir menores valores a cancelar como consecuencia de los ANS, se deberá generar una Nota Crédito con el valor de los mismos.

Nota 2: Los pagos serán cancelados en pesos colombianos, a través de la consignación en la cuenta corriente o de ahorros que el contratista señale, en una de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos, previos los descuentos de ley.

Nota 3: Si la factura no ha sido correctamente elaborada, o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. En caso de los bienes que se deban ingresar al almacén se recibirá para su recepción la entrega de la factura.

4.6 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato es a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato hasta el 20 de diciembre de 2021 o hasta agotar recursos, lo primero que ocurra.

4.7 OBLIGACIONES GENERALES

El Contratista se obliga a cumplir, entre otras, todas y cada una de las siguientes obligaciones:

1. **Suscribir** las Actas, junto con la persona delegada por la **Unidad** con el propósito fundamental de cumplir las funciones de supervisión del Contrato.
2. **Cumplir** cabalmente el objeto y las obligaciones del Contrato, bajo las condiciones técnicas y tiempos señalados en el Contrato y demás documento que lo integran.
3. **Disponer** para la ejecución del presente Contrato del personal calificado y debidamente capacitado y colaborar con la Unidad para garantizar tal fin.

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

4. **Velar** por el debido cumplimiento y calidad de los servicios y/o entregables pactados y responder por ellos, de conformidad con las disposiciones consagradas en la Ley 80 de 1993 (Artículo 5º - Numeral 4º), independientemente de las garantías ofrecidas.
5. **Cumplir** con las condiciones técnicas, económicas y comerciales presentadas en la propuesta.
6. **Reportar** de manera inmediata al Supervisor del Contrato cualquier novedad o anomalía que se presente.
7. **Atender** y acoger con la debida diligencia y oportunidad las solicitudes o requerimientos, recomendaciones y/o sugerencias realizadas por la persona delegada por la **Unidad** para cumplir las funciones de supervisión del Contrato.
8. **Salvaguardar** la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de Autoridad competente el cual deberá ser informado al Supervisor del Contrato.
9. **Cumplir** estrictamente los términos pactados en el Contrato.
10. **No acceder** a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Unidad, a través de la persona responsable del control de la ejecución del Contrato, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes, para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
11. **Realizar** por su cuenta el pago oportuno de los salarios, subsidios, prestaciones sociales, afiliaciones y cancelación de aportes al Sistema General de Seguridad Social (Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales) a que hubiere lugar, de todos los empleados, en especial del personal destinado para el cumplimiento del objeto del Contrato, de acuerdo con el Régimen Laboral Colombiano, debiendo presentar en su oportunidad, la respectiva certificación de cumplimiento, expedida por el Revisor Fiscal y/o representante legal.
12. **Responder** ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.
13. **Adelantar** las demás actividades necesarias para garantizar un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del Contrato.
14. **Defender** en todas sus actuaciones los intereses de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y obrar con lealtad y buena fe en la ejecución del Contrato.
15. **Entregar** información veraz y verificable para los fines relacionados con las normas referentes al control y prevención de riesgos de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, contenidas en la Circular Externa 018 de 2013 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y las demás que en el futuro la adicionen o modifiquen.
16. Solicitar al Supervisor del contrato, con mínimo 15 días de antelación, las modificaciones contractuales que llegase a requerir para la adecuada ejecución del mismo.
17. Las demás que se requieran para la correcta ejecución del Contrato.

4.8 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

El Contratista se obliga a cumplir todo lo establecido en la presente Ficha Técnica y entre otras, todas y cada una de las siguientes obligaciones:

1. Realizar la entrega del cronograma de actividades a ejecutar, a los supervisores del contrato, el cual debe presentarse en la primera mesa de trabajo a realizar, la cual se adelantará a los ocho (8) días calendario siguientes a la fecha del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato
2. Dar estricto cumplimiento al cronograma de actividades y cambios de prioridades que para la ejecución del contrato, informen y aprueben los supervisores de este.
3. Atender los requerimientos de soporte que se registren en la herramienta de gestión de caso web del contratista conforme a los tiempos establecidos o aquellas que se registren a través de correo electrónico por inconvenientes en la plataforma de la herramienta.

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet

4. El sistema de Gestión Documental deberá garantizar la integración actualmente existente (interoperabilidad) con otros sistemas por medio de servicios que garanticen el intercambio de datos, flujos de trabajo o procesos, evitando así reprocesos de las áreas usuarias.
   Nota: Sin que esto implique consumo de horas de la bolsa de horas.
5. Realizar las actividades consultivas de la bolsa de horas que sean autorizadas por la supervisión del contrato. En caso de que no se desarrollen algunas de estas estas actividades, no se realizarán pagos por este concepto proporcional al número de horas no utilizadas.
6. Atender las solicitudes que realice la supervisión del contrato sobre funcionamiento defectuoso o fallas del gestor documental DOCMA y sus componentes y desarrollos específicos en los tiempos acordados en los ANS y tantas veces como sea necesario.
7. Asistir a las reuniones de seguimiento que se realizan semanalmente, es deber del contratista presentar en cada reunión el informe de avance del proyecto, este informe quedará a disposición de la Unidad y formará parte integral del acta de la mesa de trabajo.
8. Dar cumplimiento a las disposiciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST según lo estipulado en el Decreto 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector trabajo", conforme a su naturaleza (persona natural o jurídica).
9. Cumplir con la Resolución 2710 de 2017 del MINTIC, para lo cual el gestor documental DOCMA debe soportar IPv4 e IPv6 y ser capaz de comunicarse sobre redes sólo IPv4, sólo IPv6 y doble pila. Si el software incluye parámetros de red en su configuración de servidor local o remoto este debe además permitir la configuración de parámetros en IPv6. Todas las características que se ofrecen sobre IPv4 deben estar disponibles también en IPv6. El usuario no debe experimentar ninguna diferencia notable tanto si el software se comunica por IPv4 o por IPv6 excepto cuando esto provea un beneficio apreciable al usuario. NO se debe utilizar ninguna dirección IP en el código del Software, como está descrito en Default Address Selection for Internet Protocol version 6" [RFC3484].
10. Cumplir con todo lo establecido y definido en la ficha técnica.
11. Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato.

5. ADVERTENCIA

La cotización solicitada con el presente documento servirá como base para la elaboración de un estudio de mercado y por tanto no constituye en sí misma una oferta y consecuentemente no obliga a las partes.

Nombre del responsable: _____ N° de radicado: _____

CARMEN ALICIA ALMEIDA BERNAL
Líder
Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa

JAIME ENRIQUE CUSBA GARCIA
Jefe
Oficina de Tecnologías de la Información

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet