

**FORMATO No. 6**

**FICHA TÉCNICA**

**SUBASTA INVERSA PRESENCIA No. 009-2020**

Artículo 2.2.1.2.1.2.1. del Decreto 1082 de 2015: “Pliegos de condiciones. En los pliegos de condiciones para contratar Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes, la Entidad Estatal debe indicar:

1. La ficha técnica del bien o servicio que debe incluir:
  - a) la clasificación del bien o servicio de acuerdo con el Clasificador de Bienes y Servicios;
  - b) la identificación adicional requerida;
  - c) la unidad de medida; d) la calidad mínima, Y
  - e) los patrones de desempeño mínimos.

**1. Clasificación del Servicio de acuerdo con el Clasificador de Bienes y Servicios.”**

Para el presente proceso la clasificación del Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas UNSPSC 14.0801, implementada con la entrada en vigor del Decreto 1082 de 2015, es la siguiente:

Grupo	E	Productos de Uso Final
Segmento	43000000	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones
Familia	43230000	Software
<b>Clase</b>	<b>43232300</b>	<b>Software de consultas y gestión de datos</b>
Grupo	E	Productos de Uso Final
Segmento	43000000	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones
Familia	43230000	Software
<b>Clase</b>	<b>43233500</b>	<b>Software de intercambio de información</b>
Grupo	F	Servicios
Segmento	81000000	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología
Familia	81110000	Servicios informáticos
<b>Clase</b>	<b>81111500</b>	<b>Ingeniería de software y hardware</b>
Grupo	F	Servicios
Segmento	81000000	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología
Familia	81110000	Servicios informáticos
<b>Clase</b>	<b>81112000</b>	<b>Servicios de datos</b>

**2. Identificación adicional requerida**

No aplica.

**3. Unidad de medida: Servicio**

**4. Especificaciones técnicas:**

En caso de ser adjudicatario el proceso de selección No. 009-2020, suministrare los productos y servicios que aparecen a continuación con las especificaciones técnicas y cantidades exigidas:

Solución integral que garantice la Actualización plataforma de digitalización documental Docuware y sus módulos Correspondencia Web, Radicador, Workflow, Consulta Web, puesta a punto, capacitación y garantía del software ya mencionado, que permita continuar la gestión documental y manejo de flujos de trabajo del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.

Es importante resaltar que la integralidad de la solución permitirá que sólo sea un proveedor el que se encargue de garantizar la operación normal de la misma.

Las versiones que se entregan se describen en el siguiente cuadro:

CONCEPTO	CANTIDAD	VERSION
DocuWare PROFESSIONAL Server	1	7.0
DocuWare Client License	8	7.0
Microcolsa Consulta Internet Ilimitada	1	5.016
Microcolsa WorkFlow Servidor	1	8.131
Microcolsa Correspondencia Web	1	8.131
Microcolsa WorkFlow Cliente Ilimitada	30	8.131

A continuación, se relacionan de manera general un (1) elemento que compone el proceso:

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
Elemento No. 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actualización plataforma de digitalización documental Docuware y sus módulos: Correspondencia Web.</li> <li>✓ Radicador.</li> <li>✓ Workflow.</li> <li>✓ Consulta Web.</li> <li>✓ Puesta a punto del software.</li> <li>✓ Capacitación y garantía del software, que permita continuar la gestión documental y manejo de flujos de trabajo del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.</li> <li>✓ Garantía (1 año)</li> </ul>

### 1. Condiciones generales aplicables para todos los elementos

- Garantizar la actualización de la plataforma de digitalización documental Docuware y sus módulos Correspondencia Web, Radicador, Workflow, Consulta Web, puesta a punto, capacitación y garantía del software ya mencionado, que permita continuar la gestión documental y manejo de flujos de trabajo, permitiendo seguimiento, notificaciones, la trazabilidad y operatividad sobre las diferentes actividades de la ruta, puesta a punto, capacitación administrativa y a nivel de usuarios, además de garantía del software que de soporte y permita la gestión documental y manejo de flujos de trabajo en el (los) lugar (es) específico (s) señalado (s) por el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia dentro de las instalaciones del Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe como sede principal de la entidad. El contratista deberá suministrar la mano de obra calificada y requerida para la ejecución del contrato.
- Para el inicio de la ejecución del contrato se deberá presentar el Plan de Trabajo y Cronograma de actividades que den cuenta de las etapas, los tiempos y horarios para el desarrollo de las obligaciones contractuales, generando el mínimo impacto en las labores habituales de la entidad.
- Para el inicio de la ejecución del contrato el proveedor deberá adjuntar las hojas de vida del personal que será el responsable de implementar la solución relacionada con el objeto a contratar.
- El contratista ejecutara las actividades con personal profesional, idóneo el cual garantice el correcto funcionamiento del software y demás elementos necesarios objeto del contrato.
- Garantizar que la solución ofertada sea de última tecnología cumpliendo con las características técnicas mínimas exigidas.
- Entregar los manuales correspondientes a los equipos y a la configuración de la red, en caso de ser necesarios.
- El contratista deberá anexar un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) donde describa el procedimiento de atención, generación de un número de caso para seguimiento de daños o solicitudes, los niveles de criticidad de los casos, el nivel de escalamiento, los tiempos máximos de respuesta según nivel de criticidad, y todo aquello que el contratista considere necesario para dar solución oportuna a los reportes de falla y/o solicitudes. Lo anterior durante la ejecución del contrato.
- Durante la implementación de la solución y posterior a la misma el contratista deberá brindar una capacitación y acompañamiento en sitio al personal que designe el Instituto. Para esto se deberá concertar el contenido de la misma y los tiempos con el supervisor y/o interventor designado.

## 2. Condiciones específicas aplicables para cada elemento

Para este elemento se deben tener las siguientes consideraciones:

Se requiere el siguiente licenciamiento:

### 1. Actualización e implementación

- Contar con el personal especializado para la actualización e implementación de la ruta sobre el respectivo software.
- Sistemas Operativos Compatibles:
  - ✓ Componente de cliente servidor: Windows 2012 R2, Windows 7 Pro, Windows 10 Pro.
  - ✓ Consulta Web: Todos los sistemas operativos y exploradores actuales.

### 2. Especificaciones mínimas del software que deben continuar después del proceso de actualización.

- **Características mínimas para el manejo de la correspondencia:**
  - ✓ Módulo de escaneo de documentos.
  - ✓ Radicación de Entrada / Salida / Interna. Esta radicación será impresa en el mismo documento, más no a través de sticker adhesivo.
  - ✓ Generación automática de consecutivos.
  - ✓ Notificación de llegada de documentos por E-mail.
  - ✓ Visualización de documentos a través de la Intranet / Internet.
  - ✓ Modulo Administración. (Administrador)
  - ✓ Módulo de Reportes. (Administrador)
  - ✓ Plantilla de Radicación. (Administrador)
  - ✓ Trazabilidad del documento. (Administrador)
  - ✓ Generación de perfiles para la correspondencia. (Administrador)
  - ✓ Módulo de escaneo de documentos. (Administrador)
- **Características mínimas para el flujo de trabajo del sistema tecnológico WEB: (Opcionales para la ruta de PQR)**
  - ✓ Plantillas de respuesta HTML
  - ✓ Plantillas de documentos en Word y/o Excel
  - ✓ Guardar borradores de documentos
  - ✓ Delegación de firmas
  - ✓ Compartir documentos
  - ✓ Bandejas de: Enviados, Recibidos, Borradores y Compartidos
  - ✓ Reportes
  - ✓ Firmas digitalizadas o escaneadas
  - ✓ Anotaciones sobre las imágenes
  - ✓ Anexar documentos en cualquier actividad

- ✓ Impresión de documentos
- ✓ Trazabilidad del documento
- **Características mínimas de la ruta automática de documentos:**
  - ✓ Incluir la solución de flujos de trabajo para permitir la automatización de los procesos.
  - ✓ Permitir la definición de alertas, escalamientos y autorizaciones para los flujos de documentos.
  - ✓ Definición de rutas en forma manual y personalizada.
  - ✓ Asignación de privilegios de seguridad por rol a un usuario final o a un grupo de usuarios finales para facilitar la administración de la seguridad.
  - ✓ Poseer mecanismos de auditoría de eventos (crear, iniciar, detener, aprobar, etc.) y seguimiento de procesos para la Ruta automática de Documentos, basados en contenidos.
  - ✓ Seguimiento a nivel de toda la Entidad para los documentos que siguen un flujo de correspondencia.
  - ✓ Seguimiento a solicitudes hasta obtener su respectiva respuesta.
  - ✓ Notificaciones de correo electrónico.
  - ✓ Monitoreo de las cargas de trabajo de los usuarios finales individuales.
  - ✓ Firma escaneada a un documento como parte de un proceso comercial.
  - ✓ Envío automático de notificaciones internas sobre el estado del trabajo.
  - ✓ Generar mensajes personalizados de correo electrónico.
  - ✓ Envío de notificaciones de correo electrónico con adjuntos a direcciones de correo electrónico.
- **Características mínimas de seguridad en contenidos:**
  - ✓ Auditoría de acciones de usuario.
  - ✓ Infraestructura de seguridad que entregue la habilidad de asignar permisos a los siguientes niveles:
    - Roles.
    - Usuarios.
    - Grupos de Usuarios.
    - Valores de Indexación (Metadatos)
    - Procesos de Importación y Exportación.
    - Configuración
  - ✓ Papelera de eliminación de registros, que pueda ser revertida o eliminada definitivamente con un usuario que tenga los privilegios.
  - ✓ Integración con servicios de directorios basados en el estándar LDAP y Active Directory, especialmente para las funcionalidades que permiten autenticación y autorización.
- **Características mínimas de Administración:**
  - ✓ Configuración sencilla para los diversos procesos de importación e ingreso de documentos al sistema y permitir que estos se ejecuten automáticamente previa programación de la tarea.

- ✓ Diferenciación de menús y opciones de administrador y de usuarios.
  - ✓ Poseer el número de revisiones de cada documento en la lista de resultados de la búsqueda.
  - ✓ Limitar el acceso de un usuario para ver las versiones y revisiones de un documento, y de esta manera restringir las revisiones del documento que ciertos usuarios puedan ver.
  - ✓ Asignar privilegios configurables a un grupo de usuarios para darle la posibilidad de crear o ver revisiones de documentos.
  - ✓ Arrastre y colocación de archivos múltiples desde el escritorio de un usuario hasta la interfaz del sistema para posibilitar la importación sencilla y a la misma vez de dichos archivos y su indexación en el sistema.
  - ✓ Opciones de menú y barras de herramientas en las aplicaciones de Microsoft Office que permitan recuperar y guardar directamente los documentos corregidos de nuevo en el sistema como revisiones de nuevos documentos.
  - ✓ Importación de documentos de Microsoft Office y su uso como plantillas de documentos nuevos.
- **Características mínimas técnicas:**
    - ✓ Funcionamiento sobre una arquitectura web.
    - ✓ Acompañamiento de componentes que formen parte de la solución ofrecida comparten un modelo de datos único, con el fin de garantizar la consistencia y no redundancia de la información.
    - ✓ El software debe estar compuesto por módulos integrados entre sí.
  - **Características mínimas de configuración:**
    - ✓ Facilidad y Flexibilidad en la definición de perfiles de usuarios, perfiles de seguridad y perfiles de impresión y consulta. Así mismo como en la parametrización de las Rutas de una Ruta de Automatización de documentos sin depender del proveedor.
    - ✓ Funcionalidad de adicionar, modificar, eliminar y consultar, de tal manera que los usuarios autorizados puedan administrar su contenido.
    - ✓ Compatibilidad natural para el almacenamiento y la visualización de todos los formatos de archivo comunes aquí indicados: AFP, AVI, BMP, CAD, DJDE, GIF, HTML, Image, JPG, Lotus Notes, Microsoft® Office (Word, Excel, PowerPoint), PCL, PDF, Quick Time, RTF, Text, WAV y XML.
  - **Características mínimas de Operatividad:**
    - ✓ Funcionamiento sobre dispositivos móviles tipo tabletas.
    - ✓ Integración de aplicaciones para enviar correos electrónicos con un servidor estándar SMTP.
    - ✓ Comunicaciones del software (entre los clientes y el servidor), en ambiente gráfico, deben hacerse a través del protocolo TCP/IP, y no debe depender en manera alguna del hardware y software utilizado.
    - ✓ Ser totalmente independiente de la topología de red utilizada, es decir, el sistema debe poder funcionar en múltiples esquemas de comunicación, tanto

para equipos conectados remotamente, como para equipos conectados por una red LAN, WAN o Internet y todas las combinaciones anteriormente descritas.

- **Características mínimas de Interoperabilidad:**
  - ✓ Capacidad de comunicarse con otros sistemas que existan en la actualidad o en el futuro, a través de WS o middleware que permitan la consulta de documentos del repositorio desde la aplicación cliente, sin importar el lenguaje en que éstos estén o sean desarrollados.
  - ✓ Permitir trabajar con cualquier solución de captura, acorde con los avances tecnológicos de este tipo de soluciones.
- **Características mínimas de Escalabilidad:**
  - ✓ Instalación en plataformas de diferentes tamaños y robustez.
  - ✓ Compatibilidad con motores de base de datos como Oracle, SQL Server.
  - ✓ El sistema debe permitir la configuración de ambientes pruebas y recuperación de desastres sin costos de licenciamiento adicional.
- **Características mínimas de Concurrencia:**
  - ✓ Consulta de varios usuarios al mismo documento a la vez, sin duplicar el archivo.
  - ✓ Consumo de recursos de los clientes, sea sobre demanda y distribuido entre el número de usuarios que tienen acceso a la aplicación en forma simultánea.
- **Características mínimas de Usabilidad:**
  - ✓ Funcionamiento correcto sobre navegadores Internet Explorer y Google Chrome en sus últimas versiones.
  - ✓ Permitir exportar datos a herramientas suite de oficina (Word, Excel, PDF) archivos planos, txt, csv.
  - ✓ Instalación en sistemas operativos Windows, en las capas de lógica de presentación, lógica de negocios y datos.
  - ✓ Confirmación de acciones a realizar a través de alertas y mensajes de advertencia.
  - ✓ Añadir documentos al repositorio por medio de unidades compartidas.
- **Características mínimas de Interfaz:**
  - ✓ Las pantallas deben ser de fácil uso (amigables e intuitivas) para el usuario final, tendiendo un flujo de navegación acorde al proceso implementado, y debe permitir obtener ayudas funcionales en línea.
  - ✓ Interfaz gráfica sencilla para la administración de la seguridad.
  - ✓ Adecuación de la interfaz a la imagen corporativa de la entidad a través del uso de hojas de estilo.
- **Características mínimas de Seguimiento y Monitoreo:**
  - ✓ Diseño y generación de reportes no estandarizados de acuerdo a necesidades específicas, generamiento de sistema de reportes.

- ✓ Seguimiento a las operaciones críticas realizadas por los usuarios, mediante un log de transacciones y además su consulta a nivel de usuario final.
- **Características mínimas de Seguridad en la Administración:**
  - ✓ Definición y administración de niveles de acceso a las funcionalidades del sistema, de tal forma que se asocien roles a las funcionalidades, los usuarios definidos se asocien a los roles existentes y para cada funcionalidad se definan privilegios de consulta, adición, modificación, borrado y ejecución de procesos.
  - ✓ Impedir el borrado o alteración de los documentos digitalizados y de la información digital recibida a personal no autorizado.
  - ✓ Impedir la modificación de las llaves de acceso a personal no autorizado.
  - ✓ Garantizar que las claves de acceso no puedan ser identificables por ninguno de los usuarios, incluso del administrador; en caso de olvido de la contraseña por cualquier usuario la única posibilidad debe ser resetear la clave.
  - ✓ Asignar clave a todos los usuarios, esta deberá estar encriptada.
  - ✓ La plataforma se debe integrar con sistemas de autenticación como mínimo LDAP de Windows y ofrecer la opción de integración con NTLM, OpenLDAP y Kerberos.
- **Características mínimas de Licenciamiento:**
  - ✓ Licenciamiento modularizado. Es decir, se pueden adquirir módulos base y a lo largo del tiempo poder adicionar otros módulos o funcionalidades.
  - ✓ Contrato de soporte técnico dentro de la solución por un año (Acuerdo de Nivel de Servicios).
  - ✓ Actualizaciones y parches de la plataforma. Incluyendo entre estos las nuevas versiones que surjan con el paso del tiempo sin ningún costo adicional.
- ✓ **Puesta a punto y soporte del software.**

Es una serie de operaciones que se efectúan para ajustar los procesos a sus condiciones óptimas de funcionamiento, una puesta a punto especialmente lograda, sólo es posible en el banco de pruebas, ya que con este sistema se puede controlar, además del rendimiento, la funcionalidad en la utilización del servicio y del software de gestión documental.

En el lenguaje corriente, la puesta a punto no sólo se aplica a una instalación perfecta y a operaciones tendentes a lograr un buen funcionamiento y el óptimo rendimiento, sino también a todos aquellos trabajos realizados para lograr la funcionalidad del aplicativo para el cual fue adquirido basado en las necesidades de la entidad y que su función este acorde a las especificaciones planteadas.

La asistencia o soporte técnico proporciona asistencia a los usuarios al tener algún incidente en la utilización de un producto o servicio, ya sea este el hardware o software de una computadora de un servidor de Internet, periféricos, artículos electrónicos, maquinaria, o cualquier otro sistema informático.



### Tipos de asistencia

La asistencia técnica se puede dar por distintos medios, incluyendo el correo electrónico, chat, software de aplicación, faxes y técnicos, aunque los más comunes son el telefónico y el presencial (en sitio), o a la prestación de asistencia técnica remoto, donde un técnico se conecta al ordenador mediante una aplicación de conexión remota que cuenta con la capacidad de almacenar muchos trabajos de memoria.

### Niveles de asistencia

Cuando la asistencia está debidamente organizada, se pueden dar varios niveles, donde el soporte de nivel 1 es el que está en contacto directo con el usuario y que soluciona las incidencias triviales, el soporte nivel 2 daría asistencia al nivel que está por debajo y a este nivel llega la información algo filtrada, y así sucesivamente.

La cobertura se da para todas las actividades necesarias correspondiente al soporte que se requiera para que el óptimo funcionamiento de la aplicación.

- ✓ **Capacitación del software**, que permita continuar la gestión documental y manejo de flujos de trabajo del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.

Es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado.

Complementando la idea anterior, es un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos. De este modo, la capacitación se da por lapsos cortos, pero puede ser continua y facilita la formación integral del individuo con unos propósitos definidos.

De igual manera la capacitación se debe realizar por grupos o áreas para que esta sea más efectiva, clara y genere las expectativas deseadas, pero debe realizarse a todo el personal.

Dentro de las actividades a desarrollarse, esta enfocar la necesidad, constituir los grupos de capacitación, crear la lista de temas antiguos para repaso y nuevos para integrar las nuevas aplicabilidades de la actualización del software de gestión documental y determinar o definir el objetivo y finalmente luego del proceso de capacitación, se evalúa la eficiencia que generó la implementación del proceso de aprendizaje. Esto significa que es necesario observar si la información dada fue asimilada y puesta en práctica por los empleados y una vez determinada la situación tomar las acciones pertinentes para el reforzamiento.

▪ **Garantía del software**

El contratista o fabricante debe otorgar garantía mínima de un (1) año, sobre el software que se actualizara, según el objeto del contrato, la cual incluye el soporte por el mismo término.

Atentamente,

Nombre del proponente \_\_\_\_\_

C. C. No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del proponente