

**Oferta No. 722**

**SERVICIO DE SOPORTE DE SOFTWARE DATA-STOCK**

**09-11-2022**

## Tabla de Contenido

1.	RESUMEN EJECUTIVO .....	3
2.	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD .....	5
3.	MARCO NORMATIVO .....	5
3.1.	Leyes.....	5
3.2.	Decretos .....	5
3.3.	Acuerdos .....	6
3.4.	Circulares .....	7
3.5.	Estándares Internacionales – ISO.....	7
4.	ALCANCE DEL PROYECTO .....	7
4.1.	OBJETO DEL CONTRATO .....	7
4.2.	QUÉ INCLUYE .....	7
	SOPORTE A LOS MODULOS DE LA PLATAFORMA .....	7
4.2.1.	MÓDULO DE VENTANILLA ÚNICA .....	7
4.2.2.	MÓDULO DE BPM .....	9
4.2.3.	MÓDULO DE DIGITALIZACIÓN.....	10
4.2.4.	MÓDULO DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO.....	12
4.2.5.	MÓDULO DE CUSTODIA.....	13
5.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS .....	14
5.1.	SOPORTE TÉCNICO .....	14
5.1.1.	TIEMPOS DE REPUESTA ANTE INCIDENTES .....	14
5.1.2.	ANS DE SERVICIOS .....	15
6.	QUÉ NO INCLUYE.....	16
7.	ENTREGABLES.....	16
8.	PROPUESTA ECONÓMICA.....	16
9.	FORMA DE PAGO.....	17
10.	CONFIDENCIALIDAD .....	17
11.	PROPIEDAD INTELECTUAL .....	17

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

OSP INTERNATIONAL es una empresa dedicada a la generación de valor agregado, con énfasis en tecnologías de la información y las comunicaciones aplicadas al mejoramiento de procesos y servicios.

Desde su formación la compañía ha centrado sus esfuerzos en áreas de Investigación y Desarrollo, a partir de un grupo de trabajo interno con amplias capacidades y de alianzas estratégicas con jugadores locales y de talla mundial en el ambiente TI.

OSP INTERNATIONAL ha desarrollado soluciones tecnológicas de verificación, inventario y diagnóstico de redes e infraestructura, soluciones de software para integración y automatización de procesos, con alto reconocimiento en Telcos de Latino América (más de 15 operadores en 8 países) y presencia comercial en la mayoría de los países de la región.

Así mismo, las soluciones de integración y automatización de OSP INTERNATIONAL se han ido posicionando exitosamente en otras áreas de negocio, sector banking/fintech, logística, educación, salud y gobierno, entre otras. La generación de valor en transformación digital es uno de los pilares fundamentales de la oferta de nuestra organización.

En el área de servicios, OSP INTERNATIONAL cuenta con un alto conocimiento en infraestructura de redes de telecomunicaciones y desarrollo de software (sistemas de información, automatización de procesos). Esto le ha permitido desarrollar numerosos proyectos de consultoría, interventoría, gestión de proyectos, acompañamiento tecnológico, verificación de infraestructura, entre otros.

## NUESTRO PORTAFOLIO

Nuestra metodología de trabajo nos permite entender rápidamente las necesidades de su negocio y entregarle soluciones acordes.

- **Transformación digital:** OSP cuenta con soluciones tecnológicas para atender los requerimientos de las organizaciones en las áreas de gestión documental, transformación digital, seguridad de la información y carpeta ciudadana. Con aliados de primer nivel, hemos desarrollado un ecosistema de transformación digital que permite a las organizaciones cubrir sus necesidades, desde las fases iniciales de

digitalización de documentos, pasando por herramientas de virtualización, gestión de procesos y aseguramiento, hasta la gestión de grandes volúmenes de información.

- **Software:** OSP INTERNATIONAL ha desarrollado SIPLEX, una poderosa herramienta de automatización de procesos de Operación y Mantenimiento, flexible y fácil de adaptar, altamente enfocada en los requerimientos del cliente, permitiendo automatizar servicios a un costo muy accesible. Por otra parte, OSP INTERNATIONAL comercializa software de terceros, como es el caso de Tableau® y Splunk®, herramientas que permiten la gestión y exploración de grandes volúmenes de datos e infraestructura de manera inteligente.
- **Gestión de automatización:** OSP ofrece sistemas de automatización de control de activos y operación de redes de baja tensión, entre otros, proporcionando información que, una vez filtrada y procesada, constituye un insumo valioso para los procesos de las empresas.
- **Consultoría y servicios:** Contamos con profesionales certificados PMI, así como con postgrado en Gerencia de Proyectos, lo cual nos ha permitido implementar soluciones dentro y fuera de Colombia con los más altos estándares de calidad. Contamos con un selecto grupo de profesionales que, junto con el amplio conocimiento en áreas de tecnologías de la información, redes de telecomunicaciones, integración de plataformas, procesos, diseño y desarrollo de software entre otros, nos permite posicionarse como un sólido proveedor de servicios de valor agregado y asistencia técnica en la región.

Como parte de nuestra estrategia OSP International CALA ha desarrollado una plataforma software para la prestación de servicios archivísticos y servicios para la implementación y operación de centros de administración documental y de programas de gestión documental con el fin de desarrollar actividades tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por Entidades públicas y privadas desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación alineados con las normatividad del Archivo General de la Nación.

Contamos también con los servicios de asesoría, interventoría, diagnóstico y ejecución para la implementación de sistemas y soluciones relacionadas con la gestión documental, administración de documentos de la empresa y centros de correspondencia. Organización, administración de archivos de gestión y fondos documentales, servicios archivísticos, elaboración y aplicación de tablas de retención y valoración, preservación de documentos, transporte, custodia y almacenamiento,

digitación, digitalización y microfilmación de documentos, que se desarrollan apoyados en nuestros aliados estratégicos.

## **2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD**

La Entidad 4-72 encuentra interesada en la adquisición del licenciamiento de DATA-STOCK para módulos de Ventanilla Única y BPM, con el fin de implementar un software que permita administrar los proceso de correspondencia Externa – Interna, correspondencia Interna – Interna y correspondencia Interna – Externa.

Así mismo se debe tener en cuenta que el sistema debe estar licenciado para un total de 255 Usuarios.

## **3. MARCO NORMATIVO**

### **3.1. Leyes**

- Ley 527 de 1999, Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de mensaje de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las Entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 594 de 2000, Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

### **3.2. Decretos**

- Decreto 2693 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1080 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.

### 3.3. Acuerdos

- Acuerdo 07 de 1994, Por el cual se adopta y expide el Reglamento General de Archivos.
- Acuerdo 22 de 2000 por el cual se modifica la parte i del acuerdo 07 del 29 de junio de 1994 “reglamento general de archivos” órganos de dirección, coordinación y asesorías
- Acuerdo 47 de 2000 desarrolla el artículo 43 del capítulo v acceso a los documentos del archivo del AGN del reglamento general de archivos “restricciones por razones de conservación”.
- Acuerdo 49 de 2000 desarrolla el artículo 61 del capítulo 7 “conservación de documentos...”, del reglamento general de archivos sobre “condiciones de edificios y locales destinados a archivos”
- Acuerdo 50 de 2000 desarrolla el artículo 49 del título vii “conservación de documentos...”, del reglamento general de archivos sobre “prevención de deterioro de los documentos de archivos y situaciones de riesgo”
- Acuerdo 56 de 2000 desarrolla el artículo 45 “requisitos para la consulta”, del capítulo 5 “acceso a los documentos de archivo”, del reglamento general de archivos.
- Acuerdo 060 de 2001 establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Acuerdo 38 de 2002 desarrolla el artículo 15 de la ley general de archivos sobre responsabilidad del servidor público frente a los documentos y archivos.
- Acuerdo 02 de 2004 Establece los lineamientos básicos para la organización de fondos acumulados.
- Acuerdo 003 de 2013, Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto 2578 de 2012, se adopta y reglamenta el Comité Evaluador de Documentos del Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 006 de 2014, Por medio del cual se desarrollan los artículos 46, 47 y 48 del Título XI "Conservación de Documentos" de la Ley 594 de 2000.
- Acuerdo 008 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.
- Acuerdo 004 de 2019, Por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de

las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD

### **3.4. Circulares**

- Circular 02 de 1997 parámetros a tener en cuenta para implementación de nuevas tecnologías en los archivos públicos.
- Circular 04 de 2003 organización de historias laborales.
- Circular 012 de 2004 orientaciones para el cumplimiento de la circular 04 de 2003.

### **3.5. Estándares Internacionales – ISO**

- ISO 30300:2011 Management systems for records.
- ISO 15489-1:2001 Records management.
- ISO 23081-1:2006 Records management processes.
- ISO 9001:2015 Quality management systems.

## **4. ALCANCE DEL PROYECTO**

### **4.1. OBJETO DEL CONTRATO**

SOPORTE Y MANTENIMIENTO A LA PLATAFORMA DATASTOCK.

### **4.2. QUÉ INCLUYE**

#### **SOPORTE A LOS MODULOS DE LA PLATAFORMA**

##### **4.2.1. MÓDULO DE VENTANILLA ÚNICA**

Este módulo está diseñado y programado para la recepción de documentos internos y externos a través de la ventanilla única lo cual permitirá a la Entidad tener un mayor control del flujo de documentos, tener una organización inicial en un repositorio, el cual, si se requiere, será definido por la entidad y puede ser consultado por un usuario administrador.

El módulo de Ventanilla Única permite la digitalización de los documentos recibidos previo a iniciar un proceso básico de correspondencia.

### Funcionalidades

- Se organizan los archivos electrónicos cumpliendo con los principios archivísticos como lo son: procedencia, orden original, integridad de los fondos y descripción colectiva, de forma paramétrica de acuerdo a la estructura de la entidad.
- El módulo permite la generación de número de radicado parametrizable de acuerdo a las necesidades de la entidad.
- El sistema permite la generación de rótulo de radicado con código de barras y en el cual se identifica claramente el número de radicado y la metadata básica previamente establecida por la entidad según sus necesidades, la cual será ingresada por el funcionario al momento de recibir el documento en la ventanilla. Se requiere que el usuario tenga configurada la impresora de rótulos en su equipo.
- Permite el escaneo, carga y almacenamiento de documentos por puesto de trabajo, con las interfaces hardware y software estándar compatibles con los equipos y programas utilizados, se requiere como condición que el auxiliar tenga vinculado el escáner en su equipo.
- Permite adjuntar un nuevo documento al sistema y diligenciar los metadatos que sean requeridos para el tipo documental seleccionado. Algunos de los metadatos asociados a los tipos documentales serán diligenciados automáticamente por el sistema y otros requerirán ser introducidos manualmente.
- La herramienta permite la parametrización de metadatos adicionales, de ser requerido por la entidad.
- Será posible adjuntar archivos adicionales al documento objeto de radicado. (Ej. Video, audio, documentos en Word, Excel, .pdf). Se validará con el cliente la capacidad de almacenamiento de archivos.
- El usuario puede seleccionar el tipo de soporte anexo y cantidades unitarias que se recibe en ventanilla al momento de radicar el documento.
- Los documentos escaneados serán cargados al repositorio, otorgándole funcionalidad al documento electrónico.
- El módulo permite realizar búsquedas de documentos radicados, utiliza filtros para facilitar la consulta de los mismos los cuales son parametrizables al inicio del proyecto de acuerdo con la necesidad del cliente.

#### 4.2.2. MÓDULO DE BPM

El módulo de BPM tiene origen en la pantalla final del módulo de Ventanilla Única y dará inicio al proceso básico de gestión del documento (Correspondencia) de acuerdo con el trámite establecido por la entidad.

Este módulo está diseñado para la configuración de procesos y viene habilitado para enviar, almacenar, consultar documentos, manejando prioridades normales, urgentes en correspondencia interna, externa; cuenta con notificaciones y alarmas a funcionarios que permite dar una respuesta ágil y en los tiempos legalmente establecidos a peticiones quejas y reclamos, oficios, memorandos, entre otros, previniendo así cualquier conflicto legal en los que pueda incurrir la entidad por incumplimiento de términos.

##### Funcionalidades

- Configuración de Procesos.
- Vienen configuradas las siguientes funcionalidades propias de la gestión documental:
- Listar documentos asociados a dependencias productoras previamente establecidos por la Entidad.
- Direccionamiento de documentos a las dependencias encargadas previamente establecidas en el levantamiento de requerimientos.
- Las dependencias de la entidad vinculadas al sistema podrán establecer correspondencia interna de acuerdo a los flujos básicos que se definan en el levantamiento de requerimientos.
- La presente propuesta comprende la parametrización de hasta tres (3) flujos con hasta seis (6) etapas.
- Contempla la administración de los instrumentos archivísticos como las Tablas de Retención Documental (TRD).
- Contempla el proceso de transferencia en aplicación de las TRD.
- Diseño y configuración de plantillas para respuestas y formatos que determine la organización.
- Las dependencias de la entidad vinculadas al sistema podrán enviar respuestas al área encargada.
- Las respuestas se darán por medio de la plantilla de respuesta la cual será diligenciada e impresa por el funcionario, firmada y entregada a la ventanilla única

para su radicación, continuar con el trámite de manera electrónica si la correspondencia es interna o física si es externa.

- Permite la integración con firma electrónica.

### 4.2.3. MÓDULO DE DIGITALIZACIÓN

El módulo de digitalización soportado por la herramienta DATA-STOCK es de fácil uso, permite al usuario el escaneo de documentos en formatos .pdf, .pdf-A.

Previo a la digitalización de documentos se debe realizar su respectiva preparación o alistamiento para que el proceso cumpla con las normas de gestión documental.

El módulo de digitalización permite la visualización de los documentos clasificados e indexados a partir de las TRD, el cliente final debe definir qué campos se van a capturar por cada tipo documental para que sea configurado en el módulo.

\*El alistamiento de los documentos no está incluido en el alcance de la presente propuesta para este módulo.

#### Funcionalidades

- Dentro de sus funcionalidades incluye metadatos de gestión con información sobre el documento que facilita la gestión del mismo, tanto dentro del expediente administrativo como de forma independiente.
- Mediante escáner, captura el documento en soporte papel o análogo la imagen del documento para que esta pueda ser almacenada, visualizada y consultada.
- La solución incorpora opciones de indexación tales como introducción manual de los datos, desplegables para incorporar valores fijos, conexiones con bases de datos externas para llenar campos de forma automática.
- Permite definir múltiples formatos de imágenes (pdf/a, pdf/a-1).
- Las imágenes se pueden editar sin que el documento sea alterado o que la información que este contiene sea modificada, entre las ediciones a la imagen están: rotarlas, eliminar páginas y cambiarlas de posición.
- Permite integrarse con cualquier tipo de escáner que sea compatible con el estándar TWAIN.
- Permite integrarse con el Workflow, BPM y Gestión de Archivo para extender las opciones de digitalización en el modelamiento de procesos.

- Permite la integración con operadores certificadores digitales. \* Esta integración se cotiza por separado de acuerdo a las necesidades de la Entidad.
- En la herramienta, el proceso de digitalización se realiza de forma individual o masiva según se requiera.
- El proceso de digitalización individual permite anexar la imagen del documento a otra imagen seleccionada componiendo un archivo multitiff (multipágina).
- La herramienta de digitalización se integra al sistema de gestión documental y permite la digitalización de documentos en cualquier etapa de los procesos de gestión documental.
- Permite la digitalización de documentos de manera que se puedan almacenar posteriormente y consultar a través de los datos indexados para así conformar una base de datos única de documentos digitalizados, además deberá existir un encadenamiento entre la imagen y los datos indexados correspondientes al documento.
- Para el almacenamiento, mantenimiento y recuperación de documentos, la herramienta gestiona la jerarquía de clasificación que actualizará o moverá los soportes en que se guarda la información.
- Facilita servicios y funciones que permitan a los usuarios realizar búsquedas, identificar, localizar y solicitar la información almacenada de acuerdo al perfil asignado a cada usuario.
- El módulo de digitalización cuenta con la opción de consulta que soporta visualización de imágenes en formato JPG, GIF, TIFF G4 y multi-TIFF y PDF y PDF/A como mínimo.
- La herramienta permite la visualización multiformatos.
- La opción de descargar es configurable y la opción de visualización no consume recursos de las estaciones.
- El módulo de digitalización incluye un componente de indexación que permite capturar información de los documentos, atendiendo la normatividad vigente.
- El proceso de indexación puede realizarse a nivel documento, carpeta o expediente, atendiendo la normatividad vigente y las necesidades del cliente.
- El módulo incluye los metadatos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos del archivo y su gestión a lo largo del tiempo.
- El módulo de digitalización puede integrarse con el proceso de certificación digital; en caso de estar interesados este servicio se cotiza por separado.
- La herramienta posee fortalezas de rastreo de documentos que informan acerca de todas las acciones que se han realizado.

- La herramienta permite interoperabilidad, es decir, puede ser integrada con el proceso de firma electrónica, estampado cronológico, sellos de tiempo u otros sistemas propios de la entidad. Las integraciones mencionadas son cotizadas por separado hora/desarrollo si aplica.
- El módulo de digitalización permite la configuración de usuarios de consulta, permite realizar procesos búsqueda, revisión, visualización y/o lectura de cualquier documento que haya sido cargado a un repositorio a través de alguno de los módulos que componen el software de gestión documental DATA-STOCK.
- El módulo permite el acceso a la información almacenada a través de usuarios definidos por la Entidad quien, a su vez, debe asegurar resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, disponibilidad y la integridad de los datos.
- La herramienta permite la configuración de usuarios de consulta de acuerdo a permisos específicos que otorgue la entidad a sus funcionarios.

#### 4.2.4. MÓDULO DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

El módulo de expediente electrónico de DATA-STOCK garantiza la disponibilidad, la administración y la consulta a largo plazo de los documentos electrónicos de archivo conforme a la normatividad vigente y aplicable a la Entidad.

Este módulo es parametrizable de acuerdo a las necesidades del cliente y a la estructura de la organización.

##### Funcionalidades

- Los expedientes electrónicos son los conformados por cada una de las acciones o actividades propias de los procesos o funciones de la entidad.
- Los expedientes pueden ser creados, modificados, adicionados, modificados, consultados desde el módulo.
- Garantiza la integridad, autenticidad, la inalterabilidad y recuperación electrónica durante todo el ciclo de vida del documento.
- Para la gestión de expedientes el módulo cuenta con los siguientes elementos: Documentos electrónicos de archivo, foliado electrónico, índice electrónico (metadatos).

- El módulo de expediente electrónico permite integrarse con una certificadora digital - firma electrónica, estampado cronológico.
- Los documentos electrónicos de archivo que se encuentren integrados en el SGDEA y conformen los expedientes electrónicos de archivo, son foliados electrónicamente.
- El módulo permite la creación de índices de los expedientes electrónicos de archivo, el cual se actualiza automáticamente cada vez que se asocien o se incluyan documentos electrónicos en los expedientes. De igual manera, al cierre de cada expediente el sistema permite la firma del índice electrónico definitivo.
- Cuando finalice la actuación o procedimiento administrativo de un expediente electrónico de archivo en razón al ciclo vital de los documentos, el sistema permite el cierre del expediente y realiza la firma automática del índice del mismo.
- El módulo de expediente electrónico permite integrarse con el módulo de ventanilla única, correspondencia, digitalización y custodia.
- El módulo es parametrizable de acuerdo a la estructura administrativa o por funciones, así como por macro-procesos, procesos y sub-procesos de que disponga la Entidad.
- EL módulo permite configurarse a partir de las TRD de que disponga la Entidad.
- El módulo atiende la estructura de metadatos establecida por normatividad nacional.
- El módulo de expediente electrónico permite la configuración de carpetas electrónicas a partir del módulo de digitalización masiva de documentos; que vengan de archivo histórico.
- El módulo de expediente electrónico permite la administración y creación de perfiles.
- El módulo permite la migración de la información a archivos planos.

#### 4.2.5. MÓDULO DE CUSTODIA

Este módulo realiza las funciones de conservación del documento de acuerdo a las TRD de la Entidad. La herramienta importante para la administración y gestión del almacenamiento de los archivos centrales, en cumplimiento de la regulación existente.

Este módulo realiza la administración de inventarios documentales en bodega.

##### Procesos a nivel de software

- Elaboración y/o Registro de inventario.
- Permite parametrizar los instrumentos archivísticos para la gestión de este módulo.
- Reporte de inventario por Unidad de almacenamiento, tipo de unidad de almacenamiento, capacidad usada.
- Generación de código de barras para la marcación de las unidades de almacenamiento documentales a custodiar.

- Importa o exporta los archivos de inventario.
- Administración en gestión, central e histórico.
- Ubicación física, por caja, carpeta.
- Permite la importación y exportación de bases de datos y archivos planos.
- Modela la estructura de las bases de datos, Ubicación física de las cajas y carpetas tal cual está el archivo físico.
- El software permite realizar consulta de las unidades documentales física dentro del archivo.
- Escaneo y envío de documentos vía web de acuerdo a las políticas de Gestión Documental y procesos de archivo establecidos por la Entidad.
- Cargue de consultas y descargue de los préstamos.

## 5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 5.1. SOPORTE TÉCNICO

Se atenderá remotamente y se dispondrá de los siguientes canales de comunicación: Línea telefónica, correo electrónico, Skype, 8 horas, 5 días a la semana (5X8). Este soporte incluye los niveles 2 y 3.

La Entidad podrá contratar el soporte de mantenimiento en sitio nivel 1, de lo contrario este lo asume el personal entrenado de la Entidad, atendiendo fallas de tipo conexiones, o problemas básicos de soporte. Este servicio se cotiza por separado.

#### 5.1.1. TIEMPOS DE REPUESTA ANTE INCIDENTES

Concepto	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución Temporal	Tiempo de Solución Definitiva
FALLA CRÍTICAS	Hasta 2 hora	Máximo 3 horas	Máximo 5 días
FALLAS INTERMEDIAS	Hasta 3 Hora	Máximo 6 horas	Máximo 10 días
FALLAS LEVES	Hasta 6 horas	Máximo 24 horas	Máximo 15 días

Las Fallas Críticas generan indisponibilidad total de los servicios y requieren una atención muy rápida; de acuerdo con el diagnóstico realizado se realizarán las acciones necesarias para recuperar el servicio, sin embargo, es posible implementar acciones de contingencia que permitan recuperar el servicio en el menor tiempo posible (Tiempo de solución Temporal) sin tener aún una solución definitiva, la cual deberá estar completada dentro de los tiempos de Solución Definitiva.

Las Fallas Intermedias generan indisponibilidad parcial, es posible que una parte de los servicios este por fuera sin afectar la totalidad de los mismos. De acuerdo al diagnóstico realizado se tomarán las acciones necesarias para recuperar los servicios con indisponibilidad, es posible implementar acciones de contingencia que permitan su recuperación en el menor tiempo posible (Tiempo de solución Temporal) sin tener aún una solución definitiva, la cual deberá estar completada dentro de los tiempos de Solución Definitiva.

Las Fallas Leves no implican indisponibilidad de los servicios, sin embargo, son situaciones que afectan de alguna forma el desempeño de la plataforma. Se atenderán dentro de los tiempos definidos para este caso.

### 5.1.2. ANS DE SERVICIOS

Los principales puntos para cubrir son:

*Soporte a clientes y asistencia.*

**Primer Nivel:** Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas de la Entidad. El principal trabajo de un especialista de Nivel 1 es reunir toda la información de la Entidad y determinar la incidencia mediante el análisis de los síntomas.

**Segundo Nivel:** Está basado especialmente en el grupo help desk del proveedor, donde sus integrantes hacen soporte técnico remoto, teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas. El soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras.

**Tercer Nivel:** En este nivel se encuentra el equipo con mayor capacidad técnica, donde se escalan los incidentes que no pudieron ser resueltos en los niveles 1 y 2; donde se apoya también la investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos.

## 6. QUÉ NO INCLUYE

- Consultoría especializada en gestión documental.
- Procesos de Desarrollo o Implementaciones no aplicables al servicio de soporte técnico.
- Campañas de gestión del cambio y Capacitaciones.
- No incluye ningún servicio, insumo, actividad o equipos no descritos específicamente en la presente oferta económica.
- No incluye el código fuente de la plataforma.
- Desarrollos para integración de otros sistemas.
- Equipo de infraestructura que no esté contemplado en esta oferta.
- Acceso a Internet.
- Entrega de reportes ajenos a la plataforma.
- No incluye migraciones de otros sistemas.
- Normalización de bases de datos.
- Estampado cronológico.

## 7. ENTREGABLES

- Informe periódico sobre las actividades de soporte, actualización y comportamiento del servidor.

## 8. PROPUESTA ECONÓMICA

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	OSP International Cala	
			Valor Unitario	Valor Total
Soporte y Mantenimiento Data – Stock	Mes	2	\$ 8.770.734	\$ 17.541.468
			IVA	\$ 3.332.879
			<b>TOTAL</b>	<b>\$ 20.874.347</b>

Se calcula la oferta con un IVA del 19%, en caso de que esta tarifa sea modificada durante la validez de la oferta, el concepto de IVA será ajustado de acuerdo con lo dispuesto en la ley.

Todas las tarifas anteriores tienen un incremento anual del IPC, si aplica.

## **9. FORMA DE PAGO**

Los servicios de Soporte se pagarán proporcionalmente de forma mensualizada.

## **10. CONFIDENCIALIDAD**

El presente documento desarrollado por OSP, presenta información de carácter CONFIDENCIAL, con el único propósito de acercar posturas comerciales con OSP International CALA SAS prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de OSP.

## **11. PROPIEDAD INTELECTUAL**

El producto de DATA-STOCK es un producto con la propiedad intelectual, derechos de autor y registro de marca pertenecientes a OSP INTERNATIONAL CALA SAS por lo cual está prohibido copiar, divulgar o comercializar este producto.



**HAROLD CAICEDO**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**OSP INTERNATIONAL CALA SAS**