

Contratar la prestación de servicios para realizar el mantenimiento y soporte del Sistema de Gestión Documental Orfeo de la SAE, incluyendo actualizaciones y construcción de las funcionalidades que sean requeridas

OBJETO

Contratar la prestación de servicios para realizar el mantenimiento y soporte del Sistema de Gestión Documental Orfeo de la SAE, incluyendo actualizaciones y construcción de las funcionalidades que sean requeridas.

ALCANCE DEL OBJETO

Con el objeto descrito, la SAE pretende contratar los servicios para el Sistema de Gestión Documental Orfeo que actualmente tiene instalado, considerando el siguiente alcance:

1. Actualización del Sistema de Gestión Documental ORFEO a la versión 4.0 o 4.5, según sea más conveniente para la SAE y mantenerlo actualizado a última versión estable disponible, acorde con el plan de trabajo que sea definido en el arranque del proyecto y con el mapa de ruta del producto.
2. Mantenimiento por un periodo de (3) tres años, que incluya corrección de incidentes que se presenten en el aplicativo o en la interacción con otros aplicativos y el soporte a las funcionalidades existentes y desarrolladas.
3. Realizar la migración de la información existente desde el sistema Orfeo heredado de la entidad anterior, debe diferenciarse una de la otra.
4. Implementación de esquema de alta disponibilidad para el sistema Orfeo actualizado.
5. Bolsa de cien (100) horas para la construcción de requerimientos, diferentes a los requerimientos establecidos en este documento.
6. Documentación de las modificaciones que se realicen al sistema.
7. Capacitación del equipo de líderes sobre las funcionalidades existentes en el aplicativo y en los procesos que sean implementados en Orfeo.
8. Capacitación técnica para entregar soporte a la plataforma.
9. Desarrollo de servicios web y/o ajustes al existente, según sea requerido para la integración con los aplicativos de la SAE y la construcción de funcionalidades en dependencia de los cambios de ley, procesos o arquitectura de la SAE.
10. Garantizar que los servicios web para integración existentes funcionen e interactúen con los aplicativos de la SAE como hasta hoy vienen funcionando.

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y FUNCIONALES

Con el objeto descrito, la SAE pretende contratar los servicios para el Sistema de Gestión Documental Orfeo que actualmente tiene instalado, con las siguientes consideraciones:

1. Actualizaciones:
 - a. El sistema de gestión documental Orfeo de la SAE debe actualizarse de acuerdo con la directriz dada por la comunidad GNU/GPL del portal Orfeo.gpl.org, a la última versión estable ofrecida.
 - b. El software base debe actualizarse a la última versión estable, incluyendo base de datos, sistema operativo y lenguaje de programación PHP, acorde

Contratar la prestación de servicios para realizar el mantenimiento y soporte del Sistema de Gestión Documental Orfeo de la SAE, incluyendo actualizaciones y construcción de las funcionalidades que sean requeridas

- con la arquitectura tecnológica de la SAE, esta actualización debe realizarse en un plazo máximo de 2 meses a partir de la firma del acta de inicio.
- c. Deben incluir las migraciones que sean requeridas para que el sistema quede estable en la última versión GNU/GPL soportada por la comunidad.
 - d. Deben ser realizadas en los ambientes definidos por la SAE.
 - e. Se debe realizar como mínimo una actualización de versión del sistema por cada año de soporte prestado (siempre y cuando exista una nueva versión liberada por la comunidad para el año correspondiente)
2. Toda acción debe estar acorde con:
- a. La Arquitectura Tecnológica de la SAE
 - b. El Sistema de Gestión Integrado de la SAE
 - c. Los términos de ley para los sistemas de gestión documental
3. Soporte:
- a. Presencial o virtual, de acuerdo con lo requerido por el supervisor del contrato.
 - b. De lunes a viernes de 7 de la mañana a 6 de la tarde.
 - c. Debe contar con plataforma para gestión de tickets, o documentar en la plataforma de la SAE, de acuerdo con lo requerido por el supervisor del contrato.
 - d. Debe documentarse de acuerdo con los estándares de la SAE, el detalle de las soluciones entregadas en la plataforma definida.
 - e. Como parte del soporte, el proveedor deberá corregir los errores existentes y estabilizar en el sistema actual de ORFEO.
4. Implementación de alta disponibilidad: Estas tareas se deben realizar dentro de los cuatro (4) primeros meses de la ejecución del contrato, realizando el diseño de la arquitectura de despliegue con los arquitectos de la Entidad.
- a. Implementar alta disponibilidad a nivel de la base de datos del sistema, ya sea bajo el motor de bases de datos actual (PostgreSQL) o migrándola al motor SQLServer 2016.
 - b. Implementar alta disponibilidad a nivel del servidor de aplicaciones y servicios de tal forma que, en caso de falla en un servidor, no se genere indisponibilidad del servicio. Se deben implementar como mínimo dos servidores redundantes que presten los servicios finales a los usuarios, compartiendo un único repositorio de documentos, sin que dicho repositorio dependa de forma exclusiva de uno de los dos servidores para su correcta operación, es decir, se debe implementar un repositorio en clúster. Los servidores deben poder ser configurados con un balanceador de cargas provisto por la entidad.
5. Realizar la migración de la información del sistema de gestión documental heredado a la entidad, teniendo en cuenta que éste debe quedar referenciado a la razón social anterior de la entidad (empresa diferente). Para realizar esta migración, se debe realizar un análisis de los efectos de la migración, presentar un plan de trabajo con las actividades detalladas y los ajustes requeridos en el sistema. Sobre dicho plan, se debe obtener aval por escrito del supervisor del contrato.
- Para realizar el análisis mencionado y entregar el plan de migración, el proveedor tendrá un plazo de 3 meses después del acta de inicio.

Contratar la prestación de servicios para realizar el mantenimiento y soporte del Sistema de Gestión Documental Orfeo de la SAE, incluyendo actualizaciones y construcción de las funcionalidades que sean requeridas

6. Para realizar la migración, el proveedor tendrá un plazo de 3 meses luego de aprobado el plan de trabajo por parte del supervisor del contrato. Los Items anteriormente mencionados (alta disponibilidad y migración) no deben representar costo adicional para la Entidad y no deberán hacer uso de las horas de soporte técnico contratadas.
7. Crear servicios web para que se integre con los demás sistemas de la SAE, o los requeridos por el supervisor del contrato.
8. Realizar las configuraciones necesarias para que la herramienta funcione de forma transparente para IPv4 e IPv6 (Dual stack), todas las configuraciones y desarrollos que se realicen deben tener en cuenta este requerimiento.
9. Toda construcción debe ser publicada en la comunidad, bajo los siguientes términos:
 - a. Se debe proteger la información de los datos de la SAE y sus terceros
 - b. Debe entregarse el código desarrollado con su respectiva documentación de acuerdo con la metodología que utiliza la SAE.
 - c. Debe ser desarrollado bajo los términos de la SAE
 - d. Debe capacitarse sobre la funcionalidad que se construya

Formato No. 02 – Acuerdos Niveles de Servicios

La entidad determinará cómo se debe categorizar una falla (crítica, moderada o leve). El tiempo máximo de atención se contará a partir del reporte del evento que realizará la Entidad sobre los medios para atención de casos que se establezcan según lo descrito en el alcance.

Para el período de soporte, se debe seguir la tabla de ANS establecida para cada caso, que aparece a continuación. El servicio solicitado no deberá significar costo adicional alguno para la SAE.

Tabla N° 2 Acuerdos de niveles de servicio

Contratar la prestación de servicios para realizar el mantenimiento y soporte del Sistema de Gestión Documental Orfeo de la SAE, incluyendo actualizaciones y construcción de las funcionalidades que sean requeridas

TIPO DE FALLA	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN	DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN (Días x Horas)	MODALIDAD DE ATENCIÓN	PENALIDAD
Crítica	Falla o incidente que afecte disponibilidad de uno de los servicios críticos del sistema Orfeo o su operación por completo.	2 horas	4 horas	7x24	Remota o en sitio según criterio de la Entidad	0.5% del valor total del contrato
Moderada	Falla o incidente que afecte medianamente la disponibilidad de los servicios (intermitencias) que presta el sistema Orfeo	4 horas	8 horas	5x8	Remota o en sitio según criterio de la Entidad	1.0 % del valor total del contrato
Leve	Falla o incidente que no afecte la disponibilidad de los servicios que presta el sistema orfeo pero que requiere atención y corrección por parte del proveedor.	12 horas	48 horas	5x8	Remota o en sitio según criterio de la Entidad	1.5% del valor total del contrato

La medición de los Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) anteriores se realizará de manera mensual, y para ello el CONTRATISTA deberá entregar al supervisor del contrato un informe de gestión mensual, en medio magnético, como soporte a la factura y como elemento indispensable para poder realizar la aceptación de la misma

Luego de presentarse incumplimientos en los acuerdos de niveles de servicio (ANS) en más de tres (3) ocasiones acumuladas durante la vigencia del contrato, la Entidad podrá iniciar la aplicación de las garantías que se establezcan para el contrato.

En todo caso, para efectos de la aplicación de las sanciones previstas en este numeral se dará cumplimiento al procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, en concordancia con el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007.