

ANEXO TECNICO ORFEO

OBJETO:

Contratar la prestación de servicios para realizar el mantenimiento y soporte funcional y técnico del Sistema de Gestión Documental Orfeo de la SAE, incluyendo actualizaciones, integración con los sistemas misionales de la SAE SAS y construcción de las funcionalidades que sean requeridas, garantizando la seguridad de la información.

ALCANCE DEL OBJETO

Con el objeto descrito, la SAE pretende contar con un Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo – SGDEA instalado en su infraestructura, considerando el siguiente alcance:

1. Con un Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA, que incluya de manera nativa con el manejo de PQRSF, manejo de historiales laborales, firmas digitales, interrelación con los aplicativos misionales y mantenerlo actualizado a última versión con los requerimientos emitidos por la AGN, acorde con el plan de trabajo que sea definido para la implementación.
2. El proveedor deberá acompañar al equipo líder de infraestructura para la instalación del sistema en la infraestructura de la SAE.
3. El proveedor deberá acompañar al equipo líder de trabajo a la configuración y parametrización del sistema.
4. Mantenimiento por un periodo de doce (12) meses, 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.
5. Realizar a migración de información existente en los sistemas Bases de Datos:
 - DNE = Orfeodne 6.7 GB
 - Orfeo Jade, Orfeo Versión 4,5 = Orfeosae 7.8 GB
 - Sistema PQRS = Micrositios 2.50 GB
6. Implementación de esquema de alta disponibilidad para el sistema.
7. Bolsa de Quinientas (500) horas para la construcción y/o desarrollo de servicios web y/o ajustes al existente, según sea requerido para la integración con los aplicativos de la SAE tales como:
 - SIGMA 1.5
 - SIGMA 2.0
 - KAPTUS
 - TEMIS

- TESEO
- ERP SEVEN
- CONVOCATORIAS
- FIRMAS DIGITALES
- 472 Y OTROS.

y la construcción de funcionalidades en dependencia de los cambios de ley, procesos o arquitectura de la SAE.

8. Documentación (Videos) de las capacitaciones impartidas a los usuarios, de acuerdo al nivel de desempeño.
9. Capacitación al equipo de líderes sobre las funcionalidades del sistema y en los procesos que sean implementados en el sistema.
10. Capacitación técnica para implementar e instalar el sistema y entregar soportes.

ALCANCE DE SERVICIOS

1. SERVICIOS DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE DOCUMENTO ELECTRONICO DE ARCHIVO - SGDEA

Para el desarrollo del Objeto contractual se debe realizar actividades propias de metodología de proyecto que incluyan como mínimo las siguientes fases o equivalentes acordadas entre las partes:

1. Levantamiento y análisis de información
2. Socialización del proyecto
3. Actualización y/o implementación del Sistema
4. Configuración del Sistema
5. Pruebas y Ajustes.
6. Capacitación.
7. Puesta en producción.
8. Soporte Funcional.
9. Soporte Técnico

Además de lo anterior, el proveedor deberá implementar el Sistema de Gestión De Documento Electrónico de Archivo - SGDEA, siguiendo los lineamientos del Archivo General de la Nación (AGN) para la implementación de este tipo de sistemas y garantizando la disponibilidad de los siguientes instrumentos e ítems:

A. INFORMACION GENERAL

1. Tablas de Control y Acceso suministradas por la entidad.
2. Parametrización de áreas y grupos de acuerdo a organigrama y codificación entregadas por la entidad.
3. El sistema debe disponer de un módulo de gestión de usuarios, roles y perfiles, que permita otorgar los permisos de acuerdo a información que entregue la entidad.
4. La solución debe permitir la administración centralizada por parte del personal de la SAE, de tal manera que la Entidad tenga autonomía en su parametrización y funcionamiento y administración.
5. Se requiere la migración de información del sistema actual al nuevo sistema a adquirir
6. El contratista debe realizar actividades de preparación inicial, levantamiento y análisis de información. Socialización del proyecto, actualización del sistema, configurar el sistema, realizar pruebas y ajustes, capacitación al personal, puesta en producción, soporte funcional y soporte técnico.
7. El contratista se compromete a entregar dentro de los diez (10) días calendario posterior a la firma del Acta de inicio, un cronograma general en donde se evidencien las actividades relacionadas con el objeto del contrato según metodología a trabajar.
8. El contratista debe cumplir con las fases del proyecto en el plazo de ejecución establecido para el objeto del presente proceso.
9. La solución adquirida debe permitir que los trámites internos de la SAE sean "Cero Papel", teniendo en cuenta lo definido en la Directiva Presidencial No.04 de 2012, Decreto No. 2609 de 14 diciembre de 2012, Ley No. 1712 de 2014, Decreto 088 de 24 enero 2022 y demás normatividad vigente y aplicable.
10. La solución ofrecida debe apoyar el cumplimiento del Decreto No.1499 de 2017 por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
11. La solución ofrecida debe cumplir con los siguientes lineamientos de estándares que apliquen a Colombia:
 - MOREQ: Modelo Europeo de requerimientos para sistemas de gestión de documentos electrónicos.
 - Los requisitos vigentes para aplicaciones de gestión documental definidos por el Archivo General de la Nación Colombia, entre ellos el "Modelo de Requisitos para la Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos - SGDEA" en su última versión; y lo establecido por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio.
 - ISO 23081 Información y Documentación, Procesos para la gestión de registros. Metadatos para los registros
12. El sistema debe llevar un log donde se registren todos los accesos, así el registro de todas las acciones sobre los documentos y los expedientes electrónicos.
13. El sistema debe permitir la Gestión de Procesos
14. El sistema debe estar integrado 100% con la herramienta de diseño y modelamiento de procesos.
15. El sistema debe como mínimo, gestionar metadatos e índices electrónicos personalizados y asociarlos a los documentos digitalizados, Agrupación por Carpetas y Clasificación de Documentos, Gestión de Cuadros de Clasificación, Tablas de Retención, Series, Subseries, Tipos Documentales y Búsquedas de documentos
16. El sistema debe tener un módulo de gestión de correspondencia y de PQRSDF.
17. El sistema debe tener un módulo para la gestión de archivo físico y electrónico, control de inventarios, préstamos, transferencias documentales y disposición final.

18. El sistema debe tener un módulo o funcionalidad especial para la gestión de expedientes híbridos y un módulo de administración general.
19. El sistema debe permitir la consulta y creación de múltiples reportes e informes en vista tipo Excel , con capacidades de filtrado y reordenamiento de los resultados.
20. El sistema debe soportar los formatos, bases de datos y tipos documentales establecidos por la SAE.
21. El sistema debe interactuar con el usuario a través de un entorno amigable y practico, debe ser fácil su uso intuitivo en todo momento para cualquier persona.
22. El sistema debe permitir el proceso de gestión y trámite de un expediente electrónico y la trazabilidad de documentos.
23. Parametrización de proceso de préstamos documentales de acuerdo con capacidades del sistema.
24. Parametrización de gestión de reactivación de expedientes de acuerdo con capacidades del sistema.
25. Parametrización de inventario físico de la entidad de acuerdo con capacidades del sistema.
26. Parametrización de radicación de documentos:
 - Radicación de entrada,
 - Radicación de salida,
 - Radicación de Correo Electrónico,
 - Radicación masiva,
 - Impresión de comprobante de radicación,
 - Pre-radicación.
27. Parametrización de conexión con servicio como 472.
28. Parametrización capacidades de administración de la herramienta y asignación de usuarios administradores.
29. Durante la vigencia del contrato, se debe contar con la prestación los de servicios para realizar ajustes, mantenimiento a los normado vigente y soporte del Sistema de Gestión Documental adquiriente.
30. Contratar la construcción de las funcionalidades que sean requeridas para la integración con los sistemas de la SAE, tales como: SIGMA 1.5 - SIGMA 2.0 – CAPTUS – TEMIS – TESEO - ERP SEVEN – CONVOCATORIAS – FIRMAS DIGITALES - 472 Y OTROS.

Nota 1: El proveedor deberá definir la metodología de parametrización y de entrega de información por parte de la entidad, quien alistará dicha información y la entregará en las condiciones que el proveedor lo requiera.

Nota 2: El proveedor deberá dar acompañamiento permanente a la consecución y alistamiento de la información por parte de la entidad

B. EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

1. Siempre que se cree una carpeta o documento, el sistema debe grabar el nombre, la fecha de creación e incluir de forma automática en los metadatos los atributos relacionados con la posición de la carpeta o documento, dentro de la estructura de clasificación.

2. El sistema debe vincular los expedientes electrónicos a las TRD de la dependencia que lo va a gestionar; (la TRD debe establecer la disposición final del expediente y elegir un usuario responsable de la gestión del expediente).

C. INVENTARIO DOCUMENTAL

1. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA debe mantener los inventarios actualizados de los expedientes y de los documentos, conforme con el modelo de inventario definido por la entidad.

D. INDICE ELECTRÓNICO

1. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA debe elaborar un índice electrónico donde se identifiquen cada uno de los documentos que integran el expediente, indicando la respectiva fecha de incorporación, quién aporta el documento al expediente, los folios donde se ubica al interior del expediente y los respectivos metadatos que describen e identifican los documentos en relación con el expediente y con los instrumentos archivísticos.
2. El sistema debe permitir generar el índice electrónico del expediente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley No. 527 de 1999, Ley No. 1437 de 2011 y Decreto No. 2609 de 2012 Artículo No. 30.
3. El sistema debe permitir exportar el índice electrónico a diferentes formatos.
4. El sistema debe permitir la incorporación de la firma electrónica y digital para la generación del índice del expediente electrónico.

E. BÚSQUEDAS, CONSULTAS Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

1. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA debe contener buscadores y vistas ajustadas a las necesidades de los usuarios y a los atributos de la información que gestiona cada área.
2. El sistema debe permitir la búsqueda a partir del número de radicado del documento, visualizarlo y generar otras solicitudes de búsqueda.
3. El sistema debe restringir los resultados de la búsqueda, solo debe presentar los documentos y/o carpetas a los que el usuario tiene acceso de acuerdo a los permisos otorgados.

F. RADICACIÓN DE DOCUMENTOS

1. El sistema debe permitir radicar documentos físicos y digitales en cualquier formato.
2. El sistema debe permitir la creación y selección de un contacto, ya sea funcionario, ciudadano o empresa para la radicación, asignación de documentos y PQRSDF.

3. El sistema debe permitir con los radicados de entrada la función de asignación simple y múltiple.

4. El sistema debe permitir en la radicación de documentos y PQRSDF que ingresan por correspondencia, la impresión de rótulos de identificación para incorporar al documento físico, el cual incluya códigos de barras y/o QR, fecha, hora, remitente y usuario radicador.

5. Cuando en la radicación del documento de entrada el usuario de correspondencia asigna la entrega física al usuario responsable del trámite, el sistema debe permitir el registro de la actividad, evitando la impresión de planillas físicas.

6. Para los radicados de entrada marcados como físicos, el sistema debe permitir la carga del archivo digitalizado. Una vez digitalizado es enviado al usuario asignado.

7. Radicación de comunicaciones:

a. Para la correspondencia entrante y saliente, el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA deberá permitir registrar como mínimo el destinatario y dependencia destino de la organización, el tipo de documento y trámite, la información del remitente e información adicional del documento (Número de Folios, Anexos, Ciudad Remitente, Fecha del Documento, Número Único de Radicación origen) y radicar el documento con un consecutivo independiente para las comunicaciones externas recibidas, externas enviadas y comunicaciones internas.

b. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA debe permitir que en el momento de radicar el sistema valide la duplicidad de ya existentes a través de parámetros de consulta y se pueda acumular.

c. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA debe permitir desde la radicación identificar el nivel de confidencialidad del documento de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

d. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA debe permitir que desde la radicación se puedan asociar radicados ya existentes con el radicado nuevo que se está generando.

9. Radicación de comunicaciones masivas:

a. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA deberá permitir realizar radicación de comunicaciones masivas a partir del diligenciamiento y cargue de archivos en diferentes formatos (.xls,.xlsx, .odt, .docx, etc.), sobre el cual realizará la asignación de un número único de radicación por cada registro y el número único cuando se trate de Denuncias y PQRSDF.

10. Multicanal: El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA deberá permitir el registro de comunicaciones seleccionando el canal por el cual ingresó la comunicación (ventanilla, portal web, llamada telefónica, correo electrónico u otro medio de ingreso).

11. Seguimiento y trazabilidad: Para cada documento radicado, el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA deberá proveer una grilla de seguimiento que

registre en forma automática todos los eventos, relacionados con la comunicación, informando la fecha, la descripción, responsable y tipo de evento generado.

12. Aprobación de comunicaciones de respuesta:

- a. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA deberá proveer un modelo para proyectar respuestas relacionadas con correspondencia recibida, donde se podrá someter a aprobación los contenidos, realizar comentarios y vincular a las personas necesarias en el proceso de aprobación de documentos antes de convertirla en una comunicación oficial.
- b. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA deberá permitir llevar la trazabilidad de los aprobadores que intervinieron en la construcción del documento, comparar los cambios mediante versiones de documentos y el registro de comentarios.

13. Bandejas de entrada:

- a. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA debe permitir que en la bandeja de entrada se identifiquen como mínimo los comunicados pendientes de gestionar, las fechas de vencimiento, identificar los comunicados sin leer, los reenviados, los que ya tienen un borrador de su gestión.
- c. EL Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA debe permitir filtros sobre la bandeja, para facilitar el proceso de búsqueda.
- d. EL Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA debe permitir sobre la bandeja, seleccionar varios comunicados para realizar una gestión de respuesta masiva.

14. Bandejas de salida:

- a. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA deberá registrar en las bandejas de salida de cada dependencia, los documentos que estén en proceso de entrega. Una vez se surte el efecto de entrega de las comunicaciones pasan a una bandeja de documentos enviados.
- b. El proceso de envío de correo deberá ser mediante correo electrónico certificado, por lo cual el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA deberá proveer la herramienta para que se puedan enviar de cuentas de correo, correos electrónicos certificados.

15. Consultas especializadas:

- a. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA deberá proveer realizar buscar documentos por diferentes criterios, tales como:
 - Rangos de números de radicación
 - Fechas,
 - Asunto,
 - Oficinas que lo produce y/o oficinas receptoras,
 - Entidad que lo envía,
 - Estados de gestión,

para conocer contenidos y trazabilidad sobre la gestión realizada.

b. Las consultas deben poder exportarse a Excel y otros formatos de archivo.

F. COMUNICADOS

1. El sistema durante la elaboración de un documento debe guardar registro de las modificaciones (versiones), antes del documento definitivo, asociándolo al usuario que lo realizó, permitiendo su eliminación por el usuario administrador y dejando la trazabilidad de la actividad.
2. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA debe permitir al proyectar un documento, la generación de comentarios cada vez que éste se envíe para trámite.
3. Los comunicados deben permitir contar con roles de elaborador, revisor, aprobador, radicador, entre otros.
4. Una vez radicado el documento, el sistema debe convertirlo en PDF/A.
5. Los comunicados deben permitir seleccionar múltiples destinatarios, tanto para reasignar como para informar.
6. Los destinatarios de comunicados internos pueden reasignar, informar, devolver, incluir a expediente electrónico, entre otros y responder mediante otro comunicado interno electrónico.
8. El sistema debe mantener la trazabilidad del trámite y gestión sobre los documentos.
9. El sistema debe permitir la semaforización y el control de plazos en los documentos.

G. GESTIÓN DE DOCUMENTOS RADICADOS

1. El sistema debe permitir a los usuarios autorizados, reasignar radicados de un usuario a otro usuario de la misma u otra dependencia.
- 2 El sistema debe permitir incluir dentro de un expediente los radicados de entrada, salida, internos y PQRSDF generados desde el mismo sistema.
3. El sistema debe contar con un buscador de expedientes que facilite la inclusión de radicados.
4. El sistema debe permitir mover radicados de un expediente electrónico a otro, según el rol del usuario establecido y guardar la trazabilidad respectiva.
5. El sistema debe permitir con los radicados de entrada y PQRSDF, la delegación del mismo a varios usuarios, de tal forma que cada usuario aporte los documentos y comentarios necesarios para emitir una sola respuesta.

6. El sistema debe permitir el cálculo de la fecha de vencimiento de los radicados, cuando este se ha establecido y emitir una notificación por correo electrónico de dicho evento, antes del vencimiento del mismo.
7. El sistema debe permitir generar radicados de salida desde la dependencia productora.
8. El sistema debe permitir la carga de plantillas sobre herramientas de Microsoft para la generación de radicados de salida.
9. Los radicados de salida deben permitir enviar copia a otros destinatarios externos, generando diferente número de radicado.
10. Los radicados de salida deben permitir generar notificaciones y alertas a usuarios internos que pueden presentar algún tipo de interés en la generación del mismo, mediante un correo electrónico que adjunte el documento de salida.
11. Los radicados de salida, cuando aplique, deben estar asociados a otros radicados.
12. Después de radicado el documento de salida, el sistema debe convertirlo automáticamente a un formato PDF/A.
13. El sistema debe permitir generar radicados de salidas digitales y físicos. Para los radicados digitales, debe enviarlos al correo del usuario o empresa destinataria.
14. Cuando se trate de radicados de salida digitales producto de una respuesta a una PQRSDF, el sistema debe permitir visualizarla a través de la página web, previa autenticación del usuario.
15. Para los radicados de salida físicos, el sistema debe asignar un número temporal hasta que sea aprobado el documento.
16. Los radicados de salida deben almacenarse en expedientes electrónicos del Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA.
17. El sistema debe permitir la asignación de rutas de correspondencia y mensajería con terceros para radicados de salida en soporte físico.
18. El sistema debe permitir la generación de planillas de envío, en donde se relacionen los radicados de salida a distribuir físicamente.
19. El sistema debe enviar notificaciones al correo electrónico del usuario que va a tramitar un documento asignado.
20. Cuando se genere un radicado de salida electrónico, debe permitir ser enviado de manera física o digital al usuario.
21. El sistema debe contar con un módulo o enlace en el portal web de la SAE, donde los usuarios puedan verificar la validez de los radicados de salida generados desde el sistema.
22. El sistema debe permitir vincular un documento electrónico de archivo en varios expedientes electrónicos, sin duplicación del documento.

23. Todas las acciones efectuadas sobre un expediente, deben ser registradas en un log de eventos, que puede ser consultado por usuarios que tengan acceso al expediente electrónico.
24. Los correos electrónicos que se requieran incluir en el SGDEA desde la plataforma de correo electrónico, deben guardarse en el sistema de forma integral.
25. El sistema debe permitir la integración con cualquier operador postal, para registrar de forma automática y centralizada la información del proceso de entrega y recibido de comunicaciones físicas enviadas por este medio.

H. GESTIÓN Y TRÁMITE DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO.

1. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA debe controlar y preservar la documentación generada por la Entidad en expedientes, a partir de la asignación de un consecutivo único de control y el inventario de los mismos.
2. El sistema debe permitir la creación de expedientes de acuerdo a los privilegios y roles de los usuarios.
3. El sistema debe asignar un número único para el expediente, cuyo número debe ser parametrizable por el administrador del sistema.
4. Cuando es cargado un documento al expediente, el sistema debe otorgarle un número de folio único de identificación en el sistema.
6. Para todos los documentos incorporados en el expediente, el sistema debe generar un archivo XML con los valores archivísticos como ID del expediente donde se cargó el documento, serie, subserie y demás metadatos archivísticos, este XML debe adjuntarse en el documento PDF automáticamente por el sistema.
7. El expediente debe contar con un campo de búsqueda que permita realizar una búsqueda simple, y este debe presentar resultados de documentos con OCR, formularios y anexos.
8. El sistema debe permitir diligenciar metadatos de ubicación que luego van a permitir su ubicación a nivel de unidades documentales para el caso de los expedientes híbridos.
9. El sistema debe permitir cargar documentos adjuntos a los tipos documentales.
10. El sistema debe establecer niveles de seguridad del expediente, ya sea abierto o confidencial.
11. El sistema debe permitir al responsable del expediente elegir qué usuarios tendrán acceso al mismo y debe permitir elegir el tipo de acceso, ya sea edición o lectura. Lo anterior es aplicable a nivel de expediente y/o tipo documental.
12. El sistema debe permitir agregar a un expediente electrónico, documentos provenientes de otros expedientes electrónicos sin que estos impliquen duplicidad del documento.

13. El sistema debe permitir la consulta al historial de eventos por usuarios que tengan acceso al expediente electrónico.
14. El sistema debe permitir que el historial de eventos del expediente electrónico sea exportado a diferentes tipos de archivo.
15. El sistema debe permitir que los documentos de un expediente híbrido utilicen el mismo título y código de referencia numérica.
16. El sistema debe permitir, para el caso de expedientes híbridos, que, al cargar el documento digitalizado al expediente electrónico, se establezca el tipo de formato, para controlar posteriormente su inclusión en el expediente físico.
17. El sistema debe permitir el seguimiento de los expedientes físicos, mediante el registro de salida y entrada que reflejen la ubicación del expediente en cada momento.
18. El sistema debe permitir cambiar de usuario responsable de un expediente electrónico, bajo un proceso supervisado, dejando la evidencia respectiva en un log.
19. El sistema debe permitir realizar transferencia del expediente electrónico al archivo central del Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA.
20. El sistema debe permitir modificar el nivel de seguridad del expediente y sus tipos documentales por el administrador del sistema dejando trazabilidad del mismo.
21. El sistema debe permitir compartir un expediente electrónico a uno o varios usuarios de cualquier dependencia, concediendo privilegios para la gestión del expediente.
22. El sistema debe permitir generar un histórico del expediente, donde muestre los usuarios a quienes les han compartido un expediente electrónico y cuando han sido revocados.
23. El sistema debe permitir registrar como metadatos la fecha y la hora de registro de la carga de un documento al expediente electrónico.
24. El sistema debe permitir auto contener los metadatos en el documento en formato XML o en las propiedades del documento de acuerdo al estándar PDF/A.
25. El sistema debe permitir múltiples firmas electrónicas y digitales en los documentos electrónicos, incluso la combinación de ellas en un mismo documento.
26. El sistema debe permitir parametrizar la configuración del tipo de firma, de certificación o de aprobación.
27. El sistema debe permitir la generación de documentos PDF/A, a partir de documentos ofimáticos de forma automática.
28. El sistema debe permitir disponer de una opción o servicio para la conversión de documentos en otros formatos a PDF/A.
29. El sistema debe permitir administrar todas las fases de archivo desde su creación hasta su disposición final.

30. El sistema debe permitir definir eventos de cierre de los expedientes a partir de los cuales empiecen a aplicar los tiempos de retención.

31. El sistema debe permitir a usuarios autorizados cerrar y reabrir manualmente expedientes cerrados y agregar documentos, con su respectiva traza, permitir ingresar observaciones con la razón de la actividad.

I. TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL

1. El Sistema de Gestión De Documento Electrónico de Archivo - SGDEA debe soportar las TRD de la SAE vigentes y futuras.
2. El sistema debe estar en capacidad de soportar tantas versiones como cambios de estructura haya tenido la organización y asociarlos a las vigencias (tiempos) de conservación definidos en las mismas.
3. El sistema debe permitir la parametrización, actualización, almacenamiento y aplicación de versiones de las TRD.

J. CLASIFICACION DOCUMENTAL

1. El Cuadro de Clasificación Documental debe estar en capacidad de soportar tantas versiones como cambios de estructura haya tenido la organización y asociarlos a la cronología pertinente con esa estructura.

2. El Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA debe soportar el Cuadro de Clasificación Documental (CCD) de la organización y ser compatible con él.

3. El Cuadro de Clasificación Documental debe estar en total articulación con los otros instrumentos archivísticos como es el caso de las Tablas de Retención Documental (TRD), las Tablas de Valoración Documental (TVD), el Banco de Series, Listado Maestro de Documentos y los Inventarios Documentales.

4. Los Documentos de Archivo de la entidad, ya sean físicos o electrónicos, deberán verse reflejados en su totalidad en este CCD.

5. El Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA debe permitir la utilización del CCD para organizar, navegar y explorar los expedientes de manera jerárquica a partir de su estructura, se hace necesario como mínimo los 5 niveles de navegación y detalle: Sección, Subsección, Serie, Subserie y Tipología Documental.

7. El sistema debe permitir establecer el número de niveles de la estructura de clasificación de la información, en la que los documentos se puedan representar en jerarquías (como mínimo en tres niveles, se sugieren 5 niveles).

8. El sistema debe definir mecanismos de asignación de nombres a los diferentes niveles de la estructura de clasificación de la información.

9. Los usuarios administradores o quienes tengan asignados los permisos correspondientes, podrán crear nuevos niveles dentro de la estructura de clasificación.
10. El sistema debe permitir acceder a través de una interfaz gráfica, a la estructura de clasificación de la información.
11. El sistema debe permitir la reubicación de una carpeta (o conjunto de carpetas) o documento, a un lugar distinto dentro de la estructura de clasificación, manteniendo los metadatos y demás atributos.
12. Los usuarios administradores podrán trasladar partes de la estructura de clasificación.
13. El sistema debe permitir registrar en el log de auditoría, cuando se realice la reubicación de una carpeta (o conjunto de carpetas) o documento.
14. El registro de la justificación, por la cual se realiza la reubicación de cualquier elemento de la estructura de clasificación deberá ser almacenarlo como una propiedad o metadato.
15. El sistema debe permitir que un documento pueda ser localizado desde diferentes series de la estructura de clasificación, sin que esto signifique la duplicación del documento (referencias cruzadas).

K. PRÉSTAMOS DOCUMENTALES ARCHIVO

1. El flujo de préstamos documentales debe ser a través de la plataforma (cero papel).
2. El sistema debe controlar el tiempo de vencimiento de los préstamos documentales.
3. El sistema debe ofrecer una funcionalidad que permita buscar y solicitar el préstamo de expedientes.
4. El sistema debe permitir al responsable del expediente aceptar o rechazar la solicitud del préstamo.
5. El sistema debe controlar la devolución del préstamo mediante el envío de notificación en caso de vencimiento.
6. El sistema debe permitir realizar la devolución del préstamo al usuario responsable.
7. El sistema debe registrar en el histórico del expediente la operación en torno al proceso de préstamo documental.
8. El sistema debe conservar la clasificación de la tabla de control de acceso determinada por la Entidad una vez sea transferido el expediente.

L. TRANSFERENCIA DOCUMENTAL

1. El sistema debe monitorear el tiempo de conservación de los expedientes electrónicos, tomando como base la fecha del último documento que contiene el expediente conforme la disposición final de la TRD.

2. El sistema debe permitir al usuario solicitar ampliación del plazo de transferencia, registrándose la observación y seguimiento en el histórico del expediente.
3. El estado del expediente debe reflejar el tipo de transferencia (primaria o secundaria), según la definición que determine la Entidad.
4. El sistema debe incluir en el archivo central, metadatos que faciliten la ubicación física para el caso de los expedientes híbridos.
5. En la transferencia del expediente electrónico, el sistema no puede degradar el contenido ni la estructura de sus documentos electrónicos, conservando todos los vínculos entre el documento y sus metadatos.
6. El sistema debe generar un informe en el que se detalle cualquier fallo que se haya producido durante la transferencia, la exportación o el borrado. El informe deberá indicar cuáles de los registros que estaba previsto transferir han generado errores durante la operación.
7. El sistema debe permitir para casos excepcionales de expedientes transferidos al Archivo Central o Histórico, la reincorporación al Archivo de Gestión o Archivo Central, mediante una operación monitoreada y realizada por usuarios autorizados.
8. El sistema debe contar con un proceso general de transferencia electrónica secundaria que permita exportar en formatos estándar, los expedientes que se deben transferir a un archivo histórico. En caso de modificarse la normatividad al respecto, el sistema debe permitir la actualización del proceso.
9. El sistema debe controlar la eliminación de un expediente o cualquier parte de su contenido conforme a la norma de conservación o eliminación.
10. El sistema debe realizar la transferencia del expediente electrónico al sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo - SGDEA, asegurando su conservación, autenticidad, integridad y recuperación a medio y largo plazo conforme lo estipulado en la TRD.
11. El sistema debe realizar empaquetado del expediente en un archivo, por ejemplo: .ZIP, el cual debe contener el índice electrónico y metadatos del expediente electrónico en formato XML, además copia de los documentos contenidos en el expediente.

M. DOCUMENTOS NO ELECTRÓNICOS

1. El sistema debe almacenar el histórico de movimientos del expediente y los usuarios que efectúan el ingreso y modificación de valores de ubicación física.
2. El sistema debe generar el reporte e impresión del "formato de transferencia" de documentos al archivo central.
3. El sistema debe generar el reporte e impresión del "acta de eliminación" de los documentos a eliminar según la TRD.

4. El sistema debe permitir que la presencia de registros de documentos físicos, se refleje y se gestione del mismo modo que los documentos electrónicos.
5. El sistema debe garantizar que los registros de los documentos físicos contengan el mismo título y código de referencia numérica que el documento electrónico, pero con la indicación de que se trata de un registro del documento físico.
6. El sistema debe registrar información básica de identificación de los documentos físicos, como sus fechas y ubicación física.
7. El sistema debe permitir que los registros de los documentos físicos hagan parte integral de los resultados de búsquedas.
8. El sistema debe permitir controlar el estado archivístico de los expedientes físicos.
9. El sistema debe permitir aceptar o rechazar el préstamo.
10. El sistema debe controlar la devolución del préstamo.
11. El sistema debe registrar en el histórico del expediente la operación en torno al proceso de préstamo documental.
12. El sistema debe controlar las ubicaciones físicas de los expedientes con metadatos.
13. El sistema debe presentar un reporte con los expedientes en préstamos, solicitados, devueltos y rechazados.
14. El sistema debe registrar en el histórico del expediente, el registro de la operación en torno al proceso de préstamo documental.
15. El sistema debe notificar al usuario para que inicie la elaboración del inventario documental y transferencia, de acuerdo al calendario de transferencia.
16. El sistema debe permitir al usuario solicitar ampliación de plazo de transferencia, registrando en un campo de observación en el histórico del expediente dicha solicitud.
17. El sistema debe facilitar la generación del inventario documental y su aprobación por archivo central.
18. El sistema debe notificar al administrador y permitir realizar modificaciones al inventario cuando se encuentre errores.
19. El sistema debe generar el inventario para aprobación.
20. El sistema debe gestionar los inventarios documentales elaborados y recibidos.
21. El sistema debe permitir exportar el inventario documental a Excel.
22. El sistema debe generar un acta de transferencia, asignando un número de acta, fecha y expedientes transferidos.

N. CONSERVACIÓN

1. El acceso a los expedientes en el sistema está sujetos a los roles y perfiles determinados, sin embargo, cuando los usuarios sean trasladados a otras dependencias, el sistema debe permitir modificar los permisos sobre los expedientes.
2. El sistema debe tener metadatos para garantizar la preservación de los archivos documentales, de tal forma que se pueda visualizar las versiones y formatos en las que se encuentran los documentos para posteriormente realizar el proceso evolutivo por parte de los responsables.
3. El sistema debe identificar de forma automática los períodos de conservación asignados al expediente conforme a la TRD, tomando como fecha final la del documento incorporado más recientemente.
4. El expediente electrónico debe permitir realizar empaquetado del mismo en un archivo .ZIP, el cual debe contener el índice electrónico y metadatos del expediente electrónico en formato XML, además copia de los documentos contenidos en el expediente.
5. El sistema debe permitir la conformación de los expedientes virtuales como un conjunto de documentos relacionados con un mismo trámite o procedimiento administrativo, conservados en diferentes sistemas electrónicos o de información, que se pueden visualizar simulando un expediente electrónico, pero no puede ser gestionado archivísticamente, hasta que no sean unificados mediante procedimiento tecnológico seguro.
6. El sistema debe identificar el tiempo de conservación de los expedientes electrónicos e híbridos, tomando como base la fecha del último documento que contiene el expediente conforme a la disposición final de la TRD para su eliminación.
7. El sistema debe permitir la destrucción total de expedientes concretos que según la TRD así lo indique, de forma que queden eliminados conservando la trazabilidad de la acción y los documentos que lo soportan.
8. El sistema debe ser capaz de conservar los metadatos de los expedientes electrónicos eliminados, para consultas posteriores.
9. El contratista deberá garantizar que el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA cumpla con la capacidad de proteger los documentos electrónicos, tanto sus dimensiones como sus propiedades. Los aspectos o características más importantes que debe tener son la confidencialidad, la integridad, la autenticidad, la disponibilidad y el no repudio. Por lo cual el sistema debe estar en condiciones de ofrecer servicios de certificación digital, autenticación y seguridad documental, como Correo Certificado Electrónico, Firmas Electrónicas, Firmas Digitales y Archivo o Expediente Electrónico Certificado.
10. El contratista deberá formular y aplicar procedimiento de seguridad para acceso y almacenamiento de documentos, teniendo en cuenta los perfiles de usuarios, las características de seguridad de servidores y directorios, todo ello, de acuerdo a la normatividad vigente y estándares de Seguridad de la información.

Ñ. FIRMAS DIGITALES, ELECTRÓNICAS Y ESTAMPADO CRONOLÓGICO

1. El Contratista debe realizar la implementación de Firma Electrónica y Digital
2. El sistema debe permitir que se integren con los demás sistemas de la entidad, las firmas electrónicas, digitales y estampado cronológico.
3. El sistema debe conservar y mantener como metadatos ciertos detalles relacionados con el proceso de verificación de una firma electrónica o digital.
4. El sistema debe contar con funciones que mantengan la integridad de los documentos y sus firmas.
5. El sistema debe almacenar junto con los documentos electrónicos la firma o firmas asociadas a tal documento.
6. El sistema debe almacenar junto con los documentos electrónicos el certificado o certificados digitales que validan la firma y su trazabilidad.
7. El sistema debe almacenar junto con los documentos electrónicos cualquier evidencia de verificación adicionado por la autoridad de certificación, de tal forma que pueda recuperarse con el registro, sin afectar la integridad de la clave privada.
8. El sistema debe para el cierre administrativo del expediente permitir firmarlo en tipo de firma digital/electrónica, mediante el uso de certificados abiertos.

2. SERVICIOS DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE PQRSDF

El proveedor debe realizar la parametrización del módulo de PQRSDF de acuerdo a las capacidades actuales del mismo, en cumplimiento de las disposiciones legales correspondientes.

El proveedor deberá parametrizar el módulo de PQRSDF de forma que el mismo permita a la entidad cumplir con los siguientes puntos:

1. Recibir las solicitudes PQRSDF por distintos canales o medios de ingreso (Presencial, Ventanilla Única Virtual/Sede Electrónica, Correo Electrónico).
2. Visualización del módulo PQRSDF a través de roles habilitados para la gestión de solicitudes.
3. Activación de pestañas en la bandeja PQRSDF (Radicación, Análisis, Trámite, Procesado y Finalizado) a través roles para la gestión de solicitudes por estado.
4. Visualización de funcionalidades y documentos por roles activos.
5. Visualización de botones de gestión por el estado en el que se encuentre el trámite.
6. Radicar de forma centralizada los PQRSDF, asignando un único número de radicado y permitiendo que el usuario haga seguimiento en tiempo real por medio de canales WEB como la Ventanilla Única Virtual o Sede Electrónica.
7. El sistema debe permitir a un radicado de PQRSDF, adjuntar la información y soportes necesarios.
8. El sistema debe permitir la carga del documento principal y anexos que pueda tener la PQRSDF.
9. El sistema debe permitir el almacenamiento de archivos de imágenes en formatos estándares, como TIFF, MultiTIFF, JPEG y PDF, Video, Sonido, entre otros.

10. El sistema debe permitir crear y asignar el tipo de PQRSDf, y configurar el usuario del sistema responsable del trámite
11. Asignación de responsables de gestión, estos responsables son configurables a través de metadatos parametrizados en el tipo documental.
12. El sistema debe permitir a usuarios con privilegios el reemplazo de documentos digitalizados, que por error humano se requiera. Esta acción debe generar la trazabilidad en el sistema.
13. El sistema debe permitir con los radicados de entrada la función de asignación simple y múltiple. Ejemplo de asignación múltiple: cuando un radicado debe ser tramitado por varios usuarios simultáneamente.
14. El sistema debe generar un reporte de los radicados físicos pendientes por entregar al usuario asignado.
15. En la radicación de documentos que ingresan por correspondencia, el sistema debe permitir la generación e impresión de rótulos de identificación para incorporar al documento físico, es decir, el comprobante de recibido que incluya: logo de la SAE, códigos de barras, fecha, hora y usuario radicador.
16. El sistema debe contar con un buscador de expedientes que facilite la inclusión de radicados.
17. El sistema debe permitir, con los radicados de entrada y PQRSDf, la asignación del mismo a varios usuarios, de tal forma que cada usuario aporte los documentos y comentarios necesarios para emitir una sola respuesta.
18. Asignar y Reasignar la PQRSDf a uno o varios funcionarios encargados de gestionar la respuesta.
19. Parametrización de justificación al asignar o reasignar solicitudes.
20. Trazabilidad de la solicitud con cambios de estado del trámite PQRSDf.
21. Cambios de estado automáticos para el trámite cumpliendo con los tiempos estipulados por la norma.
22. Responder y/o gestionar los PQRSDf.
23. El sistema debe permitir generar radicados de salida desde la dependencia productora
24. El sistema debe permitir que después de radicado el documento de salida, sea convertido automáticamente a un formato como mínimo PDF/A
25. Responder documentos por no competencia con procesos de traslado a entidad.
26. El sistema debe permitir asignar un número definitivo y generación del radicado del documento a enviar
27. El sistema debe permitir la asignación de rutas de correspondencia y mensajería con terceros para radicados de salida en soporte físico.
28. El sistema debe permitir la generación de planillas de envío, donde se relacione los radicados de salida a distribuir físicamente
29. El sistema debe permitir establecer cuando no ha sido entregado exitosamente un radicado de salida, en caso tal permitir su reprogramación.
30. El sistema debe permitir la personalización de los rótulos de radicación de correspondencia.
31. Adjuntar documentación digital opcional u obligatoria, según lo requiera el trámite o servicio.
32. Archivar los PQRSDf, en expedientes de acuerdo con las series y subseries documentales de la Tabla de Retención Documental con el fin que cumplan el ciclo de vida del documento.
33. Personalización de los formularios de acuerdo con los tipos de usuarios.
34. Reportes gráficos de solicitudes recibidas por la entidad.

35. Seguimiento a la solicitud y sus cambios de estado a través de la Ventanilla Única Virtual/Sede Electrónica.
36. Parametrización de mensajes de ayuda dentro de los formularios (por metadato) de radicación en Ventanilla Única Virtual.
37. Visualización de Observaciones del trámite, que son pertinentes a la gestión de la solicitud hechas por el usuario quién gestiona la solicitud o por el ciudadano.
38. Notificación de la radicación del trámite y/o respuesta de forma automática a los ciudadanos a su correo electrónico.
39. Notificaciones parametrizables a través de ECM según el cambio de estado y el estado de la solicitud.
40. Recálculo de la fecha vencimiento de solicitudes, para ser tramitadas bajo los parámetros legales.
41. Incluir documentos sin trámite PQRSDF al flujo por medio del metadato tipo de solicitud.
42. Solicitud de información y prórroga por parte del ciudadano a través de los tres medios de radicación.
43. Firma de documentos de respuesta para solicitudes con trámite PQRSDF con firma con grafo o firma digital.
44. Consultas estadísticas y tipo Excel del flujo PQRSDF.
45. Consulta que permite visualizar el estado de solicitudes con término de cumplimiento.
46. El sistema debe permitir consultar PQRSDF por diferentes criterios de búsqueda.
47. El sistema automáticamente debe remitir los reportes de alerta con ocasión a los términos de respuesta de las PQRSDF, por correo electrónico o por el sistema a los responsables, adicionalmente el administrador debe tener la posibilidad de modificar los términos.

El proveedor deberá disponer los recursos para entender el proceso de PQRSDF, rediseñarlo a las capacidades de la herramienta y parametrizarlos en la misma.

En todo el proceso la entidad dispondrá recursos para acompañar el proceso, brindar la información requerida y entender el proceso de diseño dentro de la herramienta.

A. RADICACIÓN DE PQRSDF WEB

1. El sistema debe contar con un módulo publicado desde el portal Web de la Entidad, para la radicación de PQRSDF, que cumpla con los lineamientos de accesibilidad, usabilidad y demás estipulados por la Política de Gobierno Digital (Nivel AAA), lenguaje común XML e interoperabilidad y la Resolución 1519 de 2020 y sus cuatro (4) anexos.
2. El sistema debe permitir la integración o recepción de PQRSDF que se reciban por intermedio de APP móvil con la información de la Entidad que reposa en la página WEB.
3. El módulo de PQRSDF Web debe permitir formular PQRSDF de manera anónima.
4. El módulo de PQRSDF Web debe permitir registrar a ciudadanos que deseen ser identificados.
5. El sistema debe permitir la validación de la existencia del correo electrónico provisto por el usuario, una vez validado, el usuario puede formular PQRSDF desde la Web.

6. El usuario puede seleccionar el tipo de PQRSDf, petición, queja, reclamo, solicitud y denuncia, entre otros.
7. El usuario puede seleccionar la temática general de que trata su PQRSDf.
8. Después del registro de la PQRSDf, el sistema debe presentar un número de radicado único para posterior consulta dentro del sistema. El usuario debe contar con un módulo que permita consultar las respuestas emitidas por la entidad a través de la página Web de la SAE.
9. Una vez radicada la PQRSDf en la Web, el sistema debe enviarla a la bandeja del Administrador del módulo para su posterior asignación del responsable de respuesta.
10. El sistema debe enviar información de la radicación de la PQRDF formulada desde la Web al correo electrónico registrado por el usuario.
11. El sistema debe notificar automáticamente al correo electrónico del usuario las actualizaciones y respuesta a su PQRSDf.
12. El sistema debe contar con encuestas para medir la satisfacción de usuario.
13. El sistema deberá cumplir con todos los requisitos establecidos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública No. 1712 del 2014 (Transparencia Pasiva), y también los establecidos en la Ley 1581 de 2012 -"Ley de Protección de Datos Personales".
14. El sistema debe permitir la inclusión de Link a páginas web de entidades de control, especialmente a la Procuraduría General de la Nación para el manejo de datos reservados.
15. El sistema deberá permitir al usuario diligenciar un formulario electrónico desde el portal de la SAE con la información requerida por la Entidad.
16. El Sistema deberá generar múltiples reportes referentes a las PQRSDf recibidas y gestionadas y hacer seguimiento al trámite de las mismas.
17. El Sistema deberá ofrecer una alternativa de migración y/o consulta de las PQRSDf antiguas y sus adjuntos.
18. El sistema debe permitir el descargue de información, por ejemplo cantidad de quejas, peticiones radicadas en un periodo de tiempo, por fechas, radicados, peticionarios, etc.

3. SERVICIOS DE CAPACITACION Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

CAPACITACION

El proveedor deberá brindar capacitación (presencial y/o remota) a los funcionarios de la entidad teniendo en cuenta la siguiente distribución:

1. Capacitación Funcional:
 - Para los usuarios que ejecutarán tareas del día a día en la herramienta,
 - Se deberá brindar capacitación separada por cada módulo habilitado,
 - Capacitación por módulo no inferior a 16hrs.

2. Capacitación de Administración:

- Para usuarios administradores de cada módulo habilitado,
- Capacitación no inferior a 20hrs.

3. Capacitación usuarios directivos:

- Para directores de la entidad. Debe ser una capacitación personalizada a medida de las necesidades de los usuarios.

La capacitación deberá darse en las instalaciones de la entidad en la oficina / despacho del directivo a capacitar,

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

El proveedor deberá garantizar que la base de conocimiento de la herramienta se transfiera a la entidad para que la misma adquiera autonomía y pueda en el futuro coordinar sus propias parametrizaciones de acuerdo con los cambios que requiera. Para lo cual se deberá:

- Entregar manuales personalizados con logos y colores corporativos de la entidad.
- Videos de explicación funcional del uso de la herramienta.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. INSTALACION

- Toda acción debe estar acorde con la Arquitectura Tecnológica de la SAE
- El Sistema de Gestión Integrado de la SAE
- Los términos de ley para los Sistemas de Gestión de Documento Electrónico de Archivo
- Se debe instalar en 3 capas (Base de Datos – Ambiente de Pruebas y Producción)
Ver Anexo No. 2

2. IMPLEMENTACION ALTA DISPONIBILIDAD

- Estas tareas se deben realizar dentro de los Tres (03) primeros meses de la ejecución del contrato, realizando el diseño de la arquitectura de despliegue con los arquitectos de la Entidad.
- Implementar alta disponibilidad a nivel de la base de datos del sistema, ya sea bajo el motor de bases de datos con que cuenta la SAE SAS.
- 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.

3. ACTUALIZACIONES

- Deben ser realizadas en los ambientes definidos por la SAE.
- Se debe mantener actualizado el sistema de acuerdo con las políticas que imparta la AGN y/o toda normatividad vigente que imparta el Gobierno Nacional durante el tiempo de vigencia del contrato.

4. SOPORTE

- Presencial o virtual, de acuerdo con lo requerido por el supervisor del contrato.
- De lunes a viernes de 7:00 de la mañana a 5:00 de la tarde.
- Debe contar con plataforma para gestión de tiquetes, o documentar en la plataforma de la SAE, de acuerdo con lo requerido por el supervisor del contrato.
- Debe documentarse de acuerdo con los estándares de la SAE, el detalle de las soluciones entregadas en la plataforma definida. (Ver Anexo No. 2)
- Como parte del soporte, el proveedor deberá corregir los errores existentes y estabilizar en el sistema para un óptimo desempeño

POLITICAS DE SEGURIDAD

Los contratistas por ningún motivo podrán ingresar y mucho menos conectar en las instalaciones de la SAE SAS dispositivos electrónicos como computadores, Tablet, celulares, memorias USB, cámaras etc.

En caso de ser requerido debe contar con una orden por escrito por parte del supervisor del contrato u oficial de seguridad.

El contratista debe establecer todas las medidas para garantizar la confidencialidad tanto de la información que maneja de la SAE SAS.

El incumplimiento de esta obligación por parte del contratista será causal para la terminación del contrato y asumirá las implicaciones legales definidas por la ley.

Cumplir estrictamente con las normas y políticas de seguridad de la SAE SAS.

Informar inmediatamente al Supervisor, cualquier irregularidad que se genere durante la ejecución del contrato.

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

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 SGDEA 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 SGDEA	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 SGDEA 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 Acuerdos 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.