

**ANEXO – CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)**

Fecha 21/03/2014

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Servicio de gestión y administración de comunicaciones oficiales en soporte digital, para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

**2. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS
(UNSPSC, V.14.080)**

UNSPSC 80161504 (Servicios de oficina)
UNSPSC 81111503 (Diseño de Integración de Sistemas)
UNSPSC 81111508 (Servicios de implementación de aplicaciones)
UNSPSC 81112003 (Servicios de Centros de datos)

3. UNIDAD DE MEDIDA

- Servicio de gestión y administración de comunicaciones oficiales: puntos de recepción
- Licencias: unidad, licencia instalada y configurada
- Centro de datos: Mes

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

El ICBF requiere realizar el proceso de contratación **para el servicio de gestión y administración de comunicaciones oficiales en soporte digital**, con el fin de manejar, controlar y gestionar adecuadamente la información de la Entidad, normalizar los procedimientos de gestión y administración de comunicaciones oficiales en soporte digital, lo que permitirá llevar un adecuado control de los documentos generados en la sede de la Dirección General, las Regionales y los Centros Zonales, mejorando los tiempos de respuesta a los programas y servicios de la entidad.

Por lo anterior, el contratista deberá disponer de la infraestructura tecnológica, el recurso humano, el suministro de insumos y la logística, que permita agilizar y optimizar las actividades relacionadas con la gestión documental en la Sede de la Dirección General, Regionales y Centros Zonales del ICBF.

Además, el contratista deberá implementar una solución de software de correspondencia y gestión electrónica de archivos que cumpla con el Programa de Gestión Documental establecido por el Archivo General de la Nación que comprende: producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final, sobre los soportes electrónicos, para las dependencias funcionales de correspondencia, archivos de gestión centralizado e histórico con interfases y administración de contenido web (Véase gráfico : Programa de gestión documental).



Grafico: Programa de Gestión Documental (PGD)

Para la ejecución del proyecto, el contratista deberá implementar y mantener en funcionamiento el servicio de Centro de Datos principal y Alternativo bajo la modalidad de hosting o virtual que cumpla con las especificaciones técnicas descritas en el numeral 6.3.3.

PARA EL PRESENTE ESTUDIO DE MERCADO, y en desarrollo de los estudios previos del proceso de selección, la Entidad ha contemplado varias opciones, con el propósito de analizar los resultados, a nivel de costos y beneficios, y determinar cuál es la opción más favorable para la Entidad. A continuación se resumen las diferentes opciones que se incluyen en la presente ficha técnica:

HERRAMIENTA TECNOLÓGICA (Gestor documental)

OPCIÓN 1: Servicio de alquiler de la herramienta tecnológica (gestor documental) durante el plazo del contrato.

OPCIÓN 2: Compra de la herramienta tecnológica (gestor documental).

CENTRO DE DATOS

OPCIÓN 1: MODALIDAD DE HOSTING

El contratista deberá proveer, implementar y mantener en funcionamiento el servicio de Centro de Datos principal y Alternativo bajo la modalidad de hosting descrito en el numeral 6.3.3.1

OPCIÓN 2: MODALIDAD VIRTUAL

El contratista podrá ofrecer al ICBF el servicio de Centro de Datos Virtual el cual comprende un conjunto de herramientas de software y hardware que mediante un sistema de aprovisionamiento automático descrito en el numeral 6.3.3.2

Se precisa que la ficha técnica definitiva incluirá las opciones que estime conveniente la Entidad, de acuerdo con el análisis de los resultados del estudio de mercado y la disponibilidad presupuestal.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE (específica para el servicio y/o bien)

La normatividad aplicable a este servicio es la siguiente:

Ley 594 de 2000. “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.

Ley 527 de 1999. “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1747 de 2000. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales”.

Decreto 4110 de 2004: “por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.

Ley 1341 de 2009. “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1151 de 2008. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

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”. (Art. 1, 6).

Decreto 3485 de 2011. “Por el cual se reglamenta el Sistema Electrónico para la Contratación Pública y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. (Art. 76, 77).

ISAD (G): Norma Internacional General de Descripción Archivística

Directiva Presidencial 04 de 2012. Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política CERO PAPEL en la Administración Pública”

6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

6.1. ASPECTOS GENERALES

OBJETIVO GENERAL DEL SERVICIO

Administrar las comunicaciones oficiales recibidas, producidas y enviadas durante todo su ciclo vital en el ICBF, a través de actividades controladas que garanticen la correcta prestación del servicio a través de la implementación de una herramienta tecnológica (gestor documental), de acuerdo al Programa de Gestión Documental (PGD) establecido por el Archivo General de la Nación (AGN) y la política gubernamental de “Cero papel”, esto con el fin de avanzar en la política de eficiencia administrativa garantizando transparencia y confiabilidad en el acceso a la información.

OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL SERVICIO

Disponer de la infraestructura tecnológica, mesa de analistas, herramientas que controlen los recursos técnicos y humanos, el suministro de insumos y la logística necesaria, que permita agilizar y optimizar las actividades relacionadas con la gestión documental digital en la Sede de la Dirección General, Regionales y Centros Zonales del ICBF.

Garantizar la operación de los procedimientos de: recepción y envío de comunicaciones oficiales internas y externas, registro y radicación, digitalización, verificación, distribución, clasificación y organización de documentos digitales de acuerdo con el PGD definido por el AGN y ordenación de documentos físicos.

6.2. DESCRIPCION DEL SERVICIO

La administración y gestión de comunicaciones oficiales en soporte digital, debe entenderse como el proceso de recepción y digitalización de la información recibida por cualquier medio (solicitudes de usuarios, correos electrónicos, llamadas telefónicas etc.) en las unidades de correspondencia del ICBF; que continua con la distribución efectiva de esta información a través de una herramienta tecnológica (gestor documental) a las áreas de trabajo de la entidad, siguiendo los derroteros de las Tablas de Retención Documental y de los asuntos documentales particulares de esas áreas (previamente acordados con estas); y que termina con la construcción de un expediente virtual de acuerdo a las disposiciones legales archivísticas vigentes, que debe poder ser consultado a través de la señalada herramienta tecnológica.

Desde el punto de vista operativo, el servicio debe ejecutarse con la implementación de tres componentes básicos como son la Administración de las comunicaciones oficiales en soporte digital, el software y el centro de datos, que se describen a continuación, y que constituyen el eje central de esta ficha.

6.3. COMPONENTES DEL PROYECTO

6.3.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES EN SOPORTE DIGITAL:

Para el servicio de recepción, ordenación, préstamo y salida de las comunicaciones oficiales en cada uno de los puntos de recepción objeto de este contrato, se deberá tener en cuenta los siguientes requerimientos:

6.3.1.1. PUNTOS DE RECEPCIÓN

El espacio físico necesario será suministrado por el ICBF como puesto de trabajo para la recepción, ordenación, préstamo y envío de documentos a través de la ventanilla de recepción única de correspondencia; incluye acometidas eléctricas, puntos de red y dotación de muebles.

Se entenderá por punto de recepción la unidad de correspondencia en la que se recibirán todas las comunicaciones oficiales tanto internas como externas del ICBF en soporte físico.

Infraestructura tecnológica puntos de recepción

El contratista deberá suministrar los siguientes elementos tecnológicos mínimos requeridos para la prestación del servicio, en los puntos de recepción de documentos de la Sede de la Dirección General, las Regionales y Centros Zonales donde se va a implementar el servicio, de acuerdo con el número de transacciones y categorías establecidas en el Anexo 8 “Numero de transacciones y categorías”.

ESCÁNERES	
Características solicitadas	Requerimientos mínimos
Velocidad de digitalización	60 ppm
Resolución	600 x 600
Dúplex	Automático
Tipo de escáner	Superficie plana, alimentador automático de documentos ADF
Certificación optimización de energía	ENERGY STAR @5.0
Formato del archivo de digitalización	JPG, TIFF, MTIFF, PDF (solo imagen, con búsqueda, gran compresión y cifrado AES), PDF/A, TXT, Unicode TXT, RTF, HTML
Capacidad de alimentador automático de documentos	Mínimo 100 hojas
Requisitos mínimos del sistema	PC Carpeta compartida Windows, DFS, Novell Share, Cliente Windows, para acceder a las páginas web del servidor incorporado.
Ajustes de ppp de resolución de salida	75, 100, 150, 200, 240, 300, 400, 500, 600
Puertos	USB alta velocidad
Conexión a red	Gigabit (10/100/1000)
Metadatos	Debe ofrecer la capacidad de generación de metadatos para la clasificación de las imágenes digitalizadas
Soporte y Garantía	El contratista debe garantizar que el servicio de soporte técnico será suministrado por Centros de Servicios autorizados por el fabricante
	En caso del retiro parcial, total o la puesta en fuera de servicio de uno o más escáner por presentarse fallas que impidan el normal funcionamiento, el contratista deberá suministrar por el tiempo que dura la reparación o cambio,

ESCÁNERES	
Características solicitadas	Requerimientos mínimos
	un equipo de iguales características o superiores en calidad de contingencia. Lo anterior aplicará después de las 8 horas laborales transcurridas luego de notificado el incidente al contratista En el evento de presentarse daños o fallas de la misma parte en más del 15% de los equipos suministrados, el contratista deberá sustituir la parte afectada o el equipo completo en la totalidad de los computadores que incluyan dicha parte Durante el periodo de ejecución el contratista deberá suministrar todos los repuestos nuevos, con iguales o superiores especificaciones sin costo alguno para la entidad Durante la ejecución del contrato el contratista deberá proveer todos los repuestos, fungibles y consumibles, que los escáneres requieran para la prestación del servicio Lo anterior aplicará después de las 8 horas laborales transcurridas luego de notificado el incidente o requerimiento al contratista.
Requisitos mínimos del sistema	PC Carpeta compartida Windows, DFS, Novell Share, Cliente Windows, para acceder a las paginas web del servidor incorporado
Ajustes de ppp de resolución de salida	75, 100, 150, 200, 240, 300, 400, 500, 600
Puertos	USB alta velocidad
Conexión a red	Gigabit (10/100/1000)
Metadatos	Debe ofrecer la capacidad de generación de metadatos para la clasificación de las imágenes digitalizadas
Soporte y Garantía	El proponente debe garantizar que el servicio de soporte técnico con, será suministrado con repuestos por Centros de Servicios autorizados por el fabricante En caso del retiro parcial, total o la puesta en fuera de servicio de uno o más escáner por presentarse fallas que impidan el normal funcionamiento, el contratista deberá suministrar por el tiempo que dura la reparación o cambio, un equipo de iguales características o superiores en calidad de contingencia. Lo anterior aplicará después de las 8 horas laborales transcurridas luego de notificado el incidente al contratista

IMPRESORAS DE LABEL (STICKER)	
características solicitadas	requerimientos mínimos
TIPO	TIP01-IMPRESORA DEPARTAMENTAL
MODELO	ESPECIFICAR
Certificado Energy Star	SI
	USB 2.0; o superior, Ethernet 10/100 10/100 Ethernet, paralelo, inalámbrica
Códigos de Barras	EAN 8, EAN 128, code 39y code 39 extend
Panel	LCD
Memoria	128 MB
Velocidad de Impresión	152 mm por Segundo
Resolución Impresión	8 puntos por mm/203 ppp
Longitud de Impresión	203 ppp:3,988 mm
Tamaño de las etiquetas	10 mm X 15 mm
Tipo de Material	En troquelado, en continuo, marca negra
Garantía y Soporte	El proponente debe garantizar que el servicio de soporte técnico con, será suministrado con repuestos por Centros de Servicios autorizados por el fabricante.

COMPUTADORES DE ESCRITORIO	
características solicitadas	requerimientos mínimos
Certificación Ambiental	Marca reconocida por la EPEAT (Environmental Achievement) categoría GOLD v verificable desde su página www.epeat.net tanto para la CPU como para el monitor
Software de recuperación de máquina o Drivers del Equipo	De la misma marca del fabricante.
Software de recuperación de sistema operativo y de datos del usuario.	De la misma marca del fabricante. Se acepta partición de disco duro
Software de Gestión	Administración y gestión de plataforma (VPRO o DASH)
Dispositivos de Seguridad	Dispositivo de seguridad que alerte al usuario en caso de que este sea abierto
Garantía ON SITE	Durante el tiempo de ejecución del contrato para todos los componentes, directamente con el fabricante, con soporte técnico correspondiente en sitio
SOFTWARE	
Sistema Operativo	Microsoft Windows 8 última versión Pro con WinPro SA OLP NL Gov. De 64 bits. Nota: Para el presente estudio del Mercado se debe tener en cuenta el nivel de precios para el sector gobierno (nivel D).
Ofimática	Office 365 para el sector gobierno
	El proponente debe garantizar que el servicio de soporte

COMPUTADORES DE ESCRITORIO	
características solicitadas	requerimientos mínimos
Soporte y Garantía	técnico será suministrado por Centros de Servicios autorizados por el fabricante.
	En caso del retiro parcial, total o la puesta en fuera de servicio del equipo por presentarse fallas que impidan el normal funcionamiento, el contratista deberá suministrar por el tiempo que dura la reparación o cambio un equipo de iguales características o superiores en calidad de contingencia. Lo anterior aplicara después de las 8 horas laborales transcurridas luego de notificado el incidente al contratista.
	En el evento de presentarse daños de la misma parte en más del 15% de los equipos suministrados el contratista deberá sustituir la parte afectada o el equipo completo en la totalidad de los computadores que incluyan dicha parte
	Durante el período de ejecución, el contratista debe suministrar todos los repuestos nuevos, con iguales o superiores especificaciones sin costo alguno para la Entidad.
Tipo Chasis	Small form Factor, Exclusivo del Fabricante y no del tipo genérico
Procesador	Requerimiento mínimo de familia Intel Core I5 tercera generación de mínimo 3,4 Ghz o AMD FX
Memoria RAM (Mínimo)	6 GB DDR3 1600 MHz o superior soporte hasta 32 GB
BIOS	De la misma marca del fabricante
Disco duro (1)	500 GB a 7200 RPM, Serial ATA mínimo
Unidad interna	Unidad de DVD R/W 8X (DVD+R 16X DVD-R 16X) CD-R 40X
Tarjeta de Video	Video integrado Conector VGA y DVI-D o Display port o HDMI
Tarjeta de Red	Integrado, compatible con IPV6
Puertos USB	Mínimo 8 puertos los cuales deberán ser de 4 de 2.0 y 4 de 3.0
Tarjeta de red TCP/IP	10/100/1000 con conector RJ 45
Tarjeta de red inalámbrica	Integrada, 802.11 b/g/n Estándar WI FI interno certificado porWIF Alliance
Monitor Pantalla plana	20" mínimo, LED HD 1600X900, LED, de la misma marca de la CPU
Teclado en español	Tipo USB, Español, de la misma marca del equipo.
Mouse óptico	Tipo USB, de la misma marca del equipo.
Pad Mouse ergonómico	1 - Ergonómico con apoya muñeca
Estándar de ahorro de energía	Enerav Star 5.2 verificable Dor la Entidad en la página www.energystar.gov tanto para la CPU como para el monitor

Conectividad en red

El ICBF proporcionará la conectividad en red desde el centro de datos del ICBF a las estaciones de captura y consulta y la conectividad WAN para usuarios internos y vía Internet para usuarios externos, en las Sedes donde se va a implementar el gestor documental, relacionadas en el anexo 1 “Listado de Sedes”.

La conectividad desde el centro de datos ICBF al centro de datos contratista debe ser suministrado por el contratista en un canal dedicado. (Un enlace dedicado como mínimo de 16 Mbps, con direcciones IP fijas, para la conexión del centro de datos entre el ICBF y los sistemas de información).

El contratista deberá garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica requerida, para lo cual es necesario que implemente planes de mantenimiento preventivo.

El ICBF no será responsable de la infraestructura tecnológica que el contratista suministre para la ejecución del contrato.

Insumos

El contratista deberá proveer los insumos necesarios para la gestión, como son: cintas para impresoras, stickers, papelería y útiles de oficina, carpetas, ganchos plásticos y cajas X-200 para llevar a cabo la ordenación de los documentos.

El contratista deberá tener en cuenta las siguientes especificaciones para el suministro de los insumos:

Cajas: tipo X-200 de apertura frontal con pliegue en el costado izquierdo y pestaña para su manipulación, las cuales se arman mediante pliegues y ensambles, a partir de lengüetas que encajan por presión (similar al sistema de caja y espigo). Deberán presentar perforaciones que faciliten la ventilación de los documentos de archivo, en material cartón Kraft corrugado de pared sencilla con una resistencia mínima a la compresión vertical (RCV) de 730 kgf/m y una resistencia mínima al aplastamiento horizontal de 2 kgf/m, recubrimiento exterior pre impreso con identificación de la entidad y acabado liso, suave, libre de partículas abrasivas u otras imperfecciones. Estas cajas deberán contar con las siguientes dimensiones: Internas (Ancho 20 cm, Alto 25 cm, Largo 39 cm) y externas (Ancho 21 cm, Alto 26.5 cm, Largo 40 cm), medidas ajustables de acuerdo con el formato de la documentación. La calidad del material a utilizar, ficha técnica y muestra física de las cajas debe ser previamente aprobado por el supervisor y/o interventor del contrato, antes del tiraje total.

Carpetas: Para la conservación de los expedientes se utilizarán unidades de conservación, consistentes en carpetas de dos tapas en yute de 600 gramos mínimo con refuerzo en papel, impresas a una tinta. La calidad del material, medidas y gramaje a utilizar, será autorizada bajo muestra física que debe ser previamente aprobada por el supervisor y/o interventor del contrato.

Ganchos legajadores: plásticos con filamento largo y uña de agarre.

Rótulos: Las unidades de conservación (carpetas y cajas), se identificarán con el formato establecido por el **ICBF**, siguiendo las instrucciones del Archivo General de la Nación FUID (Formato único de Inventario Documental) y teniendo en cuenta los anexos 17 a 19.

El contratista deberá suministrar un fax server que permita recepcionar todas las comunicaciones que lleguen por este medio a la entidad.

6.3.1.2. MESA DE ANALISTAS

La función de la Mesa de Analistas es realizar un control de calidad a las imágenes radicadas en la ventanilla de correspondencia, direccionar correctamente los documentos a las dependencias del Instituto. Esta actividad se deberá realizar en horario laboral de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Esta mesa de analista deberá registrar y tabular la totalidad de imágenes devueltas durante la ejecución del contrato.

El contratista es responsable del número de personas que asigne para desarrollar la correcta prestación del servicio.

Infraestructura.

El contratista deberá disponer del espacio e infraestructura requerida para implementar la mesa de analistas. El espacio físico suministrado deberá contar con acometidas eléctricas, puntos de red y dotación de muebles.

6.3.1.3. EQUIPO INTERDISCIPLINARIO

El contratista deberá contar con un grupo de personas que conformen el equipo interdisciplinario del proyecto. Este equipo está constituido por un grupo de profesionales que trabajan de manera simultánea y metódica sobre un mismo servicio, aportando bajo la autoridad de un responsable, una contribución bien definida a la implementación y seguimiento del gestor documental.

El equipo interdisciplinario deberá contar como mínimo con:

- Un (1) gerente de proyecto
- Un (1) coordinador técnico nacional
- Ocho (8) coordinadores técnicos regionales
- Treinta y cuatro (34) líderes técnicos
- Cuatro (4) Profesionales (ingeniero industrial, administrador o economista)
- Dos (2) Ingenieros de sistemas
- Un (1) Archivist

El **ICBF** se reserva el derecho de solicitar la información necesaria sobre el personal que integre el equipo de trabajo Interdisciplinario y en todo caso, el proponente seleccionado deberá

presentar, como mínimo, ante el **ICBF**, las hojas de vida del respectivo personal. Los perfiles mínimos requeridos para la prestación del servicio se relacionan en el Anexo No 16

El espacio físico para el funcionamiento del equipo interdisciplinario, será suministrado por el **ICBF**; este espacio incluye acometidas eléctricas, puntos de red y dotación de muebles.

El contratista deberá suministrar al equipo interdisciplinario, los equipos tecnológicos e insumos necesarios para la ejecución del contrato.

6.3.1.4. CAPACITACIÓN

Capacitación auxiliar de ventanilla.

El contratista deberá realizar por su cuenta la capacitación sobre el manejo del gestor documental en la ventanilla de recepción de documentos. Esta capacitación deberá incluir dentro de su temario una breve presentación del **ICBF**, su gestión, su misión, su compromiso, tipos de información que maneja el Instituto; la fidelidad, confidencialidad y reserva de la información que debe manipular; el procedimiento de recepción de documentos descrito en la ficha técnica; uso de los equipos (escáner, impresora de label, etc) y las diferentes formas de digitalización de las comunicaciones oficiales.

De igual modo, el contratista deberá garantizar que el auxiliar de correspondencia conozca la guía de gestión documental del **ICBF**.

El contratista deberá presentar los diferentes planes de capacitación, siguiendo las recomendaciones o metodología de las ISO 10015 y 17042 para ser aprobados por el supervisor del contrato e incluidas en el plan de trabajo.

Capacitación mesa de analistas

El contratista deberá realizar por su cuenta la capacitación sobre el manejo del gestor documental en el proceso de verificación, descripción y organización de archivo sobre las imágenes y sobre el **ICBF**. Esta capacitación incluirá además una inducción sobre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar; la fidelidad, confidencialidad y reserva de la información que debe manipular; los procedimientos que se realizan sobre el gestor documental descritos en la ficha técnica; además de simulación sobre las posibles incidencias que se puedan registrar en el proceso de administración de las comunicaciones oficiales en soporte digital.

El contratista deberá entregar al Supervisor del contrato, los informes de evaluación realizados a los integrantes de la mesa de ayuda como soporte de validación del conocimiento del gestor documental.

El contratista deberá presentar los diferentes planes de capacitación, siguiendo las recomendaciones o metodología de las ISO 10015 y 17042 para ser aprobados por el supervisor del contrato e incluidas en el plan de trabajo.

Capacitación para funcionarios ICBF

El contratista deberá capacitar a los colaboradores del ICBF a nivel nacional y garantizar que todos los colaboradores sepan el funcionamiento y operatividad del Gestor Documental, en la Sede de la Dirección General, en cada una de las Regionales y Centros Zonales. El contratista deberá presentar el plan de capacitación para ser aprobado por el supervisor del contrato 15 días antes de iniciar el proceso de capacitación.

El contratista deberá asumir el costo de traslado de los capacitadores, del personal de apoyo a las diferentes Regionales y los elementos requeridos para las capacitaciones.

El contratista deberá contemplar como mínimo los siguientes tipos de capacitaciones, teniendo en cuenta los perfiles y roles definidos y de esta manera, garantizar la correcta interacción entre el equipo de trabajo dispuesto por el ICBF -para el seguimiento del proyecto-, con el equipo técnico y líder -dispuesto por EL CONTRATISTA:

PERFIL DE USUARIO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD
USUARIO FINAL	Módulo de ingreso a la plataforma y su contenido, módulo de consulta (documentos – expedientes), módulo de informes, seguimiento a los documentos, transacciones (reasignación, direccionamiento, devoluciones, elaboración de documentos, carga y descarga de archivos, revisión de historial del expediente, solicitud de préstamo de los documentos físicos), radicación, finalización de tramites
JEFES DE DEPENDENCIAS	Reportes, estadísticas, seguimiento a los trámites (cantidad de trámites delegados), consultas (documentos – expedientes), radicación, trazabilidad de trámite.
SECRETARIAS	Módulo de consulta (documentos – expedientes), módulo de informes, seguimiento a los documentos, transacciones (reasignación, direccionamiento, devoluciones), radicación, finalización de trámites, seguimiento a expedientes y seguimiento a las bandejas de usuarios a cargo de la dependencia productora.
ADMINISTRADOR TECNICO	Información relacionada con la administración funcional que soporte técnicamente todos los módulos y procesos del gestor documental
ADMINISTRADOR FUNCIONAL	Información relacionada con la funcionalidad de todos los módulos contenidos en el gestor documental.
GRUPO DE APROPIACION	Información relacionada con la funcionalidad de todos los módulos contenidos en el gestor documental.

El ICBF entregará la lista del personal que asistirá a las capacitaciones, y el supervisor del contrato, en coordinación con EL CONTRATISTA, definirá el cronograma para su realización.

Las capacitaciones impartidas deben ser inicialmente de tipo presencial en cada una de las sedes donde se implemente el gestor documental. De la misma manera como actividades de refuerzo al proceso de capacitación se programarán capacitaciones virtuales, de conformidad con la temática y planeación acordada entre el contratista y el supervisor del contrato.

Traslado para la capacitación de funcionarios del ICBF

En caso de que se requiera, el ICBF asume el costo de traslado de los funcionarios para los eventos de capacitación a nivel nacional.

6.3.1.5. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO

El equipo profesional, técnico y operativo de trabajo suministrado por el contratista, debe estar conformado por talento humano idóneo, competente, con experiencia en el trabajo, con formación en el área que corresponda, se encuentra relacionado en el Anexo No.16 “Perfiles Mínimos Requeridos para la Prestación del Servicio”.

El contratista deberá sustituir el personal, por ausencias temporales o definitivas del personal y/o a solicitud del supervisor, por personal de igual o superior preparación y experiencia, sin interrumpir el servicio. La sustitución del personal se debe hacer dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud del supervisor u ocurrencia de hecho de ausencia, sin generar costo adicional para la entidad, garantizando el debido funcionamiento de la unidad.

6.3.2. HERRAMIENTA TECNOLÓGICA (Gestor documental)

El gestor documental, suministrado por el contratista, deberá garantizar una sola interfaz gráfica web en español, la interfaz debe ser amigable, que guíe al usuario de manera fácil y cómoda en el desarrollo de sus tareas, permitiendo la administración de la información y las actividades de: recepción de comunicaciones oficiales, verificación, registro, distribución y clasificación de documentos análogos y digitales, gestión de las comunicaciones externas e internas enviadas y la organización de archivo, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por el ICBF en los Anexos No. 2 “Procedimiento, recepción comunicaciones oficiales”; Anexo No. 3- “Procedimiento verificación, registro y clasificación documentos, electrónicos; Anexo No. 4.”Procedimiento gestión de comunicaciones oficiales internas y/o enviadas”. Anexo No. 5 “Procedimiento organización de archivos electrónicos”, Anexo No.6 “Instructivo de correspondencia y gestión documental electrónica”, de acuerdo con el PGD definido por el AGN. Esta herramienta no podrá ser del tipo Software libre deberá ser licenciada por su fabricante o distribuidor autorizado.

El gestor documental deberá funcionar en un navegador web con arquitectura Cliente-Servidor y deberá tener la capacidad de operar en diferentes sistemas operativos, navegadores web y motores de base de datos.

El gestor documental deberá contar con una capa de conexión segura con un certificado SSL.

6.3.2.1. CONDICIONES GENERALES DEL GESTOR DOCUMENTAL

Generación de un número único de recepción de comunicaciones

El gestor documental debe generar un número único de consecutivo para cada comunicación oficial con la estructura basada e identificada por cada nivel del ICBF (por Sede Nacional, por Centro Zonal, por Regional, por localidad y por año), para la recepción de las comunicaciones internas, enviadas y externas.

Deberá permitir la devolución de imágenes mal digitalizadas y reproceso de estas sin afectar el número de radicado.

Reporteador dinámico:

El contratista deberá suministrar en el gestor documental, un reporteador dinámico que permita, realizar seguimiento en línea a la operación de las comunicaciones oficiales que se tramitan en el ICBF (Ej. número de usuarios conectados, número de trámite realizados por usuarios, por fecha, por Regional etc.) así como la construcción de reportes requeridos por los usuarios. El número de personas autorizadas por el ICBF para consultar y construir reportes, es de aproximadamente cuarenta (40) personas.

El gestor documental debe permitir la generación de reportes que muestren la información correspondiente a los radicados ingresados al sistema por dependencia, por fecha, por usuario, por tipo documental, por asunto etc., deben ser parametrizables y con sistemas de filtros, los reportes puede ser exportados en formato **xls, xlsx, doc, docx, txt**.

Consulta documental:

El gestor documental deberá permitir el acceso a la documentación tramitada y registrada en el aplicativo, teniendo en cuenta los niveles de seguridad definidos y estipulados por el ICBF (Perfiles, roles, permisos).

Si el interesado desea que se le expidan copias, éstas deberán ser autorizadas por el jefe de la respectiva oficina y sólo se permitirá cuando la información no tenga carácter de reservado conforme a la Constitución Política y a las leyes.

Niveles de Usuarios:

El gestor documental deberá contar con un sistema de parametrización para la creación de usuarios, definición de roles y permisos, bajo los criterios de pertinencia y relevancia, así mismo deberá definir los perfiles de cada tipo de usuarios, teniendo en cuenta la dependencia a la que pertenece, los trámites o procesos en los que interviene o debe conocer dentro del ICBF entre otros aspectos.

El gestor documental deberá contemplar en la definición de roles, la clasificación descrita en la Guía del proceso de gestión tecnológica. Véase Anexo 7 G8. MPA6 Metodología Inventario y Clasificación ICBF v4.

La consulta y disponibilidad de información a nivel de usuarios institucionales oficiales debe estar concebida desde los conceptos de conectividad y de accesibilidad, Documento CONPES 3072 de 2000, Directiva Presidencial No. 02 de Agosto 28 del 2000 y demás normas que los complementen.

Número de usuarios: El gestor documental deberá estar diseñado e implementado para el acceso de aproximadamente 10.500 usuarios.

Para efectos de licenciamiento, el ICBF estima que el número de usuarios concurrentes es de aproximadamente 3.000.

Conservación documental:

El gestor documental deberá garantizar las condiciones adecuadas para el almacenamiento de los documentos digitales y electrónicos teniendo en cuenta la administración, control y protección de los datos registrados y almacenados en la base de datos destinada para la conservación de la información.

El gestor documental deberá garantizar el respaldo de la información registrada en la base de datos, así como los documentos almacenados en el repositorio de imágenes o archivos.

El contratista deberá tener en cuenta las políticas para el adecuado control y manejo de la información para la generación de backups de la base de datos.

Tipo de Backup	Tiempo estimado
Incremental	Diario
Completo	Semanal

Además, el contratista deberá generar backup diariamente a las imágenes almacenadas en el repositorio, con el fin de mitigar el riesgo de pérdida de documentos.

Los backup generados por el proveedor deberán estar ubicados en equipos de almacenamiento diferentes al servidor o equipo de cómputo donde se almacena la base de datos y el repositorio de imágenes.

El gestor documental, deberá prever unos componentes dirigidos a la preservación y conservación de la información en soporte electrónico, que se enmarque en un Sistema Integrado de Conservación (que adopte medidas preventivas y correctivas, además frente a otros soportes de papel, etc.), teniendo en cuenta aspectos como:

- Orientación a los usuarios del ICBF en los temas relacionados con el almacenamiento y conservación de los archivos electrónicos.
- Diagnóstico de los archivos a proyectar de forma electrónica.
- Procedimientos y rutinas de backups; de migración y transferencia a diferentes formatos.

- Esquema de actualización por agotamiento de la vida generacional del formato electrónico, migración a nuevas tecnologías (discos, programas, equipos o accesorios computacionales).
- Prevención y atención de desastres, por alteración de materiales, por su interacción con el medio ambiente, por la forma de manipulación, almacenamiento, cambios tecnológicos u obsolescencia tecnológica.
- Expectativas de crecimiento o actualización de los documentos digitales y electrónicos de archivo.
- Esquema de producción y reproducción documental.
- Esquema de almacenamiento.
- Requerimiento de mobiliario y equipo.
- Implantación de planes de contingencia.
- Aseguramiento de la información en diferentes medios y soportes.

Disposición documental:

Selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental.

El gestor documental deberá ofrecer al ICBF, la aplicación, control y generación de alertas una vez terminados sus tiempos de retención en el archivo de gestión o central según lo estipulado en los tiempos de disposición final registrados en las Tablas de Retención Documental- TRD y/o Tablas de Valoración Documental- TVD, adoptadas en el ICBF.

En la aplicación de este proceso archivístico la solución debe ofrecer:

- Alternativas técnicas para transferir a diferentes formatos de conservación de largo plazo, en uno de los siguientes formatos, previa aprobación del ICBF (JPG, TIFF, MTIFF, PDF (solo imagen, con búsqueda, gran compresión y cifrado AES), PDF/A, TXT, Unicode TXT, RTF, HTML) para los documentos de conservación permanente.
- La generación automática de las series o subseries por cada una de las dependencias generadoras para transferencias primarias, acorde a las Tablas de Retención Documental -TRD.
- Listados de series o subseries a ser eliminadas acorde a las Tablas de Retención Documental TRD ó Tablas de Valoración Documental -TVD.
- La proforma de acta de eliminación, incorporando el procedimiento a usar.

Trazabilidad

Se entiende por trazabilidad el conjunto de aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un documento a lo largo de su ciclo vital en un momento dado. El Archivo General de la Nación establece que las entidades deben asegurar el control y seguimiento de la totalidad de los documentos que produce o recibe en desarrollo de sus actividades, a lo largo de todo su ciclo vital. Siguiendo

esta premisa, por medio el Gestor Documental se deberá evidenciar la trazabilidad tanto interna como externa de los documentos del ICBF.

Esta trazabilidad se debe realizar de la siguiente manera:

- Desde el momento en que se recibe el documento, tomando como base la fecha, hora y responsable de la tarea y ubicación, identificando los usuarios que verifican la imagen, los que realizan el registro, los que realizan la descripción en el sistema, los que organizan, quien lo recibió en la oficina de correspondencia, a quien fue distribuido y todos los trámites del documento.
- Registrar las modificaciones de los documentos
- Registrar y almacenar las actividades de los usuarios en el gestor documental, a través de una bitácora que permita obtener consultas y reportes
- Proporcionar información sobre cada acción de transferencia y eliminación de documentos de archivo

Accesibilidad: Busca verificar que la prestación del servicio provee información compatible con las necesidades de la gestión pública, el beneficio y vigilancia de los ciudadanos.

Acceso de otras entidades: El gestor documental deberá incluir la interfaz vía web, con el fin de garantizar la prestación del servicio de acceso a la información para las entidades públicas del orden nacional y usuarios externos al ICBF, teniendo en cuenta los niveles de usuarios y roles definidos.

Acceso del público: El gestor documental deberá garantizar la prestación del servicio de consulta de información a través de una interface que permita el seguimiento al trámite solicitado al ICBF.

Parámetros Funcionales: El gestor documental deberá permitir la consulta y seguimiento a las comunicaciones tramitadas ante el ICBF utilizando mecanismos de validación que corresponda a los campos capturados y definidos por el ICBF sobre la documentación presentada.

Certificados digitales: El gestor documental debe cumplir con las especificaciones técnicas que requieren los certificados digitales cerrados, firma digitalizada (firma escaneada con contraseña) en el proceso de firma de cada uno de los documentos producidos por los funcionarios asignados en cada una de las dependencias del ICBF, y cuyos destinatarios podrán ser usuarios internos y externos.

Es necesario contemplar en el gestor documental los siguientes elementos:

- Generar documentos a través de plantillas HTML. Se debe incluir la funcionalidad de firma digital HTML, la cual debe contener un módulo de firma digital para formas HTML parametrizable. Esto significa que a través del gestor documental se puedan configurar cuáles formas requieren firma digital y cuáles no. La lógica de firma digital para HTML debe incluir:

- Lógica de generación.
- Lógica de verificación.
- Almacenamiento con elementos probatorios. Por cada elemento se debe generar:
- Mensaje de datos firmado
- Firma
- Certificado digital de firma
- CRL vigente en el momento de la validación. (Corresponde a la lista de certificados revocados)
- Recuperación en el tiempo la cual debe incluir búsqueda, visualización y verificación.

Por otra parte, la lógica de formularios HTML debe soportar la firma y co-firma digital de documentos, esto significa que un documento puede tener varias firmas digitales.

Los costos asociados a los componentes de hardware, software, asesoría que se requieran para la implementación de certificados digitales cerrados, firma digitalizada (firma escaneada con contraseña) correrán a cargo del contratista, los certificados digitales abiertos requeridos serán suministrados por el ICBF.

El montaje y la infraestructura técnica de manejo de certificados y firmas digitales deberá estar parametrizada para poder ser empleado con certificados digitales emitidos por cualquiera de las entidades de certificación digital abiertas aprobadas por la Superintendencia de Industria y Comercio que se encuentren operando legalmente en Colombia y el empleo de firmas digitales cerradas.

En caso que el ICBF decida la implantación de los certificados digitales, el gestor deberá generar documentos que sean firmados digitalmente por el usuario utilizando certificados abiertos o cerrados, de forma automática, asociado al aplicativo y emitido a nombre del ICBF y los mensajes de correo salientes generados a través del sistema, deberán ir firmados digitalmente.

Firma digital:

El gestor documental deberá permitir la utilización de las siguientes modalidades de firmas:

- Firma mecánica: Consiste en una firma digitalizada como imagen, incrustada en el Sistema de Información Documental con las medidas de seguridad necesarias;
- Firma electrónica: valor numérico que se adhiere a un documento electrónico para dotarlo de integridad, es decir, asegurar que este no podrá ser modificado en un futuro;
- Firma digital: para los documentos electrónicos con certificados de firma digital tendrán la misma validez de los documentos con firma autógrafa, siempre y cuando el certificado sea válido al momento de la rúbrica del documento y cumpla todos los requisitos establecidos por la ley, y finalmente
- Firma autógrafa: es la firma que una persona plasma en un documento con su propio puño y letra.

- El gestor documental deberá permitir la implementación de las modalidades de firmas en la generación de las comunicaciones oficiales, las cuales se utilizarán según los procedimientos definidos y aprobados en desarrollo y ejecución de los procesos.
- Con el objetivo de garantizar la evolución del gestor documental, tanto con la mejora del procedimiento, como con la incorporación en el futuro de nuevos procedimientos, el gestor documental suministrado debe disponer de las siguientes características:
 - Herramienta para el modelado de procedimientos administrativos, incluyendo el diseño de las fases y trámites que lo componen.
 - Cada trámite puede descomponerse en una o más actividades, cada una de las cuales tiene una tipología documental asociada (normalizada y reutilizable).
 - Los tipos documentales de salida pueden llevar asociadas distintas plantillas en formato de Microsoft Word que permiten combinar un formato de documento prefijado con datos actuales de los expedientes mediante el uso de etiquetas.
 - Debe permitir asociar a los procedimientos y trámites conceptos de producción administrativa tales como plazos y lapsos temporales, responsable de gestión (usuario, unidad o rol), tipos de acceso a los datos, tipos de documentos que se generan o anexan a los mismos.
 - Debe definir bifurcaciones, condiciones y reglas en los flujos de trabajo que definen los procedimientos y trámites.
 - Debe definir circuitos de firma electrónica de documentos.
 - Debe permitir la reutilización de fases, trámites y circuitos de firma en distintos procedimientos
 - Debe poder definir un nuevo procedimiento a partir de uno ya existente (clonación), facilitando la reutilización.
 - Todos los objetos (procedimientos, fases, trámites, tipos de documento, plantillas y circuitos de firma) deben quedar perfectamente clasificados y organizados dentro del catálogo, y se les pueden asociar metadatos descriptivos, facilitando así su gestión y reutilización.
 - Debe permitir la distribución y ejecución de tareas, asignación dinámica de responsables, gestión y seguimiento de los expedientes, mediante la ejecución de los modelos diseñados previamente en el Catálogo.
 - Gestión de las bandejas de entrada de los usuarios gestor documental, canalización de los expedientes a los responsables correspondientes, supervisión de los plazos y notificación de su expiración, ejecución de los circuitos de firma.
 - Mostrar a los usuarios los expedientes, y posibilitar su organización.
 - Ingresar y/o modificar los datos asociados al expediente.
 - Anexar documentos al expediente, y ordenar la generación de documentos basados en plantillas preestablecidas.
 - Proporcionar un sistema de búsqueda de expedientes.
 - Proporcionar un sistema de búsqueda de documentos asociado a un expediente.
 - Permitir la consulta de los datos y documentos de cada expediente.
 - Proporcionar un listado de expedientes abiertos y pendientes que estén bajo la responsabilidad del usuario actual, o bien de su unidad o su rol.

Adicionalmente el gestor documental, deberá incluir un módulo especial para el manejo, administración y control del archivo que permita la gestión de los expedientes electrónicos cerrados y de los documentos papel escaneados que deban almacenarse en el archivo, como el cargue del archivo histórico de la entidad, así como deberá permitir cumplir con la normatividad vigente en materia de archivo, al igual que la gestión de las consultas, préstamos y transferencias de archivos entre bodegas, como la producción de reportes de todo el proceso de archivo; por lo que deberá disponer al menos de las siguientes características:

- Gestión de un cuadro de clasificación.
- Identificación de series documentales con tablas de valoración y tablas de retención documental.
- Gestión de bodegas: huecos libres, huecos ocupados, estadísticas de ocupación, etc.
- Gestión de préstamos y consultas.
- Gestión de digitalización.
- Consulta de documentos electrónicos on-line.
- Que sea susceptible de crear interfaz con los sistemas de Información del ICBF.
- Trazas de auditoría.
- Ambiente Web.
- Búsquedas por texto libre con operadores lógicos.
- Generación de informes de contenido de las unidades documentales.
- Control de acceso a la información.
- Gestión de reproducciones de documentación.

El ICBF verificará mediante la prueba piloto, que el gestor documental cumpla con todas las funcionalidades referidas en la presente ficha técnica.

Uso de herramientas y licenciamiento:

Conforme a los requerimientos establecidos, el contratista deberá suministrar el gestor documental para apoyar la prestación del servicio, si el gestor documental utiliza software de terceros, este deberá mantener la vigencia del licenciamiento acorde con los términos pactados en la cláusula de la vigencia del contrato.

6.3.2.2. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL GESTOR DOCUMENTAL

Producción documental:

Producción Externa	Producción Interna
Generalidades	
Debe permitir el procesamiento de los documentos generados por las diferentes dependencias del ICBF, con destino a personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, externas con destino urbano, nacional e internacional, en soporte papel, documento electrónico o cualquier otro tipo de soporte.	Debe permitir el procesamiento de los documentos de carácter interno, memorandos, circulares, directivas, informes, actas y demás comunicaciones informativas, que estén en soporte papel o formatos electrónicos, que se cursan entre las diferentes dependencias a nivel interno.

Producción Externa		Producción Interna	
Requerimientos			
Se deben garantizar como campos mínimos (metadatos mínimos para las comunicaciones gestionadas) para las comunicaciones oficiales los siguientes: responsable de radicación; fecha de radicación, fecha de entrega; hora de radicación; número de radicación interno; medio de envío; nombre del funcionario remitente o destinatario, nombre de la dependencia remitente o destinataria; nombre y código de la(s) Dependencia(s) competente(s), asunto; registro de anexos; control de respuesta; registro antecedentes			
Esquema de Consulta			
Debe permitir para la producción externa consulta por pantalla según los campos mínimos definidos en el ítem de requerimientos.		Debe permitir para todos los usuarios autorizados del ICBF la producción interna la consulta por pantalla según los campos mínimos definidos en el ítem de requerimientos.	
Esquema de Reportes			
El sistema deberá permitir la configuración y esquema de reportes según necesidades del ICBF			
Esquema de Reportes de Comunicaciones Oficiales Enviadas: debe permitir la generación y construcción de reportes, mínimos tales como: • Internas enviadas totales. • Internas enviadas por asunto. • Internas enviadas por destinatario. • Internas enviadas por dependencia. • Internas enviadas por usuario radicador. • Internas enviadas por medio de mensajería. • Internas enviadas por fecha.		Esquema de Reportes de Comunicación Oficiales Internas: debe permitir la generación y construcción de reportes, mínimos tales como: • Internas enviadas por dependencia, origen y destino. • Internas enviadas por dependencia, origen, destino y asunto • Internas enviadas por dependencia total • Internas enviadas por dependencia y asunto. • Internas recibidas por asunto. • Internas recibidas por dependencia y asunto • Internas recibidas por dependencia • Internas reporte general • Internas radicadas por usuario radicador. • Internas enviadas con motivo de devolución. • Internas enviadas por fecha.	
Esquema de devoluciones			
La herramienta en el proceso de producción documental debe permitir el registro y control de los motivos de devolución de las comunicaciones oficiales <u>internas y enviadas</u> , registrando los diferentes motivos de devolución reportados por las empresas de mensajería, siendo los más comunes: • Desconocido • Dirección errada			

Producción Externa	Producción Interna
• No reclamado. • Rehusado • No reside. • Apartado clausurado. • Cerrado • No existe número • Fallecido • No contactado • Fuerza mayor • Dirección inexistente • Cambio de domicilio El sistema deberá permitir la creación y/o modificación de los motivos de devolución, en la medida en que sean requeridos por el ICBF.	
Publicación de formatos	
La solución deberá contar con un área para publicación y consultas de todas las proformas institucionales utilizadas para las comunicaciones internas, las cuales serán recuperables por tipo de formato y dentro de tipo de formato por asunto. El diseño y proforma de cada tipo documental deberá responder al formato establecido por el Sistema Integrado de Gestión implementado en la Entidad, y serán entregados por el supervisor del contrato dentro de los cinco (5) primeros días de firmada el acta de inicio, al contratista para su publicación. Los formatos a entregar son los siguientes: • Carta Memorando • Actas • Resoluciones. • Circulares. • Hoja Transmisión de Fax. • Certificados.	

Recepción documental (comunicaciones externas)

Definición	
Hace referencia a las comunicaciones oficiales recibidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. El gestor documental debe permitir el procesamiento de los diversos tipos de documentos generados por los usuarios externos del ICBF con destino a las diferentes dependencias de la Entidad, independiente del medio usado para ser allegados al ICBF (presencial, página web, servicio de mensajería, fax, email) y del soporte físico (papel) o digital. (Véanse anexos 1 a 5) <i>Recepción de comunicaciones vía correo electrónico</i> Se entiende como correo electrónico toda comunicación no interactiva de texto, datos, imágenes o mensajes de voz, que tiene lugar entre un remitente y un destinatario y que se desarrolla mediante sistemas que utilizan enlaces de telecomunicación.	
Actividades	Requerimientos

La recepción de documentos debe contemplar la implementación de las actividades de recibo de documentos por ventanilla rápida, de recepción de ventanilla de documento masivo, recepción de comunicaciones vía web, la actividad de préstamos de documentos, ordenación del documento físico (de acuerdo con lo señalado en los procedimientos establecidos. (Véanse anexos 1 a 5)

Se debe realizar un control de los documentos recibidos en físico que contemple lo siguiente: ordenación de la documentación y conformación de unidades documentales. Esta información debe registrarse en el sistema, el número de caja donde se almacenó y el registro del usuario que realizó su operación y su ubicación de la caja. (Véanse anexos 1 a 5)

En el gestor documental se deben considerar los siguientes campos mínimos para las comunicaciones oficiales recibidas: responsable de radicación, Fecha de radicación; Fecha documento; Medio de recepción (fax, mensajero, correo electrónico, web, personal, entre otros); empresa de mensajería que allega el documento; número de guía; La competencia, Cantidad de folios, Los anexos (que estén completos y que los mencione el documento), el destino, los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta, asunto correspondiente.

Además, el gestor documental deberá permitir gestionar las comunicaciones que se reciben en el servicio web mail del ICBF, generando así mismo el número de registro correspondiente automáticamente. El gestor documental deberá contar con un servicio de fax server que permita recibir todas las comunicaciones que lleguen por este medio a la entidad.

Esquema de Consulta

Deberá permitir la consulta por pantalla según los campos mínimos definidos en el ítem requerimientos.

Esquema de Reportes

El gestor documental deberá permitir la configuración y esquema de reportes según necesidades del ICBF.

El gestor documental deberá permitir como mínimo la generación y construcción de los siguientes reportes:

- Entradas por asunto
- Entradas por dependencia
- Entradas por número de origen
- Entradas remitente general
- Entradas remitente por dependencia
- Entradas reporte general
- Entrega entradas
- Entradas por tipo documental.
- Entradas por usuario radicador.
- Entradas y respuestas asociadas.
- Entradas pendientes de respuesta.
- Entradas según medio de entrega.
- Entradas por fecha.

Verificación de documentos electrónicos:

Definición	
Actividades tendientes a garantizar que los documentos cumplan con los requerimientos de calidad, que permitan gestionar adecuadamente el documento electrónico, esta actividad se realiza de forma centralizada en el espacio establecido por el contratista.	
Actividades	Requerimientos
La verificación y control de los documentos electrónicos se relacionan con la comprobación de la trazabilidad de las comunicaciones gestionadas por el contratista así como la calidad de las mismas, independientemente del medio de recepción (página web, fax, correo electrónico, mensajería y presencial). Esta actividad comprende: • Verificar el tamaño del archivo, asegurando que aquellos que superen el tamaño de 20 MB sean transmitidos en bloques de hasta 20 megas, hasta garantizar la transmisión del 100% del archivo. • Verificar que el sistema permita la consulta total o parcial de las unidades documentales digitalizadas en un mismo archivo, de los tipos documentales contenidos en el mismo. • Verificar la visualización legible, clara, entendible de las imágenes digitalizadas. • Verificar la captura de los metadatos mínimos requeridos en los documentos electrónicos. • Detectar y reportar fallas en los procedimientos de recepción. • Generar alertas que identifiquen la prioridad del documento. • Registrar y controlar los motivos de devolución de documentos que no cumplen con los requisitos de verificación.	El gestor documental debe disponer de una interface para la verificación de las comunicaciones oficiales recibidas, internas y enviadas por cualquier medio, ya sea que estas hubieren sido recibidas en medio electrónico o posteriormente digitalizadas por el contratista. El gestor documental debe permitir la devolución de imágenes mal digitalizadas y reproceso de estas sin afectar el número de radicado. Llevar el registro de los documentos digitalizados que sean devueltos y su causa.
Esquema de Consulta	
El gestor documental debe permitir la consulta por pantalla según los campos mínimos definidos en el ítem requerimientos.	
Esquema de Reportes	
El gestor documental deberá permitir la configuración y esquema de reportes según necesidades del ICBF.	
El gestor documental deberá permitir como mínimo, la generación y construcción de los siguientes reportes:	

- Cantidad de imágenes digitalizadas por fecha
- Cantidad de imágenes digitalizadas por usuario.
- Cantidad de imágenes devueltas por control de calidad.
- Cantidad de imágenes digitalizadas por punto de recepción.
- Cantidad de imágenes por tipo de radicado
- Cantidad de imágenes según soportes
- Cantidad de imágenes según medio de recepción.

Radicación, registro y distribución documental:

Definición	
Actividades tendientes a garantizar que las comunicaciones oficiales lleguen a su destinatario interno y/o externo. Esta actividad se realiza de forma centralizada en el espacio que disponga el contratista. La distribución se relaciona con el flujo de las comunicaciones oficiales al interior y al exterior del ICBF, sin interesar el medio de distribución de los soportes electrónicos.	
Actividades	Requerimientos
La radicación y distribución comprende las siguientes actividades: Distribución de las comunicaciones Oficiales recibidas (convertidas en soporte electrónico): • Parametrizar las dependencias del ICBF de acuerdo a la competencia, usando los nombres o códigos asignados a cada una en las Tablas de Retención Documental (ICBF). • Enrutamiento de documentos digitalizados a la dependencia competente por medio del Gestor Documental. • Reasignación de documentos mal direccionados (Traslados). • Registro de control de entrega de documentos recibidos, notificaciones electrónicas de recepción a través de la solución. • Asignación de nivel de seguridad del documento de acuerdo a la política de seguridad de la información presentada por el contratista y la guía para desarrollo de inventario y clasificación de activos suministrados por el ICBF. • Registro de la trazabilidad de las operaciones realizadas al documento electrónico mediante la solución.	El gestor documental como mínimo, los siguientes campos para las comunicaciones oficiales recibidas: responsable de radicación, fecha de radicación; fecha documento; medio de recepción (fax, mensajero, correo electrónico, web, personal, entre otros); empresa de mensajería que allega el documento; número de guía; número de radicación del remitente; fecha de radicación del remitente, razón social de la entidad remitente, NIT, nombre del remitente o firmante, dirección del remitente (país, departamento, municipio, zona), teléfono del remitente, correo electrónico de remitente, asunto, antecedentes, anexos, tipo de anexo, fecha, hora y numero de radicación ICBF. El gestor documental permitirá registrar y radicar las comunicaciones oficiales producidas por los funcionarios al interior del ICBF de manera automática. Los funcionarios que consideren que el acto administrativo producido en el ejercicio de sus labores debe reposar en el expediente, podrá hacer la solicitud por medio del aplicativo para que la mesa de analistas lo

Distribución de Comunicaciones Oficiales Internas • Identificación de las dependencias y funcionarios del ICBF. • Enrutamiento de los documentos electrónicos con firma digital al competente. • Registro de la trazabilidad de las operaciones realizadas al documento electrónico por medio de la solución. • Distribución de Comunicaciones Oficiales Externas. (véanse anexos 1 a 5) • Definición en el sistema de medios de distribución: personal, fax, correo tradicional, correo electrónico, trámite en línea y página web. • Organización comunicaciones oficiales enviadas.	organice en el expediente virtual.
Esquema de Consulta	
El gestor documental deberá permitir la consulta por pantalla según los campos mínimos definidos en el ítem requerimientos.	
Esquema de Reportes	
El sistema deberá permitir la configuración y esquema de reportes según necesidades del ICBF.	
El gestor documental debe permitir como mínimo, la generación y construcción de los siguientes reportes: • Radicados y distribuidos por asunto • Radicados y distribuidos por dependencia • Radicados y distribuidos por número de origen • Radicados y distribuidos remitente general • Radicados y distribuidos remitentes por dependencia • Radicados y distribuidos reporte general • Radicados y distribuidos por tipo documental. • Radicados y distribuidos por usuario radicador. • Radicados y distribuidos y respuestas asociadas. • Radicados y distribuidos pendientes de respuesta. • Radicados y distribuidos según medio de entrega.	

Acorde a las funciones asignadas a cada una de las dependencias, estos se direccionan, desde el punto de captura y procesamiento de la dependencia de correspondencia. El gestor documental debe contemplar el mecanismo de acuse de recibo, es decir, dejar constancia de la notificación de haber abierto o recibido el documento. Igualmente debe contemplar la propiedad de generar comentarios, asignar tareas a un tercer funcionario, al cual amerite trasladarlo.

Trámite y Clasificación documental – TRD

Definición	
Curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa, conformación de expediente electrónico aplicando las Tablas de Retención Documental (TRD). Esta actividad se realiza de forma centralizada, para el inicio de esta diligencia, el contratista proveedor debe revisar con la Dependencia respectiva la TRD y generar un documento para la conformación de los expedientes electrónicos. En desarrollo de sus funciones, cada dependencia genera un conjunto de documentos objeto de trámites administrativos. Dichos documentos integran y conforman los expedientes de acuerdo con las series y subseries documentales.	
Actividades	Requerimientos
El trámite comprende las siguientes actividades: • Identificación de la oficina receptora y/o productora (Sede de la Dirección General, Regionales y Centros Zonales). • Identificación del trámite (Subserie). • Tipificación o asignación de tipo documental. • Determinación de competencia, según funciones de las dependencias. • Identificación de series, subseries, expediente y verificación de expediente de conformidad con la TRD. • Definición de los períodos de vigencia y tiempos de respuesta. • Análisis de antecedentes y compilación de información. • Conformación o inclusión al expediente electrónico de acuerdo a las TRD.	En la evacuación del trámite, la solución de software debe registrar la trazabilidad entre las diferentes fases de los documentos, el estado del trámite, la dependencia responsable, el funcionario responsable, la fecha de vencimiento y demás datos asociados al mismo. Desde el punto de expediente electrónico, se debe contemplar la ubicación del documento en el expediente respectivo, identificando claramente las series o subseries a la que pertenezca y/o su establecimiento de acuerdo al inventario documentos físicos. Su trazabilidad, nivel de restricción de acceso y su estado del expediente: en gestión o en archivo central. Así mismo, el sistema debe generar el formato único de inventario documental, ya sea para transferencia documental y/o identificación y control de los archivos de gestión.
Esquema de Consulta	
El gestor documental deberá permitir la consulta por pantalla según los campos mínimos definidos en el ítem requerimientos.	
Esquema de Reportes	
El gestor documental deberá permitir la configuración y esquema de reportes según necesidades del ICBF.	

Deberá permitir la generación y construcción de reportes, mínimos tales como:

- Tramite por dependencia
- Tramite por número de origen
- Tramite remitente general
- Tramite remitente por dependencia
- Tramite reporte general
- Tramite por tipo documental.
- Tramite por usuario radicador.
- Trámite y respuestas asociadas.
- Tramite pendientes de respuesta.
- Tramite según medio de entrega.

Teniendo en cuenta los tipos documentales es importante dar prioridad a los que están sujetos al cumplimiento de términos legales como: Acciones de Tutela, Derechos de petición, Acciones de cumplimiento, Quejas, Peticiones y Reclamos, procesos contractuales y demás comunicaciones oficiales con fijación de términos perentorios.

Organización de archivos

Organización de archivos digitales

Definición	
El gestor deberá garantizar la generación de actividades orientadas a la organización y descripción de los documentos de las comunicaciones oficiales en forma digital.	
Actividades	Requerimientos
La organización comprende las siguientes actividades: • Ordenar los documentos por número de radicado en las unidades de conservación de acuerdo a las TRD y a las dependencias en los asuntos a cargo.	Los elementos básicos a ser considerados como variables para la descripción archivística deben responder como mínimo a la parametrización de las Tablas de Retención Documental (TRD con sus series, subseries y tipos documentales) y Tablas de Valoración Documental (TVD), estructuradas conforme a las disposiciones emitidas por el Archivo General de la Nación y adoptadas por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Deberá contemplar adicionalmente los elementos de información por la Norma Internacional General Para Descripción Archivística - ISAD (G) adoptada en Colombia, mediante Norma Técnica Colombiana ICONTEC No. 4095 y la ISDF del Consejo Internacional de Archivos. Desarrollar el protocolo de los asuntos por

	dependencia para la generación de los expedientes virtuales. • Gestión de un cuadro de clasificación. • Identificación de series documentales con tablas de valoración y tablas de retención documental. • Gestión de bodegas: huecos libres, huecos ocupados, estadísticas de ocupación, etc. • Gestión de préstamos y consultas. • Gestión de digitalización. • Consulta de documentos electrónicos on-line. Trazas de auditoría. • Búsquedas por texto libre con operadores lógicos. • Generación de informes de contenido de las unidades documentales. • Control de acceso a la información. • Gestión de reproducciones de documentación.
Esquema de Consulta	
Deberá permitir la consulta por pantalla según los campos mínimos definidos en el ítem requerimientos.	
Esquema de Reportes	
El gestor documental deberá permitir la configuración y esquema de reportes según necesidades del ICBF.	
Deberá permitir la generación y construcción de reportes, mínimos tales como:	
• Unidades documentales por asunto • Unidades documentales por dependencia • Unidades documentales por número de origen • Unidades documentales remitente general • Unidades documentales remitente por dependencia • Unidades documentales reporte general • Unidades documentales por tipo documental. • Unidades documentales por usuario radicador. • Unidades documentales y respuestas asociadas. • Unidades documentales pendientes de respuesta. • Unidades documentales según medio de entrega.	

Ordenación de archivos físicos

Definición

El gestor deberá permitir hacer el registro de la ubicación topográfica de los documentos y

otras actividades orientadas a la ordenación y control de los documentos físicos.	
Actividades	Requerimientos
La ordenación comprende las siguientes actividades: • Ordenar los documentos por número de radicado en las unidades de conservación. • Imprimir el inventario documental que se encuentra ubicado en las unidades de conservación documental • Imprimir la relación de los documentos radicados en el día anterior • Realizar las observaciones correspondientes generadas en la ordenación del documento para su posterior organización en el archivo del ICBF.	Registrar en el gestor documental la secuencia de ordenación de los radicados organizados carpetas y cajas (200 folios por carpeta y cinco carpetas por caja). Una vez que tenga completa la caja, se debe entregar una relación con su respectivo registro (FUID) a los archivos centrales Regionales del ICBF, los documentos físicos. Estos documentos deben permanecer en la ventanilla entre 15 días a un (1) mes para su respectiva consulta.
Esquema de Consulta	
Deberá permitir la consulta por pantalla según los campos mínimos definidos en el ítem requerimientos.	
Esquema de Reportes	
El gestor documental deberá permitir la configuración y esquema de reportes según necesidades del ICBF.	
Deberá permitir la generación y construcción de reportes, mínimos tales como:	
• Unidades documentales por asunto • Unidades documentales por dependencia • Unidades documentales por número de origen • Unidades documentales remitente general • Unidades documentales remitente por dependencia • Unidades documentales reporte general • Unidades documentales por tipo documental. • Unidades documentales por usuario radicador. • Unidades documentales y respuestas asociadas. • Unidades documentales pendientes de respuesta. • Unidades documentales según medio de entrega. • Reporte de documentos transferidos al archivo del ICBF	

6.3.2.3. Soporte Técnico (Mesa de Ayuda)

El contratista debe prestar soporte técnico a través de la Mesa Ayuda cuya función es proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen las necesidades relativas al uso del servicio a través de medios tales como (telefónico, e-mail, fax, etc.) en horario laboral de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Esta mesa de ayuda

deberá registrar y tabular la totalidad de incidencias presentadas, soluciones suministradas y tiempos de respuesta durante la ejecución del contrato.

El contratista es responsable del número de personas que asigne para garantizar la correcta prestación del servicio.

Capacitación recurso humano soporte técnico

El contratista deberá realizar una capacitación sobre el manejo del gestor documental a las personas que integren la mesa de ayuda. Esta capacitación incluirá además una inducción sobre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar; la fidelidad, confidencialidad y reserva de la información que debe manipular; los procedimientos que se realizan sobre el gestor documental descritos en la ficha técnica; además de simulación sobre las posibles incidencias que se puedan registrar en el proceso de administración de las comunicaciones oficiales en soporte digital.

Esta capacitación deberá garantizar que los funcionarios de la mesa de ayuda se encuentren en capacidad de dar respuesta eficaz y oportuna sobre todas las incidencias presentadas.

El contratista deberá entregar al Supervisor del contrato, los informes de evaluación realizados a los integrantes de la mesa de ayuda como soporte de validación del conocimiento del gestor documental.

Componente Tecnológico mínimo requerido para brindar soporte técnico

El contratista deberá garantizar la implementación de un software que permita la generación de tickets, reportes, estadísticas sobre las incidencias presentadas y la solución a las mismas. Estos reportes deberán evidenciar:

- Cantidad de tickets recibidos por mes, dependencia y sede.
- Frecuencia de reporte de problemas
- Tiempos de respuesta a los problemas presentados
- Cantidad de llamadas entrantes
- Cantidad de llamadas no contestadas
- Promedio duración de las llamadas.

El contratista deberá garantizar un canal de comunicación eficiente con los usuarios del gestor documental, que debe integrarse con los diferentes soportes de comunicación del ICBF (líneas telefónicas, correos electrónicos, fax, teléfonos móviles, etc).

Recurso humano mínimo requerido para brindar soporte técnico

La mesa de ayuda deberá contar con personal competente en educación y experiencia en el tema de sistemas de información y registro de incidencias.

Infraestructura.

El contratista deberá disponer del espacio e infraestructura requerida para implementar la mesa de ayuda. El espacio físico suministrado deberá contar con acometidas eléctricas, puntos de red y dotación de muebles.

6.3.3. CENTRO DE DATOS:

6.3.3.1. OPCIÓN 1 - MODALIDAD DE HOSTING

El contratista deberá proveer, implementar y mantener en funcionamiento el servicio de Centro de Datos principal y Alternativo bajo la modalidad de hosting para la prestación del servicio de correspondencia y gestión de Archivos, estos servicios deben ser brindados por personal certificado para estas funciones garantizando la operación y cumplimiento de niveles de servicios acordados que garantice las condiciones de seguridad, escalabilidad y confiabilidad. La infraestructura mínima para el centro de datos será Tier III.

El contratista debe:

- Suministrar en calidad de hosting los equipos activos de red requeridos para la conectividad y correcto funcionamiento de los servicios contratados.
- Suministrar en calidad de hosting los equipos de seguridad y el software correspondiente requeridos para el correcto funcionamiento y protección de la información relacionada con los servicios contratados.
- Suministrar servicio de canales de comunicación tanto para la atención de usuarios desde y hacia el centro de datos principal, como para replicación de la información entre el sitio principal y el sitio alternativo.
- Suministrar los canales de comunicación para acceso a la información del sitio alternativo vía Internet.
- Durante la ejecución del contrato debe disponer de las siguientes licencias de software:
 - Software de monitoreo de la plataforma tecnológica de los servicios implementados.
 - Software de respaldo requerido
 - Herramienta de replicación
- Realizar el diseño e implementación de la arquitectura de seguridad interna que proteja de accesos no autorizados y que brinde seguridad a la información contenida en los servidores.
- Realizar el diseño e implementación para la replicación de la información de todos los servicios implementados en el sitio alternativo, que garantice el cumplimiento de los niveles de servicio solicitados por el ICBF.
- Garantizar que el servicio de replicación de información de las aplicaciones y servicios del Centro de Datos Principal, tengan una copia de sus datos en el sitio alternativo para la recuperación en caso de desastre.
- Suministrar el servicio de administración, operación y soporte de toda la infraestructura disponible para el normal funcionamiento del sitio principal.

- Suministrar el servicio de monitoreo y control del desempeño de los servicios y optimización de los recursos disponibles en el Sitio alterno
- Ofrecer todos los mecanismos, herramientas y procedimientos necesarios para mantener los niveles de disponibilidad requeridos y exigidos
- Realizar y actualizar los procedimientos de Backup y restauración de información tanto para el Centro de Datos Principal como el Centro de Datos Alterno. El Contratista debe suministrar todos los insumos para la toma de los backups (cartuchos, cintas) requeridos.
- Para los cambios requeridos sobre la plataforma y el servicio contratado el contratista se debe acoger al proceso de administración del cambio implementado en el ICBF (Anexo No.12 PR3.MPA6 Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información v6 y Anexo No 13 F1 PR3 MPA6 Formato Requerimiento de Cambio v4)

Para el Sitio Alterno el contratista debe:

- Suministrar en calidad de hosting los equipos activos de red requeridos para la conectividad y correcto funcionamiento de los servicios contratados.
- Suministrar en calidad de hosting los equipos de seguridad y el software correspondiente requeridos para el correcto funcionamiento y protección de la información relacionada con los servicios contratados.
- Suministrar servicio de canales de comunicación para el acceso de los usuarios en casos de contingencia.
- Suministrar los canales de comunicación para acceso a la información del sitio alterno vía Internet.
- Ofrecer una solución de replicación real de datos, sin afectar el desempeño actual de las aplicaciones y que garantice el cumplimiento de los niveles de servicio solicitados
- La solución de replicación deberá operar con la misma eficiencia y confiabilidad independientemente de la distancia entre el sitio alterno y el sitio principal
- Suministrar el servicio de administración, operación y soporte de toda la infraestructura disponible para el normal funcionamiento del sitio alterno.
- Suministrar el servicio de monitoreo y control del desempeño de los servicios y optimización de los recursos disponibles en el Sitio alterno
- Gestionar (operar y administrar) la plataforma tecnológica en el Centro de Datos Alterno durante el tiempo que dure la recuperación de los servicios de tecnología en el Centro de Datos Principal o mientras el ICBF lo determine. Además, deberá realizar en conjunto con el ICBF los procedimientos de retorno a la normalidad de las operaciones del Centro Principal de Procesamiento
- Elaborar, implementar, ejecutar y actualizar los procedimientos para la activación de los servicios tecnológicos cuando se declare la contingencia.

6.3.3.2. OPCION 2 MODALIDAD VIRTUAL

El contratista podrá ofrecer al ICBF el servicio de Centro de Datos Virtual el cual comprende un conjunto de herramientas de software y hardware que mediante un sistema de

aprovisionamiento automático le permita al ICBF administrar en línea y de forma segura garantizando la entrega de máquinas virtuales.

La plataforma que soporte el servicio debe permitir como mínimo las siguientes funciones:

- Aprovisionamiento de servidores y almacenamiento para las máquinas virtuales
- Aprovisionamiento de Redes
- Administración de costos y tarificación de los servicios entregados.
- Un portal Web donde el ICBF pueda realizar la solicitud de requerimientos
- Gestión de monitoreo de la plataforma de virtualización.
- Gestión de capacidad de la plataforma de virtualización.
- Automatización total de las copias de seguridad y la recuperación ante desastres

El contratista debe garantizar la disponibilidad de la información y la velocidad de las transacciones en el cargue de los documento en el gestor documental.

Configuración Mínima de Servidor web y/o aplicaciones y Servidor base de datos

- Servidores de Aplicaciones
 - Procesador de cuatro núcleos
 - 16 GB memoria RAM
 - Discos Duro: 200 GB
 - Windows 2008 Server 64 bits
- Servidor de Base de Datos
 - Procesador de cuatro núcleos
 - 16 GB memoria RAM
 - Discos redundantes
 - Windows 2008 Server 64 bits
- Sistema de Almacenamiento (dinámico)
 - 1.5 TB de capacidad

6.4. FASES

El contratista para la ejecución del contrato, deberá tener en cuenta las siguientes fases:

6.4.1. FASE DE INICIO

(Hasta de 30 días calendario): En esta fase, el contratista deberá:

- 6.4.1.1. Suministrar el gestor documental, realizar un piloto y hacer las pruebas funcionales necesarias para entrar en operación en todos los puntos requeridos por el ICBF.
- 6.4.1.2. Proporcionar acceso a la herramienta tecnológica de seguimiento y control al personal que el ICBF autorice. El supervisor del contrato, o quien este delegue, validará el cargue de todos los planes y cronograma del proyecto en dicha herramienta.

- 6.4.1.3. Realizar con el responsable de cada dependencia de la Sede de la Dirección General, de las Regionales y de los Centros Zonales, objeto de este contrato, la verificación de las Tablas de Retención Documental (series, subseries y tipos documentales) y demás parámetros que se requieran para la configuración del gestor documental. Si en el desarrollo de esta actividad surgen ajustes al procedimiento de distribución documental de cada dependencia del ICBF, se deberá informar por escrito de esta situación al supervisor del contrato.
- 6.4.1.4. Realizar la capacitación sobre el manejo del gestor documental a todos los funcionarios del ICBF, de acuerdo al perfil de usuario establecidos en esta ficha. Se deberá hacer entrega de las planillas de asistencia debidamente firmadas por el personal del ICBF y registro fotográfico que evidencie dicha asistencia.
- 6.4.1.5. Entregar reporte de capacitaciones, evaluación de conocimiento (porcentaje del 90% de aprobación)
- 6.4.1.6. Garantizar la implementación de la infraestructura tecnológica en cada uno de los puntos objeto del contrato.
- 6.4.1.7. Entregar al supervisor del contrato en medio físico y magnético (CD) quince (15) días antes de iniciar la fase de producción, las hojas de vida del recurso humano que hará parte de los puntos de recepción, mesa de ayuda y mesa de analistas para su validación y aprobación.
- 6.4.1.8. Presentar al supervisor del contrato, el listado de distribución de insumos que hará en cada una de las sedes determinadas por el ICBF, con el fin de garantizar la correcta operación en la fase de producción (ver numeral insumos).
- 6.4.1.9. La implementación de infraestructura y las capacitaciones serán validadas por el coordinador o responsable de cada Regional o Centro Zonal por medio de un acta firmada por las partes.
- 6.4.1.10. Para la implementación del gestor documental, es necesario que el contratista entregue al supervisor del contrato los resultados de los casos de pruebas funcionales aplicados al mismo, adicionalmente, el contratista deberá desarrollar una prueba piloto para establecer si la herramienta cumple con todas las funcionalidades exigidas por el ICBF en esta ficha.

De la prueba piloto

El contratista deberá, realizar durante una semana la prueba piloto, implementando el gestor documental con todas sus funcionalidades y la parametrización inicial, en dos Dependencias de la Sede Nacional escogidas por el supervisor del contrato, es decir que durante este lapso de tiempo el contratista deberá garantizar el flujo y distribución de las tipologías documentales de estas Dependencias.

Al finalizar la prueba piloto, el supervisor del contrato evaluará el desempeño del gestor documental, de acuerdo con lo establecido en esta ficha técnica.

El gestor documental debe permitir la distribución de las tipologías documentales de las Dependencias escogidas por el ICBF.

Una vez el supervisor del contrato, apruebe todos los requerimientos de esta fase, el contratista podrá continuar con la etapa de producción de acuerdo a la lista de sedes que será entregada por el ICBF (ver anexo No.1).

Empalme

El operador actual garantiza al ICBF la continuidad del servicio mediante la Migración de datos del modelo actual a un modelo intermedio genérico que permita la correcta interpretación y uso de tanto de datos como de documentos. La migración se realizaría a nivel de Radicado, Expediente y Serie.

El operador actual, desarrollará un procedimiento de exportación de datos desde el Sistema de Información actual a un modelo intermedio que pueda utilizar ICBF o el proveedor que designe para la reconstrucción de la totalidad de datos y documentos electrónicos en un nuevo Sistema de Información.

Este modelo intermedio se basará en ficheros en formato XML que por su practicidad y versatilidad son fácilmente adaptables a las necesidades que puedan surgir de otros Sistemas de Gestión Documental.

El operador actual exportará la información residente en los tres subsistemas que conforman el proyecto:

Subsistema de Correspondencia: Se exportará la información de cada radicado, incluyendo la totalidad de sus metadatos, tanto descriptivos como técnicos (seguridad, trazabilidad, formatos etc.).

Así mismo mantendrán la relación de cada radicado con cada uno de los ficheros electrónicos que lo componen.

Se mantendrá en todo momento la información respectiva a la oficina de correspondencia que creó el radicado y su dependencia jerárquica en el organigrama de ICBF.

Subsistema de Tramitación: Se exportará la información de cada expediente del Sistema con todos sus metadatos. Al igual que en el subsistema de Correspondencia, los metadatos a exportar incluirán tanto la información descriptiva como la información de seguridad, estado de cada expediente, su contenido (documentos físicos y electrónicos) la traza de auditoría incluyendo las acciones ejecutadas con cada expediente con usuarios responsables en cada momento. En el Sistema actual se ha incorporado un procedimiento mínimo por lo que no se exportará el catálogo de procedimientos ya que no tendría sentido.

Subsistema de Archivo: Se exportará la totalidad del cuadro de clasificación con su estructura actual, con sus Series Documentales, TRDs y TVDs (manteniendo sus distintas versiones y fechas de vigencia). Así mismo se exportará la información de todos los expedientes que se encuentren en fase de archivo, con todos sus metadatos descriptivos (en formato ISAD(G) e ISAAR-CPF), su traza de auditoría, ubicación en bodegas y niveles de acceso (públicos, restringidos parcialmente o restringidos en su totalidad). Se exportará, así mismo, la información

de las transferencias de documentación que se hayan ejecutado durante la vida del proyecto: usuarios responsables, expedientes y unidades de instalación incluidas en cada transferencia, posibles notificaciones de errores de cotejo etc. Por último se exportará también la información de los préstamos efectuados en el Sistema con todos sus metadatos (usuarios responsables, usuarios o dependencias receptoras de los documentos, fechas de envío y devolución etc.).

Complementariamente a los datos exportados se extraerá la información relativa a la configuración global del Sistema: listas de validación, estructura orgánica de ICBF, listado de Interesados y, en general, las listas de valores que comparten los subsistemas.

En lo referente a los documentos electrónicos se suministrarán en una NAS (Network Attached Storage) configurado en RAID 5. Los documentos quedarán distribuidos por fechas y por departamentos según la estructura del ICBF. La ruta de acceso a cada documento en este NAS será coherente con la que quede en los ficheros XML de exportación de datos.

El operador actual realizará el acompañamiento al nuevo operador de servicio para suministrarle la información necesaria acerca de los procedimientos estandarizados en el marco del proyecto con el fin de garantizar un correcto empalme en la migración de datos y servicios.

6.4.2. fase de producción o etapa de operación (7 meses)

El contratista, en esta etapa deberá garantizar el correcto funcionamiento del gestor documental en la Sede de la Dirección General, las Regionales y Centros Zonales que establezca el ICBF. (Véase Anexo 1 Listado de sedes).

Además, durante el periodo de producción el contratista deberá realizar los correctivos necesarios a los que haya lugar al gestor documental y ajustes a los diferentes planes descritos en esta ficha técnica los cuales serán entregados dentro de los tres (3) hábiles siguientes a la firma del acta de inicio, garantizando una ejecución adecuada del proyecto.

6.4.3. FASE DE ENTREGA

Treinta (30) días antes de la terminación del contrato, el contratista deberá implementar el Plan de Transición y el plan de migración que garantice la continuidad del servicio previamente aprobados por el supervisor del contrato.

El contratista en esta fase deberá realizar el empalme de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.4.1 “Empalme” de esta ficha técnica.

Para garantizar el servicio en óptimas condiciones, el contratista deberá realizar el proceso de empalme y migración de servicios, soluciones, ejecución de pruebas entre otras, con el nuevo operador del servicio.

6.5. ESTRUCTURA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS DIFERENTES PLANES

El proponente deberá presentar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio, los diferentes planes descritos en esta ficha siguiendo las recomendaciones o metodología de las ISO 10015 y 17042.

Plan de trabajo

El contratista deberá usar la Estructura de Desglose de Trabajo (EDT) y su diccionario para desarrollar el plan de trabajo, el cual debe contener la siguiente información que permita su estudio y aplicación en su ejecución.

REQUISITOS
Especificar cómo fue construida la EDT si con base en los productos esperados según la ficha o las fases del ciclo del proyecto.
Cada componente superior será descompuesto en niveles inferiores hasta que se considere necesario y que el trabajo se pueda realizar.
Cada componente superior e inferior deberá tener un nombre y un código de identificación para poder llevar las cuentas de control que el trabajo fue efectuado, cumplió el objetivo, el tiempo y el presupuesto
Explicación detallada de cada uno de los componentes de la EDT para entender qué tipo de trabajo será desarrollado
Aunque se verificará el grado de descomposición del trabajo, se espera que la EDT no tenga más de 5 niveles.
La EDT debe ir acompañada de su diccionario que respalde y brinde una descripción detallada de los componentes de la EDT como paquetes de trabajo y cuentas control.
Debe indicar • Código Identificador • La descripción del trabajo • La persona responsable • Los hitos (actividades importantes) • Actividades asociadas • Requisitos de técnicos, humanos, tiempo y costos. • Los criterios de aceptación

Plan de comunicaciones

El plan de comunicaciones debe ser desarrollado con la siguiente estructura:

CONTENIDOS
Resumen Ejecutivo sobre el papel que cumplirá el plan de comunicaciones
• Descripción General del Plan de Comunicaciones • Visión (qué es lo que se quiere alcanzar) • Requisitos • Beneficios Esperados • Estrategia • Bajo que supuestos se trabajará

• Factores críticos de éxito
Objetivos del plan de comunicaciones
Alcance del plan de comunicaciones
Organigrama de plan de comunicaciones
Identificación de involucrados. Detallando su rol y el impacto al proyecto
Uso de técnicas y herramientas que se emplearán para cumplir con el alcance y objetivos
Matriz de comunicaciones. No se acepta una lista con nombres, correos y teléfonos. Matriz deberá contener quiénes comunicarán, qué comunicarán, cuándo comunicarán, que medios emplearán.
Gestión de Expectativas de los interesados. Cómo se cumplirán con sus necesidades de comunicación
Gestión de incidentes quién, cuándo, cómo se comunicarán y el mecanismo para dar respuesta
Gestión de Cambios indicar qué, cuándo, quién autoriza y la plantilla que se usará.

Plan de contingencia

El plan de contingencia desarrollado por el proponente deberá contener como mínimo:

- Definición de la política del plan de contingencia
- Análisis de impacto, asociados al servicio contratado con las posibles contingencias (incluyendo fallas en la transmisión de imágenes).
- Realizar la identificación de controles
- Realizar la identificación de riesgos
- Diseñar y aplicar las pruebas requeridas al plan de contingencia.
- Mantener actualizado el plan de contingencia durante la ejecución del proyecto.
- Proponer estrategias de recuperación.
- Realizar recomendaciones para la recuperación de la operación.

Para la ejecución del plan de contingencia será necesaria la autorización expresa del supervisor del contrato; que para tal actividad deberá analizar los soportes (documentos, informes, estadísticas, entre otros) que acrediten la ocurrencia de la contingencia.

Plan de riesgos

El proponente deberá diseñar un plan de riesgos, el cual deberá contener como mínimo:

CONTENIDOS
Resumen ejecutivo de la importancia del plan de riesgos en el proyecto
Roles y responsabilidades dentro de la gestión de riesgos. Especificar quién o quiénes serán los responsables de atender los riesgos y acciones.
Definir si es necesario nombrar un comité de riesgos que se encargará de identificar inicialmente y comunicar al líder del proyecto.
El contratista deberá crear una plantilla para su trabajo que puede contener. • Código de identificación del riesgo • Descripción del riesgo

- Causa
- Fecha de inscripción o qué se detectó
- Qué objetivo y objetivos está afectando
- Rango de importancia

Procedimiento de cómo se identificarán los riesgos.

El contratista deberá desarrollar una matriz que al menos contenga:

- Código de identificación del riesgo
- Descripción del riesgo
- Causa

Es necesario poderlo monitorear para su pronta respuesta

Análisis cualitativo y cuantitativo de los riesgos.

Establecer su criterio de una escala de muy alto a muy bajo y su probabilidad.

Establecer el impacto al proyecto

Una matriz de prioridad de los riesgos

Plan de respuesta a los riesgos, el contratista deberá especificar en qué técnicas o herramientas se emplearán para:

- Mitigar
- Evitar
- Trasladar a un tercero
- Aceptar
- Explorar
- Mejorar
- Compartir
- Minimizar

El contratista deberá elaborar una plantilla que permita darle seguimiento:

- Fecha
- Nombre del proyecto
- Número de identificación del riesgo
- Responsable del riesgo
- Tipo de impacto
- Descripción del riesgo
- Objetivos afectados
- Tipo de respuesta: aceptar, transferir, mitigar, etc.
- Detalle de respuesta
- Disparador
- Periodicidad

Detallar disparadores de riesgos y cómo se monitorearán.

Plan de gestión de calidad

El proponente deberá desarrollar un plan de gestión de calidad. Este plan deberá ir alineado a las políticas y normas de calidad que tenga establecidas el ICBF y deberá contener como mínimo:

CONTENIDOS
Resumen Ejecutivo del Plan de Calidad
Generalidades del Plan de Gestión de Calidad
• Visión (qué es lo que se quiere alcanzar) • Requerimientos para poder cumplir con el plan • Beneficios Esperados • Estrategia para alcanzar beneficios
Objetivos dentro del proyecto
Alcance del proyecto desde el punto de vista de calidad
Clasificación de involucrados
Organigrama
Roles y responsabilidades
Estructura detallada de trabajo que tiene el plan de calidad
Administración de calidad.
Se refiere a:
Calidad de las entregas o entregables
Calidad de los procesos que se ejecutarán
Especificar restricciones para alcanzar los objetivos del plan de calidad
Supuestos en que se desarrolla plan de calidad
Exclusiones. Qué elementos o acciones no se incluyen dentro del plan
Factores o elementos que inciden en el éxito del plan
Metodología o herramientas para medir la calidad alcanzada en tareas o procesos

Plan de capacitación

El proponente deberá desarrollar los diferentes planes de capacitación descritos en esta ficha, siguiendo las recomendaciones o metodología de las ISO 10015 y 17042. Estos planes deben contener como mínimo los siguientes requisitos:

CONTENIDOS
Resumen Ejecutivo del Plan de Capacitaciones
Generalidades del Plan de Gestión de Capacitaciones
• Visión (qué es lo que se quiere alcanzar) • Requerimientos para poder cumplir con el plan • Beneficios Esperados • Estrategia para alcanzar beneficios • Supuestos • Restricciones • Factores críticos de éxito
Objetivos del plan
Alcance del plan
Clasificación de involucrados
Organigrama
Roles y responsabilidades de la capacitación
Estructura del trabajo que se realizar para capacitar. Detallar

Aspectos que se tomarán en cuenta para garantizar estándares de calidad
Medios o técnicas para realizar la capacitación
Forma de evaluar a los empleados capacitados
Criterios para evaluar a los capacitadores

Plan de Recurso Humano

El proponente deberá presentar un plan de recurso humano que cumpla con los siguientes requisitos:

CONTENIDOS
Resumen Ejecutivo sobre el papel que cumplirá el plan de recursos humanos
• Descripción General del Plan Recursos Humanos • Visión (qué es lo que se quiere alcanzar) • Requisitos • Beneficios Esperados • Estrategia
Objetivos del plan de recursos humanos
Alcance del plan de recursos humanos
Clasificación de los involucrados del proyecto como poder-interés o rol-impacto al proyecto.
Organigrama
Roles y responsabilidades de los miembros del proyecto Incluir una matriz de roles y responsabilidades detallando quién ejecuta, participa, coordina, revisa y autoriza.
Restricciones que limitarían el plan de gestión de recursos humanos.
Supuestos en los que se elabora este plan de recursos humanos
Factores críticos de éxito pueden ocurrir o no para conseguir los objetivos
Estructura detallada del trabajo, qué macro actividades se realizarán, qué productos se van entregar y su descripción
Competencias requeridas por cada miembro del equipo. Detallar el perfil, el rol, responsabilidad y que autoridad tienen.
Capacitación que deberá recibir el personal
Detallar la estrategia para trabajo en equipo
Indicar cuándo y cómo será liberado el equipo para asumir nuevas o terminan sus funciones.
Horarios y otras condiciones de su trabajo
Describir como se dará seguimiento al desempeño del equipo del proyecto, cómo se resolverán los problemas y se gestionarán los cambios
Cuándo y por qué se pueden dar cambios del personal

El ICBF podrá realizar visitas en cualquier momento y sin previo aviso a la mesa de analistas con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la presente ficha técnica

6.6. EQUIPOS DE COMUNICACIONES

Para que el ICBF cuente con información de manera oportuna, el contratista deberá disponer de una red de comunicaciones eficiente que garantice el reporte constante de cada evento que se presente y su solución oportuna, así como la comunicación permanente con el supervisor del contrato. Para esto el contratista deberá entregar dentro de los cinco días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio un (1) equipo de telecomunicación (celular) con una carga mínima mensual de trescientos (300) minutos, para realizar llamadas a todos los operadores (CLARO, MOVISTAR, TIGO y TELÉFONOS FIJOS) al supervisor, durante el plazo del contrato. El equipo será devuelto al finalizar el contrato mediante acta de entrega.

6.7. HORARIO DE SERVICIO

El CONTRATISTA deberá garantizar en la ventanilla, la atención a usuarios en las instalaciones del ICBF en la Sede de la Dirección General, Regionales y Centros zonales de lunes a viernes en horario de 8:00 am – 5:00 pm en jornada continua. Salvo la mesa de ayuda y la mesa de analistas cuyo horario de atención será de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sin embargo, el ICBF se reserva el derecho de modificar el horario para la prestación del servicio de acuerdo con las necesidades del Instituto, sin que ello implique costos adicionales para el ICBF.

6.8. NIVELES DE CRITICIDAD

El contratista deberá solucionar y direccionar las incidencias reportadas por los usuarios del sistema, dentro de los tiempos definidos según el nivel de criticidad establecido por el Grupo de Gestión Documental y descritos en la siguiente tabla:

Nivel de Criticidad	Descripción	Tiempo de Atención al Requerimiento	Tiempo de Solución del Inconveniente
Crítico	- Cuando los usuarios no pueden utilizar las funcionalidades principales del gestor documental. - Cuando no se puede prestar el servicio de mesa de ayuda a los usuarios. - Cuando el gestor documental no está disponible para los usuarios. - Cuando el documento recibido por el usuario no es legible, claro ni entendible - Cuando el documento recibido no es de su competencia	1 hora	Hasta 4 horas
Mayor	- Cuando el gestor documental tiene restricciones que impiden concluir un trámite. - Cuando el sistema no cumple con las definiciones y/o roles definidas para los usuarios. - Cuando el sistema no cumple alguna de	2 horas	Hasta 8 horas

Nivel de Criticidad	Descripción	Tiempo de Atención al Requerimiento	Tiempo de Solución del Inconveniente
	las validaciones definidas en la especificación.		
Menor	- No se encuentran disponibles algunas funciones o componentes del sistema, que generan un impacto mínimo para los usuarios del sistema. - Cuando no obstante las limitaciones, el sistema permite concluir el trámite de un documento. - Cuando el impacto de la falla presentada no genera un riesgo considerable, y es pronta su solución. - Cuando el documento recibido en la mesa de analistas no es legible, claro ni entendible	4 horas	Hasta 12 horas

6.9. INDICADORES DEL SERVICIO:

El ICBF aplicará estos indicadores mensualmente con el fin de ir haciendo los correctivos necesarios para la buena ejecución del contrato.

No.	Descripción	Forma de medición	Meta
1	Gestionar el 100% de las comunicaciones oficiales recibidas.	Cantidad de documentos redireccionados correctamente a las dependencias y las salidas en el sistema / Cantidad de documentos pre radicados y digitalizados	100% de los documentos recibidos y radicados diariamente.
2	Verificar el 100% de las imágenes digitalizadas, conforme a los parámetros exigidos por el ICBF.	Cantidad de documentos verificados / cantidad imágenes digitalizadas.	100% de las imágenes verificadas diariamente.
3	Clasificar el 100% de las comunicaciones registradas en el ICBF.	Cantidad de documentos clasificados / cantidad documentos registrados en el ICBF.	100% de las comunicaciones clasificadas mensualmente.
4	Ordenar los documentos físicos recibidos	Cantidad de documentos ordenados en forma consecutiva / cantidad documentos radicados	100% de las comunicaciones organizadas mensualmente.
5	Solución de requerimientos	Número de requerimientos solucionados / Número de requerimientos recibidos	100% de los requerimientos atendidos y

Página 44 de 55

No.	Descripción	Forma de medición	Meta
			solucionados mensualmente.
6	Cobertura de capacitación	Número de usuarios capacitados / número de usuarios definidos en el plan de trabajo	100% de los usuarios capacitados funcional y operativamente.
7	Disponibilidad de la plataforma tecnológica	Días de no disponibilidad del sistema / días hábiles al mes	99,9% de disponibilidad del servicio.

De acuerdo a los resultados de la medición de los indicadores mensualmente, el contratista deberá presentar e implementar un plan de mejoramiento.

En caso que el contratista haya presentado deficiencias en la ejecución, el contratista deberá elaborar un plan de mejoramiento determinando tiempos para la solución de los inconvenientes y el supervisor del contrato verificará su cumplimiento. En el evento que el operador no de alcance en debida forma a lo señalado en el plan de mejoramiento, el supervisor procederá a la no certificación del cumplimiento para el pago.

6.10. INFORMES

Todos los informes deberán ser entregados en medio magnético (PDF) y físico al supervisor del contrato para su aprobación.

Informes Mensuales

El contratista deberá entregar al supervisor del contrato dentro de los 10 primeros días calendarios siguientes al mes de operación del gestor documental, los siguientes informes:

Informe General que contenga:

- Ingreso de carpetas
- Consultas del archivo de gestión.
- Estadísticas de préstamos realizados
- Inventario del archivo de gestión, en medio magnético y en papel.
- Identificación de documentos entregados por los servidores.
- Inventario actualizado de la documentación que está administrando y que se encuentra organizada, de conformidad con el formato único de inventario FUID del Archivo General de la Nación.
- Informe de actividades realizadas en la mesa de analistas.
- Informe de incidencias y soluciones en la mesa de ayuda.
- Informe de transferencias realizadas al archivo central.
- Informe de operación del Centro de datos.

- Reporte mensual de imprevistos y/o incidencias presentadas durante la ejecución del proyecto y soluciones implementadas.
- Informe de actividades realizadas en relación con la disposición final de los documentos (preparación de transferencias, eliminación, selección, y digitalización).
- Los demás informes que sean solicitados por el supervisor del contrato.

Informes Finales

A la terminación del contrato, el contratista deberá entregar al supervisor del mismo los siguientes informes que aseguran el cumplimiento de las obligaciones contraídas:

Informe técnico: Comprende las actividades realizadas durante la implementación del gestor documental, en el cual deberá relacionar el software y hardware involucrado en el desarrollo del proyecto. Además, deberá presentar estadísticas, bases de datos estructuradas de acuerdo a las necesidades de la entidad para el empalme y sugerencias o recomendaciones para mejorar el servicio.

Informe administrativo: Comprende el número de personas contratadas, su distribución a nivel nacional en las diferentes sedes y centros zonales además de cambios de personal realizados durante la ejecución; distribución de los equipos a nivel nacional; aplicación de planes de contingencia; solución de incidencias; Sugerencias y recomendaciones para mejorar el servicio

Informe funcional: Comprende las actividades relacionadas con los procedimientos del grupo de gestión documental desde la recepción del documento hasta su organización.

6.10 PRODUCTOS A ENTREGAR:

Los siguientes productos deberán ser entregados en medio magnético y físico al supervisor del contrato

Fase de Inicio:

- El Gestor documental implementado y parametrizado en todos los puntos objeto del contrato
- Informe de resultados de la prueba piloto
- Reportes de las funcionalidades y actividades del Centro de Datos.
- Informe de los ajustes requeridos a los procedimientos de cada Dependencia del ICBF respecto de las TRD (series, subseries y tipos documentales) y demás parámetros realizados en la configuración del gestor documental.

Fase de Producción:

- Metodología de implementación.
- Guía para el manejo del gestor documental.

Fase de entrega:

- Backups actualizados de las bases de datos realizadas para documentos físicos y digitales.
- Repositorio de imágenes, de manera organizada el cual debe estar distribuido por fechas y por departamentos y según la estructura del ICBF.
- Archivos organizados digitalmente, que se generen en desarrollo y ejecución del proyecto conforme a la Ley General de Archivos y Lineamientos del ICBF.
- Transferencia del conocimiento que garantiza que la entidad puede continuar, mantener y administrar los servicios y la solución implementados una vez terminado el contrato.
- Relación de planillas generadas y soporte de la documentación física de las comunicaciones oficiales entregadas para su incorporación a los expedientes.

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1. Obligaciones específicas

- 7.1.1. El contratista se deberá cumplir con plena autonomía técnica y administrativa con las especificaciones técnicas y requisitos descritos en el presente documento.
- 7.1.2. Desarrollar y entregar el gestor documental cumpliendo con las especificaciones técnicas requeridas en esta ficha dentro del tiempo establecido.
- 7.1.3. Administrar el gestor documental implementado en desarrollo y ejecución del contrato, para el manejo de las comunicaciones oficiales en el ICBF.
- 7.1.4. Entregar resultados de los casos de prueba funcionales ejecutados sobre el gestor documental.
- 7.1.5. Realizar las pruebas piloto necesarias para la correcta ejecución del contrato.
- 7.1.6. Poner a disposición del ICBF un tablero de control para hacer seguimiento a la funcionalidad del gestor documental.
- 7.1.7. Entregar al supervisor del contrato, una relación del personal que va a laborar en las ventanillas de recepción del ICBF con el fin de tramitar ante el responsable de la Sede, la autorización de ingreso a las instalaciones del Instituto.
- 7.1.8. Presentar al supervisor del contrato los planes requeridos en esta ficha técnica.
- 7.1.9. Garantizar que el personal que conforma la mesa de analistas cumpla a cabalidad con las actividades establecidas para efectos de garantizar la consulta oportuna e integral de los expedientes.
- 7.1.10. Garantizar que el personal que conforma la mesa de ayuda cumpla a cabalidad con las actividades establecidas para efectos de garantizar el correcto funcionamiento del gestor documental.
- 7.1.11. Entregar informes de avance sobre el desarrollo del servicio y demás datos relacionados, dentro de las fechas establecidas o cuando lo requiera el supervisor del contrato en el ICBF.
- 7.1.12. Entregar a la entidad el inventario detallado de los expedientes cargados en el gestor documental.
- 7.1.13. Garantizar la contratación del personal competente en educación, formación, experiencia y habilidades mínimo requerido por el ICBF para el desarrollo del proyecto.
- 7.1.14. Realizar los cambios de personal por ausencias temporales o definitivas y/o a solicitud del supervisor, por personal de igual o superior preparación y experiencia, sin interrumpir

- el servicio. La sustitución del personal se debe hacer dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud del supervisor u ocurrencia de hecho de ausencia, sin generar costo adicional para la entidad, garantizando la prestación del servicio.
- 7.1.15. Garantizar la fidelidad o total reserva sobre la documentación e información que manejará en ejecución del contrato, por parte del equipo de trabajo asignado.
 - 7.1.16. Proveer los equipos e insumos mínimos necesarios para la ejecución del contrato, de tal forma que se garantice el cumplimiento del objeto.
 - 7.1.17. Desarrollar las actividades para el desarrollo del contrato dando cumplimiento a la documentación del Sistema de gestión de calidad del ICBF (procesos, procedimientos, instructivos, guías, etc.)
 - 7.1.18. Administrar la plataforma tecnológica implementada en desarrollo y ejecución del contrato, para el manejo de las comunicaciones oficiales en el ICBF.
 - 7.1.19. Documentar y soportar todos los procesos llevados a cabo durante la ejecución del contrato y entregar la documentación técnica y administrativa, plan de migración producto de los mismos al supervisor designado y las políticas del ICBF.
 - 7.1.20. Entregar los archivos generados en desarrollo y ejecución del contrato, debidamente organizados atendiendo el cumplimiento de la Ley General de Archivos y lineamientos que al respecto se han emitido en el ICBF.
 - 7.1.21. Cumplir con las diferentes capacitaciones requeridas en esta ficha para el uso del sistema a ser implementado en el ICBF.
 - 7.1.22. Disponer del espacio e infraestructura requerida para la implementación de la mesa de analistas y mesa de ayuda.
 - 7.1.23. Disponer del hosting que permita el acceso al aplicativo y el almacenamiento reservado para los documentos correspondientes al repositorio de archivos.
 - 7.1.24. Disponer del canal requerido que permita la conexión entre la red del ICBF y el Centro de Datos correspondiente al alojamiento del aplicativo.
 - 7.1.25. Implementar acciones de seguimiento y/o monitoreo del sistema, con el fin de prevenir posibles contingencias.
 - 7.1.26. Permitir el acceso a la información y a las instalaciones del contratista para la verificación y aprobación por parte del supervisor.
 - 7.1.27. Suministrar al ICBF los medios y/o herramientas de auditoría y monitoreo del sistema para la supervisión y el cumplimiento de las actividades establecidas en los niveles de servicio.

7.2. Obligaciones generales

- 7.2.1. Reportar por escrito al supervisor del contrato cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.
- 7.2.2. Acatar las instrucciones que imparta el Instituto para el cabal cumplimiento del contrato, a través del Supervisor del contrato.
- 7.2.3. Guardar debida y completa reserva y confidencialidad sobre la información y los documentos del ICBF que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud del objeto del contrato.
- 7.2.4. Suscribir la garantía única, presentar los amparos requeridos para el cumplimiento del contrato y mantener actualizada su vigencia acorde con los términos pactados en la cláusula pertinente del contrato.

- 7.2.5. Cumplir con las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales y presentar los recibos de pago al sistema de seguridad social (salud, pensiones y riesgos profesionales) y parafiscales (Caja de Compensación, SENA, ICBF), para efectos del pago.
- 7.2.6. Mantener los precios presentados en la oferta (dependiendo de la modalidad de selección), durante el tiempo de la ejecución del contrato.
- 7.2.7. Cumplir con las obligaciones derivadas del contrato actuando con alto grado de profesionalismo responsabilidad y eficacia en la ejecución de las tareas correspondientes.
- 7.2.8. Cumplir con las demás instrucciones que le sean impartidas por el supervisor del contrato que se deriven o tengan relación con la naturaleza del mismo.
- 7.2.9. Suscribir el acta de liquidación del contrato.
- 7.2.10. Entregar al Grupo Financiero de la Dirección General el formato de autorización para abono directo en cuenta de ahorros o corriente, debidamente diligenciado y firmado, anexando certificación bancaria de la titularidad de la cuenta.

7.3. Obligaciones del Sistema Integrado de Gestión:

7.3.1. Para el eje de Calidad

- 7.3.1.1. El contratista deberá referir el diseño e implementación de un procedimiento de personal idóneo y competente para el desarrollo de los servicios a contratar.
- 7.3.1.2. El contratista deberá socializar con el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato, la información básica del ICBF (Misión, Visión, Principios, Objetivos Estratégicos y Políticas de los Sistemas de Gestión).
- 7.3.1.3. El contratista deberá realizar dos (2) ejercicios muestrales para evaluar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación del servicio.

7.3.2. Para el eje de Seguridad y Salud Ocupacional

- 7.3.2.1. El contratista deberá referir el diseño e implementación de un Plan Básico de Seguridad y Salud Ocupacional para el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato.
- 7.3.2.2. Cuando el contratista lidere la realización de eventos en representación del ICBF y con la participación de 35 personas o más deberá tener en cuenta las recomendaciones impartidas por la Entidad en la cartilla de Buenas Prácticas de Seguridad.
- 7.3.2.3. Afiliar a todo el personal, al Sistema de Seguridad Social en riesgos laborales.
- 7.3.2.4. Realizar inducción en Seguridad y Salud en el trabajo, antes de iniciar cualquier actividad en el ICBF, a todos los trabajadores del contratista.
- 7.3.2.5. Suministrar a sus trabajadores todos los Elementos de Protección Personal requeridos para la realización de sus actividades y garantizar el uso correcto de estos

- durante la ejecución de los trabajos. En caso de deterioro o daño el remplazo deberá hacerse de forma inmediata.
- 7.3.2.6. Presentar al ICBF la matriz de riesgos ocupacionales, un plan para su control y los procedimientos de seguridad y salud ocupacional, en el que se definan objetivos y se tracen metas de acuerdo a la identificación de peligros.
 - 7.3.2.7. Designar por escrito un representante de seguridad y salud en el trabajo responsable del tema durante toda la vigencia del contrato, para que coordine, apoye y garantice las condiciones de seguridad y la administración de las actividades de seguridad y salud en el trabajo.
 - 7.3.2.8. Cumplir con las normas reglamentarias sobre seguridad y salud en el trabajo, medicina preventiva, higiene y seguridad industrial y los demás aspectos inherentes que han sido establecidos o establezca la ley y los organismos de control, durante la ejecución del contrato.
 - 7.3.2.9. Garantizar las condiciones de seguridad de su personal, así como de los equipos propios o de la empresa; para esto deberá disponer de procedimientos estandarizados para las actividades de alto riesgo y garantizar mecanismos verificables de control operativo.
 - 7.3.2.10. Reportar a la ARL y EPS, atención en salud e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo presentados durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato.
 - 7.3.2.11. Garantizar capacitaciones periódicas de su personal en el manejo de los riesgos propios de las actividades desarrolladas.
 - 7.3.2.12. Presentar relación de los últimos exámenes médicos ocupacionales realizados a su personal así como el concepto médico donde indique si el trabajador es apto para trabajar, cumpliendo las disposiciones legales vigentes.

El ICBF podrá suspender trabajos del contratista si éstos no se ajustan a los estándares de seguridad establecidos por normas técnicas nacionales o internacionales o a la normatividad legal.

7.3.3. Para el eje Ambiental

- 7.3.3.1. Establecer el análisis de los aspectos e impactos ambientales asociados al contrato que vaya a ejecutar, establecer las acciones tendientes a reducir, mitigar y corregir los impactos ambientales significativos.
- 7.3.3.2. Garantizar el cumplimiento de la política ambiental en lo concerniente a buenas prácticas de manipulación de alimentos, almacenamiento y manejo de sustancias químicas, ahorro y uso eficiente de los recursos de agua, energía, papel y sustancias de limpieza y desinfección, combustibles, gestión de residuos, manejo de vertimientos y gestión de residuos.
- 7.3.3.3. Establecer que el personal vinculado reciba inducción sobre el Sistema Integrado de Gestión.

7.3.4. Para el eje de Política de Seguridad de la Información

7.3.4.1. El contratista deberá garantizar los procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada por los usuarios.

7.3.5. Para el eje de Innovación

7.3.5.1. El contratista deberá promover y desarrollar acciones de innovación y mejora que permitan ajustar y fortalecer el trabajo a desarrollar con los usuarios.

8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para todos los efectos el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá.

Sin embargo el contrato se ejecutará en las 33 regionales, la Sede Nacional y los 110 Centros Zonales que se encuentran operando y se encuentran descritos en el anexo 1 – listado de sedes.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de OCHO (8) MESES a partir de la suscripción del acta de inicio con el interventor y/o supervisor, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

10. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato a suscribir será hasta por el valor resultante de la adjudicación, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados a la prestación del servicio, el IVA y demás impuestos de ley.

Se pagará al contratista así:

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

El pago se realizará dentro de los **treinta (30)** días hábiles siguientes a la radicación de la factura y la certificación de cumplimiento, previa aprobación del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja).

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Todos los pagos se realizarán conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

A continuación se detalla la forma como se pagarán los servicios requeridos.

10.1. PUNTOS DE RECEPCIÓN

10.1.1. Cálculo del valor del servicio

El cálculo del valor a pagar por los puntos de recepción en los que se implemente el servicio se realizará de acuerdo con los tipos de puntos de recepción establecidas por la Entidad en el anexo 8 Número de transacciones y categorías, y de acuerdo con el valor de la propuesta económica realizada por el contratista para cada categoría o tipo. Los tipos de puntos de recepción se relacionan a continuación:

Tipos Puntos de recepción	
TIPO (Punto de Recepción)	RANGO (Radicados mensuales)
A	5.501 a 8.000
B	3.801 a 5.500
C	1.901 a 3.800
D	501 a 1.900
E	1 a 500

El ICBF podrá variar el número de radicados mensuales por tipo de punto de recepción hasta en un diez por ciento (10%) por encima o por debajo del rango establecido para cada punto de recepción (ver anexo 8), sin que esto genere costo adicional.

Para el cálculo del valor del servicio, el proveedor deberá tener en cuenta la tabla anterior y la tabla del Anexo 1 Listado de sedes operando.

Recategorización de los Puntos de Recepción

La cantidad de radicados mensuales para cualquier tipo de punto de recepción podrá variar durante el desarrollo del contrato, por lo que el ICBF, previa información al contratista, recategorizará los puntos de recepción sin alterar el servicio, teniendo en cuenta el promedio de transacciones documentales de los últimos tres (3) meses.

Aunque el número total de Sedes Regionales y Centros Zonales a priorizar está definido en el presente documento, el ICBF podrá variar la distribución, sin alterar el costo total, ni el presupuesto inicialmente establecido. Con la sola presentación de la oferta, se entiende aceptado por parte del contratista, el planteamiento anterior.

10.1.2. Forma de pago

- Se realizarán pagos mes vencido por los servicios efectivamente prestados durante el mes o fracción de mes, por cada punto de recepción que se encuentre operando. Para evidenciar que el punto está operando se deberán presentar junto con la factura los siguientes documentos: informe de trámites por punto e informe de disponibilidad del servicio durante el mes a facturar avalados por el coordinador administrativo de la Sede Regional o Centro Zonal según corresponda.
- La facturación del valor correspondiente al 5% del total del servicio, se realizará una vez finalizado el contrato previa implementación del Plan de Transición y el plan de migración que garantice la continuidad del servicio e informe sobre el proceso de empalme con el nuevo contratista.

10.2. HERRAMIENTA TECNOLÓGICA (Gestor Documental):

PARA EL PRESENTE ESTUDIO DE MERCADO, y en desarrollo de los estudios previos del proceso de selección, la Entidad ha contemplado varias opciones, con el propósito de analizar los resultados, a nivel de costos y beneficios, y determinar cuál es la opción más favorable para la Entidad. A continuación se resumen las diferentes opciones que se incluyen en la presente ficha técnica

OPCIÓN 1: Servicio de alquiler de la herramienta tecnológica (gestor documental) durante el plazo del contrato.

El ICBF realizará pagos mensuales vencidos por el valor del alquiler de la herramienta tecnológica, una vez se realice la configuración, parametrización e implementación del software e instalación del total de las 3.000 licencias concurrentes para una población aproximada de 10.500 usuarios.

OPCIÓN 2: Compra de la herramienta tecnológica (gestor documental).

El ICBF realizará un solo pago dentro de los treinta (30) días siguientes a la configuración, parametrización e implementación del software e instalación del total de las 3.000 licencias concurrentes adquiridas a perpetuidad para una población aproximada de 10.500 usuarios.

10.3. POR EL CENTRO DE DATOS:

PARA EL PRESENTE ESTUDIO DE MERCADO, y en desarrollo de los estudios previos del proceso de selección, la Entidad ha contemplado varias opciones, con el propósito de analizar los resultados, a nivel de costos y beneficios, y determinar cuál es la opción más favorable para la Entidad. A continuación se resumen las diferentes opciones que se incluyen en la presente ficha técnica.

OPCIÓN 1: MODALIDAD DE HOSTING

El ICBF pagará el valor total por concepto de servicio de arrendamiento del Centro de datos, a través de hosting, en pagos mensuales vencidos.

OPCIÓN 2: MODALIDAD VIRTUAL

El ICBF pagará el valor total por concepto de servicio de arrendamiento del Centro de datos virtual, en pagos mensuales vencidos.

Se precisa que la ficha técnica definitiva incluirá las opciones que estime conveniente la Entidad, de acuerdo con el análisis de los resultados del estudio de mercado y la disponibilidad presupuestal.

11. ANEXOS

- Anexo 1. Listado de sedes.
- Anexo 2. Procedimiento recepción comunicaciones oficiales.
- Anexo 3. Procedimiento de Verificación registro y clasificación de documentos electrónicos.
- Anexo 4. Procedimiento Gestión de comunicaciones oficiales internas y enviadas.
- Anexo 5. Procedimiento Organización de archivos electrónicos
- Anexo 6. Instructivo Correspondencia y gestión documental electrónica
- Anexo 7. G8.MPA6 Metodología Inventario y Clasificación ICBF v4
- Anexo 8. Número de transacciones y categorías
- Anexo 9. Elementos de la descripción de la norma ISAD (G)
- Anexo 10. Glosario de términos archivísticos para el proceso
- Anexo 11. Tablas de Retención Documental actualizadas
- Anexo 12. PR3.MPA6 Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información v6
- Anexo 13. F1 PR3 MPA6 Formato Requerimiento de Cambio v4
- Anexo 14. Decreto 987 de 2012 Por el cual se modifica la estructura del ICBF
- Anexo 15. Resolución 060 y 2859 de 2013 “Estructura interna del ICBF”
- Anexo 16. Perfiles mínimos requeridos para la prestación del servicio

- Anexo 17 F4PR20MPAIP5 Formato Único de Inventario Documental (FUID) v2
- Anexo 18 F1PR22.MPA1.P5 Formato de identificación de expedientes. V1
- Anexo 19 F6.PR22.MPA1.P5 Rótulo caja. V1

12. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor proveedor o contratista potencial: Al remitir cotización y/o propuesta, usted está aceptando que la misma cumple con la totalidad de los requerimientos incluidos en el presente documento y que incluye la totalidad de costos y gastos, directos e indirectos, así como los impuestos, asociados a la ejecución del contrato. Así mismo, que en caso de resultar adjudicatario del proceso de selección correspondiente, podrá prestar el servicio y/o entregar el bien, con las condiciones técnicas descritas en el presente documento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Esnerda Ciro M. Lilian Johanna Murcia A. Herman Pinzón P. Profesionales Grupo de Gestión Documental. Andrea Bautista Profesional DIT	José Hayden López Palacio Coordinador Grupo de Gestión Documental Laura Hincapié V. Asesora Jurídica Secretaría General Hernán Hoyos Saavedra Director Información y Tecnología Rafael L. Paez P. Asesor Dirección Administrativa	Claudia Patricia Peñaranda Hernández Directora Administrativa