ANEXO TÉCNICO

Contenido

[1. OBJETO DE LA INVITACIÓN 2](#_Toc93435278)

[2. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA INVITACIÓN 3](#_Toc93435279)

[3. EVALUACIÓN 4](#_Toc93435280)

[3.1. EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE 4](#_Toc93435281)

[3.2. EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO 5](#_Toc93435282)

[3.3. SERVICIOS ADICIONALES REQUERIDOS 8](#_Toc93435283)

[3.4. ANS’s 8](#_Toc93435284)

# OBJETO DE LA INVITACIÓN

La presente convocatoria tiene por objeto la selección y contratación de una persona jurídica que preste los servicios de actualización, mantenimiento y soporte de las licencias de software OnBase propiedad del BANCO, para las licencias abajo detalladas y sobre el licenciamiento adicional que el BANCO adquiera en la vigencia del contrato:

|  |  |
| --- | --- |
| **Licencias - Módulos** | **Cantidad** |
| Ad-hoc Scanning | 9999 |
| AppEnabler | 2 |
| Archival API | 1 |
| Bar Code Generator | 2 |
| Bar Code Recognition Server | 1 |
| COLD/ERM | 1 |
| Concurrent Client | 84 |
| Desktop Document Imagin (Unilimited) | 3 |
| Document Composition | 1 |
| Document Import Processor | 1 |
| E-Forms | 1 |
| EDM Services | 1 |
| Integration for Microsoft Outlook 2007 | 1 |
| Integration for Microsoft Outlook 2010 | 1 |
| Integration for Microsoft Outlook 2013 | 1 |
| Integration for Microsoft Outlook 2016 | 1 |
| Mailbox Importer | 1 |
| Mobile Access for iPad | 1 |
| Multi-User Server | 1 |
| Named User Client | 1 |
| PDF Framework | 1 |
| Production Document Imaging (Kofax or TWAIN) | 1 |
| Production Document Imaging (TWAIN) | 4 |
| Reporting Dashboards | 1 |
| Unity Automation API | 1 |
| Unity Client Server | 1 |
| Unity Forms | 1 |
| Unity Integration Toolkit | 1 |
| Workflow Concurrent Client | 61 |
| Workflow Departmental Server | 1 |
| Workflow Workstation Client | 7 |
| Workstation Client | 20 |
| WorkView Concurrent Client SL | 1 |
| Physical Records Management | 1 |
| Records Management | 1 |

La instalación actual del Banco está en la versión 16 de Onbase la cual está en proceso de migración a Foundation EP 5. Se encuentra montada en producción sobre un servidor de base de datos Oracle Database 12c Enterprise Edition Release 12.2.0.1.0 - 64bit y un servidor de aplicaciones Microsoft Windows Server 2016 Datacenter.

# REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA INVITACIÓN

Los Proponentes deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Ser personas jurídicas nacionales o extranjeras con sucursal en Colombia con mínimo tres (3) años de existencia a la fecha de presentación de la propuesta, cuya actividad económica u objeto social esté relacionado con la implementación de soluciones tecnológicas.
2. Los proponentes deberán acreditar y contar con mínimo tres (3) años de experiencia en los servicios de actualización, mantenimiento y soporte de Onbase; tanto en la versión core de la solución como en las implementaciones de nuevas funcionalidades basadas entre otros en los siguientes objetos: formularios Unity, formularios HTML, scripts (VBS Scripts, Unity Scripts), flujos de trabajo, web services, procesos DIP, procesos COLD, colas de escaneo, mail box importer, conversión de word a PDF, notificaciones.
3. El Proponente seleccionado debe estar en disponibilidad de iniciar y ejecutar el objeto del Contrato de forma inmediata.

# EVALUACIÓN

Los siguientes serán los criterios con los cuales se evaluarán las propuestas:

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** | |
| Capacidad jurídica, financiera, administrativa |  |
|  | **PORCENTAJE** |
| **CRITERIOS TÉCNICOS** | **80%** |
| Experiencia específica del proponente | 35% |
| Experiencia del equipo de trabajo | 25% |
| Servicios adicionales requeridos | 20% |
| ANS’s | 20% |
| **CRITERIO ECONÓMICO** | **20%** |
| Evaluación económica | 100% |
| **TOTAL** | **100%** |

Para que una propuesta sea considerada en la evaluación de la propuesta económica, la evaluación total de los criterios técnicos deberá alcanzar al menos el 80% por ciento del puntaje total asignado para los criterios técnicos.

## EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE

El proponente debe estar certificado por Hyland Software Solutions fabricante de Onbase, como distribuidor autorizado para comercializar licencias del software OnBase y brindar servicios de actualización, mantenimiento, configuración y soporte técnico en el territorio colombiano.

Para acreditar la experiencia exigida, cada proponente deberá aportar certificaciones, o contratos con sus respectivas actas de liquidación y/o terminaciones expedidas por sus clientes, correspondientes a empresas que operen en Colombia o en el exterior, en las cuales se hayan prestados los servicios antes mencionados.

Las certificaciones o contratos con sus respectivas actas de liquidación y/o terminación deberán contener como mínimo la siguiente información:

* Nombre o razón social del Contratante
* Nombre o razón social del Contratista
* Objeto del servicio o contrato
* Datos de contacto del Contratante
* Fecha inicio
* Fecha de terminación
* Valor del contrato

La asignación del puntaje para este criterio se hará con base en el número de años de experiencia acreditados por cada proponente, a partir de los años (3) años establecidos como mínimo. El puntaje de este criterio se otorgará así:

1. 100 puntos a los proponentes que presenten certificaciones que demuestren experiencia general superior a cinco (5) y por lo menos un (1) año en el sector financiero.
2. 60 puntos a los proponentes que presenten certificaciones que demuestren experiencia general superior a cinco (5) años.
3. 40 puntos a los proponentes que presenten certificaciones que demuestren experiencia general entre tres (3) y cinco (5) años.
4. 0 puntos a los proponentes que presenten certificaciones que demuestren experiencia inferior a tres (3) años o que no estén certificados por el fabricante del software Onbase, Hyland Software Solutions

El Proponente deberá relacionar la experiencia que se certificará conforme a lo indicado en el presente numeral, diligenciando el **Anexo No.8 Formato Experiencia Específica del Proponente**. Además, el proponente deberá facilitar el contacto con las entidades o empresas certificadoras, con el fin de validar la experiencia presentada.

## EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO

Los siguientes son los roles del Equipo de Trabajo que necesita el Banco y las funciones generales que se esperan recibir por cada uno:

|  |  |
| --- | --- |
| ROL | FUNCIONES |
| Gerente (s) de proyecto | * Será el responsable del cumplimiento de los servicios de actualización, soporte y mantenimiento. * Coordinará las actividades del equipo de trabajo que apoye la prestación de los servicios contratados y asegurará su cumplimiento según el alcance y tiempos establecidos. * Liderará y acompañará las reuniones de seguimiento al interior del proponente y con el Banco. * Procurará que los casos sean gestionados y solucionados según los ANS acordados. * En la periodicidad que se defina, elaborará y presentará el informe de gestión de los casos atendidos, solucionados y/o gestionados; y el informe de los proyectos. |
| Consultores de soporte | * Gestionarán los incidentes que se presenten en el sistema. Harán la comunicación inicial; la investigación interna; el diagnóstico inicial; el escalamiento interno, el escalamiento a soporte del fabricante (si aplica); la coordinación y entrega de antecedentes para la investigación a soporte; la resolución, documentación y cierre del caso. * Darán el acompañamiento y/o capacitación a los usuarios, a los ingenieros de soporte del Banco y a la Línea 800 (línea de soporte del banco), respecto a dudas que se presenten en el manejo del software Onbase. * Se harán cargo de la corrección de cualquiera de los incidentes y/o, problemas que se presenten en el software licenciado de Onbase mencionado en el punto 1. |
| Consultores de actualización y mantenimiento | * Realizan análisis, diseño, implementación, instalación y configuración de soluciones Onbase según los proyectos y requerimientos del Banco * Asisten y dan soporte durante los pasos a producción * Apoyan y realizan el proceso de migración, actualización e instalación de versiones de Onbase * Coordinan las actividades necesarias con el fabricante Hyland Software Solutions |
| Arquitecto de soluciones | * Realiza análisis y plantea el diseño, la integración y la arquitectura de la solución a implementar según los proyectos y requerimientos del Banco |

El Equipo de Trabajo debe cumplir como mínimo con las siguientes características:

1. Gerente del proyecto:

- El equipo de trabajo debe estar integrado por un gerente para soporte, más un gerente adicional por cada proyecto de mantenimiento y/o actualización de versión.

- Experiencia: Por lo menos un (1) año de experiencia, en la estructuración e implementación de soluciones informáticas y/o en los servicios de actualización, mantenimiento, configuración y soporte del software Onbase.

- Perfil académico:

- Estudios de pregrado en ingeniería de sistemas y/o afines.

- Estudios de postgrado en áreas afines (opcional).

2. Consultores de soporte:

- El equipo de trabajo debe estar integrado por al menos dos (2) consultores que realicen las funciones requeridas para el software Onbase.

- Experiencia demostrable de mínimo dos (2) años en el rol mencionado con experiencia certificada y/o comprobable en el software Onbase

- Académico: contar al menos con estudios de pregrado en ingeniería de sistemas y/o afines.

3. Consultores de actualización y mantenimiento:

- El equipo de trabajo debe estar integrado por al menos un (1) consultor que realice las funciones requeridas para el software Onbase, para cada proyecto y requerimiento del Banco y deben ser diferentes a los Consultores de soporte

- Experiencia demostrable de mínimo dos (2) años en el rol mencionado con experiencia certificada y/o comprobable en el software Onbase

- Académico: contar al menos con estudios de pregrado en ingeniería de sistemas y/o afines.

4. Arquitecto de soluciones:

- El equipo de trabajo debe estar integrado por al menos un (1) arquitecto que realice las funciones requeridas para el software Onbase, para cada proyecto y requerimiento del Banco

- Experiencia demostrable de mínimo dos (2) años en el rol mencionado con experiencia certificada y/o comprobable en el software Onbase

- Académico: contar al menos con estudios de pregrado en ingeniería de sistemas y/o afines.

Para relacionar el equipo de trabajo propuesto el Proponente deberá diligenciar el **Anexo No.9 “Formato resumen del Equipo de Trabajo”**, en el cual deberá indicar para cada miembro del Equipo de Trabajo:

(i) El nivel de formación (profesional, posgrado, etc), de acuerdo con el perfil mínimo indicado.

(ii) La experiencia específica relacionada (años, meses y días).

El Proponente deberá adjuntar las cartas de intención de cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo, mediante las cuales se manifieste el compromiso de trabajar en el objeto de la presente convocatoria.

El puntaje de este criterio se otorgará de la siguiente forma:

1. A) Experiencia del Gerente (s) de proyecto:

- 100 puntos se le otorgará en este subcriterio al proponente por cada gerente de proyecto que demuestre la experiencia solicitada mayor a 3 años.

- 70 puntos se le otorgará en este subcriterio al proponente por cada gerente de proyecto que demuestre la experiencia solicitada entre 2 y 3 años.

- 50 puntos se le otorgará en este subcriterio al proponente por cada gerente de proyecto que demuestre la experiencia solicitada entre 1 y 2 años.

- 0 puntos se le otorgará en este subcriterio al proponente por cada gerente de proyecto que demuestre la experiencia solicitada menor a 1 año.

1. B) Experiencia del equipo de trabajo

El equipo de trabajo base se define como el equipo mínimo sugerido. Si presentan más integrantes en el equipo, los miembros del equipo deben ser plenamente identificados en la propuesta.

El puntaje de este criterio se otorgará de la siguiente forma:

• 100 puntos se le otorgará si el equipo de trabajo base demuestra experiencia solicitada mayor a 12 años en total.

• 80 puntos se le otorgará si el equipo de trabajo base demuestra experiencia solicitada entre 10 y 12 años en total.

• 60 puntos se le otorgará si el equipo de trabajo base demuestra experiencia solicitada entre 8 y 10 años en total.

• 0 puntos se le otorgará si el equipo de trabajo base demuestra experiencia solicitada menor a 8 años en total.

En caso de que los proponentes no cumplan con la experiencia mínima requerida en proyectos similares y/o el equipo no está conformado por el número mínimo de personas requerido por esta convocatoria recibirán un puntaje de cero (0) en la evaluación de este criterio.

## SERVICIOS ADICIONALES REQUERIDOS

Estos son los servicios adicionales requeridos:

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO** | **DESCRIPCIÓN** |
| 1. Migración, actualización e instalación de versiones de Onbase. | Periódicamente el fabricante Hyland libera nuevas versiones del producto. El Banco espera que las actividades relacionadas con las migraciones, actualizaciones e instalaciones de versiones de Onbase estén incluidas en el servicio contratado. |
| 1. Afinamiento y mejoras de arquitectura e infraestructura. | Se espera el apoyo en tareas relacionadas con el afinamiento y mejoras de arquitectura e infraestructura, para un mejor desempeño y utilización del software Onbase en el Banco. |
| 1. Reuniones periódicas de seguimiento (semanales o quincenales). | Participar en las reuniones de seguimiento, así como elaborar y presentar el respectivo informe de gestión de los casos atendidos, solucionados y/o gestionados. |
| 1. Capacitaciones en Onbase. | Durante cada vigencia del contrato ofrecer al menos una capacitación en Onbase respecto a administración funcional, administración técnica, nuevas opciones/funcionalidades liberadas en las nuevas versiones y/o mejores prácticas de gestión documental con Onbase. |

El puntaje para este criterio se otorgará de la siguiente forma:

* 100 puntos si cumple con los 4 servicios o requerimientos relacionados anteriormente
* 80 puntos si cumple con los 3 servicios de los 4 servicios
* 60 puntos si cumple con los 3 servicios de los 4 servicios
* 40 puntos si cumple con los 1 servicios de los 4 servicios
* 0 puntos si no cumple con ninguno de los 4 servicios

## ANS’s

Los Acuerdos de Niveles de Servicios se basarán en la prioridad que se le asigne al incidente reportado, la cual estará asociada al impacto operacional generado y a su importancia en la cadena de valor de la organización. Cuanto mayor sea el impacto, mayor será la prioridad. Para el soporte de incidencias se definirán los siguientes niveles de prioridad:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridad | Definición | Tiempo máx. de  respuesta a la  solicitud | Tiempo máx. de  solución |
| 1 | Impacto critico al negocio: esto indica que no es posible utilizar efectivamente el Sistema Onbase. Se requiere una solución inmediata. | 2 horas | 4 horas |
| 2 | Impacto significativo al negocio: indica que el sistema funciona, pero está notablemente limitado. | 2 horas | 8 horas |
| 3 | Impacto severo: indica que el sistema funciona, aunque sin algún componente que es relevante. | 8 horas | 24 horas |
| 4 | Impacto mínimo: indica que el problema causa un pequeño impacto en la operatividad del banco | 8 horas | 48 horas |

El pago del servicio de soporte estará condicionado al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios según lo señalado a continuación: El Proponente reconocerá un descuento en la facturación si no cumple con el indicador de solución de casos (número de casos solucionados en el mes dentro de los ANS’s acordados dividido entre el número de casos reportados por el banco en el mes) de acuerdo con la siguiente tabla:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INDICADOR CASOS SOLUCIONADOS DENTRO DE LOS ANS’s | | |
| Desde | Hasta | Descuento sobre el valor de la factura |
| 90% | 100% | 0% |
| 80% | 89.9% | 5% |
| 70% | 79.9% | 10% |
| 60% | 69.9% | 15% |
| 0% | 59.9% | 20% |