

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

El presente formato ha sido establecido por la Bolsa Mercantil de Colombia para que la Entidad Estatal suministre a la Bolsa y al Mercado, las características específicas del bien, producto o servicio que desea adquirir en este escenario, siendo obligatorio su TOTAL DILIGENCIAMIENTO.

Nombre del Bien/Producto/Servicio (SIBOL)	SERVICIO DE DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE MIGRACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE.
Código SIBOL	30082
Nombre Comercial del Bien/Producto/Servicio (Opcional)	SERVICIO DE FÁBRICA DE SOFTWARE QUE CUBRA LAS NECESIDADES DE ESPECIFICACIÓN Y ANÁLISIS DETALLADO DE REQUERIMIENTOS, IMPLEMENTACIÓN (DISEÑO, CONSTRUCCIÓN, PRUEBAS, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y ESTABILIZACIÓN) DE SOLUCIONES DE SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO (PREVENTIVO, CORRECTIVO, ADAPTATIVO, EVOLUTIVO Y PERFECTIVO), CARGUE, DEPURACION ACTUALIZACION O MIGRACION DE LOS DISTINTOS COMPONENTES DE LA PLATAFORMA TECNOLOGICA DENOMINADA SALUD.SIS
Calidad	<p>El servicio debe cumplir con cada uno de los requerimientos establecidos en la presente ficha técnica.</p> <ul style="list-style-type: none"> Decreto No. 1360 de 1989 (23 de junio) - Por el cual se reglamenta la Inscripción del Soporte Lógico (software) en el Registro Nacional del Derecho de Autor, Republica de Colombia. Ley 1581 de 2012, la cual establece los fundamentos para el tratamiento de datos personales por parte de empresas, Republica de Colombia. Cumplir con los estándares internacionales definidos en los RFC (Requirements for Comments) para protocolos de internet IPv6. Norma Técnica ISO27001 la cual establece buenas prácticas para implementar un sistema de gestión de seguridad de la información. Hacerlo no solo permite proteger los datos de tu organización, que son el activo más importante, sino también generar mayor confianza entre tus clientes, proveedores y empleados. Promoción del ministerio TIC MinTIC del modelo y certificación CMMI: CMMI es un modelo de evaluación de los procesos de una organización y se ha convertido en un estándar para promocionar la capacidad de desarrollar software de alta criticidad (https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/6024:MinTIC-promueve-modelo-y-certificacion-CMMI-para-empresas-de-la-Industria-TI-del-pais)



- Técnica o método de Punto de Caso de Uso (UCP – Use Case Point), está basado en los tradicionales Puntos Función. Es un método originado de la tesis de master de Gustav Karner (Karner, 1993), desarrollada en Objectory AB, bajo supervisión de Ivar Jacobson (creador de los casos de uso). La técnica ha sido usada por la empresa Rational (posteriormente adquirida por IBM). Además, la técnica se ha documentado en varias publicaciones (Carroll, 2005; Clemmons, 2006; Karner, 1993; Nageswaran, 2007).
- Todas las normas que reglamenten específicamente el servicio que se contrate, el de contratos de trabajo o de prestación de servicios, establecidos en el Código Sustantivo del Trabajo.

Se entenderán incluidas aquellas normas que modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan las normas que le sean aplicables.

Requisitos Específicos	Ítem	Descripción y/o Detalle del Requerimiento Mínimo
		1.
	1.1.	La fábrica de software debe garantizar la gobernabilidad de la prestación de los servicios en todos los alcances definidos, a través de la aplicación de la(s) metodología(s) acordada(s), con el marco de desarrollo del ciclo de vida clásico de software y/o ágil SCRUM, y deberá entregar a la Entidad la totalidad de la documentación requerida en cada fase del ciclo de construcción de software, además de que quien presta el servicio garantiza que todo el personal que estará prestando servicios a la DIGSA cuenta con los conocimientos en procesos, metodologías y hábitos de trabajo en el marco de la(s) metodologías acordadas.
	1.2.	Durante la prestación de los servicios se deben utilizar metodologías, herramientas, estándares y buenas prácticas en ingeniería de software reconocidas en el mercado (entre ellas CMMI, PMI, ISO/IEC 12207, ISO/IEC 9126), que garanticen la planificación, ejecución y seguimiento de las actividades asociadas con los servicios mediante métodos de trabajo documentados, normalizados, integrados y con mediciones detalladas de los procesos y sus productos, al igual que el cumplimiento de la oportunidad en la entrega y la calidad del producto.
	1.3.	Se debe garantizar que los componentes/artefactos de software entregados (PRODUCTOS) cumplan con los requerimientos de seguridad que se especifican en las diferentes normas internacionales (OWASP), un nivel de seguridad por cada capa de la solución, de tal forma que ello mitigue o evite el acceso indebido, la alteración de datos e información y la extracción de datos e información. Los procesos de transmisión de información que se derive del uso de servicios web o cualquier otro mecanismo deben realizarse de forma encriptada y debe cumplir con el marco legal, las restricciones y los

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2



**BOLSA
 MERCANTIL
 DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
 Edificio Teleport Business Park
 PBX: 629 2529
 Bogotá D.C.

www.bolsamercantil.com.co

	lineamientos sobre protección de datos de acuerdo con la normatividad vigente.
1.4.	Se debe garantizar la prestación del servicio de manera que se puedan analizar, responder, solucionar, desarrollar y probar al mismo tiempo varias solicitudes de servicios, como la atención de incidentes y/o problemas sobre los PRODUCTOS obtenidos de los servicios prestados. Por lo que para esto se deberán de tomar como base los modelos de madurez y marcos de referencia en las mejores prácticas internacionalmente reconocidos en la entrega y gestión de servicios como lo es CMMI e ITIL.
1.5.	Para que la DIGSA tenga la claridad en aspectos de seguridad, el comitente vendedor del servicio contara con técnicas y procedimientos en el manejo de la información; durante la prestación del servicio se deben utilizar y evidenciar, metodologías, herramientas, estándares, procesos y buenas prácticas para garantizar el correcto manejo de la gestión de seguridad de la información.
1.6.	El comitente vendedor debe garantizar la continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos intervenidos del sistema SALUD.SIS por lo que quien presta el servicio deberá evidenciar y contar con procesos y buenas prácticas implementadas en continuidad del negocio.
1.7.	Los derechos de autor, de propiedad intelectual, patrimoniales, económicos y de explotación, de cualquier PRODUCTO que se obtenga en el marco del servicio objeto de negociación, serán de propiedad de la DIGSA, para lo cual quien presta el servicio deberá ejecutar el procedimiento del registro correspondiente ante la Dirección Nacional de Derecho de Autor – Unidad Administrativa Especial del Ministerio del Interior, suministrando la información a que haya lugar bajo los tiempos y procedimientos establecidos por dicha Entidad.
1.8.	En lo que respecta a todo tipo de documentación técnica, funcional y código fuente de los componentes/artefactos de software (PRODUCTOS) que se generen o modifiquen en el marco de la prestación del servicio será de propiedad de la DIGSA, y deberán ser entregados a la DIGSA bajo el procedimiento que se defina durante el primer mes de prestación del servicio y que se consignara en el Plan General del Servicio, teniendo en cuenta que serán propiedad de la DIGSA, quien podrá efectuar modificaciones a los mismos y de ser necesario comercializar, sin reconocer ningún costo y sin necesidad de pedir autorización al comitente vendedor en el marco del presente proceso de negociación.



1.9.	Las tecnologías asociadas al servicio y conexas al sistema SALUD.SIS y sus respectivos portales de la DIGSA son: WINDOWS / LINUX / Oracle 12c R2 y 19 C / PL/SQL / .NET Framework / JAVASCRIPT / Jaspersoft / Power BI / NGINX / KENDO / REDIS. Con esta descripción la DIGSA no deja cerrada la puerta de aprovechar nuevas e innovadoras tecnologías y/o componentes que puedan fortalecer la operación del sistema SALUD.SIS, el comitente vendedor del servicio podrá proponer el uso de dichas nuevas e innovadoras tecnologías para el mejoramiento y evolución del sistema; en todo caso, el uso de nuevas tecnologías y/o componentes deberá ser aprobado por la DIGSA y el uso de la nuevas tecnologías no deberá motivar nuevos costos para la DIGSA; si las nuevas tecnologías propuestas por el comitente vendedor requieren de algún licenciamiento, el comitente vendedor deberá otorgar dicho licenciamiento a nombre de la DIGSA.
1.10.	Para efectos de la presente ficha técnica, el termino Transferencia de Conocimiento describe las actividades orientadas a que el comitente vendedor del servicio le suministre al equipo humano técnico y funcional de la DIGSA la información (documental y conceptual) relacionada con la forma de operar funcionalmente los productos de software y la forma de administrar técnicamente los mismos, estas actividades se dan con la entrega de material físico o digital (en el repositorio que la entidad defina) como manuales, guías, instructivos, videos, etc, y actividades que se pueden dar de forma magistral en un lugar físico o virtual.
2.	DETALLE DEL SERVICIO OBJETO DE NEGOCIACIÓN: A continuación se detalla el alcance del servicio objeto de la negociación, sobre los cuales el criterio de aceptación es que los PRODUCTOS hayan sido entregados por parte de quien presta el servicio y recibidos a entera satisfacción por parte de el(los) responsable(s) funcional designados por la DIGSA, según los instrumentos (plantillas, formatos) de entrega, recibo y aprobación acordados por las partes, de acuerdo con la propuesta que presente quien presta el servicio, durante el primer mes de ejecución del servicio que se llegue a suscribir y que quedará consignado en el Plan General del Servicio.
2.1.	SERVICIO
2.1.1.	Especificación y análisis detallado de requerimientos: Planificación, ejecución y seguimiento de las actividades y tareas requeridas para establecer y analizar a nivel funcional o de usuario final los requerimientos o necesidades que debe cubrir la implementación de un artefacto de software en términos de: datos de entrada y salida, interfaz de usuario, flujos de información, reglas de negocio e interfaz de usuario



	<p>PRODUCTO(S):</p> <ol style="list-style-type: none">1. Plan de trabajo de con el detalle de las actividades y tareas a realizar, identificado actividad, periodo de ejecución (fecha de inicio y fecha de terminación), nombre del responsable, nombre(s) del(los) participante(s), producto(s) a obtener debido a la ejecución de la actividad.2. Documento detallado de requerimientos identificados, especificados y analizados, identificando como mínimo los siguientes ítems:<ol style="list-style-type: none">a. Descripción (Identificación y análisis) del requerimientob. Datos de entrada y salidac. Flujos de procesos y de informaciónd. Reglas de negocioe. Interfaz de usuariof. Especificación de casos de prueba del requerimiento.g. Definición de reportes.h. Matriz de funcionalidades autorizadas por rol. <p>Cualquier otro artefacto que brinde mayor precisión y claridad sobre la especificación del requerimiento, tal como matrices, diagramas conceptuales, análisis de impacto sobre componentes existentes, etc.</p>
	<p>Implementación de una nueva solución de software: Planificación, ejecución y seguimiento de las actividades y tareas requeridas (diseño lógico y físico, construcción/desarrollo, pruebas, instalación, configuración, puesta en operación, estabilización y transferencia de conocimiento funcional y técnico a usuarios funcionales y técnicos respectivamente) para adelantar la implementación de una nueva solución de software.</p> <p>Respecto con la planificación, ejecución y seguimiento de las actividades y tareas requeridas para llevar a cabo pruebas sobre funcionalidades y/o componentes de software, se deben contemplar los diferentes tipos de pruebas a ejecutar:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Pruebas funcionales: Pruebas cuyo objetivo es detectar errores en la implementación de los requerimientos.✓ Pruebas unitarias: Pruebas cuyo propósito es encontrar errores en la lógica, datos o algoritmos, en componentes o subsistemas individuales.✓ Pruebas integración: Pruebas cuyo propósito es encontrar errores en las interfaces entre los módulos/componentes/artefactos que serán integrados.✓ Pruebas desempeño/carga: Prueba que se realiza para observar el comportamiento de un módulo/componente/artefacto de software



		<p>bajo una cantidad de peticiones esperada. Esta carga puede ser el número esperado de usuarios concurrentes utilizando el software y que realizan un número específico de transacciones durante el tiempo que dura la carga. Esta prueba puede mostrar los tiempos de respuesta de todas las transacciones importantes del software.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pruebas de estrés: Pruebas centradas en validar características de rendimiento del sistema bajo condiciones superiores a lo previsto en las operaciones de producción (grandes volúmenes de carga). ✓ Pruebas de seguridad: Pruebas cuyo propósito es detectar los riesgos a los que están expuestos los artefactos de software. Riesgos que se convierten en graves vulnerabilidades que permiten a los atacantes robar datos confidenciales, realizar transacciones fraudulentas o tomar el control de la infraestructura operativa del negocio.
	2.1.2.1.	<p>PRODUCTO(S):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de trabajo con el detalle de las actividades y tareas a realizar, identificando actividad, periodo de ejecución (fecha de inicio y fecha de terminación), nombre del responsable, nombre(s) del(los) participante(s), producto(s) a obtener debido a la ejecución de la actividad. 2. Respecto de la nueva solución objeto del servicio: <ol style="list-style-type: none"> a. Solución en funcionamiento b. Documentos técnicos de: diseño, construcción/desarrollo, pruebas (planificación, ejecución y gestión de incidentes), instalación, configuración, puesta en operación y estabilización, así como de estrategias de salida a producción que contemplen las integraciones correspondientes. c. Código fuente generado d. Evidencias de ejecución exitosa del conjunto de pruebas definidas. e. Documentos que detallen pasos a ambientes de pruebas y producción de la solución desarrollada. <p>Registros de ejecución de transferencia de conocimiento técnica y funcional.</p>
	2.1.3.	<p>Mantenimiento (preventivo, correctivo, adaptativo, evolutivo y perfectivo) de artefactos/componentes de software: Planificación, ejecución y seguimiento de las actividades y tareas requeridas para adelantar acciones de mantenimiento sobre los componentes/artefactos de software.</p> <p>Debe contemplarse que los mantenimientos deben de verse de manera integral, es decir que, si el componente y/o artefacto sobre el que se realiza el mantenimiento está asociado o depende de manera directa con más de un artefacto/componente, este aspecto se debe contemplar en la planificación ejecución y seguimiento del servicio.</p>



	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimiento preventivo: Consiste en la revisión constante del software para detectar posibles focos de problemas que puedan surgir en el futuro (por ejemplo, identificación de versiones obsoletas). 2. Mantenimiento correctivo: Corrige los defectos encontrados en el software, y que originan un comportamiento distinto al deseado. Estas fallas pueden ser de procesamiento, rendimiento (por ejemplo, uso ineficiente de los recursos de hardware), programación (inconsistencias en la ejecución), seguridad o estabilidad, entre otras). 3. Mantenimiento adaptativo: Si se requiere cambiar el entorno de uso de la aplicación (que incluye al sistema operativo, a la plataforma de hardware o, en el caso de las aplicaciones web, al navegador), puede ser indispensable modificarla para mantener su plena funcionalidad en estas nuevas condiciones. 4. Mantenimiento evolutivo: Es un caso especial donde la adaptación resulta prácticamente obligatoria, ya que de lo contrario el programa quedaría obsoleto con el paso del tiempo. Por ejemplo, el cambio de versión en un navegador (muchas veces impuesto sin el consentimiento del usuario) suele obligar a realizar ajustes en plugins y aplicaciones web. 5. Mantenimiento perfectivo: Por distintas razones, el usuario puede solicitar el agregado de nuevas funcionalidades o características no contempladas al momento de la implementación del software. El mantenimiento perfectivo adapta la aplicación a este requerimiento.
2.1.3.1.	<p>PRODUCTO(S):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de trabajo con el detalle de las actividades y tareas a realizar, identificado actividad, periodo de ejecución (fecha de inicio y fecha de terminación), nombre del responsable, nombre(s) del(los) participante(s), producto(s) a obtener debido a la ejecución de la actividad. 2. Respecto del(los) artefacto(s) de software objeto de mantenimiento <ol style="list-style-type: none"> a. Funcionalidad(es) de usuario final (técnico o funcional) en funcionamiento. b. Código fuente actualizado c. Evidencias de ejecución exitosa del conjunto de pruebas definidas d. Documentos que detallen pasos a ambientes de pruebas y producción de la solución desarrollada. e. Documentación técnica y funcional elaborada y/o actualizada de acuerdo con el tipo de mantenimiento.



	<p>f. Transferencia de conocimiento técnica y funcional</p>
<p>2.1.4.</p>	<p>Gestión de datos (cargue, depuración, actualización y/o migración de datos): Planificación, ejecución y seguimiento de las actividades y tareas requeridas para realizar el cargue, depuración, actualización y/o migración de datos entre estructuras de datos de un mismo esquema o solución o entre esquemas de diferentes soluciones, bajo una misma tecnología o entre diferentes tecnologías, sin realizar acciones de calidad de los datos, salvo los requeridos por el nuevo entorno tecnológico.</p> <p>De otra parte, para la Entidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cargue hace referencia a la incorporación automática o manual de datos y/o registros. Depuración hace referencia a la eliminación de datos y/o registros. Actualización, hace referencia a la revisión y modificación de datos sobre un registro ya existe Migración, hace referencia a las acciones de extracción, cargue y transformación de datos que involucre la transferencia de datos entre estructuras de datos de un mismo esquema o solución o entre esquemas de diferentes soluciones, bajo una misma tecnología o entre diferentes tecnologías. <p>En la prestación de este servicio se debe contemplar:</p> <ol style="list-style-type: none"> La identificación y ajuste de las validaciones operativas implementadas y no operativas respecto de las reglas de unicidad, dominio e integridad referencial establecidas sobre los datos. El origen de los datos: documentos físicos, archivos planos y/o servicios de interoperabilidad. La necesidad de adelantar operaciones de extracción y transformación. Este servicio se puede dar entre las soluciones, herramientas y/o aplicaciones con las que cuenta actualmente la DIGSA y la nueva solución implementada o hacia esta desde soluciones externas. Al momento de planificarse la prestación del servicio se determinará volumetría y características de los datos fuente.
<p>2.1.4.1.</p>	<p>PRODUCTO(S):</p> <ol style="list-style-type: none"> Plan de trabajo con detalle de las actividades y tareas a realizar, identificando actividad, periodo de ejecución (fecha de inicio y fecha de terminación), nombre del responsable, nombre(s) del(los) participante(s), producto(s) a obtener debido a la ejecución de la actividad. Respecto de la migración realizada:

		<ul style="list-style-type: none"> a. Documento técnico en el que se consignan las actividades realizadas y resultados obtenidos (Cifras de control) b. Modelo de datos utilizado en la gestión c. Código fuente del proceso de migración ejecutado d. Datos cargados, depurados, actualizados, y/o migrados en producción. e. Transferencia de conocimiento técnica
	2.1.5.	<p>Pruebas (funcionales, unitarias, integración, seguridad, desempeño / carga y estrés): Planificación, ejecución y seguimiento de las actividades y tareas requeridas para llevar a cabo pruebas sobre funcionalidades y/o componentes de software que ha implementado la Entidad con su equipo de trabajo, contemplando los diferentes tipos de pruebas a ejecutar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pruebas funcionales: Pruebas cuyo objetivo es detectar errores en la implementación de los requerimientos. b. Pruebas unitarias: Pruebas cuyo propósito es encontrar errores en la lógica, datos o algoritmos, en componentes o subsistemas individuales. c. Pruebas integración: Pruebas cuyo propósito es encontrar errores en las interfaces entre los módulos/componentes/artefactos que serán integrados. d. Pruebas desempeño/carga: Prueba que se realiza para observar el comportamiento de un módulo/componente/artefacto de software bajo una cantidad de peticiones esperada. Esta carga puede ser el número esperado de usuarios concurrentes utilizando el software y que realizan un número específico de transacciones durante el tiempo que dura la carga. Esta prueba puede mostrar los tiempos de respuesta de todas las transacciones importantes del software. e. Pruebas de estrés: Pruebas centradas en validar características de rendimiento del sistema bajo condiciones superiores a lo previsto en las operaciones de producción (grandes volúmenes de carga). f. Pruebas de seguridad: Pruebas cuyo propósito es detectar los riesgos a los que están expuestos los artefactos de software. Riesgos que se convierten en graves vulnerabilidades que permiten a los atacantes robar datos confidenciales, realizar transacciones fraudulentas o tomar el control de la infraestructura operativa del negocio.
	2.1.5.1.	<p>PRODUCTO(S):</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Plan de trabajo con el detalle de las actividades y tareas a realizar, identificado actividad, periodo de ejecución (fecha de inicio y fecha de terminación), nombre del responsable, nombre(s) del(los) participante(s), producto(s) a obtener debido a la ejecución de la actividad. 2. Respecto de las pruebas objeto del servicio:



	<ul style="list-style-type: none"> a. Guion de Pruebas que ejecutar b. Control de incidentes c. Informe de ejecución de pruebas d. Transferencia de conocimiento técnica
2.1.6.	Afinamiento de artefactos de software en la capa de datos: Planificación, ejecución y seguimiento de las actividades y tareas requeridas para realizar los ajustes requeridos sobre los artefactos de software de la capa/nivel de datos para optimizar su desempeño. De estas actividades hacen parte las tareas de “Tuning” o “Afinamiento”
2.1.6.1.	<p>PRODUCTO(S):</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Plan de trabajo con detalle de las actividades y tareas a realizar, identificado actividad, periodo de ejecución (fecha de inicio y fecha de terminación), nombre del responsable, nombre(s) del(los) participante(s), producto(s) a obtener debido a la ejecución de la actividad. 2. Respecto del afinamiento realizado: <ul style="list-style-type: none"> a. Documento técnico en el que se consignan las tareas de optimización adelantadas. b. Artefactos de software optimizados en producción. c. Código Fuente actualizado si aplica d. Transferencia de Conocimiento
2.1.7.	Afinamiento de artefactos de software en la capa de aplicación y/o Presentación: Planificación, ejecución y seguimiento de las actividades y tareas requeridas para realizar los ajustes requeridos sobre los artefactos de software de la capa/nivel de aplicación para optimizar su desempeño
2.1.7.1.	<p>PRODUCTO(S):</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Plan de trabajo con detalle de las actividades y tareas a realizar, identificado actividad, periodo de ejecución (fecha de inicio y fecha de terminación), nombre del responsable, nombre(s) del(los) participante(s), producto(s) a obtener debido a la ejecución de la actividad. 2. Respecto del afinamiento realizado: <ul style="list-style-type: none"> a. Documento técnico en el que se consignan las tareas de optimización adelantadas. b. Artefactos de software optimizados en producción. c. Código Fuente actualizado si aplica d. Transferencia de conocimiento técnica
2.1.8.	Elaboración y/o actualización de documentos técnicos y/o funcionales: Planificación, ejecución y seguimiento de las actividades y tareas requeridas para la elaboración y/o actualización de todo tipo de documentos asociados a artefactos de software o soluciones ya en operación.

2.1.8.1.	<p>PRODUCTO(S):</p> <ol style="list-style-type: none"> Plan de trabajo con detalle de las actividades y tareas a realizar, identificado actividad, periodo de ejecución (fecha de inicio y fecha de terminación), nombre del responsable, nombre(s) del(los) participante(s), producto(s) a obtener debido a la ejecución de la actividad. Documentos elaborados y/o actualizados. <p>Nota: Toda la documentación inherente a todos los servicios deberá entregarse cargada en el repositorio técnico que defina la DIGSA.</p>
2.1.9.	<p>Gerencia, gestión y aseguramiento de los servicios prestados: Planificación, ejecución y seguimiento de las actividades y tareas que se requieran para la prestación de los demás servicios en las condiciones de oportunidad y calidad que se establezcan los correspondientes planes de trabajo.</p>
2.1.9.1.	<p>PRODUCTO(S):</p> <ol style="list-style-type: none"> Documento en que se haga referencia y detalle en lo que respecta a: Metodologías, herramientas, estándares, procesos y buenas prácticas para garantizar la prestación del servicio y el correcto manejo de la gestión de seguridad de la información Procedimiento de atención de incidentes y problemas, soluciones temporales y permanentes. Plan de prestación del servicio inicial y las actualizaciones a que haya lugar Informe Ejecutivo de Prestación de Servicio, uno por cada mes de prestación del servicio Plan de transición del servicio
3.	<p>ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA, RESPECTO DE LOS SERVICIOS ANTES DESCRIPTOS</p>
3.1.	<p>El servicio de Implementación de una nueva solución de software puede darse sobre los resultados obtenidos de la prestación del servicio de Especificación y análisis detallado de requerimientos o sobre especificaciones realizadas por la DIGSA, en este último caso el plan de trabajo puede contemplar una validación y verificación de la especificación suministrada.</p>
3.2.	<p>Los PRODUCTOS que se generen del servicio Especificación y análisis detallada de requerimientos pueden ser utilizados para que la Entidad adelante la implementación de software correspondiente.</p>
3.3.	<p>Contemplando las necesidades de la DIGSA y/o los resultados obtenidos del servicio de Especificación y análisis detallado de requerimientos, puede determinarse que la implementación de una solución de software se aborde por fases o por PRODUCTOS específicos.</p>



3.4.	<p>La transferencia de conocimiento es el conjunto de actividades que se planifiquen y ejecuten a fin de difundir conocimientos, experiencia y habilidades para facilitar todas las acciones que conlleva la interacción técnica y funcional con la solución, por ende el alcance de la “Transferencia de conocimiento” se delimita al entrenamiento que se dé a los funcionarios y/o comitente comprador funcionales para que hagan uso de los PRODUCTOS generados y a la parte técnica para que conozcan los aspectos técnicos contemplados en el diseño, construcción/desarrollo, pruebas, instalación, configuración y puesta en operación de los PRODUCTOS generados, esto con el fin que la DIGSA a través de este personal pueda asumir la administración, operación, soporte y mantenimiento de los PRODUCTOS una vez estén en producción</p>
3.5.	<p>En relación con la transferencia de conocimiento se debe tener en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se puede adelantar de manera simultánea con las demás actividades de implementación 2. Se realiza de manera presencial en las instalaciones de la DIGSA, contemplando una participación de mínimo cinco (5) personas 3. Se debe hacer entrega de material físico y digital complementario a los manuales. 4. Se debe acordar con la DIGSA las fechas y horas en que se adelantará la actividad, cómo las acciones de invitación, ejecución y evaluación.
3.6.	<p>La determinación o cálculo del valor a pagar por la atención de un requerimiento, se realizará a partir del número total de horas por el valor establecido para la hora del servicio en la oferta económica; para mayor precisión, se informa que los servicios están plenamente detallados en el Ítem 2 y sus respectivos sub ítems; cada uno de estos servicios tendrán un valor definido por el comitente vendedor, el valor del servicio es hora integral, es decir, hora de servicios profesionales para atender las tecnologías relacionadas con el sistema SALUD.SIS y sus portales conexos (Ver Ítem 1.9.). Si para atender un requerimiento se requiere el concurso de varios profesionales el comitente vendedor deberá proveerlos en el marco del valor definidos de hora integral.</p>
3.7.	<p>Los diferentes tipos de horas hombre cubrirán los siguientes ítems de servicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ESPECIFICACIÓN Y ANÁLISIS DETALLADO DE REQUERIMIENTOS 2. IMPLEMENTACIÓN DE UNA NUEVA SOLUCIÓN DE SOFTWARE 3. MANTENIMIENTO DE ARTEFACTOS / COMPONENTES DE SOFTWARE <ol style="list-style-type: none"> a. MANTENIMIENTO PREVENTIVO b. MANTENIMIENTO CORRECTIVO c. MANTENIMIENTO ADAPTATIVO

		<ul style="list-style-type: none"> d. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO e. MANTENIMIENTO PERFECTIVO 4. GESTIÓN DE DATOS (CARGUE, DEPURACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y/O MIGRACIÓN DE DATOS) 5. PRUEBAS (FUNCIONALES, UNITARIAS, INTEGRACIÓN, SEGURIDAD, DESEMPEÑO/CARGA Y ESTRÉS) 6. AFINAMIENTO DE ARTEFACTOS DE SOFTWARE EN LA CAPA DE DATOS 7. AFINAMIENTO DE ARTEFACTOS DE SOFTWARE EN LA CAPA DE APLICACIÓN Y/O PRESENTACIÓN 8. ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS TÉCNICOS Y/O FUNCIONALES 9. GERENCIA, GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS
	4.	<p>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS SOBRE LOS SERVICIOS: A continuación, se relacionan las principales actividades respecto de la forma en cómo se gestionarán la demanda y atención de solicitudes respecto de los requerimientos realizados, independiente de la(s) metodología(s) o marco(s) de trabajo que se utilice(n) para la gestión de actividades y tarea, y la obtención de los PRODUCTOS identificados, sin embargo la DIGSA ha establecido una tipificación de complejidad de los posibles requerimientos con base en el alcance que puede tener la atención de los mismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Baja: La atención del requerimiento no implica ningún tipo de campo estructural en el entorno o capa de datos o de aplicación, o si hay un cambio en dichos entornos, está asociado con la inclusión de nuevos datos o reglas de negocio que no afecta para nada lo ya existente. Igualmente se contemplan bajo este tipo de complejidad todos los requerimientos asociados con el despliegue de nuevas funcionalidades o de datos a través de reportes. b. Media: La atención del requerimiento implica cambios en el entorno o capa de datos, aplicación o presentación derivado de la inclusión o modificación de nuevos datos o reglas de negocio, sin que estos cambios se consideren estructuras en el funcionamiento de la solución. c. Alta: La atención del requerimiento implica cambios en el entorno o capa de datos, aplicación o presentación derivados de la inclusión o modificación de nuevos datos o reglas de negocio, cambios considerados estructurales en el funcionamiento de la solución
	4.1.	<p>El procedimiento para la gestión y desarrollo se detalla en el ítem 15. AMPLIACIÓN Y/O DETALLE DE INFORMACIÓN Sub ítem 15.1. Procedimiento de Solicitud y Atención de Servicios.</p>



4.1.1.	En relación con lo anteriormente planteado en el Ítem 15. AMPLIACIÓN Y/O DETALLE DE INFORMACIÓN Sub Ítem 15.1. Procedimiento de Solicitud y Atención de Servicios, y contemplando que para la atención de un requerimiento asociado a un servicio se puede requerir de la ejecución de más de una actividad y que una actividad está compuesta por n tareas, se precisa:
4.1.1.1	La DIGSA, podrá solicitar de manera simultánea la atención y gestión de dos o más requerimientos sobre un mismo servicio o diferentes servicios.
4.1.1.2.	<p>Al momento de elaborar y presentar el plan de trabajo para la atención de un requerimiento sobre un servicio, tener en cuenta que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Se debe identificar claramente el responsable y los participantes en la ejecución de cada una de las actividades, tanto por parte de quien presta el servicio como de la DIGSA. b. Se debe establecerse de manera clara y explícita las fechas de inicio y de terminación de cada actividad y tarea. c. Es posible que la atención de un requerimiento demande la gestión de otro requerimiento sobre el mismo servicio u otro servicio, que debe ser definido por la DIGSA o ya en ejecución, caso en el cual debe quedar claramente establecido en la actividad 2. a qué se hace referencia en el Ítem 15. AMPLIACIÓN Y/O DETALLE DE INFORMACIÓN Sub Ítem 15.1. Procedimiento de Solicitud y Atención de Servicios. d. Independiente de la metodología a aplicar o el enfoque de trabajo, se debe tener claridad explícita de las actividades y tareas a realizar y productos a obtener. <p>Se debe contemplar lo que en relación con seguridad de la información y seguridad informática tiene establecido al interior de la DIGSA, información que será presentada y suministrada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio. A la mencionada presentación debe asistir la totalidad del equipo mínimo de trabajo y las personas que este determine, previa presentación y justificación de quien presta el servicio y autorización de la DIGSA.</p>
4.1.1.3.	<p>Al momento de realizar la valoración para la determinación del costo de atención de un requerimiento sobre un servicio se debe contemplar de manera clara y explícita que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El número de horas que se involucran en la ejecución de cada una de las tareas que conlleva la planificación, ejecución y seguimiento de las tareas requeridas, a fin de que el valor del servicio se determina tomado

	<p>el número total de horas y multiplicando por el valor de la hora establecido para atender el servicio bajo una tecnología determinada.</p> <ul style="list-style-type: none"> b. En el evento que, por razones de priorización de necesidades, cambios normativos u otras razones de índole institucional se establezca que no se realizará la ejecución del requerimiento sobre el servicio, una vez se tiene la aprobación por parte de la DIGSA, se cubrirá el número de horas invertidas hasta el momento que se suspenda la atención del requerimiento, siempre y cuando se hayan aprobado las actividades y/o productos obtenidos por parte de la Supervisión del servicio. c. No se sobrepase el valor total del servicio, en razón a que la DIGSA no cubrirá ningún pago adicional que sobrepase el mencionado valor. d. El valor de la hora este acorde a la propuesta económica presentada por quien presta el servicio respecto del requerimiento y la tecnología asociada.
4.1.1.4.	<p>No se puede iniciar la ejecución de un plan de trabajo sin la aprobación por parte de la DIGSA (Persona designada por la DIGSA, teniendo en cuenta la estructura de gobierno para el sistema SALUD.SIS). Toda actividad que se adelante con antelación a dicha aprobación no se contemplará bajo el pago del requerimiento.</p>
4.1.1.5.	<p>En los casos que se mencionan a continuación, es factible realizar ajuste al plan de trabajo y presentarlo a quien realiza el seguimiento y control por parte de la DIGSA (Supervisor del Servicio), para su correspondiente revisión y aprobación:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Si no ha transcurrido más del 50% del tiempo inicialmente planteado, y existe clara y explícita justificación de la situación que amerita. En este caso, solo se contemplará un ajuste hasta por el 30% del tiempo inicialmente establecido. El restante ajuste deberá ser asumido por quien presta el servicio. b. Si se presenta un cambio normativo, procedimental u operativo al interior de la DIGSA o que afecta directa o indirectamente la prestación del servicio. En este caso de manera conjunta con la Supervisión del Servicio se hará la valoración del impacto de este cambio a fin de determinar las horas adicionales requeridas.
4.1.1.6.	<p>Durante la actividad de “3. <i>Elaboración, entrega preliminar, presentación del plan de trabajo con el detalle de las actividades y tareas a realizar, para atender el requerimiento</i>” del ítem 15. AMPLIACIÓN Y/O DETALLE DE INFORMACIÓN Sub ítem 15.1. Procedimiento de Solicitud y Atención de Servicios, quien presta el servicio deberá contemplar todas las actividades y tareas que conlleva el alistamiento técnico y funcional, para atender el requerimiento, principalmente en lo que está relacionado con la consecución, transferencia de conocimiento y preparación del recurso</p>



	humano que participaré en las actividades de ejecución y seguimiento al plan de trabajo presentado. Es de total responsabilidad de quien presta el servicio los criterios de cantidad y calidad con la que conforme el equipo de trabajo que atenderá el requerimiento, por ende, el control en las fechas de entrega de PRODUCTOS y la calidad de estos, también lo es y por lo tanto asume la responsabilidad de la aplicación de los acuerdos de niveles de servicio que se puedan dar.
4.1.1.7.	Durante la etapa de “8. Ejecución del plan de trabajo aprobado para atender el requerimiento” del ítem 15. AMPLIACIÓN Y/O DETALLE DE INFORMACIÓN Sub Ítem 15.1. Procedimiento de Solicitud y Atención de Servicios, el comitente vendedor podrá reemplazar el equipo de trabajo mínimo requerido, en caso de retiro, incapacidad o vacaciones. Siempre y cuando la hoja de vida del nuevo personal cumpla con los requerimientos del perfil y sea aprobada por la DIGSA. Esos reemplazos afectan los ANS y los tiempos requeridos para dicho reemplazo no serán facturables y no pueden ser superiores a cinco (5) días hábiles.
4.1.1.8.	Las horas adicionales en que se incurra por una errónea planificación, ejecución y/o seguimiento de las tareas requeridas para atender un requerimiento y por ende la obtención del PRODUCTO asociado, serán a cargo de quien presta el servicio, no eximiendo la responsabilidad que tiene de dar estricto cumplimiento al plan de trabajo inicialmente presentado.
4.1.1.9.	Respecto de este procedimiento aplican los acuerdos de niveles de servicio establecidos, principalmente los asociados con la entrega de productos y cumplimiento de los compromisos derivados de la ejecución del servicio (ejecución del numeral 8 del ítem 15. AMPLIACIÓN Y/O DETALLE DE INFORMACIÓN Sub Ítem 15.1. Procedimiento de Solicitud y Atención de Servicios).
4.1.1.10.	Todos los PRODUCTOS que sean devueltos por calidad, error parcial o total a la fábrica de software, no generarán costos adicionales para la DIGSA, es decir, el tiempo dedicado para la corrección de estos serán asumidos por quien presta el servicio y estos deberán de ser atendidos de acuerdo con el procedimiento de atención de incidentes y problemas, soluciones temporales y definitivas, contemplando la interacción con la herramienta de mesa de servicio con la que dispone la DIGSA.
4.1.1.11.	A partir de la entrega total (firma de registro de cierre del plan) paso 9 del ítem 15. AMPLIACIÓN Y/O DETALLE DE INFORMACIÓN Sub Ítem 15.1. Procedimiento de Solicitud y Atención de Servicios, quien presta el servicio debe brindar la garantía de los PRODUCTOS entregados durante tres (3)



	<p>meses, contados a partir de la entrada a producción, según los acuerdos de niveles de servicio establecidos en términos de oportunidad, sin que ello implique el reconocimiento de horas para la solución del incidente, es decir, que por efecto de dicha garantía no se reconocerá el valor de las horas requeridas por quien presta el servicio para resolver la situación de falla. La solicitud de la garantía se podrá realizar en un horario 5x8 (de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm), pero la solución de la falla deberá ejecutarse hasta resolverla, sin cambiar la correspondiente programación de los requerimientos que se tengan definidos en la planeación para otros servicios. Quien presta el servicio debe cumplir los tiempos definidos en los acuerdos de niveles de servicio de acuerdo con la criticidad de la incidencia, la cual será definida única y exclusivamente por la DIGSA, a partir de su reporte para dar atención a la misma.</p>
4.1.1.12.	<p>El soporte presencial o remoto y las actividades conjuntas con la DIGSA deberán programarse en el horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. Sin embargo, se podrán programar actividades fuera de este horario, para casos de extrema criticidad, donde se comprometa la misión de la DIGSA y la atención de los afiliados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares; las cuáles serán establecidos de manera conjunta con la Supervisión del servicio.</p>
4.1.2.	<p>Disposiciones Generales para la Ejecución de Actividades en el marco de lo Descrito en el Ítem 15. AMPLIACIÓN Y/O DETALLE DE INFORMACIÓN Sub Ítem 15.1. Procedimiento de Solicitud y Atención de Servicios Procedimiento de Solicitud y Atención de Servicios</p>
4.1.2.1.	<p>La fecha de inicio para el comienzo de los Servicios: es la fecha de suscripción del Acta de Inicio.</p>
4.1.2.2.	<p>El plazo de ejecución del servicio será hasta el 31 de diciembre del 2024 contados a partir de la firma del acta de inicio y distribuidos así:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Quince (15) días hábiles, para adelantar el conocimiento de los procesos misionales de la DIGSA, las soluciones, aplicaciones y herramientas con las que cuenta la DIGSA y que serán contempladas en el marco del servicio requerido, tiempo que inicia con la firma del acta de inicio. b. Un (1) mes de cierre de servicios, tiempo que deberá iniciar por lo menos un mes antes de culminar el tiempo total de la prestación del servicio. Respecto de la entrega esta se podrá dar al personal de la DIGSA o a un tercero que la DIGSA defina.



	<p>Nota: El termino cierre hace referencia a las actividades que el comitente vendedor desarrolle para el perfeccionamiento del cierre de la negociación y la finalización de los requerimientos establecidos en el último mes de servicios a prestar; este término no quiere decir que el comitente vendedor deje para el último mes de servicios la entrega de los requerimientos realizados por la DIGSA en los meses de ejecución contractual diferentes al último mes de servicio.</p>
4.1.2.3.	<p>Las actividades prohibidas después de terminado el servicio son:</p> <p>Todos los resultados del proyecto: datos e información digital y de otro tipo, informes y documentación son propiedad de la DIGSA y no pueden utilizarse, publicarse, distribuirse, difundirse ni divulgarse de ninguna forma a otras personas, organizaciones, autoridades o entidades sin el permiso explícito por escrito de la DIGSA.</p> <p>El comitente vendedor deberá ceder a la DIGSA los derechos patrimoniales para garantizar su incorporación y disposición como información oficial y abierta del país. En consecuencia, la DIGSA adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales, de conformidad con lo previsto en la Decisión Andina 351 de 1993 y en la Leyes 23 de 1982 y 44 de 1993, o en las normas que las sustituyan, modifiquen o adicionen.</p> <p>Dicha cesión es total y aplica tanto en el territorio de Colombia como en cualquier otro país, por el término máximo que establezca la Ley.</p>
4.1.2.4.	<p>La tarifa diaria por daños y perjuicios será definida y establecida por el equipo jurídico de la DIGSA, en todo caso esta tarifa será aplicada en perjuicios validados cada semana y aplicada por día de perjuicio, el calculado será realizado sobre el valor de los Servicios no prestados oportunamente (Ver ANS)</p> <p>El monto máximo de liquidación de daños y perjuicios para todo el Servicio es del 10 por ciento del precio de Servicio final que no podrá ser mayor que la garantía de cumplimiento del Servicio.</p>
4.1.2.5	<p>Los mecanismos y modalidades de inspección de los servicios por el comitente comprador serán:</p> <p>El período de responsabilidad por defectos será de tres (3) meses después de la entrega de cada uno de los PRODUCTOS derivados o generados en virtud de los servicios prestados.</p>
4.1.2.6	<p>Los precios cotizados por el Comitente vendedor serán fijos durante la ejecución del Servicio y no estarán sujetos a ninguna variación por ningún motivo.</p>



5.	Equipos, licencias, autorizaciones y/o instalaciones necesarias para ejecutar el Servicio. Nota: el comitente vendedor deberá proveer equipos y licencias necesarias descritas y no descritas (necesarias) para la ejecución del objeto contractual a cada uno de los recursos humanos provistos en el marco de los requerimientos definidos por la DIGSA.
5.1.	En lo que respecta a la infraestructura física, la Entidad dispondrá de tres (3) puestos de trabajo para el equipo mínimo que se hace referencia en el ítem 6 de las especificaciones técnicas del servicio de este documento. Se dispondrá de un acceso vía VPN, sin embargo, quien presta el servicio deberá cumplir con todos los lineamientos que determine la DIGSA para dicha conexión, como configuraciones VPN site to site, y deberá disponer en sus instalaciones un servicio de Internet exclusivo para la prestación del servicio. El comitente vendedor deberá garantizar toda la Infraestructura a nivel de red, para que la conectividad entre sus oficinas y las oficinas del DIGSA sea óptima; el esfuerzo requerido para cualquier tipo de conectividad exitosa no será facturable, es decir no debe generar ningún costo para la Entidad.
5.2.	Respecto de los servicios tecnológicos, la DIGSA procederá a:
5.2.1.	Disponer de una (1) cuenta de correo electrónico, para cada miembro que conforma el equipo mínimo que se hace referencia en el ítem 6 de las especificaciones técnicas del servicio de este documento.
5.2.2.	Disponer de una cuenta de analista en la mesa de servicio de la DIGSA (Herramienta de gestión de casos administrada por el Grupo Sistema Integral de la Información Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la DIGSA), para la gestión a que haya lugar en relación con la atención de los servicios que así lo requieran (gestión de incidentes y/o problemas)
5.2.3.	Disponer de una cuenta de usuario que le permita al comitente vendedor acceso a la información del Sistema de Gestión Integral de la DIGSA, a efectos de poder tener acceso y consulta sobre la documentación que se requiera.
5.2.4.	Disponer de la infraestructura necesaria en los ambientes de desarrollo y pruebas para la gestión de los servicios que así lo requieran. La disposición a que se hace referencia contempla la infraestructura de hardware, software y comunicaciones requeridas, lo cual debe solicitarse con la antelación debida al Grupo Sistema Integral de la Información Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la DIGSA, bajo los procedimientos establecidos, los cuales se darán a conocer dentro de los quince (15) días, posteriores a la firma del acta de inicio. La DIGSA proporcionará la infraestructura, licenciamiento y soporte de esta en los ambientes de desarrollo, pruebas o de aceptación de usuario final y producción.

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

5.2.5.	Disponer de un repositorio documental compartido, que permita que la gestión de los productos que se obtengan en desarrollo de los servicios quede respaldos en la infraestructura de la DIGSA. De manera conjunta entre quien presta el servicio y la Entidad, se deberán definir dentro de los quince (15) días, posteriores a la firma del acta de inicio, la estructura de carpetas y nomenclatura de archivos para la generación de los documentos digitales, así como el esquema de versionamiento y realce establecido.
5.2.6.	Disponer de una cuenta de usuario de consulta sobre los sistemas, aplicativos y/o soluciones con los que cuenta la DIGSA, especialmente la cuanta para el sistema SALUD.SIS.
5.2.7.	Disponer en un repositorio de las últimas versiones de los tipos de artefactos (documentales, software y códigos fuente) de cada una de las soluciones, que será objeto de intervención a través de los servicios a prestar.
5.3.	Por parte de quien presta los servicios, se debe tener en cuenta:
5.3.1.	Suscribir los documentos de confidencialidad a que haya lugar, a la suscripción del acta de inicio.
5.3.2.	Previo al inicio de ejecución de las actividades para adelantar el conocimiento de los soluciones, aplicaciones y herramientas con las que cuenta la DIGSA, se debe adelantar un conocimiento de la DIGSA, a través de la visita y estudio de lo consignado en el sitio web de la Entidad, https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/
5.3.3.	Además de los documentos a que se ha hecho mención a lo largo de este documento a ser entregados por la DIGSA, es responsabilidad que dentro del mes que se ha establecido para adelantar el conocimiento de las soluciones, aplicaciones y herramientas con las que cuenta la DIGSA, se solicite la documentación que se requiera para obtener el conocimiento requerido.
5.3.4.	Suministrar a todos los integrantes del equipo de trabajo, con que atenderá el servicio, sea que operen en las instalaciones de la DIGSA u en sus oficinas computadores portátiles con las características mínimas: Intel Core i7 o AMD R7, 16GB RAM, 512 SSD, tarjeta aceleradora de video con sus respectivas licencias (Sistema Operativo, Software de Ofimática, Antivirus y software necesario para la prestación de los servicios), guaya de seguridad, pantallas de mínimo 15.6 pulgadas, mouse, pad mouse, lo anteriormente mencionado debe estar instalado en el lugar en que se ubique cada uno de los integrantes del equipo, a más tardar cinco (5) días calendario posteriores a la firma del acta de inicio de prestación de servicios y no generarán ningún costo para la DIGSA.



5.3.5.	El soporte técnico de los equipos descritos en el numeral anterior lo deberá brindar comitente vendedor de manera presencial en las instalaciones de la DIGSA para el equipo que allí se encuentre operando y en las instalaciones de quien presta el servicio para el equipo que este asignado en esa ubicación.
5.3.6.	El traslado de equipos que se llegue a requerir por cualquier motivo debe realizarse directamente por el comitente vendedor con su equipo especializado y no por los Ingenieros que hacen parte del servicio. En caso de que un recurso del servicio no pueda desarrollar sus actividades normales por una falla de su equipo computo, dichas horas no serán facturables y deberán indicar al supervisor del servicio por parte de la DIGSA la fecha y hora de inicio y fin de la novedad.
5.3.7.	Se deberá garantizar tener la disponibilidad inmediata de por lo menos un equipo portátil (Backup) de las mismas características al asignado a los integrantes del servicio, como contingencia en caso de un daño en un equipo de un recurso humano; el equipo se deberá asignar en caso de que transcurridas cuatro (4) horas después del inicio de la novedad no se logre la reparación y/o solución del fallo. Los cambios de portátil por fallos o renovación deberán realizarse fuera del horario laboral de manera que no se vea impactado el servicio. El soporte técnico a los equipos es responsabilidad del comitente vendedor y no podrá generar ningún costo para la DIGSA.
5.3.8.	Suministrar a todos los integrantes del equipo de trabajo, con que atenderá el servicio, que operen en las instalaciones de la DIGSA, mínimo una impresora multifuncional y proveer todos los consumibles necesarios para dicha impresora multifuncional durante la ejecución del servicio.
5.3.9.	Suministrar a todos los integrantes del equipo de trabajo tarjetas de acceso a las instalaciones de las DIGSA, dichas tarjetas serán tramitadas con la administración del edificio y esta gestión no podrá generar ningún costo para la DIGSA.
6.	DEFINICIÓN DE EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO: Se debe garantizar todo el personal (profesional y técnico) necesario para dar cumplimiento a lo establecido en OBJETO DEL SERVICIO y la subsecuente prestación de servicios en los tiempos y calidad requeridos. Este personal que estará bajo cuenta y riesgo de quien presta los servicios requeridos, entendiéndose que no se genera relación laboral alguna por parte de la DIGSA, ni con éste ni el personal

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

	<p>a su cargo, en consecuencia, tampoco existirá pago de prestaciones sociales ni de ningún tipo de costos distintos al valor acordado, por parte de la DIGSA.</p> <p>Como mínimo y de forma permanente en las instalaciones de la DIGSA se debe contar con el personal que se menciona a continuación. Todo el personal debe cumplir con los requisitos de perfil y disponibilidad establecida, sin embargo, como ya se mencionó se debe disponer de TODO el personal que se requiera para la atención de los requerimientos solicitados garantizando así el cumplimiento del objeto contractual con la calidad y oportunidad requerida para el cumplimiento de las obligaciones pactadas y contemplando los acuerdos de niveles de servicio establecidos. Por ende, es de total responsabilidad de quien presta el servicio la selección del personal adicional al equipo mínimo que se disponga para adelantar todas las actividades involucradas en la atención de un requerimiento en el marco del servicio.</p>
6.1.	Proveer un Gerente de Servicio
6.1.1.	FORMACIÓN ACADÉMICA
6.1.1.1.	PREGRADO: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniero Industrial o Afines según lo consignado en el Sistema Nacional de Información de Educación Superior - SNIES en núcleo básico de conocimiento
6.1.1.2.	POSTGRADO Y/O CERTIFICACIONES: Certificación PMP® vigente Posgrado en Ingeniería de Software o Gerencia de Proyectos de software o afines.
6.1.2.	EXPERIENCIA LABORAL
6.1.2.1.	GENERAL: Siete (7) años
6.1.2.2.	ESPECIFICA: Cinco (5) años desempeñando el rol/cargo de Gerente / Líder / Coordinador / Director en Áreas, con la responsabilidad asociadas o equivalentes al objeto contractual; dentro de los Cinco (5) años se debe contar como mínimo experiencia en dos (2) proyectos en Fábricas de Software o Implementación de Software desarrollado a la medida.
6.1.3.	DEDICACIÓN: A necesidad de la entidad (Hasta por 160 horas mensuales).
6.1.4.	<p>PRINCIPALES ACTIVIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Liderar la planificación, ejecución y seguimiento de los servicios a prestar. b. Liderar la presentación y entrega de los productos derivados de los servicios prestados. c. Administrar el equipo de trabajo d. Liderar la atención de todos los requerimientos de información que realice la DIGSA o por medio de la DIGSA otras Entidades, contemplando los procedimientos que establezca la DIGSA o que se determinen en común acuerdo.



6.2.	Proveer un Líder de Requerimientos y QA
6.2.1.	FORMACIÓN ACADÉMICA
6.2.1.1.	PREGRADO: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Industrial o Afines según lo consignado en el Sistema Nacional de Información de Educación Superior - SNIES en núcleo básico de conocimiento
6.2.1.2.	POSTGRADO Y/O CERTIFICACIONES: Certificación SCRUM Master
6.2.2.	EXPERIENCIA LABORAL
6.2.2.1.	GENERAL: Cinco (5) años
6.2.2.2.	ESPECIFICA: Tres (3) años desempeñando el rol/cargo de Analista de Sistemas, Gestor Requerimientos, Líder Calidad Tiempo como mínimo haber participado en dos (2) proyectos de fabrica y/o desarrollo de Software.
6.2.3.	DEDICACIÓN: A necesidad de la entidad (Hasta por 160 horas mensuales).
6.2.4.	PRINCIPALES ACTIVIDADES: a. Liderar las actividades de definición de requerimientos con las áreas usuarias. b. Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de trabajo relacionados con Requerimientos y Planes de Certificación de Calidad. c. Coordinar con los equipos variables la interrelación con los usuarios en las actividades de Levantamiento de Información y aseguramiento de calidad.
6.3.	Proveer un Líder Senior de Desarrollo de Software
6.3.1.	FORMACIÓN ACADÉMICA
6.3.1.1.	PREGRADO: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Afines según lo consignado en el Sistema Nacional de Información de Educación Superior - SNIES en núcleo básico de conocimiento
6.3.1.2.	POSTGRADO Y/O CERTIFICACIONES: Certificación o diplomado desarrollo de software o Certificación SCRUM o certificación en herramientas de desarrollo Java y/o .Net
6.3.2.	EXPERIENCIA LABORAL
6.3.2.1.	GENERAL: Cinco (5) años
6.3.2.2.	ESPECIFICA: Tres (3) años desempeñando el rol/cargo de Coordinador, Líder, Gerente, Director de Software. Tiempo en el cual debió haber participado en mínimo dos (2) proyectos de fábrica de software.
6.3.3.	DEDICACIÓN: A necesidad de la entidad (Hasta por 160 horas mensuales).
6.3.4.	PRINCIPALES ACTIVIDADES: a. Liderar la planificación, ejecución y seguimiento de los planes para la atención de requerimientos de acuerdo con el procedimiento establecido. b. Liderar la obtención y entrega oportuna y calidad de los productos obtenidos en virtud de los servicios prestados.

	<p>c. Velar por el cumplimiento en la ejecución de las actividades entrega de los productos en las condiciones de calidad requeridas.</p> <p>d. Liderar que la atención de incidentes y/o problemas que se deriven en virtud de los servicios prestados, se realice con la oportunidad y calidad requerida</p>
6.4.	Para el personal requerido como equipo mínimo de trabajo, se debe tener en cuenta lo siguiente:
6.4.1	Entregar con la presentación formal de la oferta, las hojas de vida (con los respectivos soportes documentales vigentes y legibles respecto de documentos de identificación, formación académica y experiencia profesional) del equipo mínimo de trabajo que empleará en la ejecución del servicio. Respecto de la documentación en mención se debe contemplar:
6.4.1.1.	La experiencia profesional se computará a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional o matrícula profesional, teniendo en cuenta que se aplicará la regla de verificación de la experiencia de acuerdo a la normatividad vigente (Ley 842 de 2003).
6.4.1.2.	<p>Para la acreditación de la experiencia se deberán presentar las certificaciones de los servicios ejecutados o cualquier otro documento debidamente firmado por el contratante que contenga como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Nombre y/o razón social del contratante ii. Objeto del servicio. iii. Cargo(s), rol(es) o perfil(es) nominales y/o funcionales desempeñado(s). iv. Fechas de inicio y terminación del servicio y/o proyectos. v. Firma del personal competente. vi. Experiencia acreditada, identificando: Nombre y funciones y/o actividades desempeñadas. vii. Periodo de vinculación del profesional al proyecto y/o servicio (Fecha Desde y Fecha Hasta). <p>En caso de que la información requerida no se encuentre en las certificaciones, el comitente vendedor podrá adjuntar copia de los servicios y/o copia del acta de liquidación y/o certificación del contratante del o los proyectos en los que participó el profesional, en donde se evidencie la fecha de inicio, de finalización y el objeto del servicio o proyecto y su rol y obligaciones específicas ejecutadas, sin perjuicio de las verificaciones que la DIGSA considere necesario realizar.</p>
6.4.1.3.	Para demostrar la experiencia específica se contabilizará una sola vez, cuando corresponda a los periodos superpuestos, traslapados o ya cubiertos en otros



	proyectos. Es decir, cuando existan servicios con tiempos traslapados se contará solamente el periodo de un servicio.
6.4.1.4.	La certificación de experiencia en idioma diferente al castellano deberá acompañarse de la traducción simple al castellano, pero si el comitente vendedor resulta adjudicatario del proceso deberá aportar para la firma del servicio el documento con la traducción oficial correspondiente.
6.4.1.5.	Si el comitente vendedor es el mismo que certifica la experiencia del profesional propuesto, además de esta certificación, se deberá presentar fotocopia legible del servicio suscrito entre él y la persona, a través del cual se evidencie el vínculo contractual. En caso de no existir servicio suscrito, deberá allegar certificación de la junta directiva o junta de socios (la que corresponda), con el visto bueno del revisor fiscal o contador (en caso de no existir revisor fiscal), para acreditar la experiencia del profesional propuesto.
6.4.1.6.	De igual forma se deberá adjuntar carta de compromiso en la que se indique que este será el recurso humano encargado de ejecutar las actividades previstas y que en caso de presentarse un incidente de fuerza mayor que impida que una de las personas no pueda prestar el servicio, será reemplazada por otra persona que cumpla los mismos requisitos establecidos, para lo cual deberá comunicarlo por escrito a la persona que por parte de la DIGSA se designe para hacer seguimiento respecto de las condiciones y características del servicio, indicando el motivo del cambio y anexar la hoja de vida respectiva, con similares o superiores calidades a las del reemplazado. El cambio deberá ser anunciado como mínimo con quince (15) días de antelación a que éste se dé. La persona que por parte de la DIGSA designe para hacer seguimiento respecto de las condiciones y características del servicio, será la única autorizada para dar el visto bueno sobre el cambio, solicitando que se suscriba un acta de empalme entre el profesional saliente y el entrante. Se debe contemplar el proceso de empalme con el nuevo miembro del equipo de trabajo. La duración del proceso de empalme o transferencia de conocimiento será de mínimo diez (10) días hábiles, para garantizar el servicio, contemplando realizar la contextualización sobre el servicio a toda persona que ingrese durante la ejecución del servicio.
6.4.1.7.	Contar con un esquema de recurso de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias y renunciaciones), el profesional de reserva debe tener el mismo perfil del titular. Dicha persona debe ser provisto dentro de las primeras tres (3) horas de la ausencia del titular.
6.4.1.8.	Este equipo mínimo de trabajo asignado a la prestación del servicio deberá tener dedicación exclusiva al mismo y no podrá ser incluido durante el tiempo

	de prestación de su servicio a la DIGSA, en otras propuestas o proyectos, como tampoco desempeñar algún cargo directivo dentro de la(s) empresa(s) de quien presta el servicio.
6.4.1.9.	El personal a que se hace mención deberá portar el carné con foto en un lugar visible que lo identifique como empleado de quien ejecuta el servicio.
7.	LUGAR DE ENTREGA DE PRODUCTOS
7.1.	La planificación, ejecución y seguimiento de las actividades requeridas para proceder con la atención de los requerimientos realizados sobre los servicios, en que no se haga necesario la participación de personal (funcionarios y/o comitente vendedor) de la DIGSA, las podrá hacer quien presta el servicio en sus instalaciones; en las que se requiera la participación del personal de la DIGSA o de otra(s) Entidades involucradas en los productos a entregar, se deberán hacer en las instalaciones que se determinen por parte de la DIGSA en la ciudad de Bogotá.
7.2.	La entrega de las versiones finales de los productos que se derive de la prestación de los servicios se deberá hacer mediante comunicación radicada al Supervisor del Servicio, las versiones de presentación o las que se generen de manera intermedia antes de proceder con la versión final, se deberán incorporar en el repositorio establecido para tal fin generando los correos de notificación respectivos. NO SE PUEDE REMITIR DE MANERA DIRECTA PRODUCTOS A TRAVÈS DE CORREOS ELECTRÓNICOS.
7.3.	La entrega de los productos y demás documentos (versión preliminar y final) se deberá realizar hasta las 4:00 pm del día acordado con la DIGSA. En el evento que se envíe la información después de las 4:00 pm, se tomará como si la entrega se hubiera realizado al día siguiente y se examinara si hay lugar a la aplicación del acuerdo de nivel de servicio definido para la oportunidad en la entrega.
8.	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO: Con el fin contar con un instrumento de monitoreo y control respecto la prestación de los servicios con la oportunidad y calidad requerida, y en cumplimiento a las obligaciones contractuales que se lleguen a establecer, se fijan unos acuerdos de niveles de servicio en lo que respecta a entrega de productos y a la planificación y ejecución de las actividades respecto de los servicios a prestar, En los casos en los cuales no se cumpla con los niveles de servicio, se aplica unos descuentos en beneficio de la DIGSA, los cuales se aplican en la facturación correspondiente al mes siguiente de generado el incumplimiento.
8.1.	LINEAMIENTOS



8.1.1.	La medición de los acuerdos de niveles de servicio inicia a partir de la suscripción del acta de inicio.
8.1.2.	De manera semestral, de acuerdo con el comportamiento del servicio y/o las necesidades del servicio así lo requieran y con el fin de garantizar la óptima prestación de este, de común acuerdo se realizará una revisión de los acuerdos establecidos a fin de determinar la necesidad de ajustes sobre los existentes o definición de unos nuevos acuerdos de niveles de servicio.
8.1.3.	No se acumularán incumplimientos de los acuerdos de nivel servicio de un periodo de medición al otro
8.1.4.	Ante el quinto (5to) incumplimiento consecutivo durante un mes de un acuerdo de nivel de servicio la DIGSA dará inicio al procedimiento sancionatorio previsto contractualmente
8.2.	DURACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO
8.2.1.	La duración de los acuerdos de niveles de servicio será por el plazo establecido en el servicio.
8.2.2.	La planificación y ejecución de las actividades y servicios objeto de negociación se medirán constantemente, si no hay satisfacción de las necesidades de la DIGSA o cumplimiento de las obligaciones en las condiciones de calidad y oportunidad establecidos se realizará el descuento en cada factura según los porcentajes descritos en la tabla de acuerdos de niveles de servicio de cada servicio.
8.3.	DESCRIPCIÓN DE ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO
8.3.1.	En este ÍTEM se describe cada uno de los acuerdos de niveles de servicio que el comitente vendedor debe cumplir con lo negociado por la Entidad.
8.3.2.	La ausencia de respuesta a cada una de las solicitudes formales de información o la no entrega de las mismas en los términos requeridos o en los tiempos establecidos de común acuerdo, dará origen a la aplicación de los acuerdos de servicio a que haya lugar.
8.3.3.	Definición de tiempos de criticidad para la solución de incidentes
8.3.3. 1.	Se definen tiempos para la atención de incidentes, se aplicarán, en el caso que se requiera ANS correspondiente, por la demora en la solución del incidente teniendo en cuenta la planeación entregada para la solución del incidente.
8.4.	La DIGSA informa que los ANS cuentan con un techo de descuento en favor de la DIGSA sobre la facturación mensual en el caso de que simultáneamente en un mes se apliquen varios y diferentes ANS y estos se acumulen, lo anterior teniendo en cuenta que el descuento de ANS no tiene naturaleza



	sancionatoria y por lo tanto coexiste con las multas que también se han definido en el servicio; la DIGSA considera que el porcentaje techo de sumatoria de ANS para la facturación mensual corresponde al 10% de lo facturado mes, lo cual representa y soporta un descuento en favor de la DIGSA proporcional sobre los incumplimientos.
8.5.	En el caso de que el incumplimiento no sea atribuido al comitente vendedor por razones de fuerza mayor o caso fortuito no se aplicará el ANS evidenciado. En este caso deberá el comitente vendedor sustentar de forma clara y precisa la fuerza mayor o caso fortuito.
9.	ACEPTACIÓN DE PRODUCTOS
9.1.	Las actividades de supervisión de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación y Supervisión de la DIGSA, serán ejercidas por la persona designada por la DIGSA, quién para proceder con la aprobación de los servicios prestados y por ende de los PRODUCTOS entregados y recibidos a satisfacción, contará con los avales correspondientes, así:
9.1.1.	En lo que respecta al servicio de “Especificación y análisis detallado de requerimientos”, el aval estará en cabeza de la Persona designada por la DIGSA, teniendo en cuenta la estructura de gobierno para el sistema SALUD.SIS quien corresponde a la dependencia o proceso que solicite el servicio.
9.1.2.	En lo que respecta al servicio de “Implementación de una nueva solución de software”, el aval estará en cabeza de la Persona designada por la DIGSA, teniendo en cuenta la estructura de gobierno para el sistema SALUD.SIS quien corresponde a la dependencia o proceso que solicite el servicio.
9.1.3.	En lo que respecta al servicio de “Mantenimiento Preventivo”, “Mantenimiento Correctivo”, “Mantenimiento Adaptativo”, “Mantenimiento Evolutivo” y “Mantenimientos Perfectivos” de artefactos de software, el aval estará en cabeza de la Persona designada por la DIGSA, teniendo en cuenta la estructura de gobierno para el sistema SALUD.SIS quien corresponde a la dependencia o proceso que solicite el servicio.
9.1.4.	En lo que respecta al servicio de “Gestión de Datos (cargue, depuración, actualización y/o migración de datos)”, el aval estará en cabeza de la Persona designada por la DIGSA, teniendo en cuenta la estructura de gobierno para el sistema SALUD.SIS quien corresponde a la dependencia o proceso que solicite el servicio y el funcionario o comitente vendedor designado por el Grupo Sistema Integral de la Información Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la DIGSA.



	9.1.5.	En lo que respecta al servicio de “Pruebas de entornos productivos (funcionales, unitarias, integración, seguridad, desempeño/carga y estrés)”, el aval estará en cabeza de la Persona designada por la DIGSA, teniendo en cuenta la estructura de gobierno para el sistema SALUD.SIS quien corresponde a la dependencia o proceso que solicite el servicio y el funcionario o comitente vendedor designado por el Grupo Sistema Integral de la Información Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la DIGSA.
	9.1.6.	En lo que respeta al servicio de “Afinamiento de artefactos de software en la capa de datos”, el aval estará en cabeza del funcionario o comitente vendedor designado por el Grupo Sistema Integral de la Información Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la DIGSA.
	9.1.7.	En lo que respeta al servicio de “Afinamiento de artefactos de software en la capa/nivel de aplicación”, el aval estará en cabeza del funcionario o comitente vendedor designado por el Grupo Sistema Integral de la Información Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la DIGSA.
	9.1.8.	En lo que respeta al servicio de “Elaboración y/o actualización de documentos técnicos y/o funcionales”, el aval estará en cabeza de la Persona designada por la DIGSA, teniendo en cuenta la estructura de gobierno para el sistema SALUD.SIS quien corresponde a la dependencia o proceso que solicite el servicio sobre documentación funcional o de usuario final; y el funcionario o comitente vendedor designado por el Grupo Sistema Integral de la Información Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la DIGSA, para el caso que el servicio que se solicite este asociado con documentos técnicos.
	9.2.	Las actividades de supervisión podrán contar con el apoyo de los profesionales que para tal fin designe la entidad. La designación a que se hace mención podrá ser modificada por parte del ordenador del gasto, quien tendrá las responsabilidades que para tal fin le asigna la normatividad vigente.
	9.3.	Mensualmente la supervisión efectuará como mínimo dos (2) reuniones con el personal de la DIGSA o las que sean necesarias para realizar el monitoreo y control de los servicios objeto de la negociación.
	9.4.	La asignación a que se hace mención podrá ser modificada por parte del ordenador del gasto, quien tendrá las responsabilidades que para tal fin le asigna la normatividad vigente.
	10.	METODOLOGÍA DETERMINACIÓN DE CANTIDAD DE HORAS POR SERVICIO



10.1.	El comitente vendedor al cual se le adjudica el servicio deberá realizar la definición del protocolo para determinar la cantidad de horas por cada uno de los servicios requeridos, este protocolo deberá ser socializado con el supervisor y el recurso humano del Grupo Sistema Integral de la Información Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la DIGSA para su respectiva aprobación. La entrega del protocolo se deberá hacer como máximo diez (10) días después de la firma del acta de inicio del servicio.
10.2.	La DIGSA requiere que la metodología a implementar en el proceso de determinación de horas para cada uno de los servicios requeridos sea “Puntos de Casos de Uso”
10.3.	El comitente vendedor al cual se le adjudica el servicio deberá ofrecer una herramienta informática que facilite la determinación de horas para cada servicio requerido aplicando la metodología “Puntos de Casos de Uso”.
11.	CONFIDENCIALIDAD
11.1.	La DIGSA y el Comitente vendedor de Servicios deberán mantener confidencialidad y en ningún momento divulgarán a terceros, sin el consentimiento de la otra parte, documentos, datos u otra información que hubiera sido directa o indirectamente proporcionada por la otra parte en conexión con la prestación del servicio, antes, durante o después de la ejecución de este. No obstante, lo anterior, el Comitente vendedor de Servicios podrá proporcionar a sus Subcomitente vendedores los documentos, datos e información recibidos de la DIGSA para que puedan cumplir con su trabajo en virtud del Servicio. En tal caso, el Comitente vendedor de Servicios obtendrá de dichos Subcomitente vendedores un compromiso de confidencialidad similar al requerido del Comitente vendedor en el presente ítem en caso de ser requerido.
11.2.	Las disposiciones del ítem 11 permanecerán válidas después del cumplimiento o terminación del servicio por cualquier razón.
12.	REMOCIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DEL PERSONAL
12.1.	Salvo que la DIGSA acuerde lo contrario, no se efectuarán cambios en la composición del Personal asignado a la Prestación del Servicio. Si fuere necesario sustituir a algún integrante del Personal asignado a la Prestación del Servicio, por cualquier motivo que escape al razonable control del Comitente vendedor de Servicios éste lo reemplazará de inmediato por otra persona con calificaciones iguales o superiores a las de la persona reemplazada, previa aprobación por parte de la DIGSA.
12.2.	Si la DIGSA (i) tiene conocimiento de que un integrante del Personal asignado a la Prestación del Servicio se ha comportado de manera inaceptable o ha sido



	acusado de cometer un delito, o (ii) tiene motivos razonables para estar insatisfecho con el desempeño de cualquier integrante del Personal asignado a la Prestación del Servicio, el Comitente vendedor de Servicios, a petición por escrito de la DIGSA expresando los motivos para ello, lo reemplazará por otra persona cuyas calificaciones y experiencias sean aceptables a la DIGSA.
12.3.	El Comitente vendedor de Servicios no podrá exigir costos adicionales que surjan de la remoción y/o sustitución de Personal.
13.	SERVICIO DE SOPORTE DE APLICACIONES
13.1.	Los casos o solicitudes de soporte se refieren a las solicitudes de usuario relacionadas con dudas funcionales acerca de alguna aplicación específica o configuraciones o parametrizaciones de una aplicación.
13.2.	El Comitente vendedor debe prestar el servicio de soporte para las aplicaciones de la Entidad cuando así lo requiera a partir de Nivel 2 y superior de criticidad.
13.3.	El soporte excluye fallas en los Productos de Software desarrollados o ajustados por la Fábrica de Software, el soporte está asociado a fallas preexistentes de las aplicaciones de la Entidad.
13.4.	El Comitente vendedor debe entregar el procedimiento completo, la documentación y las políticas requeridas para registrar una incidencia.
13.5.	Establecer el procedimiento para que los usuarios puedan crear las solicitudes de soporte técnico y funcional.
13.6.	Utilizar la herramienta de gestión del servicio en línea para el registro y el seguimiento a los casos de soporte durante la vigencia del Servicio.
13.7.	Atender y solucionar las solicitudes que sean reportados por los usuarios durante la ejecución del Servicio.
13.8.	El servicio de soporte es requerido para las aplicaciones que se indican en el Inventario de Aplicaciones que se entregará en reunión solicitada por el comitente vendedor con el Grupo Sistema Integral de la Información Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la DIGSA, la convocatoria a la reunión no podrá exceder a 15 días después de la firma del acta de inicio de la prestación del servicio.
13.9.	Configurar los niveles de servicio (nivel 2 y nivel 3) para cada una de las solicitudes de acuerdo con su prioridad.
13.10.	El comitente vendedor prestara los servicios para los niveles 2 o superior, los niveles unos de soporte serán atendidos por el personal de la DIGSA.

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO



**BOLSA
 MERCANTIL
 DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
 Edificio Teleport Business Park
 PBX: 629 2529
 Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

13.11.	El comitente vendedor ofertará un valor de hora integral para el servicio de Soporte de aplicaciones; el cual será computado con la cantidad de horas de servicio mes para el respectivo cálculo del servicio mensual.
13.12.	Si para la resolución de un incidente se requiere una intervención de la fábrica de software, el tiempo de servicio de soporte se detiene, se cierra el incidente y se registra un requerimiento nuevo a la fábrica de software para continuar con el procedimiento establecido para los requerimientos.
13.13.	El comitente vendedor dispondrá de un recurso humano para la organización de los aspectos paramétricos y de administración de la herramienta de gestión de servicios que disponga la DIGSA, esta tarea se deberá adelantar en los primeros 15 días de ejecución del servicio, contados a partir de la carta de inicio de este.
14.	CERTIFICACIÓN, CAPACIDADES Y/O COMPETENCIAS DEL COMITENTE VENDEDOR
14.1.	<p>El comitente vendedor deberá contar con la certificación CMMI para Desarrollo de Software, mínimo en el nivel 4, se entiende que una certificación de nivel superior hace cumplir el requerimiento; Para la evaluación de nivel de CMMI para Desarrollo de Software se debe presentar el correspondiente certificado, dicho certificado debe estar en el listado aplicable para Colombia de acuerdo lo estipulado en página oficial de evaluación del Modelo: https://cmmiinstitute.com/pars/?StatelId=617ee244-9064-48f4-b296-40f2a464b887</p> <p>NOTA: Si el comitente vendedor se presenta en Consorcio o Unión Temporal, el proponente que tenga el porcentaje de participación más alto deberá aportar la certificación CMMI DEV para ser habilitado.</p>
14.2.	<p>El comitente vendedor deberá contar con la certificación CMMI para Servicios, mínimo en el nivel 4, se entiende que una certificación de nivel superior hace cumplir el requerimiento; Para la evaluación de nivel de CMMI para Servicios se debe presentar el correspondiente certificado, dicho certificado debe estar en el listado aplicable para Colombia de acuerdo lo estipulado en página oficial de evaluación del Modelo: https://cmmiinstitute.com/pars/?StatelId=617ee244-9064-48f4-b296-40f2a464b887</p> <p>NOTA: Si el comitente vendedor se presenta en Consorcio o Unión Temporal, el proponente que tenga el porcentaje de participación más alto deberá aportar la certificación CMMI para Servicios para ser habilitado.</p>

	14.3.	<p>Dada la importancia de la información que maneja la DIGSA, información de afiliados al subsistema de salud de las fuerzas militares y sus historias clínicas y teniendo en cuenta que el comitente vendedor que resulte adjudicatario debe manejar estos activos de información altamente confidenciales; se requiere que comitente vendedor cuente con la certificación ISO / IEC 27001: 2013 o superior vigente. Lo anterior considerando que los nuevos modelos de fábrica de software deben propender a incrementar la ciberseguridad en todos sus procesos.</p> <p>El comitente vendedor deberá adjuntar la certificación expedida por un órgano autorizado, de la norma ISO 27001:2013 sobre buenas prácticas para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.</p>													
	14.4	<p>El comitente vendedor deberá contar con experiencia en desarrollo e implementación de servicios de interoperabilidad en entidades del Estado o particulares.</p>													
	15.	<p>AMPLIACIÓN Y/O DETALLE DE INFORMACIÓN</p>													
	15.1.	<p>Procedimiento de Solicitud y Atención de Servicios</p>													
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDAD</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>TIEMPOS (MÁXIMOS (DÍAS CALENDARIO) ESTABLECIDOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD)</th> <th>PRODUCTO DE LA ACTIVIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Gestión de solicitud de servicio</td> <td>Persona designada por la DIGSA, teniendo en cuenta la estructura de gobierno para el sistema SALUD.SIS</td> <td>No aplica</td> <td>Solicitud de requerimiento identificando el (los) servicio(s) requeridos, estableciendo claramente su alcance.</td> </tr> <tr> <td>2. Recepción, valoración y aceptación de solicitud de servicio.</td> <td>Gerente del servicio</td> <td>A partir de la entrega de la solicitud por parte de la DIGSA,</td> <td>Registro de recepción, aceptación y valoración de la solicitud.</td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPOS (MÁXIMOS (DÍAS CALENDARIO) ESTABLECIDOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD)	PRODUCTO DE LA ACTIVIDAD	1. Gestión de solicitud de servicio	Persona designada por la DIGSA, teniendo en cuenta la estructura de gobierno para el sistema SALUD.SIS	No aplica	Solicitud de requerimiento identificando el (los) servicio(s) requeridos, estableciendo claramente su alcance.	2. Recepción, valoración y aceptación de solicitud de servicio.	Gerente del servicio	A partir de la entrega de la solicitud por parte de la DIGSA,
ACTIVIDAD		RESPONSABLE	TIEMPOS (MÁXIMOS (DÍAS CALENDARIO) ESTABLECIDOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD)	PRODUCTO DE LA ACTIVIDAD											
1. Gestión de solicitud de servicio	Persona designada por la DIGSA, teniendo en cuenta la estructura de gobierno para el sistema SALUD.SIS	No aplica	Solicitud de requerimiento identificando el (los) servicio(s) requeridos, estableciendo claramente su alcance.												
2. Recepción, valoración y aceptación de solicitud de servicio.	Gerente del servicio	A partir de la entrega de la solicitud por parte de la DIGSA,	Registro de recepción, aceptación y valoración de la solicitud.												

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2



**BOLSA
 MERCANTIL
 DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
 Edificio Teleport Business Park
 PBX: 629 2529
 Bogotá D.C.

www.bolsamercantil.com.co

	<p>El ejecutar esta actividad puede implicar que quien presta el servicio solicite algún tipo de aclaración o que contemple revisar con la DIGSA algún aspecto técnico.</p> <p>En el evento que transcurrido el 50% del tiempo para la ejecución de la actividad, quien presta el servicio no ha realizado manifestación respecto del número de horas necesario para el desarrollo de la actividad, se entiende que DIGSA estimara el número de horas necesaria para la ejecución de la actividad.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ BAJA: Cinco (5) Días Calendario. ✓ MEDIA: Siete (7) Días Calendario. ✓ ALTA: Diez (10) Días Calendario. 	
	<p>3. Elaboración, entrega preliminar, presentación del plan de trabajo con el detalle de las actividades y tareas a realizar, para atender el requerimiento.</p> <p>En la elaboración de este plan de trabajo se debe contemplar:</p> <p>a. Identificación clara y explícita de las</p>	Gerente del servicio	<p>A partir de la terminación de la ejecución de la actividad anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ BAJA: Cinco (5) Días Calendario. ✓ MEDIA: Siete (7) Días Calendario. ✓ ALTA: Diez (10) Días Calendario. 	Plan de trabajo para atender el requerimiento

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO MERCANTIL



**BOLSA
 MERCANTIL
 DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15

Edificio Teleport Business Park

PBX: 629 2529

Bogotá D.C.

www.bolsamercantil.com.co

		<p>actividades y tareas a realizar.</p> <p>b. Tiempo de ejecución de la actividad</p> <p>c. Fecha aproximada de inicio</p> <p>d. Fecha terminada de inicio</p> <p>e. Rol del responsable directo de la ejecución de la actividad</p> <p>f. Rol(es) del (los) participantes en la ejecución de la actividad</p> <p>g. Hitos o puntos de control</p> <p>h. Precedencia e independencia de actividades y tareas</p> <p>i. La identificación y registro de todas aquellas actividades en las que debe participar la Entidad y/o Entes Externos</p> <p>De este plan se debe poder determinar de manera clara y explícita:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo total requerido para la atención del requerimiento. ✓ Valor total del requerimiento 			
--	--	--	--	--	--

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2



**BOLSA
 MERCANTIL
 DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
 Edificio Teleport Business Park
 PBX: 629 2529
 Bogotá D.C.

www.bolsamercantil.com.co

	a atender			
	4.Revisión del plan de trabajo.	Persona designada por la DIGSA, teniendo en cuenta la estructura de gobierno para el sistema SALUD.SIS	A partir de la terminación de la ejecución de la actividad anterior: ✓ BAJA: Dos (2) Días Calendario. ✓ MEDIA: Dos (2) Días Calendario. ✓ ALTA: Dos (2) Días Calendario.	Registro de revisión del plan de trabajo, estableciendo: 1. Plan de trabajo sin observaciones 2. Plan de trabajo aprobado con observaciones De lo consignado en el acta se deriva la actividad 5. o 6.
	5.Ajustes al plan de trabajo y presentación para aprobación. Esta actividad se da del hecho que la DIGSA al revisar el plan identifico aspectos que deben ser ajustados y/o complementados.	Gerente del servicio	A partir de la terminación de la ejecución de la actividad anterior: ✓ BAJA: Dos (2) Días Calendario. ✓ MEDIA: Dos (2) Días Calendario. ✓ ALTA: Dos (2) Días Calendario.	Plan de trabajo para atender el requerimiento ajustado
	6.Aceptación y aprobación plan de trabajo	Persona designada por la DIGSA, teniendo en cuenta la estructura de gobierno para el sistema SALUD.SIS	A partir de la terminación de la ejecución de la actividad anterior (4 o 5): ✓ BAJA: Dos (2) Días Calendario.	Registro de aceptación y aprobación del plan de trabajo

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO: REGISTRADO



**BOLSA
 MERCANTIL
 DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
 Edificio Teleport Business Park
 PBX: 629 2529
 Bogotá D.C.

www.bolsamercantil.com.co

			<ul style="list-style-type: none"> ✓ MEDIA: Dos (2) Días Calendario. ✓ ALTA: Dos (2) Días Calendario. 	
	7. Inicio de ejecución del plan de trabajo	Gerente del servicio	<p>A partir de la terminación de la ejecución de la actividad anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ BAJA: Dos (2) Días Calendario. ✓ MEDIA: Dos (2) Días Calendario. ✓ ALTA: Dos (2) Días Calendario. 	Registro de inicio de ejecución del plan de trabajo
	8. Ejecución del plan de trabajo aprobado para atender el requerimiento	Equipo de trabajo asignado para la atención del requerimiento	<p>A partir de la terminación de la ejecución de la actividad anterior y de acuerdo con el tiempo establecido en el plan de trabajo</p>	Producto(s) entregado(s) por parte de quien presta el servicio y recibido(s) y aceptado(s) a entera satisfacción por parte de la(s) persona(s) designada por la DIGSA teniendo en cuenta la estructura de gobierno para el sistema SALUD.SIS
	9. Cierre del plan de trabajo	Gerente del servicio Persona designada por	A partir de la terminación de ejecución de la	Registro del cierre del plan de trabajo

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2



**BOLSA
 MERCANTIL
 DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
 Edificio Teleport Business Park
 PBX: 629 2529
 Bogotá D.C.

www.bolsamercantil.com.co

			la DIGSA teniendo en cuenta la estructura de gobierno para el sistema SALUD.SIS	actividad anterior. ✓ BAJA: Dos (2) Días Calendario. ✓ MEDIA: Dos (2) Días Calendario. ✓ ALTA: Dos (2) Días Calendario.	
Empaque y rotulado (Aplica para productos)	<i>No aplica</i>				
Presentación (Aplica para productos)	<i>No aplica</i>				