



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

SECRETARÍA GENERAL - DIVISIÓN ADMINISTRATIVA

TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS

CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 027 DE 2005

OBJETO: El diseño, desarrollo e implementación y puesta en marcha de un software aplicativo para el control del flujo de procesos y específicamente en lo relativo a la gestión documental de la entidad, incluyendo las funcionalidades de correspondencia, reclamos, derechos de petición y consultas en ambiente Lotus Notes domino versión 6.53 o superior.

Fecha de apertura: 28 de Noviembre de 2005 a las 10:00 a.m.

Fecha de cierre: 2 de Diciembre de 2005 a las 3:00 p.m.

NOTA: Los oferentes interesados en participar en la presente convocatoria, deben manifestar su interés, a partir de la publicación de los términos definitivos, ya sea enviando su comunicación al correo electrónico aschroeder@supersalud.gov.co o al fax 283 34 23 dos días antes de la fecha programadas para el cierre.

CONFORME LO DISPONE EL ARTÍCULO 66 DE LA LEY 80 DE 1993, EL ARTÍCULO 9º. DEL DECRETO 2170 DE 2002 Y LA LEY 850 DE 2003, SE CONVOCA A LOS ORGANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, VEEDURÍAS CIUDADANAS PARA SU PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE PROCESO DE CONTRATACIÓN.

Bogotá, D. C., Noviembre de 2005

1 de 81



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.


CAPÍTULO 1

1. INFORMACIÓN GENERAL A LOS PROPONENTES

1.1 OBJETO:

El diseño, desarrollo e implementación y puesta en marcha de un software aplicativo para el control del flujo de procesos y específicamente en lo relativo a la gestión documental de la Superintendencia Nacional de Salud, en adelante la SUPERINTENDENCIA, incluyendo las funcionalidades de correspondencia, reclamos, derechos de petición y consultas en ambiente Lotus Notes domino versión 6.53 o superior.

1.2 ITEMS A ADQUIRIR

No. ORDEN	Descripción
1	SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES Y CORRESPONDENCIA  Diseño, desarrollo, implantación y puesta en marcha de un Software Aplicativo para el Control de flujo de Procesos y específicamente en lo relacionado con la gestión documental de la entidad, incluyendo las funcionalidades de correspondencia, reclamos, derechos de petición y consultas. <u>Componentes del Sistema</u> Módulo de correspondencia – quejas y reclamos Módulo de configuración Módulo de gestión Módulo de reportes y estadísticas Módulo histórico
2	MIGRACIÓN DE DATOS La Superintendencia Nacional de Salud requiere que la información de su documentos existentes en la actual aplicación sea migrada al nuevo sistema, el proveedor del sistema deberá proporcionar el soporte necesario para poder realizar esta función.
3	MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE: El mantenimiento de software es una opción que permite acceder a las últimas versiones del software licenciado y también brinda la posibilidad de tener



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

servicio de soporte telefónico con IBM, esto por un periodo de un año. Pasado este tiempo se debe realizar la renovación del servicio, esto con el fin de no perder los beneficios y además para no incurrir en costos más elevados para la reactivación del contrato de mantenimiento.			
	No de Parte	Descripción	
	E00ILLL-H	DOMINO ENTERPRISE PER PROCESSOR SW MAINT RNWL 12 MO	
	E1CSFLL-H	DOMINO DESIGNER USER ANNUAL SW MAINT RNWL	
	E00ZZLL-H	IBM LOTUS DOMINO COLLABORATION EXPRESS USER ANNUAL SW MAINT RNWL	
	E1CS6LL-H	NOTES WITH COLLABORATION USER ANNUAL SW MAINT RNWL	
Los productos IBM enunciados deberán ser entregados por lo menos 60 días hábiles después de la suscripción del contrato.			
4	<p>CAPACITACION</p> <p>La empresa proveedora deberá capacitar a los funcionarios de la entidad en el uso, instalación, administración y mantenimiento del sistema así:</p> <p>la solución debe incluir 3 tipos de capacitación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Usuarios finales 2. Funcionarios que se encarguen de la administración y mantenimiento del sistema. 3. capacitación en herramientas de configuración de la infraestructura Domino y desarrollo en herramientas Domino, para funcionarios de la división de sistemas que deberán mantener el sistema, realizar modificaciones y nuevas funcionalidades la cual debe incluir: 		
	TIPO	CURSO	DURACION



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

	ADMON	Construyendo la Infraestructura Domino R6	2 sesiones	
	ADMON	Gestión de Servidores y Usuarios R6	2 sesiones	
	DESARROLLO	Desarrollo Domino V6: Fundamentals	4 sesiones	
	DESARROLLO	Desarrollo Domino V6: Intermediate	3 sesiones	
	DESARROLLO	Utilización de Lotus Script en Aplicaciones Domino V6	3 sesiones	
	DESARROLLO	Developing Dynamic Web Applications with IBM Lotus Domino 6	3 sesiones	
	Cada sesión corresponde a 6 horas de clase.			
5	SOPORTE TECNICO EN MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN			
	30 horas de soporte técnico las cuales incluyen: 25 Horas de Soporte presencial y 5 de atención telefónica			
	Total			

1.3 NORMATIVIDAD APLICABLE

Al presente proceso de contratación le son aplicables la Ley 80 de 1993, el Decreto 2170 de 2002 y demás decretos reglamentarios, las reglas previstas en estos términos de referencia y documentos que sobre la materia se expidan durante el desarrollo del proceso de selección y, en lo no regulado por dicha normatividad, las disposiciones civiles y comerciales, en la medida de que sean compatibles con las disposiciones de contratación administrativa.

1.4 PLAZO PARA DEMOSTRAR INTERÉS

El plazo para demostrar interés de participación en la presente convocatoria vence el día 30 de noviembre de 2005, para lo cual deberán manifestar su interés al correo electrónico dgarzon@supersalud.gov.co o al fax 283 34 23.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

1.5 PARTICIPANTES

En el presente proceso de selección podrán participar las personas naturales o jurídicas, directamente o en consorcios o uniones temporales, cuyo objeto social este relacionado con la presente convocatoria.

Las personas jurídicas nacionales y extranjeras y/o los miembros integrantes de los consorcios y/o uniones temporales deberán acreditar una duración mínima del término de vigencia del contrato y un año más.

Así mismo, no deberán estar incurso en ninguna de la causales de inhabilidad o incompatibilidad establecidas en los artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993 y 60 de la Ley 610 de 2000 y demás normas que la adicionen o complementen.

En caso de participación en la modalidad de consorcios o uniones temporales, deberán sujetarse a lo previsto en el artículo 7º de la Ley 80 de 1993 y demás normas que lo complementen.

1.6 PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial máximo establecido para el presente proceso de contratación es la suma de **NOVENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$95.000.000,00) M./CTE. IVA INCLUIDO**, según certificado de disponibilidad presupuestal No. 422 expedido por el Jefe (E) de la División Financiera, el día 22 de noviembre de 2005.

El contratista deberá incluir dentro del valor de su propuesta los gastos e impuestos que sean necesarios para el cumplimiento del objeto de los términos de referencia.

1.7 CONSULTA DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS

Los términos de referencia podrán ser consultados y retirados, a partir del 28 de noviembre de 2005 y hasta el 2 de diciembre de 2005, en la División Administrativa de esta SUPERINTENDENCIA, ubicada en la carrera 13 No. 32-76 piso 8º de la ciudad de Bogotá, D.C., o a través de la página Web, www.supersalud.gov.co contratación en línea, contratación directa vigencia 2005, contratación en curso, Pública No. SNS 027 de 2005.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

1.8 APERTURA Y CIERRE DE LA CONVOCATORIA

La presente convocatoria se abrirá a los veintiocho (28) días del mes de noviembre de 2005 a partir de las 10:00 a.m. y se cerrará a los dos (2) días del mes de diciembre de 2005 a las 3:00 p.m. en las oficinas de la División Administrativa, de LA SUPERINTENDENCIA, ubicada en la carrera 13 N° 32-76 piso 8o. en la ciudad de Bogotá D. C.

1.9 CORRESPONDENCIA

Las comunicaciones en medio físico relacionadas con este proceso de selección deberán enviarse así:

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
SECRETARÍA GENERAL – DIVISIÓN ADMINISTRATIVA
Convocatoria Pública SNS No. 027 de 2005
Dirección: Carrera 13 No. 32-76 Piso 8º - División Administrativa
Teléfono: 330 02 10 ext. 3052 Fax: 283 34 23
Bogotá, D. C. – COLOMBIA

Se entiende, para todos los efectos del presente proceso de contratación, que la única correspondencia oficial del proceso y por tanto susceptible de controversia será aquella enviada a la dirección antes indicada.

1.10 CÓMPUTO DE HORAS Y HORARIO OFICIAL

Las horas de que trata el presente documento, se entienden cumplidas respecto del reloj de pared de la oficina del Jefe de la División Administrativa de LA SUPERINTENDENCIA, ubicada en la carrera 13 No. 32-76 piso 8º.

1.11 PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

El plazo de presentación de las propuestas será el término comprendido entre el veintiocho (28) de noviembre de 2005 a las 10:00 a.m. hasta el dos (2) de diciembre de 2005 a las 3:00 p.m., fecha y hora en que se cerrará la convocatoria y se procederá a la apertura de las propuestas.

1.12 TÉRMINO PARA DEVOLUCIÓN DE LAS PROPUESTAS

Los proponentes podrán solicitar por escrito el retiro de su propuesta hasta las 4:00 p.m. del día anterior del cierre de la convocatoria. En tal evento, se les devolverá la

6



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

oferta sin abrir y se dejará constancia de esta devolución en el acta de diligencia de apertura de las propuestas.

1.13 ACLARACIONES A LOS DOCUMENTOS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

- a. Los interesados podrán solicitar, por escrito o por vía electrónica, las aclaraciones a los términos de referencia, dentro la apertura hasta el cierre. Vencido este término, LA SUPERINTENDENCIA no aceptará, en las etapas subsiguientes del proceso de selección, cuestionamientos sobre el contenido y alcance de las estipulaciones y exigencias establecidas en el presente documento.
- b. LA SUPERINTENDENCIA se reserva el derecho a realizar adendos o modificaciones a estos términos de referencia para la presentación de las propuestas, los cuales serán publicados en la página Web de la entidad.
- c. Las consultas, preguntas, respuestas y adendos formarán parte de los documentos de la presente convocatoria.

1.14 PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La propuesta deberá expresarse en pesos colombianos y redactarse en idioma castellano, por escrito, a máquina o computador, rubricadas y con un índice donde se relacione el contenido total de la propuesta. La propuesta deberá entregarse en la dirección citada en el numeral **1.8** de los términos de referencia, hasta el día y hora fijados para el cierre de la convocatoria.

El proponente deberá entregar:

- a. Tres (3) ejemplares (original y dos copias), debidamente legajados y foliados en orden consecutivo ascendente, con la respectiva carta de presentación firmada por el representante legal o por el apoderado constituido para tal efecto. En el evento de presentarse alguna discrepancia entre el original y la copia, prevalecerá la información que aparezca en el original.
- b. Cada ejemplar deberá presentarse en sobre sellado, separado y debidamente identificado con la siguiente leyenda:

**SEÑORES
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. SNS 027 DE 2005

OFERTA EL DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SOFTWARE APLICATIVO PARA EL CONTROL DEL FLUJO DE PROCESOS Y ESPECÍFICAMENTE EN LO RELATIVO A LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA ENTIDAD, INCLUYENDO LAS FUNCIONALIDADES DE CORRESPONDENCIA, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y CONSULTAS EN AMBIENTE LOTUS NOTES DOMINO VERSIÓN 6.53 O SUPERIOR.

ORIGINAL (Según sea original, primera copia o segunda copia)

PROPONENTE _____

DIRECCIÓN _____

TELÉFONO _____ **FAX** _____

Así mismo, el proponente deberá tener en cuenta que:

- a. No se aceptan propuestas enviadas por vía fax o cualquier medio electrónico.
- b. Una vez presentada la propuesta, la misma no podrá ser completada, adicionada, modificada o mejorada; sin embargo, LA SUPERINTENDENCIA podrá solicitar las aclaraciones que considere necesarias para efectuar la evaluación.
- c. La propuesta que presente deberá tener una validez mínima de tres (3) meses contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso de contratación. En caso de no expresar el término de validez de la oferta, se entenderá como tal el término de la garantía de seriedad de la propuesta.
- d. Debe guardar confidencialidad durante el proceso de selección en relación con los documentos que tengan carácter de reservados.
- e. Las propuestas que se presentan después del plazo de cierre de la convocatoria serán consideradas como extemporáneas, lo que originará su devolución inmediata sin abrir.
- f. En caso de presentarse enmendaduras, borrones, tachaduras o raspaduras estas serán consideradas si son aclaradas expresamente por el oferente en la propuesta.
- g. La presentación de la propuesta constituye un compromiso entre el proponente y LA SUPERINTENDENCIA según el cual dicha propuesta, permanece abierta para su evaluación y aceptación durante la vigencia de la garantía de seriedad de la misma, so pena de hacerla efectiva si el proponente la retira.
- h. En la presente convocatoria no se admiten presentar alternativas, ni ofertas



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

parciales e incompletas.

1.15 APERTURA DE LOS SOBRES QUE CONTIENEN LAS PROPUESTAS

Los sobres que contienen las propuestas serán abiertos en el lugar, fecha y hora señalados para el cierre de la convocatoria. La apertura de las propuestas, se efectuará en presencia de los proponentes que deseen asistir a este acto. De lo anterior se levantará un acta donde se consignarán los siguientes datos de cada una de las propuestas así:

- a) Número y fecha de la convocatoria pública.
- b) Número de folios de la propuesta.
- c) Nombre de los proponentes.
- d) Datos relevantes de la garantía de seriedad de la propuesta, a saber: la compañía aseguradora o entidad bancaria que la expide, la vigencia y el valor asegurado.
- e) Valor de la propuesta.

1.16 CAUSALES DE RECHAZO DE LA PROPUESTA

Se procederá al rechazo de las propuestas, ante la ocurrencia de una cualquiera de las siguientes eventualidades:

- a. Cuando el proponente se encuentre incurso en las causales de inhabilidad o incompatibilidad o prohibiciones establecidas en la Constitución y la Ley o cuando se presente algún conflicto de intereses.
- b. Cuando no se anexen los documentos objeto de las evaluaciones o no se presenten las aclaraciones solicitadas por LA SUPERINTENDENCIA, dentro del término establecido para el efecto.
- c. Cuando se presenten con posterioridad a la hora fijada para el cierre de la convocatoria.
- d. Cuando la oferta supere el valor del presupuesto oficial asignado a la presente convocatoria.
- e. Tratándose de consorcios o uniones temporales, cuando no se cumplan las condiciones contempladas en estos términos de referencia.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

- f. Cuando no cumpla con los documentos, descripción, requerimientos mínimos de contenido técnico, exigidos en los términos de referencia.
- g. Cuando no se diligencie completamente todos y cada uno de los anexos requeridos, en estos términos de referencia.
- h. Cuando la oferta se presente condicionada

1.17 CAUSALES PARA DECLARAR DESIERTO EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

LA SUPERINTENDENCIA podrá declarar desierto este proceso de contratación, mediante acto motivado, el cual se comunicará a los proponentes, de conformidad con lo establecido en el numeral 18 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, únicamente por las siguientes razones:

- a. Cuando existan motivos o causas que impidan la escogencia objetiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 80 de 1993.
- b. Cuando no se presente oferta alguna o ninguna oferta se ajuste a los términos de referencia.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

CAPÍTULO 2

2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CONTENIDO TÉCNICO

2.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES Y CORRESPONDENCIA.

Diseño, desarrollo, implementación y puesta en marcha de un Software Aplicativo para el Control de flujo de Procesos y específicamente en lo relacionado con la gestión documental de la entidad, incluyendo las funcionalidades de correspondencia, reclamos, derechos de petición y consultas.

GENERALIDADES

En este capítulo se describen algunas generalidades y motivaciones de la entidad para la presente contratación y las características técnicas requeridas por la Superintendencia Nacional de Salud, para esta contratación.

La Superintendencia Nacional de Salud tiene como principales funciones la Inspección, vigilancia y control de las entidades pertenecientes al Sistema de Seguridad Social en Salud en Colombia, su estructura determinada por el decreto ley 1259 de 1994 (se anexa cuadro por dependencias), en su actuar como ente de control maneja un alto volumen de comunicaciones entrantes, salientes e internas para lo cual actualmente posee una aplicación de software para la gestión del proceso de correspondencia y trámites desarrollada e implementada en el año 1998, en ambiente Lotus Notes Domino versión 4.6. y migrada a las versiones 5.9 y 6,51 en los años 2000 y 2004.

El diseño y construcción de esta aplicación constituyó, en su momento, en una herramienta de gran ayuda para la gestión de la correspondencia entrante, como saliente e interna, desde la Entidad hacia los sujetos de vigilancia y usuarios de la Superintendencia y otras Entidades Gubernamentales. Hoy se considera una aplicación de orden institucional pues el manejo documental permea toda la organización.

No obstante lo anterior, las herramientas tecnológicas actualmente permiten amplias utilidades las cuales consideramos fortalecen los desarrollos en nuevas aplicaciones, así mismo la aplicación de software carece en su diseño y construcción de



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

funcionalidades que satisfagan necesidades que han venido surgiendo y requiriéndose en el transcurso de los años por las diferentes áreas misionales y administrativas de la Superintendencia, tales como la gestión de quejas, derechos de petición, tutelas, gestión de tiempos de trámites, alarmas y semáforos de trámites pendientes o próximos a vencerse, reportes, entres otras. Además la integración y automatización de la gestión de las quejas por Internet, como de los reclamos que ingresan vía buzón de correo electrónico dispuesto como una ventanilla más de acceso de la comunidad hacia la Superintendencia. Esto ha motivado la contratación de un aplicativo de software para el manejo de la correspondencia y gestión de trámites que satisfaga las necesidades actuales de la entidad en el manejo documental.

La introducción del concepto de “gobierno electrónico” ha creado mayor presión en el gobierno para que sea más eficaz en las operaciones y en la interacción con los ciudadanos y otras entidades gubernamentales.

La Superintendencia Nacional de Salud, en cumplimiento de la “Agenda de Conectividad” del Gobierno, con el fin de disponer de información a los usuarios del sistema general de seguridad social en salud y trámites en línea a los beneficiarios del sistema, desde el año 2000 contrató el servicio de un canal de acceso a la red Internet, diseñó y dejó en operación el sitio Web de la Entidad donde se publica información y se colocan en operación trámites en línea. Principalmente el permitir a los usuarios presentar sus peticiones y quejas, para tal efecto se diseñó una aplicación en Lotus Notes para el trámite de las reclamaciones o consultas la cual debe ser integrada al nuevo diseño.

Es conveniente establecer que la Superintendencia ha realizado inversión de recursos en la adquisición y mantenimiento de licencias de servidor y clientes Lotus Notes Domino, razón por la cual el nuevo diseño, desarrollo y ambiente de producción de la aplicación a adquirir debe ser esta plataforma.

Las razones principales que motivan esta contratación:

- Nuevas necesidades de automatización de tareas del área de correspondencia, tales como, la integración del trámite de recepción de quejas, derechos de petición, tutelas y solicitudes que ingresan a través de la aplicación de quejas en línea por Internet, o través de mensajes de correo electrónico, .
- Necesidad de hacer un control automático para la gestión de los términos legales establecidos en la Resolución 083 de 2005 para el trámite de derechos de petición, tutelas, solicitudes de información, quejas, entre otros.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

- Igualmente, el envío de mensajes y alarmas respecto de los tiempos de vencimiento de los trámites.
- La integración de la aplicación de correspondencia y trámites con el servicio de correo electrónico para automatización de trámites en línea, particularmente el trámite de quejas, derechos de petición, tutelas, etc,
- Necesidad de optimizar el espacio de almacenamiento en disco y gestión de administración de aplicación, en razón a que la actual presenta mucha información duplicada en los buzones tanto del área de correspondencia como en los buzones de las diferentes áreas lo cual hace que el requerimiento de espacio de almacenamiento en los servidores se duplique y adicionalmente sobrecargando las tareas de procesamiento del servidor, mediante la creación de una base de datos única o central que elimine las duplicidades..
- Dar respuesta a las necesidades surgidas y planteadas por las diferentes áreas misionales y administrativas de la Superintendencia respecto de la automatización de tareas de correspondencia y gestión de trámites.
- Implementar políticas de seguridad informática respecto del manejo de correspondencia y trámites basados en perfiles y roles de usuarios que se incluyan en el diseño y desarrollo de la nueva aplicación.
- Implementar módulos de reportes y gestión que sirva como herramienta a los directivos para hacer seguimiento y control de los trámites de responsabilidad de sus áreas.

FUNCIONALIDADES:

La solución ofrecida deberá cumplir con las siguientes funcionalidades:

Automatización de Procesos:

El aplicativo debe cumplir con lo siguiente:

- a. El sistema se apoya en correo electrónico para el envío de notificaciones, alertas y escalamientos del sistema.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

- b. Provee asignación automática de cada paso a los responsables y se asociará a los documentos existentes los comunicados relacionados de acuerdo con el número de radicación del documento principal.
- c. Las notificaciones a los usuarios se realizan tanto a través del aplicativo como por el correo electrónico de la entidad, se generarán correos con el resumen de los documentos nuevos que han sido asignados al usuario.
- d. Provee interfaces: se contarán con enlaces para asociar documentos XML o documentos de ofimática (doc, xls, pdf), o cualquier documento estándar a cualquier etapa de un proceso.
- e. El sistema permitirá registrar la duración de las actividades de cada funcionario que interviene en el proceso para poder determinar y generar estadísticas de tiempo por actividades.
- f. El sistema permitirá definir tiempos de gestión en el ciclo de vida de los procesos, que dispararán Alarmas y Escalamientos al asignado y jefes inmediatos y superiores, cuando los tiempos de ejecución son excedidos.
- g. Debe ser un sistema de Workflow que incluye características de colaboración y trabajo en grupo.
- h. El sistema de WORK FLOW debe proveer un editor de reglas de negocio que consulten los campos de los documentos en un formato electrónico, para automatizar los procesos de árboles de decisión y automatización de procesos.
- i. Debe poseer características que permitan el uso de firmas digitales posibilitando así identificar al responsable del manejo del documento.
- j. El sistema deberá ser parametrizable, facilitando la ubicación de dependencias, funcionarios, directivos, grupos especiales etc.
- k. Debe permitir creación y gestión de históricos anuales, manteniendo dos años en el sistema.
- l. Toda interfaz con el usuario final deberá estar en idioma español.
- m. La aplicación ofrece señales de alarmas visuales o auditivas en caso de errores de operación.
- n. Debe permitir la corrección de errores por parte del operador, y tiene la posibilidad de deshacer o confirmar la operación hasta determinados puntos, sin la necesidad de terminar definitivamente la operación.
- o. Debe brindar opciones de ayuda a través de teclas de funciones y mensajes adicionales al texto de la pantalla.
- p. El proponente deberá tener en cuenta el anexo Nro. 9 en el cual se realiza una descripción de la plataforma tecnológica de hardware, software y comunicaciones con que cuenta la entidad.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

Principales funciones

- a. Manejo de roles – todos los funcionarios deberán pertenecer a un rol específico de acuerdo con las funciones o procesos que realiza en la institución, este rol identificará al encargado del trámite del documento, o responsable del proceso en un determinado momento.
- b. Manejo de usuarios – todos los funcionarios de la Superintendencia deberán contar en el sistema con sus datos descriptivos internos de oficina y el rol que desempeña en la institución, se podrán crear, modificar y eliminar usuarios e implantar sus perfiles de seguridad y niveles de accesos al sistema.
- c. Manejo de destinatarios – el sistema debe permitir el ingreso de datos descriptivos de destinatarios específicamente de entidades vigiladas y entidades gubernamentales. Estos se podrán crear, modificar, clasificar y eliminar.
- d. Manejo de documentos – el sistema permitirá la creación de documentos a través de las plantillas creadas para este fin, los cuales deberían tener una numeración automática y consecutiva, la firma electrónica y la numeración solamente serán incorporada al documento cuando este se encuentre en su versión final, al igual que la firma electrónica.
- e. Almacenamiento, organización y estructuración de la información – el sistema debe permitir mediante interfaces almacenar y organizar la documentación de acuerdo con la estructura funcional de la entidad y clasificados en entradas, internos y salidas.
- f. Asignación de documentos a los funcionarios definidos – el sistema permitirá designar a los funcionarios que se encargarán del trámite de los documentos según la clasificación dada con anterioridad en la base de parámetros.
- g. Notificaciones de retraso en la realización de las fases del proceso – el sistema deberá permitir mensajes de notificación que serán enviados como alertas tanto al Director de cada Dirección como a los funcionarios responsables sobre cualquier actividad o trámite que se encuentre retrasada dentro de los términos o plazo fijados con anterioridad dentro de la base de parámetros.
- h. Control de documentos asignados.
- i. El sistema deberá permitir la creación y gestión de históricos anuales, permaneciendo en el sistema los documentos de los últimos dos años.
- j. Para el proceso de flujo de trabajo de comunicaciones, se estiman de por lo menos 230 usuarios. Se estima que hasta 150 simultáneos, con capacidad de lectura y registro de datos, Con estos requerimientos se lograría una cobertura mínima equivalente a la que brinda la aplicación actual de correspondencia en la Superintendencia.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

INTEGRACIÓN DE FUENTES DE INGRESO DE DOCUMENTOS:

El Aplicativo debe integrar las diferentes fuentes de ingreso de documentos que existen en la entidad, de tal forma que puedan ser consultadas en la base de datos central, estas fuentes son:

- Derechos de petición, Quejas y /o solicitudes de información que son radicadas a través de la aplicación de trámites en línea que funciona en la pagina Web de la Supersalud.
- Derechos de petición, Quejas y /o solicitudes de información que son radicadas a través del buzón de correo electrónico destinado para este fin en la entidad.
- Derechos de petición, Quejas y /o solicitudes de información que son radicadas en la oficina de atención al usuario ubicada en el 3er piso de manera personalizada.

Componentes del Sistema

El Software para el manejo de las comunicaciones:

REQUERIMIENTO
Debe permitir realizar la administración de las comunicaciones a través del manejo de documentos y contener las funcionalidades requeridas para llevar el registro, radicación, control y seguimiento de la correspondencia.
El aplicativo debe tener la capacidad de manejar los procesos de derechos de petición, quejas y reclamos, tutelas y demás trámites que la Superintendencia y hacer posible un estricto control sobre radicaciones, términos, tiempos y respuestas.
El aplicativo debe contar con una administración eficiente y oportuna de cada uno de los procesos anteriores evitando desgastes logísticos, administrativos y económicos a la Entidad.
El aplicativo debe generar rótulos y/o otro tipo de ayudas que permitan describir e identificar posteriormente el documento durante la ruta que este siga.
Debe permitir conformar una base de datos única de documentos de entrada, salida o internos, los cuales se pueden consultar posteriormente a través de sus datos básicos
Debe permitir la identificación de las características de un trámite para que pueda enviarse a la dependencia correcta y al funcionario responsable cuando



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

el destinatario no esté claramente definido.
Debe permitir registrar los documentos que se reciban, envíen o trasladen en cada una de las dependencias con los datos adicionales que allí se originen. Permitir a las personas autorizadas para ello, la actualización o modificación de la información registrada en el sistema cuando esta sea modificable por los funcionarios competentes en las dependencias.
Debe permitir registrar los datos correspondientes al trámite que se de al documento hasta el momento en que se finalice su gestión y se de respuesta si el caso lo requiere.
Debe permitir la consulta e impresión del documento cuando sea necesario desde cualquier estación de trabajo ubicada en la red de la entidad que esté previamente autorizada para ello.
Debe permitir llevar la ruta que ha seguido un trámite durante su ejecución, indicando las dependencias y personas que lo han evaluado.

REQUERIMIENTO
1. Radicación de comunicaciones. El software ofrecido deberá permitir a la Superintendencia, ejecutar en forma automática la radicación de las comunicaciones, asignando numeraciones ascendentes consecutivas con constancia de fecha y hora de recibo y/o envío para los siguientes tipos:
<ul style="list-style-type: none">▪ Comunicaciones oficiales recibidas (Entradas)
<ul style="list-style-type: none">▪ Comunicaciones oficiales enviadas (Salidas)
<ul style="list-style-type: none">▪ Comunicaciones que cursen entre diferentes dependencias (Internas)
El software debe permitir el registro de las comunicaciones oficiales de los siguientes tipos:
<ul style="list-style-type: none">▪ Comunicaciones oficiales recibidas: El módulo deberá permitir el ingreso de las comunicaciones oficiales recibidas con los siguientes datos como mínimo:
<ul style="list-style-type: none">• Número de Radicación.• Numeración consecutiva ascendente con el prefijo 1, Utilizando la estructura actual del número único de radicación Nurc, garantizando continuidad en la numeración.
<ul style="list-style-type: none">• Fecha de Radicación:



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

Fijar la fecha en la cual se realiza la radicación con el formato: año/mes/día; hora/minutos/segundos.
<ul style="list-style-type: none">• Fecha del Documento: Coloca la fecha en la cual se elaboró el documento que se esta radicando.
<ul style="list-style-type: none">• Número de radicación de Origen. Debe permitir agregar el número de radicación del documento que se recibe.
<ul style="list-style-type: none">• Tramite.
<ul style="list-style-type: none">• Respuesta: Dependiendo del tipo de trámite seleccionado y de la configuración, el sistema le asigna si requiere o no respuesta.
<ul style="list-style-type: none">• Tiempo Total del Tramite: Es el tiempo en días hábiles que se asigna al trámite seleccionado.
<ul style="list-style-type: none">• Fecha de Vencimiento del tramite: Indica la fecha en la cual vence el tiempo para dar respuesta al trámite.
<ul style="list-style-type: none">• Remitente: Nombre de la persona natural o jurídica que envía el documento.
<ul style="list-style-type: none">• Envía: Nombre de la persona que firma el documento.
<ul style="list-style-type: none">• Destino: Dependencia a la cual se envía el documento
<ul style="list-style-type: none">• Recibe: Nombre del funcionario responsable de la dependencia que recibe el documento.
<ul style="list-style-type: none">• Asignado a: nombre del funcionario de la dependencia al cual se asigna el trámite del documento.
<ul style="list-style-type: none">• No. Folios: Número de hojas que componen la comunicación.
<ul style="list-style-type: none">• Anexos: Número de anexos que acompañen la comunicación.
<ul style="list-style-type: none">• Con Copia a: Nombre de la (s) dependencia (s) o funcionario (s) a la cual se le remite una copia de dicha comunicación.
<ul style="list-style-type: none">• Asunto: Breve descripción del tema que trata el documento y observaciones al mismo.
<ul style="list-style-type: none">▪ Comunicaciones oficiales enviadas: Las comunicaciones despachadas al exterior de la entidad, deberán ser



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

registradas ingresando como mínimo los siguientes datos:
<ul style="list-style-type: none"> • Numero de Radicación: Numeración consecutiva ascendente, corresponde al Número único de radicación existente en la entidad con el prefijo 2.
<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de Radicación: Fija la fecha en la cual se realiza la radicación con el formato: año/mes/día; hora/minutos/segundos.
<ul style="list-style-type: none"> • Número de Radicación Referenciado: Incluye el número único de radicación de la entidad, al cual hace referencia la comunicación que se crea o que se da respuesta.
<ul style="list-style-type: none"> • Tramite
<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta: Dependiendo del tipo de trámite seleccionado y de la configuración, el sistema le asigna si requiere o no respuesta.
<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de Vencimiento del tramite: Indica la fecha en la cual vence el tiempo para dar respuesta al trámite.
<ul style="list-style-type: none"> • Envía: Nombre del funcionario responsable que firma el documento.
<ul style="list-style-type: none"> – Oficina Remitente Dependencia que envía el documento.
<ul style="list-style-type: none"> Proyectó Nombre del funcionario responsable de la dependencia que proyectó el documento.
<ul style="list-style-type: none"> – Recibe Nombre de la persona a la cual se dirige el documento.
<ul style="list-style-type: none"> – Entidad Nombre de la persona natural o jurídica que recibe el documento.
<ul style="list-style-type: none"> – Guía y Servicio de correo Tipo de servicio a utilizar: Ej: Adpostal y mensajería especializada y de acuerdo a este mostrar en pantalla los siguientes campos:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ciudad
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Departamento
<ul style="list-style-type: none"> ✓ País
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zona
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peso Peso total en gramos de la comunicación. (El sistema debe realizar la conversión a la tabla suministrada por ADPOSTAL)
<ul style="list-style-type: none"> – No. Folios



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

Número de hojas que componen la comunicación.
– Anexos Número de anexos que acompañen la comunicación
– Con Copia a Nombre de la (s) dependencia (s) o funcionario (s) a la cual se le remite una copia de dicha comunicación.
– Asunto Breve descripción del tema que trata el documento y observaciones al mismo.
▪ Comunicaciones internas El sistema deberá proveer un módulo para el registro de las comunicaciones internas entre dependencias de la Superintendencia por razones de competencias y en desarrollo de las funciones asignadas. Como mínimo debe permitir registrar los siguientes datos:
– Número de Radicación Numeración consecutiva ascendente con el prefijo 3, corresponde al actual número único de radicación.
– Fecha de Radicación. Fija la fecha en la cual se realiza la radicación con el formato: año/mes/día; hora/minutos/segundos.
– Fecha del Documento. Coloca la fecha en la cual se elaboró el documento que se esta radicando.
– Tramite
– Respuesta Dependiendo del tipo de tramite seleccionado y de la configuración, el sistema le asigna si requiere o no respuesta.
– Tiempo Total del Tramite Es el tiempo en días hábiles que se asigna al trámite seleccionado.
– Fecha de Vencimiento del tramite Indica la fecha en la cual vence el tiempo para dar respuesta al trámite.
– Remitente Nombre de la persona natural o jurídica que envía el documento.
– Envía Nombre de la persona que firma el documento.
– Proyectó Nombre del funcionario responsable de la dependencia que proyectó el documento.
– Destino



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

Dependencia a la cual se envía el documento
– Recibe Nombre del funcionario responsable de la dependencia que recibe el documento.
– Responsable del trámite: Nombre del funcionario responsable de la dependencia que dará trámite al documento.
– No. Folios Número de hojas que componen la comunicación.
– Anexos Número de anexos que acompañen la comunicación.
– Con Copia a Nombre de la (s) dependencia (s) o funcionario (s) a la cual se le remite una copia de dicha comunicación.
– Asunto Breve descripción del tema que trata el documento y observaciones al mismo.

CONSULTAS

<ul style="list-style-type: none">• El sistema debe permitir a las personas autorizadas, realizar consultas y generar listados por múltiples conceptos tales como:
✓ Por fecha del documento.
✓ Por número de radicación de origen.
✓ Por trámite.
✓ Por fecha de vencimiento del trámite.
✓ Por oficina.
✓ Por remitente.
✓ Por nombre de la persona que firma el documento.
✓ Por entidad de destino.
✓ Por nombre de la persona que recibe en la entidad de destino.
<ul style="list-style-type: none">• POR DEPENDENCIA:
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas (Entradas)
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas contestadas o respondidas (Entradas)
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas sin contestar o sin



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

responder (Entradas)
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas que no requieren respuesta (Entradas)
✓ Total de comunicaciones oficiales enviadas (Salidas)
✓ Total de comunicaciones oficiales enviadas sin contestar o sin responder (Salidas)
✓ Total de comunicaciones que se cursan entre diferentes dependencias (Internas)
✓ Total de comunicaciones oficiales internas contestadas o respondidas.
✓ Total de comunicaciones oficiales internas sin contestar o sin responder
• POR ENTIDAD EXTERNA
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas (Entradas)
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas contestadas o respondidas (Entradas)
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas sin contestar o sin responder (Entradas)
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas que no requieren respuesta (Entradas)
✓ Total de comunicaciones oficiales enviadas (Salidas)
✓ Total de comunicaciones oficiales enviadas sin contestar o sin responder (Salidas)
✓ Total de comunicaciones oficiales enviadas que no requieren respuesta (Salidas)
✓ Total de comunicaciones que se cursan entre diferentes dependencias Internas de la entidad XXX.
✓ Total de comunicaciones oficiales internas contestadas o respondidas.
✓ Total de comunicaciones oficiales internas sin contestar o sin responder
• POR TRÁMITE
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas (Entradas)
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas contestadas o respondidas (Entradas)
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas sin contestar o sin responder (Entradas)
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas que no requieren respuesta (Entradas)
✓ Total de comunicaciones oficiales enviadas (Salidas)



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

✓ Total de comunicaciones oficiales enviadas sin contestar o sin responder (Salidas)
✓ Total de comunicaciones internas que se cursan entre diferentes dependencias
✓ Total de comunicaciones oficiales internas contestadas o respondidas.
✓ Total de comunicaciones oficiales internas sin contestar o sin responder
– Documentos recibidos, enviados o trasladados
– Documentos recibidos por entidad, tema remitente, fecha.
– Documentos recibidos a los que no se ha dado respuesta.
– El sistema debe estar en capacidad de identificar y desplegar documentos en respuesta a consultas como las siguientes :
✓ Documento radicado bajo el número N.
✓ Que documentos se recibieron de la entidad B el día C
✓ Que documentos se enviaron a la entidad B el día C
✓ Que documentos se recibieron y enviaron entre el día D1 y el D2
Debe permitir la consulta a los documentos por múltiples llaves de acceso. Debe manejar como mínimo 21 llaves para clasificar los documentos, con facilidad de expansión a mayor número de llaves. Estas llaves de acceso pueden ser nombre de personas remitentes, fecha de emisión del documento, número de radicación, asunto de que trata el documento, nombre de dependencias competentes
Debe permitir la consulta e impresión de los documentos.
Debe contar con un manejador de impresión que permita seleccionar e imprimir los documentos, por página o por todo el documento.
Debe permitir la consulta de documentos vía WEB. a través de la red de datos, de la Intranet y en un futuro del outsourcing del sistema de Contact center.

MÓDULO DE CONFIGURACIÓN Y SEGURIDAD:

Este módulo le permitirá a los administradores de la aplicación llevar a cabo las siguientes labores de configuración y parametrización, con el fin de ajustar la aplicación y su funcionamiento a las necesidades de cada usuario, sin requerir programación adicional.

- Administración de clientes (internos o externos) autorizados a usar la aplicación.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

- Implementación de vistas personales de tal forma que pueda individualizarse la correspondencia de acuerdo con los roles y competencias de cada uno de los funcionarios.
- Direccionamiento automático de documentos de acuerdo con criterios establecidos.
- Administración de dependencias de la organización involucradas en el proceso de solución de una solicitud de correspondencia.
- Administración de las áreas solucionadoras encargadas de llevar a cabo el manejo de quejas y solicitudes.
- Administración de los responsables solucionadores asignados a cada una de las áreas.
- Administración de los escalamientos permitidos para cada uno de los tipos de productos sobre los que se presta atención.
- Administración de las prioridades manejadas en cada tipo de evento.

SEGURIDAD

La seguridad del sistema dependerá de los siguientes factores

- ✚ Seguridad a nivel del motor del sistema de gestión documental que determina quien puede abrir el motor y realizar cambios en el sistema
- ✚ Seguridad a nivel de aplicación que determina que clase de cambios pueden ejecutar los usuarios del sistema. El sistema deberá contar al menos con los siguientes perfiles:
 - Administrador del sistema: quien tendrá el control completo del sistema y con autoridad para definir el perfil y nivel de acceso de los diferentes usuarios.
 - Usuarios: aquellos funcionarios que han sido definidos por el administrador del sistema con diferentes niveles de acceso al sistema para cualquiera de las funciones del sistema.
- ✚ Seguridad a nivel de documento: que determina que documentos pueden o no ser leídos, editados, impresos o eliminados y por cuales usuarios. Esta característica debe transmitirse de un documento maestro a las versiones que de él se deriven.
- ✚ Debe poseer un módulo de administración con el cual se puedan definir seguridades y controles de acceso, niveles de usuarios, etc.
- ✚ Debe contar con procesos que faciliten la auditoria y el seguimiento a la utilización del sistema.
- ✚ Alertar sobre el intento de almacenar un documento ya registrado en el sistema, con el fin de evitar duplicados innecesarios.
- ✚ Impedir el borrado o alteración de los documentos.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

- ✚ Ofrecer mecanismos de seguridad para restringir el acceso a ciertos documentos.

MÓDULO DE GESTION

Este módulo tiene como objetivo llevar a cabo la centralización de las operaciones con el usuario final. Desde este módulo se llevan a cabo los radicados y las consultas por parte de usuarios y personas involucradas. El acceso y modificación de los registros está limitado a las funciones definidas para cada rol de usuario autorizado a llevar a cabo las operaciones que se mencionan a continuación.

- ✚ En este módulo se controlan los tiempos de gestión en el ciclo de vida de los procesos, que dispararán Alarmas y Escalamientos al asignado y jefes inmediatos y superiores, cuando los tiempos de ejecución son excedidos
- ✚ Se controlan Notificaciones de retraso en la realización de las fases del proceso – el sistema deberá permitir mensajes de notificación que serán enviados como alertas tanto al Director de cada Dirección como a los funcionarios responsables sobre cualquier actividad o trámite que se encuentre retrasada dentro de los términos o plazo fijados con anterioridad dentro de la base de parámetros.

Las principales funciones llevadas a cabo en este módulo son:

- Creación y edición de registros. Para cada caso se almacena entre otras la siguiente información:
 - Consecutivo.
 - Fecha de creación.
 - Hora de creación.
 - Autor
 - Estado del documento.
 - Responsable.
 - Ciudad, País, Dirección, persona y/o cliente que reporta.
 - Producto / Servicio reportado.
 - Categoría o Clasificación
 - Descripción.
 - Prioridad.
 - Descripción de la solución.
 - Información del flujo electrónico del documento.
 - Asignación y reasignación del solucionador.
 - Asignación y reasignación del área solucionadora.
 - Escalamiento de incidentes por cumplimiento de fecha límite de solución o severidad de la queja..



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

- Edición del documento de queja para reflejar soluciones encontradas y cambios de estado.
- Cambios de estado de los casos.
- Realización de encuestas de satisfacción por parte de los usuarios del sistema.
- Reportes agregados y de tipo gerencial con los indicadores que se definan.
- Consulta por prioridad.
- Consulta por cliente Consulta de totales de incidentes agrupados por áreas solucionadoras, personas, tipos de quejas y reclamos, prioridades y clientes.

En este módulo también se registran las soluciones encontradas a los casos reportados. Mediante este almacenamiento de conocimiento, se logra que la experiencia adquirida tanto por los usuarios directos, como por los solucionadores sea almacenada y compartida por los miembros de la Entidad. Esta base de conocimientos se mantiene indexada y catalogada por palabras claves que facilitan la búsqueda de las soluciones relacionadas a los incidentes reportados.

MÓDULO DE REPORTES Y ESTADÍSTICAS

Este módulo busca brindar análisis que revelen el comportamiento de la organización y de sus áreas solucionadoras. Mediante este componente, es posible identificar y prevenir las principales causas de las quejas reportados por los usuarios, así como detectar fallas sistemáticas en servicios o zonas determinadas, etc. Facilita igualmente la generación de estadísticas que revelen la eficiencia de las personas encargadas de los casos de quejas y reclamos en cada una de las áreas. El sistema deberá proveer un número importante de reportes Ad - hoc los cuales permitirán analizar las zonas o ciudades que mas registran quejas o reclamos, las personas que mas atienden casos, reportes por tipo de problema, tipos de solución, volúmenes de escalabilidad, tipos de problemas resueltos por persona, áreas que mas se atienden, volúmenes por periodos de tiempo, etc. y todos ellos en forma gráfica y estadística desde un ambiente Web o desde una hoja de calculo en Excel.

Este módulo debe permitir:

Generar estadísticas por múltiples conceptos, tales como:
– Número total de documentos entrada, internos y salidas de la entidad por día, semana, mes y año.
– Número total de documentos por tipo de trámite
– Número total de documentos por dependencia y por tipo de trámite y fecha
- Número total de documentos vencidos según plazo de trámite por



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

dependencia y tipo de trámite.
- Número total de documentos tramitados por funcionario por fecha

MÓDULO HISTÓRICO

En este módulo se almacenan los registros que ya no se deseen almacenar en el módulo principal de registro y consulta. Los incidentes considerados solucionados o que excedan el año inmediato al anterior pueden ser pasados al módulo histórico como resultado de diferentes criterios tales como tiempo máximo desde su última utilización, tiempo máximo desde la fecha de creación, casos relacionados a productos discontinuados, etc.

- ✚ El sistema deberá permitir la creación y gestión de históricos anuales, permaneciendo en el sistema los documentos de los últimos dos años.

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA REQUERIMIENTOS
El oferente deberá señalar cuales manuales entrega en línea y cuales en medio físico y óptico, como mínimo entregar: <ul style="list-style-type: none">▪ Manuales del sistema.▪ Manuales de administrador.▪ Manuales de operación para los usuarios finales, dichos manuales deben presentarse en idioma español.▪ Manuales de los procesos desarrollados.▪ Instructivos.▪ Demás medios informativos que se requieran para el desarrollo del proceso de implantación del aplicativo, al concluir la fase de implantación e inicio de pruebas.
En relación con el aplicativo desarrollado para satisfacer las necesidades de la Superintendencia Nacional del Salud, el proponente deberá entregar: <ul style="list-style-type: none">▪ Documento de licencia de propiedad de la solución desarrollada para la Superintendencia.▪ Fecha de liberación de la versión del software que se implementa en la Superintendencia.
Dentro de los 10 días siguientes a la firma del contrato, se deberá definir y entregar un cronograma que abarque el levantamiento detallado de las especificaciones, reglas del negocio, tiempos y eventos, para cada proceso que involucra esta contratación, así como el plan de implantación, pruebas, capacitación y puesta en funcionamiento.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

PRODUCTOS Y ENTREGABLES DEL PROYECTO
Una (1) Licencia de propiedad del “ <i>Sistema para la Administración documental d Correspondencia – quejas y reclamos</i> ”, para ser instalado en un (1) servidor Lotus Domino versión 6.53 o superior.
Licenciamiento Corporativo de propiedad del “ <i>Sistema para la Administración documental d Correspondencia – quejas y reclamos</i> ” para el usuario final por el Cliente Lotus Notes o por cliente Browser.
Capacitación a un grupo de 15 usuarios finales en el uso y la operación del Sistema de Soporte al Usuario: HelpControl. Los grupos serán de 7 personas y por cada grupo se impartirá una capacitación de 2 horas.
Dos copias en Medios magnéticos (CD's) con el producto del sistema parametrizado para la Superintendencia Nacional de Salud y los procedimientos de instalación del software en el servidor y en las estaciones de trabajo de usuarios finales y administradores.
Instalación del <i>Sistema</i> en el Servidor asignado por la Superintendencia Nacional de Salud y 15 estaciones de trabajo.

2.2. MIGRACIÓN DE DATOS

La Superintendencia requiere que la información de sus documentos existentes en la actual aplicación sea migrada al nuevo sistema, el proveedor del sistema deberá proporcionar el soporte necesario para poder realizar esta función.

La superintendencia creará un histórico con los datos del año 2003 y el proveedor se encargará de la migración de los datos correspondientes al año 2004 y lo que va corrido del año 2005.

Se establece como prioridad en la implementación del nuevo proyecto de Correspondencia la necesidad de dar continuidad al manejo de la información que a la fecha ha manejado la Superintendencia por lo que el nuevo sistema concebido maneja los anteriores formatos, así como la información de cada uno de los registros.

2. 3. MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE:



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

El mantenimiento de software es una opción que permite acceder a las últimas versiones del software licenciado y también brinda la posibilidad de tener servicio de soporte telefónico con IBM, esto por el periodo que irá hasta la fecha de aniversario, para el caso de LA SUPERINTENDENCIA el vencimiento es el 30 de mayo de 2006. Pasado este tiempo se debe realizar la renovación del servicio, esto con el fin de no perder los beneficios y además para no incurrir en costos más elevados para la reactivación del contrato de mantenimiento.

No de Parte	Descripción
E00ILLL-H	DOMINO ENTERPRISE PER PROCESSOR SW MAINT RNWL 12 MO
E1CSFLL-H	DOMINO DESIGNER USER ANNUAL SW MAINT RNWL
E00ZZLL-H	IBM LOTUS DOMINO COLLABORATION EXPRESS USER ANNUAL SW MAINT RNWL
E1CS6LL-H	NOTES WITH COLLABORATION USER ANNUAL SW MAINT RNWL

Los productos IBM enunciados deberán ser entregados por lo menos 60 días hábiles después de la suscripción del contrato.

2.4. CAPACITACIÓN

La empresa proveedora deberá capacitar a los funcionarios de la entidad en el uso, instalación, administración y mantenimiento del sistema así:

la solución debe incluir 3 tipos de capacitación:

1. Usuarios finales
2. Funcionarios que se encarguen de la administración y mantenimiento del sistema.
3. capacitación en herramientas de configuración de la infraestructura Domino y desarrollo en herramientas Domino, para funcionarios de la división de sistemas que deberán mantener el sistema, realizar modificaciones y nuevas funcionalidades.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

La capacitación a usuarios finales consiste en enseñar los procesos básicos de funcionamiento del sistema y en como sacar el mayor y mejor provecho. Por ejemplo: Como efectuar solicitudes, como revisar sus solicitudes, notas técnicas, como realizar consultas, búsquedas, y en general todas las actividades que están relacionadas con el uso adecuado y productivo para todos los funcionarios de la entidad.

El proveedor capacitará a 15 personas en el nivel de usuario final, en dos grupos, durante 2 horas de capacitación por cada grupo.

La capacitación de los administradores del sistema esta dirigida a explicar temas tales como: Tareas de mantenimiento de la aplicación, administración de la seguridad, creación de informes especiales, definición de roles y perfiles, creación de áreas, niveles de prioridad, solucionadores, indexamiento de las bases de datos, etc. Todas estas actividades serán desarrolladas por los funcionarios de la división de sistemas que administren la aplicación.

La capacitación de administración y mantenimiento del sistema se impartirá durante 5 horas en total a un grupo de 4 funcionarios de la división de sistemas de la Superintendencia.

La capacitación sobre la herramienta de Administración y Desarrollo para Lotus Domino Release 6 deberá corresponder a los cursos oficiales con que cuenta IBM y deberá ser dictado por un centro autorizado de capacitación, bajo los estándares y metodología de IBM. Esta capacitación se impartirá para 4 funcionarios de la División de Sistemas.

TIPO	CURSO	DURACION
ADMON	Construyendo la Infraestructura Domino R6	2 sesiones
ADMON	Gestión de Servidores y Usuarios R6	2 sesiones
DESARROLLO	Desarrollo Domino V6: Fundamentals	4 sesiones
DESARROLLO	Desarrollo Domino V6: Intermediate	3 sesiones
DESARROLLO	Utilización de Lotus Script en Aplicaciones Domino V6	3 sesiones
DESARROLLO	Developing Dynamic Web Applications with	3 sesiones



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

	IBM Lotus Domino 6	
--	--------------------	--

Cada sesión corresponde a 6 horas de clase.

Capacitadores:

- . El oferente deberá contar con personal idóneo y garantizar que sea la misma persona presentada en la propuesta, para adelantar el trabajo de asesoría y transferencia de conocimiento en el diseño de la aplicación en ambiente Lotus Notes.
- . El oferente debe describir en la oferta los cursos indicando por separado sus componentes principales: lugar, duración en horas, instructor certificado, material didáctico, manuales originales, material bibliográfico, certificados de asistencia, equipos y herramientas a ser usadas.
- El oferente facilitará las instalaciones, los equipos, medios didácticos, herramientas y programas requieran para cumplir con los objetivos de cada curso.

Hojas de vida del recurso humano ofrecido para el desarrollo del proyecto y la capacitación:

El oferente debe anexar a la oferta las Hojas de Vida del recurso humano ofrecido para el desarrollo del proyecto, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información (sólo se tendrá en cuenta la información suministrada en las Hojas de vida que venga debidamente certificada):

1. Datos personales.
2. Formación académica (que pueda ser acreditada mediante fotocopia del diploma o tarjeta profesional).
3. Experiencia laboral (certificada por la empresa).
4. Certificaciones en Lotus notes – Domino.

2.5. SOPORTE TECNICO EN MANTENIMIENTO A LA APLICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Soporte
30 horas de soporte técnico las cuales incluyen: 25 Horas de Soporte presencial y 5 de atención telefónica



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

Características Soporte

- + La atención será de lunes a sábado de 8:00 AM a 8:00 PM.
- + Estas horas podrán ser utilizadas por un año, después de este tiempo se deberá actualizar el contrato de soporte, esto en caso de que no hayan sido utilizadas todas las horas durante el año, al renovar el contrato, estas horas serán redimidas para el siguiente año.

SOPORTE:

Telefónico:

Brinda este soporte de Lunes a Sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

El contratista deberá contar con una línea telefónica de atención y soporte técnico, que opere mínimo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a sábado, durante el período de garantía. Esta línea telefónica no debe ser avantel ni celular. En caso de cambio de número telefónico, este debe ser informado, con 7 días de anticipación, al interventor del Contrato.

Cada vez que la Superintendencia Nacional de Salud utilice la línea telefónica de soporte técnico del Contratista, éste deberá asignar un número de llamada para realizar el control de la misma

Presencial:

Después del reporte de un problema, se requiere que en máximo 4 horas se atienda en las instalaciones de la Superintendencia la necesidad de soporte presentada.

Acompañamiento Inicial: El contratista garantiza que durante el primer (1) mes de producción del sistema, se disponga para permanecer en la Superintendencia Nacional de Salud de un ingeniero de los que participó en el equipo de trabajo como mínimo medio tiempo, (es decir 4 horas) capaz de solucionar de forma rápida (menos de 1 hora y media) las posibles fallas que se presenten.

MANTENIMIENTO:

En caso de liberación de una nueva versión del software propietario de IBM Lotus Notes - Domino, el contratista deberá brindar el soporte y la capacitación necesaria para la correcta implantación, migración y funcionamiento sin que esto ocasione costo adicional para la entidad..



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

CAPÍTULO 3

3. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La verificación y evaluación de las propuestas se efectuará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha establecida para el cierre de la convocatoria en el punto 1.8 de estos términos de referencia, por las dependencias de LA SUPERINTENDENCIA.

En dicho lapso, se podrá solicitar a los proponentes las aclaraciones y explicaciones que se estimen indispensables. En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.

NOTA: LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA VERIFICACIÓN JURÍDICA, DE REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CONTENIDO TÉCNICO Y DE LA CAPACIDAD FINANCIERA, NO DAN LUGAR A PUNTAJE, PERO DESCALIFICAN O HABILITAN LAS PROPUESTAS PARA SU CALIFICACIÓN.

Los informes de evaluación podrán ser consultados en la Secretaría General - División Administrativa de la Entidad durante los dos (2) días hábiles a partir de la publicación en la página Web de LA SUPERINTENDENCIA del cuadro de la evaluación, para que los oferentes presenten las observaciones que estimen pertinentes dentro de este plazo. En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.

3.1 VERIFICACIÓN JURÍDICA DE LAS PROPUESTAS

La verificación jurídica de las propuestas no tiene ponderación o puntaje alguno. Se trata de un estudio que debe realizar la Oficina Jurídica de LA SUPERINTENDENCIA respecto de los aspectos señalados en este ítem, para establecer que la documentación e información de orden legal, se ajuste a lo exigido en el presente proceso de contratación de acuerdo con las exigencias y requisitos establecidos para cada uno de ellos en este numeral del presente documento.

Así mismo, tal verificación permitirá a LA SUPERINTENDENCIA analizar y determinar la capacidad jurídica de los proponentes para su selección dentro de este proceso de contratación.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

- **DOCUMENTOS DE LA VERIFICACIÓN JURÍDICA**

- **CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

La carta de presentación de la propuesta se diligenciará conforme al modelo contenido en el **Anexo 1 “Carta de presentación de la Propuesta”** y deberá ser firmada por el representante legal de la persona jurídica, consorcio o unión temporal o por el apoderado constituido para tal efecto, según el caso.

Tener capacidad para contratar conforme a las normas legales (artículo 6º de la Ley 80 de 1993), y no encontrarse incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas por los artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993 y 60 de la Ley 610 de 2000 y demás normas que la adicionen o complementen, lo anterior, será declarado por el proponente bajo juramento que se entenderá prestado con la firma de la propuesta.

- **CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

El proponente deberá presentar un Certificado de Existencia y Representación de la Cámara de Comercio, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, a la fecha de presentación de las propuestas, donde se contemple que el objeto de la sociedad esté acorde con el objeto de la presente convocatoria.

En el evento en que el certificado de la Cámara de Comercio remita a los estatutos de la sociedad para determinar las limitaciones al representante legal, se debe anexar fotocopia de dichos estatutos.

Cuando el proponente sea una persona jurídica, unión temporal o consorcio, deberá acreditar que su duración no será inferior al plazo del contrato y tres (3) años más.

- **GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA**

El proponente presentará con la propuesta una garantía de seriedad de la misma a favor de LA SUPERINTENDENCIA, expedida por una entidad bancaria o por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, por un valor equivalente al 10% del presupuesto oficial asignado para la presente convocatoria, con una vigencia de tres (3) meses calendario contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso de contratación y estar debidamente firmada por el tomador.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

Cuando la oferta sea presentada por consorcio o unión temporal, la garantía de seriedad se tomará a nombre de éste, tal como aparece en el documento de constitución y representación, indicando sus integrantes.

Si LA SUPERINTENDENCIA llegare a prorrogar el término de cierre del proceso de contratación, solicitará al proponente seleccionado que amplíe la validez de la propuesta y la vigencia de la garantía de seriedad por el tiempo que se requiera para la suscripción del contrato.

➤ **AUTORIZACIONES DE LA JUNTA O ASAMBLEA DE SOCIOS**

Autorización del órgano competente (Junta o Asamblea de Socios), al Representante Legal de la persona jurídica para presentar la oferta y suscribir el contrato respectivo, en el evento en que el representante legal tenga restricción para contratar.

➤ **CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES (artículo 7º de la Ley 80 de 1993)**

Podrán presentar ofertas en consorcios o uniones temporales en cuyo caso, todos y cada uno de sus integrantes deberá cumplir las siguientes condiciones:

- a. Expresar si la participación es a título de consorcio o unión temporal y las reglas básicas que regulan las relaciones entre sus integrantes.
- b. Si se trata de unión temporal, deberán indicarse además los términos y extensión de la participación en la propuesta y en la ejecución del contrato, de conformidad con el párrafo 1º del artículo 7º de la Ley 80 de 1993, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo por escrito de LA SUPERINTENDENCIA.
- c. Anexar autorización del órgano social correspondiente para presentar la oferta y suscribir el contrato respectivo
- d. Designar la persona que tendrá la representación legal del consorcio o unión temporal, quien debe estar autorizada para presentar la oferta y suscribir el contrato respectivo.
- e. Todos y cada uno de los miembros que integran el consorcio o unión temporal deberán declarar que no se encuentran incurso en causales

35



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

de inhabilidad o incompatibilidad para contratar con LA SUPERINTENDENCIA.

- f. Suscribir la oferta por la persona autorizada para tal efecto de conformidad con el documento de constitución del mismo.
- g. Los miembros del consorcio o unión temporal deberán demostrar que su duración será igual al plazo del contrato y un (1) año más.
- h. Cada uno de los integrantes del Consorcio y/o Uniones Temporales deberá allegar la información correspondiente a los documentos jurídicos y financieros en forma independiente

➤ **OTROS DOCUMENTOS**

- a) Las personas jurídicas o uniones temporales o consorcios que presenten ofertas o propuestas a una entidad pública dentro de un proceso de contratación estatal deberán acreditar la certificación del revisor fiscal cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal de la persona jurídica, que acredite por parte de la sociedad el cumplimiento de los aportes parafiscales conforme a lo dispuesto por el artículo 50 de la ley 789 de 2002, en la que se señale expresamente que los pagos se han realizado **durante los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de presentación de la oferta discriminando mes a mes.**

NOTA: Si la sociedad tiene menos de seis (6) meses de constituida deberá acreditar los pagos de aportes parafiscales a partir de la fecha de constitución. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el inciso 3º del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Tratándose de consorcios y uniones temporales, conformados por personas jurídicas, deben acreditar lo anterior por separado.

- b) Certificación expedida por la Contraloría General de la República en la que conste que el proponente no se encuentra reportado en el Boletín de Responsables Fiscales de dicha entidad, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 60 de la Ley 610 de 2000. (Se aceptará la carta de solicitud, pero el certificado será requisito indispensable para la celebración del contrato.)
- c) Los oferentes deben estar inscritos en el Sistema de Información para la

36



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

Vigilancia de la Contratación Estatal SICE en el grupo de bienes número 1.47.4.8. “Hardware, Software, redes y sus accesorios. Software para diseño y desarrollo de aplicaciones” y haber registrado los bienes que ofrece en el Registro Único de Precios de Referencia RUPR, para lo cual el proveedor debe referenciar en su oferta el número de certificado de registro generado por el portal SICE, conforme a lo dispuesto al literal c) del artículo 13 de Decreto 3512 de 2003 y presentar con su oferta los certificados correspondientes.

NOTA: LA OMISIÓN DE ALGÚN REQUERIMIENTO, ASÍ COMO LA NO PRESENTACIÓN DE LAS ACLARACIONES DE LOS DOCUMENTOS DE TIPO JURÍDICO, EN EL CASO EN QUE ESTOS SEAN SOLICITADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DURANTE EL PERIODO DE EVALUACIÓN, DARÁ LUGAR A QUE LA ENTIDAD DECLARE QUE LA PROPUESTA NO CUMPLE JURÍDICAMENTE Y NO SERÁ EVALUADA.

3.2 VERIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CONTENIDO TÉCNICO

La verificación de los requisitos mínimos de contenido técnico de las propuestas exigidos en el capítulo 2, no tiene ponderación o puntaje alguno. Se trata de un estudio que realiza la División de Sistemas de LA SUPERINTENDENCIA, respecto de los requerimientos técnicos mínimos exigidos. El oferente deberá diligenciar el anexo No. 2 “FORMULARIO DE RESPUESTAS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CONTENIDO TÉCNICO”. En consecuencia, la oferta técnica deberá responder explícitamente todos y cada uno de los numerales del mencionado anexo, que compone los requerimientos mínimos, para lo cual deberá **escribir la palabra “SI” o “NO”**, en cada una de las casillas de la columna denominada **“ENTERADO Y ACEPTADO”**.

NOTA: LA OMISIÓN DE ALGÚN REQUERIMIENTO, ASÍ COMO LA NO PRESENTACIÓN DE LAS ACLARACIONES DE LOS DOCUMENTOS DE REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CONTENIDO TÉCNICO, EN EL CASO EN QUE ESTOS SEAN SOLICITADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DURANTE EL PERIODO DE EVALUACIÓN, DARÁ LUGAR A QUE LA ENTIDAD DECLARE QUE LA PROPUESTA NO CUMPLE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CONTENIDO TÉCNICO EXIGIDOS Y NO SERÁ EVALUADA.

3.3 VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA.

La verificación financiera de las propuestas no tiene ponderación o puntaje alguno. Se trata de un estudio que debe realizar la División Financiera de LA



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

SUPERINTENDENCIA para verificar la capacidad financiera de las empresas, que se efectuará sobre el documento exigido en este numeral.

• **DOCUMENTOS DE VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA**

El oferente deberá presentar los siguientes documentos en forma legible:

- Balance General a 31 de diciembre de 2004, firmado por el representante legal, contador público y, si la ley lo exige, por el revisor fiscal.
- Estado de Resultados a 31 de diciembre de 2004, firmado por el representante legal, contador público, y si la ley lo exige por el revisor fiscal.
- Notas a los estados financieros.
- Certificado vigente de antecedentes disciplinarios expedido por la Junta Central de Contadores, del contador y del revisor fiscal que hayan suscrito los estados financieros aportados.

PARÁMETRO DE VERIFICACIÓN

Esta revisión se efectuará teniendo en cuenta el parámetro de:

Razón Corriente:

Activo Corriente / Pasivo Corriente

Serán descalificadas las empresas que presenten un índice menor a 1

Razón de Endeudamiento:

Pasivo Total /Activo total

Serán descalificados las empresas que presenten un índice mayor a 0.7

NOTA: LA OMISIÓN DE ALGÜN REQUERIMIENTO, ASÍ COMO LA NO PRESENTACIÓN DE LAS ACLARACIONES DE LOS DOCUMENTOS DE TIPO FINANCIERO, EN EL CASO EN QUE ESTOS SEAN SOLICITADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DURANTE EL PERIODO DE EVALUACIÓN, DARÁ LUGAR A QUE LA ENTIDAD DECLARE QUE LA PROPUESTA NO CUMPLE FINANCIERAMENTE Y NO SERÁ EVALUADA.

3.4 EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Se evaluarán las propuestas que cumplan con los requisitos de verificación; LA SUPERINTENDENCIA adelantará la evaluación sobre la base de 100 puntos que se aplicarán a los siguientes factores así:



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

FACTORES	PUNTAJE
Evaluación económica	40 puntos
Evaluación Técnica:	40 puntos
Garantía y calidad del bien	20 puntos
Soporte y mantenimiento adicional	20 puntos
Evaluación de la Experiencia	20 puntos
Total	100 puntos

3.4.1 EVALUACIÓN TÉCNICA: Máximo 40 puntos.

Este FACTOR se calificará con base en la información del formulario matriz de soporte técnico y garantías del Anexo No. 3, debidamente diligenciada por el proponente.

- **GARANTIA: puntaje asignado 20 puntos**

La garantía debe hacerse efectiva en la sede de la Superintendencia en la carrera 13 Nro. 32-76 piso 7.

El tiempo de garantía contractualmente comienza a partir de la fecha del Acta de recibo a satisfacción de la solución implantada por parte del interventor.

El tiempo de vigencia de la garantía será de mínimo un (1) año, para todos y cada uno de los elementos y demás componentes proporcionados dentro de este proyecto contados a partir de la fecha de suscripción del acta de recibo final; la garantía debe cubrir todos y cada uno de los elementos y/o servicios adquiridos.

El oferente debe presentar información referente a la infraestructura de la compañía, que contenga los siguientes documentos:

- ✚ Presentación general de la empresa.
- ✚ Descripción del esquema de servicio.
- ✚ Cronograma propuesto de las actividades que se ejecutaran con el proyecto.

Para el caso de la garantía se considerará el tiempo que supere el mínimo requerido de un año establecido para la solución provista mediante esta contratación:-

Se asignarán máximo veinte (20) puntos al oferente que ofrezca ampliar el tiempo de garantía de calidad del producto. Por cada tres (3) meses adicionales que ofrezca se asignarán cinco (5) puntos de la siguiente manera:



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

Tiempo en meses de garantía adicional ofrecida por el proveedor	Puntos asignados
3 meses	5
6 meses	10
9 meses	15
12 meses	20

• **SOPORTE Y MANTENIMIENTO ADICIONAL: puntaje asignado 20 puntos**

El soporte y mantenimiento al aplicativo debe brindarse después de haberse recibido a satisfacción, en las siguientes modalidades y sin ningún costo adicional para la Superintendencia, durante el primer año de funcionamiento del Sistema, así:

REQUERIMIENTO
<p>SOPORTE: <u>Telefónico:</u> Brinda este soporte de Lunes a Sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p> <p>El contratista deberá contar con una línea telefónica de atención y soporte técnico, que opere mínimo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a sábado, durante el período de garantía. Esta línea telefónica no debe ser avantel ni celular. En caso de cambio de número telefónico, este debe ser informado, con 7 días de anticipación, al interventor del Contrato.</p> <p>Cada vez que la Superintendencia Nacional de Salud utilice la línea telefónica de soporte técnico del Contratista, éste deberá asignar un número de llamada para realizar el control de la misma</p>
<p><u>Presencial:</u> Después del reporte de un problema, se requiere que en máximo 4 horas se atienda en las instalaciones de la Superintendencia la necesidad de soporte presentada.</p>
<p><u>Acompañamiento Inicial:</u> El contratista garantiza que durante el primer (1) mes de producción del sistema, se disponga para permanecer en la Superintendencia Nacional de Salud de un ingeniero de los que participó en el equipo de trabajo como mínimo medio tiempo (es decir 4 horas diarias), capaz de solucionar de forma rápida (menos de 1 hora y media) las posibles fallas que se presenten.</p>
<p>MANTENIMIENTO: En caso de liberación de una nueva versión del software propietario de IBM Lotus Notes – Domino el contratista deberá brindar el soporte y la capacitación necesaria para la correcta implantación, migración y funcionamiento sin que esto ocasione costo adicional para la entidad.</p>



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

El soporte y mantenimiento adicional al primer año de funcionamiento, se calificará de la siguiente manera:

NÚMERO DE MESES	PUNTAJE
1 MES	5
2 MESES	10
3 MESES	15
4 MESES	20

Una vez se ha implantado el sistema, el proveedor ofrece un paquete de 30 horas de soporte técnico remoto y/o presencial que podrán ser utilizados hasta los siguientes 3 meses para dar soporte en temas especiales de acuerdo con lo solicitado y para adelantar algunas actividades como por ejemplo:

- ✓ Solución de dudas de administración
- ✓ Solución de dudas de usuario final
- ✓ Soporte a la instalación de mas usuarios finales.
- ✓ Diagnostico y prevención de posibles errores.
- ✓ Soporte a la divulgación.

3.4.2 EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA: Máximo 20 puntos

La evaluación de la experiencia de las propuestas se efectuará sobre el documento contemplado en este numeral y será realizada por la Oficina de Planeación y Estudios Económicos de LA SUPERINTENDENCIA.

➤ DOCUMENTOS DE LA EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA

La propuesta deberá allegar certificaciones de experiencia de contratos que cumplan con las siguientes condiciones:

- Que el objeto sea el desarrollo de aplicaciones relacionadas a la gestión documental en la plataforma Lotus Notes - Domino.
- Que hayan sido celebrados y ejecutados entre el 1º de enero del año 2001 y el 30 de junio del año 2005.
- Que su cuantía sea igual o superior a 60 salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de la contratación certificada, valor en moneda colombiana. Se considerará como valor total la sumatoria del costo del contrato inicial más sus adiciones.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

- Que contenga, nombre o razón social del contratante, nombre o razón social del contratista, fecha de iniciación y de terminación del contrato o plazo del contrato, objeto del contrato, valor del contrato, la calificación del servicio y debidamente firmada.

Nota: Las certificaciones que no cumplan con la totalidad de las condiciones anteriormente enunciadas, no se tendrán en cuenta para la evaluación de la experiencia.

Para las certificaciones que no cumplan con la conversión a salarios mínimos legales mensuales vigentes del valor de los contratos certificados, se utilizará el salario mínimo legal vigente a la fecha de la firma de cada contrato, así:

SALARIO MÍNIMO MENSUAL	AÑO
\$286.100.00	2001
\$309.000.00	2002
\$332.000.00	2003
\$358.000.00	2004
\$381.500.00	2005

Para efectos de la experiencia, se contabilizará en número de certificaciones válidas que acredite el proponente tomando en cuenta la siguiente tabla.

TIEMPO	PUNTAJE
Cinco certificaciones	20
Cuatro certificaciones	16
Tres certificaciones	10
Dos certificaciones	6
Una certificación	4

3.4.3 EVALUACIÓN ECONÓMICA. Máximo 40 puntos

La evaluación económica de las propuestas se efectuará sobre el documento contemplado en este numeral y será realizada por la División Financiera de LA SUPERINTENDENCIA.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

Se asignarán 40 puntos a la propuesta que ofrezca el menor valor por los bienes objeto de los términos de referencia. El oferente deberá diligenciar el **Anexo No. 5 – CUADRO RESUMEN ECONÓMICO DE LA PROPUESTA.**

Para la evaluación económica, LA SUPERINTENDENCIA verificará:

- Que las operaciones aritméticas estén correctas.

En caso de errores aritméticos en las operaciones, LA SUPERINTENDENCIA efectuará las correcciones y obtendrá el valor de la oferta. Este valor corregido, incluido el IVA, si aplica, será el que se utilizará para la evaluación económica de las ofertas y para la determinación del puntaje, así como para la adjudicación y suscripción del contrato.

El valor total de la propuesta debe incluir, los costos de entrega e instalación en los que incurra el proponente. Por lo tanto el oferente deberá calcular e incluir dentro del valor total los costos en que debe incurrir, en consecuencia, los precios contenidos en la propuesta, no estarán sujetos a ajuste alguno.

NOTA: Los valores de la oferta, sin excepción deberán **expresarse en pesos colombianos, incluido IVA.** Será de exclusiva responsabilidad del proponente los errores u omisiones en que incurra al indicar los costos o valores unitarios y totales en su propuesta, debiendo asumir los mayores costos o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

Las demás propuestas se calificarán proporcionalmente. Para determinar el puntaje proporcional descendente de las demás propuestas se aplicará la siguiente fórmula:

$$Puntaje = \frac{Menor \text{ _ valor _ propuesta} * 40}{Valor \text{ _ propuesta}}$$

3.5 CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de presentarse empate en la evaluación entre dos o más propuestas que cumplan los requerimientos mínimos de contenido técnico exigidos en estos términos de referencia, LA SUPERINTENDENCIA procederá al desempate, seleccionando al proponente que obtenga el mayor puntaje en la evaluación técnica.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

En el evento que persista el empate, LA SUPERINTENDENCIA procederá al desempate seleccionando al proponente que obtenga el mayor puntaje en la evaluación económica.

Si continúa el empate, LA SUPERINTENDENCIA procederá al desempate seleccionando al proponente que obtenga el mayor puntaje en la garantía.

Si aún persiste el empate, LA SUPERINTENDENCIA, citará a los proponentes, para que se decida la selección mediante sorteo.

3.6 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL

La evaluación “Apoyo a la Industria Nacional” de las propuestas se efectuará sobre el documento contemplado en este numeral y será realizada por la Oficina Jurídica de LA SUPERINTENDENCIA teniendo en cuenta, exclusivamente, el diseño, desarrollo e implementación.

Conforme a los lineamientos de la Ley 816 de 2003, se establece el siguiente criterio de evaluación adicional:

- Se asignará un diez por ciento (10%) adicional del puntaje total, cuando los proponentes oferten servicios nacionales
- Se asignará un cinco por ciento (5%) adicional del puntaje total, cuando los proponentes oferten servicios extranjeros con incorporación de componente colombiano de bienes y servicios profesionales, técnicos y operativos.

NOTA IMPORTANTE: Para tal fin, los proponentes deberán indicar, bajo la gravedad de juramento, expresamente en su propuesta si el servicio es nacional o si incorpora componente colombiano. (Anexo No. 6)



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

CAPITULO 4

4. ADJUDICACIÓN Y CONDICIONES DEL CONTRATO

4.1. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

La adjudicación del contrato que resulte de la presente CONVOCATORIA se hará a la propuesta que obtenga el mayor puntaje y sea la más favorable para la entidad, previa evaluación y cotejo de cada una de las propuestas presentadas.

4.2. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

LA SUPERINTENDENCIA adjudicará la presente convocatoria dentro de los tres (3) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo fijado para la presentación de observaciones a los informes de evaluación de los proponentes, pudiendo prorrogar este plazo antes del vencimiento si las necesidades de LA SUPERINTENDENCIA así lo exigen, hasta por un término no superior a la mitad del tiempo inicialmente fijado, conforme se establece en el inciso 2º., numeral 9º. del artículo 30 de la Ley 80 de 1993.

EN LA PRESENTE CONVOCATORIA DADA SU NATURALEZA NO HABRÁ LUGAR A ADJUDICACIONES PARCIALES.

4.3. CONDICIONES DEL CONTRATO

El proponente seleccionado deberá celebrar, dentro de los cuatro (4) días hábiles a partir de la fecha de la comunicación de la adjudicación, el contrato objeto del proceso de selección y constituirá la garantía única.

Si el proponente seleccionado no otorga dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de la suscripción del mismo la garantía única dentro del término señalado, LA SUPERINTENDENCIA podrá contratar con el proponente calificado en segundo lugar siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la entidad.

Los impuestos que se causen por razón de la suscripción del contrato, con excepción de los que estrictamente correspondan a LA SUPERINTENDENCIA, son de cargo exclusivo del proponente seleccionado.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

4.4. VIGENCIA Y PLAZO DEL CONTRATO

La vigencia del contrato será de seis (6) meses contados a partir del perfeccionamiento del mismo, y el plazo de ejecución de cuatro (4) meses contados a partir de la aprobación de la garantía por parte de la SUPERINTENDENCIA.

4.5. FORMA DE PAGO

LA SUPERINTENDENCIA cancelará al contratista el valor total del contrato, por intermedio de la pagaduría, en tres (3) contados, de la siguiente manera: 30% al momento de la entrega de la documentación y los medios físicos que soporten las licencias que se incluyen en el contrato de mantenimiento de licencias Lotus domino notes con IBM, 40% al momento de entrega de la aplicación, y 30% al momento de entrega de los otros productos, es decir, capacitación y mantenimiento, Para cada uno de los pagos se requiere de la presentación de la factura, acompañada de la certificación de cumplimiento expedida por el interventor. El pago queda sujeto al giro de los recursos por parte de la Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

4.6. GARANTÍA ÚNICA

El contratista se comprometerá a constituir a su costa y a favor de LA SUPERINTENDENCIA, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, garantía única expedida por compañía de seguros diferente al contratista o entidad bancaria legalmente autorizada para ello, con el fin de respaldar todas las obligaciones que surjan del mismo, con los siguientes amparos: **a) Cumplimiento:** por cuantía equivalente al 10% del valor del contrato, con un término igual a la vigencia del contrato y cuatro (4) meses más, contados a partir del perfeccionamiento del contrato. **b) Calidad del bien o y correcto funcionamiento:** por cuantía equivalente al 50% del valor total del contrato, con vigencia mínima de tres (3) años o de acuerdo a lo ofrecido por el proponente, contado a partir de la fecha de entrega a satisfacción de los bienes.

4.7. PROHIBICIÓN DE CESIONES Y SUBCONTRATOS

El contratista no podrá ceder ni subcontratar el contrato sin previo consentimiento por escrito de LA SUPERINTENDENCIA, pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión o el subcontrato.

4.8. REGULACIÓN JURÍDICA



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

El procedimiento que rige la presente convocatoria se regula íntegramente por lo establecido para el efecto por la Ley 80 de 1993 y demás normas reglamentarias y concordatorias.

4.9. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO.

De conformidad con lo previsto por el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, el contrato que se celebre como culminación del proceso de selección será objeto de liquidación dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su finalización.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

ANEXO No. 1

MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Ciudad y Fecha

Señores
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
Secretaría General.
División Administrativa
Carrera 13 No. 32-76 P. 8º
Ciudad

REF: Convocatoria Pública. SNS No. 027 -de 2005.

El suscrito, obrando en representación de _____ ofrezco contratar con la Superintendencia Nacional de Salud de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en los términos de referencia de la CONVOCATORIA en mención y de conformidad con lo dispuesto en este documento y los formularios de la propuesta adjunta, y dejo constancia de lo siguiente:

- a. Que manifiesto no encontrarme incurso en causal alguna de inhabilidad o incompatibilidad, o prohibiciones, ni de conflicto de intereses para contratar establecidas en la Constitución Política y la ley, de conformidad con lo establecido por el artículo 8º y 9º de la Ley 80 de 1993 y 60 de la Ley 610 de 2000 y demás normas que lo adiciones o complementa. Lo anterior, será declarado por el proponente bajo juramento que se entenderá prestado con la firma de la propuesta.
- b. Que manifiesto expresamente haber leído y conocer los términos de referencia expedidos por LA SUPERINTENDENCIA y, en consecuencia, me someto a las condiciones en ellos establecidas.
- c. En la eventualidad de que a la sociedad que represento le sea adjudicado el objeto de la presente CONVOCATORIA, me comprometo a realizar dentro del plazo máximo que fije LA SUPERINTENDENCIA, todos los trámites pertinentes para la legalización del contrato.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

- d. Que esta oferta, una vez aceptada y comunicada su selección, me obliga a su cumplimiento.
- e. Que me acojo a la forma de pago establecida en estos términos de referencia.
- f. Que la siguiente propuesta consta de _____ folios.
- g. Que el valor total de esta oferta es _____(expresada en pesos colombianos).

Igualmente señalo como dirección a donde se puede remitir por correo documentos y comunicaciones relacionadas con esta convocatoria, la siguiente:

- Dirección : _____
- Teléfono : _____
- No. de Fax : _____
- Ciudad : _____
- Correo electrónico : _____

A continuación, relaciono la documentación exigida por ustedes y que incluyo en la oferta:

- Atentamente : _____
- Documento identificación : _____
- NIT : _____



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

ANEXO No. 2

FORMULARIO DE RESPUESTAS TECNICAS

DESCRIPCION DE LOS ELEMENTOS TECNICOS	OFRECIDO
REQUERIMIENTOS TECNICOS MINIMOS	
<p>Automatización de Procesos:</p> <p>El aplicativo debe cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El sistema debe apoyarse en correo electrónico para el envío de notificaciones, alertas y escalamientos del sistema. b. Debe proveer la asignación automática de cada paso a los responsables y asociará a los documentos existentes los comunicados relacionados de acuerdo con el número de radicación del documento principal. c. Las notificaciones a los usuarios se deberán realizar tanto a través del aplicativo como por el correo electrónico de la entidad, se deben generar correos con el resumen de los documentos nuevos que han sido asignados al usuario. d. El sistema debe proveer interfaces: se debe contar con enlaces para asociar documentos XML o documentos de ofimática (doc, xls, pdf), o cualquier documento estándar a cualquier etapa de un proceso. e. El sistema debe permitir registrar la duración de las actividades de cada funcionario que interviene en el proceso para poder determinar y generar estadísticas de tiempo por actividades. f. El sistema debe permitir definir tiempos de gestión en el ciclo de vida de los procesos, que dispararán Alarmas y Escalamientos al asignado y jefes inmediatos y superiores, cuando los tiempos de ejecución son excedidos g. Debe ser un sistema de Workflow que incluye características de colaboración y trabajo en grupo. h. El sistema de WORK FLOW debe proveer un editor de reglas de negocio que consulten los campos de los documentos en un formato electrónico, para automatizar los procesos de árboles de decisión y automatización de procesos. i. Debe poseer características que permitan el uso de firmas digitales posibilitando así identificar al responsable del manejo del documento. j. El sistema deberá ser parametrizable, facilitando la ubicación de dependencias, funcionarios, directivos y grupos especiales, etc. k. Debe permitir creación y gestión de históricos anuales, manteniendo dos años en el sistema. l. Toda interfaz con el usuario final deberá estar en idioma español m. La aplicación debe ofrecer señales de alarmas visuales o auditivas en caso de errores de operación n. Debe permitir la corrección de errores por parte del operador, y tener la posibilidad de deshacer o confirmar la operación hasta determinados puntos, sin la necesidad de terminar definitivamente la operación. o. Debe brindar opciones de ayuda a través de teclas de funciones y mensajes adicionales al texto de la pantalla. p. El proponente deberá tener en cuenta el anexo Nro. 9 en el cual se realiza una descripción de la plataforma tecnológica de hardware, software y comunicaciones con que cuenta la entidad. 	



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

<p>Principales funciones</p> <ul style="list-style-type: none">✚ Manejo de roles – todos los funcionarios deberán pertenecer a un rol específico de acuerdo con las funciones o procesos que realiza en la institución, este rol identificará al encargado del trámite del documento, o responsable del proceso en un determinado momento.✚ Manejo de usuarios – todos los funcionarios de la Superintendencia deberán contar en el sistema con sus datos descriptivos internos de oficina y el rol que desempeña en la institución, se podrán crear, modificar y eliminar usuarios e implantar sus perfiles de seguridad y niveles de accesos al sistema.✚ Manejo de destinatarios – el sistema debe permitir el ingreso de datos descriptivos de destinatarios específicamente de entidades vigiladas y entidades gubernamentales. Estos se podrán crear, modificar, clasificar y eliminar.✚ Manejo de documentos – el sistema debe permitir la creación de documentos a través de las plantillas creadas para este fin, los cuales deberían tener una numeración automática y consecutiva, la firma electrónica y la numeración solamente serán incorporada al documento cuando este se encuentre en su versión final, al igual que la firma ele.✚ Almacenamiento, organización y estructuración de la información – el sistema debe permitir mediante interfaces almacenar y organizar la documentación de acuerdo con la estructura funcional de la entidad y clasificados en entradas, internos y salidas.✚ Asignación de documentos a los funcionarios definidos – el sistema debe permitir designar a los funcionarios que se encargarán del trámite de los documentos según la clasificación dada con anterioridad en la base de parámetros.✚ Notificaciones de retraso en la realización de las fases del proceso – el sistema deberá permitir mensajes de notificación que serán enviados como alertas tanto al Director de cada Dirección como a los funcionarios responsables sobre cualquier actividad o trámite que se encuentre retrasada dentro de los términos o plazo fijados con anterioridad dentro de la base de parámetros.✚ El sistema debe permitir tener control de documentos asignados✚ El sistema deberá permitir la creación y gestión de históricos anuales, permaneciendo en el sistema los documentos de los últimos dos años.✚ Para el proceso de flujo de trabajo de comunicaciones, se estiman de por lo menos 230 usuarios. Se estima que hasta 150 simultáneos, con capacidad de lectura y registro de datos, Con estos requerimientos se lograría una cobertura mínima equivalente a la que brinda la aplicación actual de correspondencia en la Superintendencia.. <p>INTEGRACIÓN DE FUENTES DE IINGRESO DE DOCUMENTOS:</p> <p>El Aplicativo debe integrar las diferentes fuentes de ingreso de documentos que existen en la entidad, de tal forma que puedan ser consultadas en la base de datos central, estas fuentes son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Derechos de petición, Quejas y /o solicitudes de información que son radicadas a través de la aplicación de trámites en línea que funciona en la pagina Web de la Supersalud.- Derechos de petición, Quejas y /o solicitudes de información que son radicadas a través del buzón de correo electrónico destinado para este fin en la entidad.- Derechos de petición, Quejas y /o solicitudes de información que son radicadas en la oficina de atención al usuario ubicada en el 3er piso de manera personalizada.	
---	--



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

Componentes del Sistema	
Software para el manejo de las comunicaciones:	
REQUERIMIENTO	
Debe permitir realizar la administración de las comunicaciones a través del manejo de documentos y contiene las funcionalidades requeridas para llevar el registro, radicación, control y seguimiento de la correspondencia.	
El aplicativo debe permitir manejar los procesos de derechos de petición, quejas y reclamos, tutelas y demás trámites que la Superintendencia hace posible un estricto control sobre radicaciones, términos, tiempos y respuestas.	
El aplicativo debe contar con una administración eficiente y oportuna de cada uno de los procesos anteriores evitando desgastes logísticos, administrativos y económicos a la Entidad.	
El aplicativo debe generar rótulos y/o otro tipo de ayudas que permitan describir e identificar posteriormente el documento durante la ruta que este siga.	
Debe permitir conformar una base de datos única de documentos de entrada, salida o internos, los cuales se pueden consultar posteriormente a través de sus datos básicos	
Debe permitir la identificación de las características de un trámite para que pueda enviarse a la dependencia correcta y al funcionario responsable cuando el destinatario no esté claramente definido.	
<ul style="list-style-type: none"> - Registrar los documentos que se reciban, envíen o trasladen en cada una de las dependencias con los datos adicionales que allí se originen. Permitir a las personas autorizadas para ello, la actualización o modificación de la información registrada en el sistema cuando esta sea modificable por los funcionarios competentes en las dependencias. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Registrar los datos correspondientes al trámite que se de al documento hasta el momento en que se finalice su gestión y se de respuesta si el caso lo requiere. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Permitir la consulta e impresión del documento cuando sea necesario desde cualquier estación de trabajo ubicada en la red de la entidad que esté previamente autorizada para ello. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Llevar la ruta que ha seguido un trámite durante su ejecución, indicando las dependencias y personas que lo han evaluado. 	
REQUERIMIENTO	
1. Radicación de comunicaciones.	
El software desarrollado deberá permitir a la Superintendencia, ejecutar en forma automática la radicación de las comunicaciones, asignando numeraciones ascendentes consecutivas con constancia de fecha y hora de recibo y/o envío para los siguientes tipos:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicaciones oficiales recibidas (Entradas) 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicaciones oficiales enviadas (Salidas) 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicaciones que cursen entre diferentes dependencias (Internas) 	
El software debe permitir el registro de las comunicaciones oficiales de los siguientes	



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

tipos:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicaciones oficiales recibidas: El módulo deberá permitir el ingreso de las comunicaciones oficiales recibidas con los siguientes datos como mínimo: 		
<ul style="list-style-type: none"> - Número de Radicación. Numeración consecutiva ascendente con el prefijo 1, Utilizando la estructura actual del número único de radicación Nurc, garantizando continuidad en la numeración. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Fecha de Radicación. Fijar la fecha en la cual se realiza la radicación con el formato: año/mes/día; hora/minutos/segundos. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Fecha del Documento. Coloca la fecha en la cual se elaboró el documento que se esta radicando. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Número de radicación de Origen. Deberá permitir agregar el número de radicación del documento que se recibe. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Trámite. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta. Dependiendo del tipo de trámite seleccionado y de la configuración, el sistema le asigna si requiere o no respuesta. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo Total del Trámite Es el tiempo en días hábiles que se asigna al trámite seleccionado. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Fecha de Vencimiento del trámite Indica la fecha en la cual vence el tiempo para dar respuesta al trámite. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Remitente Nombre de la persona natural o jurídica que envía el documento. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Envía Nombre de la persona que firma el documento. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Destino Dependencia a la cual se envía el documento 		
<ul style="list-style-type: none"> - Recibe Nombre del funcionario responsable de la dependencia que recibe el documento. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Asignado a: nombre del funcionario de la dependencia al cual se asigna el trámite del documento. 		
<ul style="list-style-type: none"> - No. Folios Número de hojas que componen la comunicación. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Anexos Número de anexos que acompañen la comunicación. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Con Copia a Nombre de la (s) dependencia (s) o funcionario (s) a la cual se le remite una copia de dicha comunicación. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Asunto Breve descripción del tema que trata el documento y observaciones al mismo. 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicaciones oficiales enviadas: Las comunicaciones despachadas al exterior de la entidad, deberán ser registradas ingresando como mínimo los siguientes datos: 		
<ul style="list-style-type: none"> - Numero de Radicación. Numeración consecutiva ascendente, corresponde al Número único de radicación existente en la entidad con el prefijo 2. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Fecha de Radicación. 		



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

<p>Fija la fecha en la cual se realiza la radicación con el formato: año/mes/día; hora/minutos/segundos.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - Número de Radicación Referenciado. Incluye el número único de radicación de la entidad, al cual hace referencia la comunicación que se crea o que se da respuesta. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Trámite 		
<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta Dependiendo del tipo de trámite seleccionado y de la configuración, el sistema le asigna si requiere o no respuesta. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Fecha de Vencimiento del trámite Indica la fecha en la cual vence el tiempo para dar respuesta al trámite. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Envía Nombre del funcionario responsable que firma el documento. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Oficina Remitente Dependencia que envía el documento. 		
<p>Proyectó Nombre del funcionario responsable de la dependencia que proyectó el documento.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - Recibe Nombre de la persona a la cual se dirige el documento. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Entidad Nombre de la persona natural o jurídica que recibe el documento. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Guía y Servicio de correo Tipo de servicio a utilizar: Ej: Adpostal y mensajería especializada y de acuerdo a este mostrar en pantalla los siguientes campos: 		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección 		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ciudad 		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Departamento 		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ País 		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zona 		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peso Peso total en gramos de la comunicación. (El sistema debe realizar la conversión a la tabla suministrada por ADPOSTAL) 		
<ul style="list-style-type: none"> - No. Folios Número de hojas que componen la comunicación. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Anexos Número de anexos que acompañen la comunicación 		
<ul style="list-style-type: none"> - Con Copia a Nombre de la (s) dependencia (s) o funcionario (s) a la cual se le remite una copia de dicha comunicación. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Asunto Breve descripción del tema que trata el documento y observaciones al mismo. 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicaciones internas El sistema deberá proveer un módulo para el registro de las comunicaciones internas entre dependencias de la Superintendencia por razones de competencias y en desarrollo de las funciones asignadas. Como mínimo debe permitir registrar los siguientes datos: 		
<ul style="list-style-type: none"> - Número de Radicación Numeración consecutiva ascendente con el prefijo 3, corresponde al actual número único de radicación.. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Fecha de Radicación. 		



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

<p>Fija la fecha en la cual se realiza la radicación con el formato: año/mes/día; hora/minutos/segundos.</p>		
<p>– Fecha del Documento. Coloca la fecha en la cual se elaboró el documento que se está radicando.</p>		
<p>– Tramite</p>		
<p>– Respuesta Dependiendo del tipo de tramite seleccionado y de la configuración, el sistema le asigna si requiere o no respuesta.</p>		
<p>– Tiempo Total del Tramite Es el tiempo en días hábiles que se asigna al trámite seleccionado.</p>		
<p>– Fecha de Vencimiento del tramite Indica la fecha en la cual vence el tiempo para dar respuesta al trámite.</p>		
<p>– Remitente Nombre de la persona natural o jurídica que envía el documento.</p>		
<p>– Envía Nombre de la persona que firma el documento.</p>		
<p>– Proyectó Nombre del funcionario responsable de la dependencia que proyectó el documento.</p>		
<p>– Destino Dependencia a la cual se envía el documento</p>		
<p>– Recibe Nombre del funcionario responsable de la dependencia que recibe el documento.</p>		
<p>– Responsable del trámite: Nombre del funcionario responsable de la dependencia que dará trámite al documento.</p>		
<p>– No. Folios Número de hojas que componen la comunicación.</p>		
<p>– Anexos Número de anexos que acompañen la comunicación.</p>		
<p>– Con Copia a Nombre de la (s) dependencia (s) o funcionario (s) a la cual se le remite una copia de dicha comunicación.</p>		
<p>– Asunto Breve descripción del tema que trata el documento y observaciones al mismo.</p>		
<p>CONSULTAS</p>		
<p>– El sistema debe permitir a las personas autorizadas, realizar consultas y generar listados por múltiples conceptos tales como:</p>		
<p>✓ Por fecha del documento.</p>		
<p>✓ Por número de radicación de origen.</p>		
<p>✓ Por trámite.</p>		
<p>✓ Por fecha de vencimiento del trámite.</p>		
<p>✓ Por oficina.</p>		
<p>✓ Por remitente.</p>		
<p>✓ Por nombre de la persona que firma el documento.</p>		



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

✓ Por entidad de destino.		
✓ Por nombre de la persona que recibe en la entidad de destino.		
– POR DEPENDENCIA:		
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas (Entradas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas contestadas o respondidas (Entradas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas sin contestar o sin responder (Entradas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas que no requieren respuesta (Entradas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales enviadas (Salidas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales enviadas sin contestar o sin responder (Salidas)		
✓ Total de comunicaciones que se cursan entre diferentes dependencias (Internas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales internas contestadas o respondidas.		
✓ Total de comunicaciones oficiales internas sin contestar o sin responder		
– POR ENTIDAD EXTERNA		
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas (Entradas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas contestadas o respondidas (Entradas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas sin contestar o sin responder (Entradas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas que no requieren respuesta (Entradas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales enviadas (Salidas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales enviadas sin contestar o sin responder (Salidas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales enviadas que no requieren respuesta (Salidas)		
✓ Total de comunicaciones que se cursan entre diferentes dependencias Internas de la entidad XXX.		
✓ Total de comunicaciones oficiales internas contestadas o respondidas.		
✓ Total de comunicaciones oficiales internas sin contestar o sin responder		
– POR TRÁMITE		
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas (Entradas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas contestadas o respondidas (Entradas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas sin contestar o sin responder (Entradas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales recibidas que no requieren respuesta (Entradas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales enviadas (Salidas)		
✓ Total de comunicaciones oficiales enviadas sin contestar o sin responder (Salidas)		
✓ Total de comunicaciones internas que se cursan entre diferentes dependencias		
✓ Total de comunicaciones oficiales internas contestadas o respondidas.		
✓ Total de comunicaciones oficiales internas sin contestar o sin responder		



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

<ul style="list-style-type: none">- Documentos recibidos, enviados o trasladados- Documentos recibidos por entidad, tema remitente, fecha.- Documentos recibidos a los que no se ha dado respuesta.- El sistema debe estar en capacidad de identificar y desplegar documentos en respuesta a consultas como las siguientes :<ul style="list-style-type: none">✓ Documento radicado bajo el número N.✓ Que documentos se recibieron de la entidad B el día C✓ Que documentos se enviaron a la entidad B el día C✓ Que documentos se recibieron y enviaron entre el día D1 y el D2	
<p>La aplicación deberá permitir la consulta a los documentos por múltiples llaves de acceso. Debe manejar como mínimo 21 llaves para clasificar los documentos, con facilidad de expansión a mayor número de llaves. Estas llaves de acceso pueden ser nombre de personas remitentes, fecha de emisión del documento, número de radicación, asunto de que trata el documento, nombre de dependencias competentes</p> <p>Deberá permitir la consulta e impresión de los documentos..</p> <p>Debe contar con un manejador de impresión que permita seleccionar e imprimir los documentos, por pagina o por todo el documento.</p> <p>Deberá permitir la consulta de documentos vía WEB. a través de la red de datos, de la Intranet y en un futuro del outsourcing del sistema de Contact center</p>	
MÓDULO DE CONFIGURACIÓN Y SEGURIDAD:	
<p>Este módulo debe permitir a los administradores de la aplicación llevar a cabo las siguientes labores de configuración y parametrización, con el fin de ajustar la aplicación y su funcionamiento a las necesidades de cada usuario, sin requerir programación adicional.</p>	
<ul style="list-style-type: none">• Administración de clientes (internos o externos) autorizados a usar la aplicación.• Implementación de vistas personales de tal forma que pueda individualizarse la correspondencia de acuerdo con los roles y competencias de cada uno de los funcionarios.• Direccionamiento automático de documentos de acuerdo con criterios establecidos.• Administración de dependencias de la organización involucradas en el proceso de solución de una solicitud de correspondencia.• Administración de las áreas solucionadoras encargadas de llevar a cabo el manejo de quejas y solicitudes.• Administración de los responsables solucionadores asignados a cada una de las áreas.• Administración de los escalamientos permitidos para cada uno de los tipos de productos sobre los que se presta atención.• Administración de las prioridades manejadas en cada tipo de evento.	
SEGURIDAD	
<p>La seguridad del sistema dependerá de los siguientes factores</p>	
<ul style="list-style-type: none">✚ Seguridad a nivel del motor del sistema de gestión documental que determina quien puede abrir el motor y realizar cambios en el sistema✚ Seguridad a nivel de aplicación que determina que clase de cambios pueden ejecutar los usuarios del sistema. El sistema deberá contar al menos con los siguientes perfiles:<ul style="list-style-type: none">o Administrador del sistema: quien tendrá el control completo del sistema y con	



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

<p>autoridad para definir el perfil y nivel de acceso de los diferentes usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Usuarios: aquellos funcionarios que han sido definidos por el administrador del sistema con diferentes niveles de acceso al sistema para cualquiera de las funciones del sistema. <ul style="list-style-type: none">✚ Seguridad a nivel de documento: que determina que documentos pueden o no ser leídos, editados, impresos o eliminados y por cuales usuarios. Esta característica debe transmitirse de un documento maestro a las versiones que de él se deriven.✚ Debe poseer un módulo de administración con el cual se puedan definir seguridades y controles de acceso, niveles de usuarios, etc.✚ Debe contar con procesos que faciliten la auditoria y el seguimiento a la utilización del sistema.✚ Alertar sobre el intento de almacenar un documento ya registrado en el sistema, con el fin de evitar duplicados innecesarios.✚ Impedir el borrado o alteración de los documentos.✚ Ofrecer mecanismos de seguridad para restringir el acceso a ciertos documentos.	
<p>MÓDULO DE GESTION</p>	
<p>Este módulo tiene como objetivo llevar a cabo la centralización de las operaciones con el usuario final. Desde este módulo se llevan a cabo los radicados y las consultas por parte de usuarios y personas involucradas. El acceso y modificación de los registros está limitado a las funciones definidas para cada rol de usuario autorizado a llevar a cabo las operaciones que se mencionan a continuación.</p>	
<ul style="list-style-type: none">✚ En este módulo se deben controlar los tiempos de gestión en el ciclo de vida de los procesos, que dispararán Alarmas y Escalamientos al asignado y jefes inmediatos y superiores, cuando los tiempos de ejecución son excedidos✚ Se deben controlar Notificaciones de retraso en la realización de las fases del proceso – el sistema deberá permitir mensajes de notificación que serán enviados como alertas tanto al Director de cada Dirección como a los funcionarios responsables sobre cualquier actividad o trámite que se encuentre retrasada dentro de los términos o plazo fijados con anterioridad dentro de la base de parámetros.	
<p>Las principales funciones que se llevaran a cabo en este módulo son:</p> <ul style="list-style-type: none">● Creación y edición de registros. Para cada caso se almacena entre otras la siguiente información:● Consecutivo.● Fecha de creación.● Hora de creación.● Autor● Estado del documento.● Responsable.● Ciudad, País, Dirección, persona y/o cliente que reporta.● Producto / Servicio reportado.● Categoría o Clasificación● Descripción.● Prioridad.● Descripción de la solución.● Información del flujo electrónico del documento.	



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

<ul style="list-style-type: none">• Asignación y reasignación del solucionador.• Asignación y reasignación del área solucionadora.• Escalamiento de incidentes por cumplimiento de fecha límite de solución o severidad de la queja..• Edición del documento de queja para reflejar soluciones encontradas y cambios de estado.• Cambios de estado de los casos.• Realización de encuestas de satisfacción por parte de los usuarios del sistema.• Reportes agregados y de tipo gerencial con los indicadores que se definan.• Consulta por prioridad.• Consulta por cliente Consulta de totales de incidentes agrupados por áreas solucionadoras, personas, tipos de quejas y reclamos, prioridades y clientes. <p>En este módulo también se deben registrar las soluciones encontradas a los casos reportados. Mediante este almacenamiento de conocimiento, se logra que la experiencia adquirida tanto por los usuarios directos, como por los solucionadores sea almacenada y compartida por los miembros de la Entidad. Esta base de conocimientos se mantiene indexada y catalogada por palabras claves que facilitan la búsqueda de las soluciones relacionadas a los incidentes reportados.</p> <p>MÓDULO DE REPORTES Y ESTADISTICAS</p> <p>Este módulo busca brindar análisis que revelen el comportamiento de la organización y de sus áreas solucionadoras. Mediante este componente, es posible identificar y prevenir las principales causas de las quejas reportados por los usuarios, así como detectar fallas sistemáticas en servicios o zonas determinadas, etc. Facilita igualmente la generación de estadísticas que revelen la eficiencia de las personas encargadas de los casos de quejas y reclamos en cada una de las áreas. En el sistema se encuentran diseñados un número importante de reportes Ad-hoc los cuales permitirán analizar las zonas o ciudades que mas registran quejas o reclamos, las personas que mas atienden casos, reportes por tipo de problema, tipos de solución, volúmenes de escalabilidad, tipos de problemas resueltos por persona, áreas que mas se atienden, volúmenes por periodos de tiempo, etc. y todos ellos en forma gráfica y estadística desde un ambiente Web o desde una hoja de calculo en Excel.</p> <p>Este módulo debe permitir:</p> <table border="1"><tr><td>Generar estadísticas por múltiples conceptos, tales como:</td></tr><tr><td>- Número total de documentos entrada, internos y salidas de la entidad por día, semana, mes y año.</td></tr><tr><td>- Número total de documentos por tipo de trámite</td></tr><tr><td>- Número total de documentos por dependencia y por tipo de trámite y fecha</td></tr><tr><td>- Número total de documentos vencidos según plazo de trámite por dependencia y tipo de trámite.</td></tr><tr><td>- Número total de documentos tramitados por funcionario por fecha</td></tr></table> <p>MÓDULO HISTÓRICO</p> <p>En este módulo se almacenan los registros que ya no se deseen almacenar en el módulo principal de registro y consulta. Los incidentes considerados solucionados o que excedan el año inmediato al anterior pueden ser pasados al módulo histórico como resultado de diferentes criterios tales como tiempo máximo desde su última utilización, tiempo máximo desde la fecha de creación, casos relacionados a productos discontinuados, etc.</p>	Generar estadísticas por múltiples conceptos, tales como:	- Número total de documentos entrada, internos y salidas de la entidad por día, semana, mes y año.	- Número total de documentos por tipo de trámite	- Número total de documentos por dependencia y por tipo de trámite y fecha	- Número total de documentos vencidos según plazo de trámite por dependencia y tipo de trámite.	- Número total de documentos tramitados por funcionario por fecha	
Generar estadísticas por múltiples conceptos, tales como:							
- Número total de documentos entrada, internos y salidas de la entidad por día, semana, mes y año.							
- Número total de documentos por tipo de trámite							
- Número total de documentos por dependencia y por tipo de trámite y fecha							
- Número total de documentos vencidos según plazo de trámite por dependencia y tipo de trámite.							
- Número total de documentos tramitados por funcionario por fecha							



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

<p>✚ El sistema deberá permitir la creación y gestión de históricos anuales, permaneciendo en el sistema los documentos de los últimos dos años.</p> <p>DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA Y ENTREGABLES DEL PROYECTO:</p> <table border="1" data-bbox="210 667 1114 1429"><thead><tr><th data-bbox="210 667 1114 734">DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA REQUERIMIENTOS</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="210 734 1114 1084"><p>El oferente deberá señalar cuales manuales entrega en línea y cuales en medio físico y óptico, como mínimo entregar:</p><ul style="list-style-type: none">▪ Manuales del sistema.▪ Manuales de administrador.▪ Manuales de operación para los usuarios finales, dichos manuales deben presentarse en idioma español.▪ Manuales genéricos del paquete.▪ Manuales de los procesos desarrollados.▪ Instructivos.▪ Demás medios informativos que se requieran para el desarrollo del proceso de implantación del Aplicativo, al concluir la fase de implantación e inicio de pruebas.</td></tr><tr><td data-bbox="210 1084 1114 1294"><p>En relación con el Aplicativo desarrollado para satisfacer las necesidades de la Superintendencia Nacional del Salud, el proponente deberá entregar:</p><ul style="list-style-type: none">▪ Documento de licencia de propiedad de la solución desarrollada para la Superintendencia.▪ Fecha de liberación de la versión del software que se implementa en la Superintendencia.</td></tr><tr><td data-bbox="210 1294 1114 1429"><p>Dentro de los 10 días siguientes a la firma del contrato, se deberá definir y entregar un cronograma que abarque el levantamiento detallado de las especificaciones, reglas del negocio, tiempos y eventos, para cada proceso que involucra esta contratación, así como el plan de implantación, pruebas, capacitación y puesta en funcionamiento.</p></td></tr></tbody></table> <table border="1" data-bbox="252 1451 1136 1890"><thead><tr><th data-bbox="252 1451 1136 1518">PRODUCTOS Y ENTREGABLES DEL PROYECTO</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="252 1518 1136 1644"><p>Una (1) Licencia de propiedad del “Sistema para la Administración documental de Correspondencia – quejas y reclamos”, para ser instalado en un (1) servidor Lotus Domino versión 6.53 o superior.</p></td></tr><tr><td data-bbox="252 1644 1136 1769"><p>Licenciamiento Corporativo de propiedad del “Sistema para la Administración documental de Correspondencia – quejas y reclamos” para el usuario final por el Cliente Lotus Notes o por cliente Browser.</p></td></tr><tr><td data-bbox="252 1769 1136 1890"><p>Capacitación a un grupo de 15 usuarios finales en el uso y la operación del Sistema de Soporte al Usuario: HelpControl. Los grupos serán de 7 personas y por cada grupo se impartirá una capacitación de 2 horas.</p></td></tr></tbody></table>	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA REQUERIMIENTOS	<p>El oferente deberá señalar cuales manuales entrega en línea y cuales en medio físico y óptico, como mínimo entregar:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Manuales del sistema.▪ Manuales de administrador.▪ Manuales de operación para los usuarios finales, dichos manuales deben presentarse en idioma español.▪ Manuales genéricos del paquete.▪ Manuales de los procesos desarrollados.▪ Instructivos.▪ Demás medios informativos que se requieran para el desarrollo del proceso de implantación del Aplicativo, al concluir la fase de implantación e inicio de pruebas.	<p>En relación con el Aplicativo desarrollado para satisfacer las necesidades de la Superintendencia Nacional del Salud, el proponente deberá entregar:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Documento de licencia de propiedad de la solución desarrollada para la Superintendencia.▪ Fecha de liberación de la versión del software que se implementa en la Superintendencia.	<p>Dentro de los 10 días siguientes a la firma del contrato, se deberá definir y entregar un cronograma que abarque el levantamiento detallado de las especificaciones, reglas del negocio, tiempos y eventos, para cada proceso que involucra esta contratación, así como el plan de implantación, pruebas, capacitación y puesta en funcionamiento.</p>	PRODUCTOS Y ENTREGABLES DEL PROYECTO	<p>Una (1) Licencia de propiedad del “Sistema para la Administración documental de Correspondencia – quejas y reclamos”, para ser instalado en un (1) servidor Lotus Domino versión 6.53 o superior.</p>	<p>Licenciamiento Corporativo de propiedad del “Sistema para la Administración documental de Correspondencia – quejas y reclamos” para el usuario final por el Cliente Lotus Notes o por cliente Browser.</p>	<p>Capacitación a un grupo de 15 usuarios finales en el uso y la operación del Sistema de Soporte al Usuario: HelpControl. Los grupos serán de 7 personas y por cada grupo se impartirá una capacitación de 2 horas.</p>	
DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA REQUERIMIENTOS									
<p>El oferente deberá señalar cuales manuales entrega en línea y cuales en medio físico y óptico, como mínimo entregar:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Manuales del sistema.▪ Manuales de administrador.▪ Manuales de operación para los usuarios finales, dichos manuales deben presentarse en idioma español.▪ Manuales genéricos del paquete.▪ Manuales de los procesos desarrollados.▪ Instructivos.▪ Demás medios informativos que se requieran para el desarrollo del proceso de implantación del Aplicativo, al concluir la fase de implantación e inicio de pruebas.									
<p>En relación con el Aplicativo desarrollado para satisfacer las necesidades de la Superintendencia Nacional del Salud, el proponente deberá entregar:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Documento de licencia de propiedad de la solución desarrollada para la Superintendencia.▪ Fecha de liberación de la versión del software que se implementa en la Superintendencia.									
<p>Dentro de los 10 días siguientes a la firma del contrato, se deberá definir y entregar un cronograma que abarque el levantamiento detallado de las especificaciones, reglas del negocio, tiempos y eventos, para cada proceso que involucra esta contratación, así como el plan de implantación, pruebas, capacitación y puesta en funcionamiento.</p>									
PRODUCTOS Y ENTREGABLES DEL PROYECTO									
<p>Una (1) Licencia de propiedad del “Sistema para la Administración documental de Correspondencia – quejas y reclamos”, para ser instalado en un (1) servidor Lotus Domino versión 6.53 o superior.</p>									
<p>Licenciamiento Corporativo de propiedad del “Sistema para la Administración documental de Correspondencia – quejas y reclamos” para el usuario final por el Cliente Lotus Notes o por cliente Browser.</p>									
<p>Capacitación a un grupo de 15 usuarios finales en el uso y la operación del Sistema de Soporte al Usuario: HelpControl. Los grupos serán de 7 personas y por cada grupo se impartirá una capacitación de 2 horas.</p>									



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

<p>Dos copias en Medios magnéticos (CD's) con el producto del sistema parametrizado para la Superintendencia Nacional de Salud y los procedimientos de instalación del software en el servidor y en las estaciones de trabajo de usuarios finales y administradores.</p>										
<p>Instalación del Sistema en el Servidor asignado por la Superintendencia Nacional de Salud y 15 estaciones de trabajo.</p>										
<p>2. MIGRACIÓN DE DATOS:</p>										
<p>La Superintendencia requiere que la información de sus documentos existentes en la actual aplicación sea migrada al nuevo sistema, el proveedor del sistema deberá proporcionar el soporte necesario para poder realizar esta función.</p>										
<p>La superintendencia creará un histórico con los datos del año 2003 y el proveedor se encargará de la migración de los datos correspondientes al año 2004 y lo que va corrido del año 2005.</p>										
<p>Se establece como prioridad en la implementación del nuevo proyecto de Correspondencia la necesidad de dar continuidad al manejo de la información que a la fecha ha manejado la Superintendencia por lo que el nuevo sistema concebido maneja los anteriores formatos, así como la información de cada uno de los registros.</p>										
<p>3. MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE:</p>										
<p>El mantenimiento de software es una opción que permite acceder a las últimas versiones del software licenciado y también brinda la posibilidad de tener servicio de soporte telefónico con IBM, esto por un periodo de un año. Pasado este tiempo se debe realizar la renovación del servicio, esto con el fin de no perder los beneficios y además para no incurrir en costos más elevados para la reactivación del contrato de mantenimiento.</p>										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No de Parte</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>E00ILLL-H</td> <td>DOMINO ENTERPRISE PER PROCESSOR SW MAINT RNWL 12 MO</td> </tr> <tr> <td>E1CSFLL-H</td> <td>DOMINO DESIGNER USER ANNUAL SW MAINT RNWL</td> </tr> <tr> <td>E00ZZLL-H</td> <td>IBM LOTUS DOMINO COLLABORATION EXPRESS USER ANNUAL SW MAINT RNWL</td> </tr> </tbody> </table>	No de Parte	Descripción	E00ILLL-H	DOMINO ENTERPRISE PER PROCESSOR SW MAINT RNWL 12 MO	E1CSFLL-H	DOMINO DESIGNER USER ANNUAL SW MAINT RNWL	E00ZZLL-H	IBM LOTUS DOMINO COLLABORATION EXPRESS USER ANNUAL SW MAINT RNWL		
No de Parte	Descripción									
E00ILLL-H	DOMINO ENTERPRISE PER PROCESSOR SW MAINT RNWL 12 MO									
E1CSFLL-H	DOMINO DESIGNER USER ANNUAL SW MAINT RNWL									
E00ZZLL-H	IBM LOTUS DOMINO COLLABORATION EXPRESS USER ANNUAL SW MAINT RNWL									



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

E1CS6LL-H	NOTES WITH COLLABORATION USER ANNUAL SW MAINT RNWL										
<p>Los productos IBM enunciados deberán ser entregados por lo menos 60 días hábiles después de la suscripción del contrato.</p> <p>4. CAPACITACION</p> <p>La empresa proveedora deberá capacitar a los funcionarios de la entidad en el uso, instalación, administración y mantenimiento del sistema así:</p> <p>la solución debe incluir 3 tipos de capacitación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Usuarios finales 2. Funcionarios que se encarguen de la administración y mantenimiento del sistema. 3. capacitación en herramientas de configuración de la infraestructura Domino y desarrollo en herramientas Domino, para funcionarios de la división de sistemas que deberán mantener el sistema, realizar modificaciones y nuevas funcionalidades. <p>La capacitación a usuarios finales consiste en enseñar los procesos básicos de funcionamiento del sistema y en como sacar el mayor y mejor provecho. Por ejemplo: Como efectuar solicitudes, como revisar sus solicitudes, notas técnicas, como realizar consultas, búsquedas, y en general todas las actividades que están relacionadas con el uso adecuado y productivo para todos los funcionarios de la entidad.</p> <p>El proveedor capacitará a 15 personas en el nivel de usuario final, en dos grupos, durante 2 horas de capacitación por cada grupo.</p> <p>La capacitación de los administradores del sistema esta dirigida a explicar temas tales como: Tareas de mantenimiento de la aplicación, administración de la seguridad, creación de informes especiales, definición de roles y perfiles, creación de áreas, niveles de prioridad, solucionadores, indexamiento de las bases de datos, etc. Todas estas actividades serán desarrolladas por los funcionarios de la división de sistemas que administren la aplicación.</p> <p>La capacitación de administración y mantenimiento del sistema se impartirá durante 5 horas en total a un grupo de 4 funcionarios de la división de sistemas de la Superintendencia.</p> <p>La capacitación sobre la herramienta de Administración y Desarrollo para Lotus Domino Release 6 deberá corresponder a los cursos oficiales con que cuenta IBM y deberá ser dictado por un centro autorizado de capacitación, bajo los estándares y metodología de IBM.</p> <p>Esta capacitación deberá ser impartida para 4 funcionarios de la división de sistemas.</p>											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">TIPO</th> <th style="text-align: center;">CURSO</th> <th style="text-align: center;">DURACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">ADMON</td> <td>Construyendo la Infraestructura Domino R6</td> <td style="text-align: center;">2 sesiones</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">ADMON</td> <td>Gestión de Servidores y Usuarios R6</td> <td style="text-align: center;">2 sesiones</td> </tr> </tbody> </table>			TIPO	CURSO	DURACION	ADMON	Construyendo la Infraestructura Domino R6	2 sesiones	ADMON	Gestión de Servidores y Usuarios R6	2 sesiones
TIPO	CURSO	DURACION									
ADMON	Construyendo la Infraestructura Domino R6	2 sesiones									
ADMON	Gestión de Servidores y Usuarios R6	2 sesiones									



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

DESARROLLO	Desarrollo Domino V6: Fundamentals	4 sesiones
DESARROLLO	Desarrollo Domino V6: Intermediate	3 sesiones
DESARROLLO	Utilización de Lotus Script en Aplicaciones Domino V6	3 sesiones
DESARROLLO	Developing Dynamic Web Applications with IBM Lotus Domino 6	3 sesiones

Cada sesión corresponde a 6 horas de clase.

Capacitadores:

- . El proponente deberá contar con personal idóneo y garantizar que sea la misma persona presentada en la propuesta, para adelantar el trabajo de asesoría y transferencia de conocimiento en el diseño de la aplicación en ambiente Lotus Notes.
- . El oferente debe describir en la oferta los cursos indicando por separado sus componentes principales: lugar, duración en horas, instructor certificado, material didáctico, manuales originales, material bibliográfico, certificados de asistencia, equipos y herramientas a ser usadas.
- El oferente facilitará las instalaciones, los equipos, medios didácticos, herramientas y programas requieran para cumplir con los objetivos de cada curso.

Hojas de vida del recurso humano ofrecido para el desarrollo del proyecto y la capacitación:

El oferente debe anexar a la oferta las Hojas de Vida del recurso humano ofrecido para el desarrollo del proyecto, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información (sólo se tendrá en cuenta la información suministrada en las Hojas de vida que venga debidamente certificada):

5. Datos personales.
6. Formación académica (que pueda ser acreditada mediante fotocopia del diploma o tarjeta profesional).
7. Experiencia laboral (certificada por la empresa).
8. Certificaciones en Lotus notes - Domino

5. SOPORTE TECNICO EN MANTENIMIENTO A LA APLICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Soporte
30 horas de soporte técnico las cuales incluyen: 25 Horas de Soporte presencial y 5 de atención telefónica



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

<p>Características Soporte</p> <ul style="list-style-type: none">✚ El tiempo de respuesta para el soporte presencial será de 4 horas después de haberse hecho la solicitud.✚ El tiempo de respuesta para solicitudes de atención telefónica es de 1 hora después de realizada la solicitud.✚ La atención será de lunes a sábado de 8:00 AM a 8:00 PM. <p>Estas horas podrán ser utilizadas por un año, después de este tiempo se deberá actualizar el contrato de soporte, esto en caso de que no hayan sido utilizadas todas las horas durante el año, al renovar el contrato, estas horas serán redimidas para el siguiente año.</p> <p>SOPORTE: <u>Telefónico:</u> Brinda este soporte de Lunes a Sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p> <p>El contratista deberá contar con una línea telefónica de atención y soporte técnico, que opere mínimo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a sábado, durante el período de garantía. Esta línea telefónica no debe ser avantel ni celular. En caso de cambio de número telefónico, este debe ser informado, con 7 días de anticipación, al interventor del Contrato.</p> <p>Cada vez que la Superintendencia Nacional de Salud utilice la línea telefónica de soporte técnico del Contratista, éste deberá asignar un número de llamada para realizar el control de la misma</p> <p><u>Presencial:</u> Después del reporte de un problema, se requiere que en máximo 4 horas se atienda en las instalaciones de la Superintendencia la necesidad de soporte presentada</p> <p><u>Acompañamiento Inicial:</u> El contratista garantiza que durante el primer (1) mes de producción del sistema, se disponga para permanecer en la Superintendencia Nacional de Salud de un ingeniero de los que participó en el equipo de trabajo como mínimo medio tiempo, (es decir 4 horas) capaz de solucionar de forma rápida (menos de 1 hora y media) las posibles fallas que se presenten.</p> <p>MANTENIMIENTO: En caso de liberación de una nueva versión del software propietario de IBM Lotus Notes - Domino, el contratista deberá brindar el soporte y la capacitación necesaria para la correcta implantación, migración y funcionamiento sin que esto ocasione costo adicional para la entidad..</p>	
---	--



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

ANEXO No. 3

MATRIZ DE SOPORTE TECNICO Y GARANTIAS

DESCRIPCION DE LOS ELEMENTOS REQUERIDOS	CUMPLIMIENTO OFRECIDO										
<p>FACTOR DE SOPORTE TÉCNICO Y GARANTÍAS</p> <ul style="list-style-type: none">• GARANTIA: puntaje asignado 10 puntos<ul style="list-style-type: none">i. La garantía debe hacerse efectiva en los sitios de instalación de La solución de acuerdo con la ubicación descrita en el punto 5.4.1.3.ii. El tiempo de garantía contractualmente comienza a partir de la fecha del Acta de recibo a satisfacción de la solución implantada por parte del interventor.iii. El tiempo de vigencia de la garantía será de mínimo un (1) año, para todos y cada uno de los elementos y demás componentes proporcionados dentro de este proyecto contados a partir de la fecha de suscripción del acta de recibo final; la garantía debe cubrir todos y cada uno de los elementos y/o servicios adquiridos.iv. El oferente debe presentar información referente a la infraestructura de la compañía, que contenga los siguientes documentos:<ul style="list-style-type: none">✚ Presentación general de la empresa.✚ Descripción del esquema de servicio.✚ Cronograma propuesto de las actividades que se ejecutaran con el proyecto. <p>Para el caso de la garantía se considerará el tiempo que supere el mínimo requerido de una año establecido para la solución provista mediante esta contratación:-</p> <p>Se asignarán máximo veinte (10) puntos al oferente que ofrezca ampliar el tiempo de garantía de calidad del producto. Por cada tres (3) meses adicionales que ofrezca se asignarán cinco (2.5) puntos de la siguiente manera:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Tiempo en meses de garantía adicional ofrecida por el proveedor</th><th>Puntos asignados</th></tr></thead><tbody><tr><td>3 meses</td><td>2.5</td></tr><tr><td>6 meses</td><td>5</td></tr><tr><td>9 meses</td><td>7.5</td></tr><tr><td>12 meses</td><td>10</td></tr></tbody></table>	Tiempo en meses de garantía adicional ofrecida por el proveedor	Puntos asignados	3 meses	2.5	6 meses	5	9 meses	7.5	12 meses	10	
Tiempo en meses de garantía adicional ofrecida por el proveedor	Puntos asignados										
3 meses	2.5										
6 meses	5										
9 meses	7.5										
12 meses	10										



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

DESCRIPCION DE LOS ELEMENTOS REQUERIDOS	CUMPLIMIENTO OFRECIDO															
<p>• SOPORTE Y MANTENIMIENTO ADICIONAL: puntaje asignado 10 puntos</p> <p>El soporte y mantenimiento al aplicativo debe brindarse después de haberse recibido a satisfacción, en las siguientes modalidades y sin ningún costo adicional para la Superintendencia Nacional de Salud, durante el primer año de funcionamiento del Sistema:</p> <table border="1" data-bbox="220 792 1114 1469"> <thead> <tr> <th>REQUERIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>SOPORTE: <i>Telefónico:</i> Brinda este soporte de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. El contratista deberá contar con una línea telefónica de atención y soporte técnico, que opere mínimo de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes, durante el período de garantía. Esta línea telefónica no debe ser avantel ni celular. En caso de cambio de número telefónico, este debe ser informado, con 7 días de anticipación, al interventor del Contrato. Cada vez que la Superintendencia Nacional de Salud utilice la línea telefónica de soporte técnico del Contratista, éste deberá asignar un número de llamada para realizar el control de la misma</p> </td> </tr> <tr> <td> <p><i>Presencial:</i> Después del reporte de un problema, se presenta como máximo dentro de las 12 (doce) horas siguientes a la solicitud para la solución del mismo.</p> </td> </tr> <tr> <td> <p><i>Acompañamiento Inicial:</i> Garantiza que durante el primer (1) mes de producción del sistema, se disponga para permanecer en la Superintendencia Nacional de Salud de un ingeniero de los que participó en el equipo de trabajo (tiempo completo) capaz de solucionar de forma rápida (menos de 1 hora y media) las posibles fallas.</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>MANTENIMIENTO: En caso de liberación de una nueva versión del aplicativo, actualiza la versión, se brinda el soporte y la capacitación necesaria para la correcta implantación, migración y funcionamiento sin que esto ocasione costo adicional para la entidad..</p> </td> </tr> </tbody> </table> <p>El soporte y mantenimiento adicional se calificará de la siguiente manera:</p> <table border="1" data-bbox="344 1550 1015 1709"> <thead> <tr> <th>NÚMERO DE MESES</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 MES</td> <td>2.5</td> </tr> <tr> <td>2 MESES</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3 MESES</td> <td>7.5</td> </tr> <tr> <td>4 MESES</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p>Una vez se ha implantado el sistema, el proveedor ofrece un paquete de 30 horas de soporte técnico remoto y/o presencial que podrán ser utilizados hasta los siguientes 3 meses para dar soporte en temas especiales de acuerdo con lo solicitado y para adelantar algunas actividades como por ejemplo:</p>	REQUERIMIENTO	<p>SOPORTE: <i>Telefónico:</i> Brinda este soporte de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. El contratista deberá contar con una línea telefónica de atención y soporte técnico, que opere mínimo de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes, durante el período de garantía. Esta línea telefónica no debe ser avantel ni celular. En caso de cambio de número telefónico, este debe ser informado, con 7 días de anticipación, al interventor del Contrato. Cada vez que la Superintendencia Nacional de Salud utilice la línea telefónica de soporte técnico del Contratista, éste deberá asignar un número de llamada para realizar el control de la misma</p>	<p><i>Presencial:</i> Después del reporte de un problema, se presenta como máximo dentro de las 12 (doce) horas siguientes a la solicitud para la solución del mismo.</p>	<p><i>Acompañamiento Inicial:</i> Garantiza que durante el primer (1) mes de producción del sistema, se disponga para permanecer en la Superintendencia Nacional de Salud de un ingeniero de los que participó en el equipo de trabajo (tiempo completo) capaz de solucionar de forma rápida (menos de 1 hora y media) las posibles fallas.</p>	<p>MANTENIMIENTO: En caso de liberación de una nueva versión del aplicativo, actualiza la versión, se brinda el soporte y la capacitación necesaria para la correcta implantación, migración y funcionamiento sin que esto ocasione costo adicional para la entidad..</p>	NÚMERO DE MESES	PUNTAJE	1 MES	2.5	2 MESES	5	3 MESES	7.5	4 MESES	10	
REQUERIMIENTO																
<p>SOPORTE: <i>Telefónico:</i> Brinda este soporte de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. El contratista deberá contar con una línea telefónica de atención y soporte técnico, que opere mínimo de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes, durante el período de garantía. Esta línea telefónica no debe ser avantel ni celular. En caso de cambio de número telefónico, este debe ser informado, con 7 días de anticipación, al interventor del Contrato. Cada vez que la Superintendencia Nacional de Salud utilice la línea telefónica de soporte técnico del Contratista, éste deberá asignar un número de llamada para realizar el control de la misma</p>																
<p><i>Presencial:</i> Después del reporte de un problema, se presenta como máximo dentro de las 12 (doce) horas siguientes a la solicitud para la solución del mismo.</p>																
<p><i>Acompañamiento Inicial:</i> Garantiza que durante el primer (1) mes de producción del sistema, se disponga para permanecer en la Superintendencia Nacional de Salud de un ingeniero de los que participó en el equipo de trabajo (tiempo completo) capaz de solucionar de forma rápida (menos de 1 hora y media) las posibles fallas.</p>																
<p>MANTENIMIENTO: En caso de liberación de una nueva versión del aplicativo, actualiza la versión, se brinda el soporte y la capacitación necesaria para la correcta implantación, migración y funcionamiento sin que esto ocasione costo adicional para la entidad..</p>																
NÚMERO DE MESES	PUNTAJE															
1 MES	2.5															
2 MESES	5															
3 MESES	7.5															
4 MESES	10															



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

DESCRIPCIÓN DE LOS ELEMENTOS REQUERIDOS	CUMPLIMIENTO OFRECIDO
<ul style="list-style-type: none">✓ Solución de dudas de administración✓ Solución de dudas de usuario final✓ Soporte a la instalación de mas usuarios finales.✓ Diagnostico y prevención de posibles errores.✓ Soporte a la divulgación.	

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL : _____

FECHA : _____



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

ANEXO 4.

CERTIFICACION DE EXPERIENCIA, DESEMPEÑO Y CUMPLIMIENTO

1. FECHA DE EMISIÓN DE ESTA CERTIFICACIÓN			<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																				
			DD	MM	AAAA																				
2. NOMBRE DE LA EMPRESA QUE CERTIFICA: <input type="text"/>																									
3. PERSONA A CONTACTAR: <input type="text"/>																									
(Quien emite la certificación)																									
4. CARGO DENTRO DE LA EMPRESA: <input type="text"/>																									
5. DIRECCION DE LA EMPRESA: <input type="text"/>																									
6. CIUDAD: <input type="text"/> PAIS: <input type="text"/>																									
8. TELEFONO: <input type="text"/> CORREO ELECTRONICO: <input type="text"/>																									
8. FAX: <input type="text"/>																									
FECHA DEL CONTRATO: <input type="text"/>																									
			DD	MM	AAAA																				
4. EMPRESA A LA QUE SE CERTIFICA: <input type="text"/>																									
5. VALOR TOTAL DEL CONTRATO: <input type="text"/>																									
6. FECHA DE INICIO			<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																				
			DD	MM	AAAA																				
FECHA DE FINALIZACION			<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																				
			DD	MM	AAAA																				
7. EQUIPOS O SERVICIOS ADQUIRIDOS CON EL CONTRATO: <input type="text"/>																									
(RELACIONE LOS EQUIPOS CONTRATADOS)																									
<table border="1"><thead><tr><th>CANTIDAD</th><th>DESCRIPCION</th><th>MARCA</th><th>MODELO</th></tr></thead><tbody><tr><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td></tr><tr><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td></tr><tr><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td></tr><tr><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td></tr></tbody></table>						CANTIDAD	DESCRIPCION	MARCA	MODELO	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
CANTIDAD	DESCRIPCION	MARCA	MODELO																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
OBSERVACIONES: <input type="text"/>																									
<input type="text"/>																									
<input type="text"/>																									



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

Certifico que toda la información previamente detallada es totalmente veraz y cierta

8. FIRMA DE QUIEN CERTIFICA

NOTA: Puede certificar el gerente o representante legal, jefe de contratación o el jefe de la dependencia de tecnología, informática o seguridad de la información.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

ANEXO No. 5

CUADRO RESUMEN ECONÓMICO DE LA PROPUESTA

El oferente deberá indicar en pesos colombianos el valor de la oferta de acuerdo al siguiente cuadro.

VALOR DE LOS BIENES

No. ORDEN	Descripción	PRECIO OFRECIDO SIN IVA	IVA	VALOR TOTAL
1	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES Y CORRESPONDENCIA</p> <p>✦ Diseño, desarrollo, implantación y puesta en marcha de un Software Aplicativo para el Control de flujo de Procesos y específicamente en lo relacionado con la gestión documental de la entidad, incluyendo las funcionalidades de correspondencia, reclamos, derechos de petición y consultas.</p> <p><u>Componentes del Sistema</u> Módulo de correspondencia – quejas y reclamos Módulo de configuración Módulo de gestión Módulo de reportes y estadísticas Módulo histórico</p>			
2	<p>MIGRACIÓN DE DATOS</p> <p>La Superintendencia Nacional de Salud requiere que la información de sus documentos existentes en la actual aplicación sea migrada al nuevo sistema, el proveedor del sistema debe proporcionar el soporte necesario para poder realizar esta función.</p>			
3	<p>MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE:</p>			



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

	<p>permite acceder a las últimas versiones del software licenciado y también brinda la posibilidad de tener servicio de soporte telefónico con IBM, esto por un periodo de un año. Pasado este tiempo se debe realizar la renovación del servicio, esto con el fin de no perder los beneficios y además para no incurrir en costos más elevados para la reactivación del contrato de mantenimiento.</p> <table border="1" data-bbox="172 692 882 1279"> <thead> <tr> <th data-bbox="172 692 421 757">No de Parte</th> <th data-bbox="421 692 828 757">Descripción</th> <th data-bbox="828 692 882 757"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="172 757 421 902">E00ILLL-H</td> <td data-bbox="421 757 828 902">DOMINO ENTERPRISE PROCESSOR SW MAINT RNWL 12 MO</td> <td data-bbox="828 757 882 902">PER</td> </tr> <tr> <td data-bbox="172 902 421 1019">E1CSFLL-H</td> <td data-bbox="421 902 828 1019">DOMINO DESIGNER USER ANNUAL SW MAINT RNWL</td> <td data-bbox="828 902 882 1019"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="172 1019 421 1164">E00ZZLL-H</td> <td data-bbox="421 1019 828 1164">IBM LOTUS DOMINO COLLABORATION EXPRESS USER ANNUAL SW MAINT RNWL</td> <td data-bbox="828 1019 882 1164"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="172 1164 421 1279">E1CS6LL-H</td> <td data-bbox="421 1164 828 1279">NOTES WITH COLLABORATION USER ANNUAL SW MAINT RNWL</td> <td data-bbox="828 1164 882 1279"></td> </tr> </tbody> </table> <p>Los productos IBM enunciados deberán ser entregados por lo menos 60 días hábiles después de la suscripción del contrato.</p>	No de Parte	Descripción		E00ILLL-H	DOMINO ENTERPRISE PROCESSOR SW MAINT RNWL 12 MO	PER	E1CSFLL-H	DOMINO DESIGNER USER ANNUAL SW MAINT RNWL		E00ZZLL-H	IBM LOTUS DOMINO COLLABORATION EXPRESS USER ANNUAL SW MAINT RNWL		E1CS6LL-H	NOTES WITH COLLABORATION USER ANNUAL SW MAINT RNWL				
No de Parte	Descripción																		
E00ILLL-H	DOMINO ENTERPRISE PROCESSOR SW MAINT RNWL 12 MO	PER																	
E1CSFLL-H	DOMINO DESIGNER USER ANNUAL SW MAINT RNWL																		
E00ZZLL-H	IBM LOTUS DOMINO COLLABORATION EXPRESS USER ANNUAL SW MAINT RNWL																		
E1CS6LL-H	NOTES WITH COLLABORATION USER ANNUAL SW MAINT RNWL																		
4	<p>CAPACITACION</p> <p>La empresa proveedora deberá capacitar a los funcionarios de la entidad en el uso, instalación, administración y mantenimiento del sistema así:</p> <p>la solución debe incluir 3 tipos de capacitación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Usuarios finales 2. Funcionarios que se encarguen de la administración y mantenimiento del sistema. 3. capacitación en herramientas de configuración de la infraestructura Domino y desarrollo en herramientas Domino, para funcionarios de la división de sistemas que deberán mantener el sistema, realizar modificaciones y nuevas funcionalidades la cual debe incluir: 																		



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

	TIPO	CURSO	DURACION		
	ADMON	Construyendo la Infraestructura Domino R6	2 sesiones		
	ADMON	Gestión de Servidores y Usuarios R6	2 sesiones		
	DESARROLLO	Desarrollo Domino V6: Fundamentals	4 sesiones		
	DESARROLLO	Desarrollo Domino V6: Intermediate	3 sesiones		
	DESARROLLO	Utilización de Lotus Script en Aplicaciones Domino V6	3 sesiones		
	DESARROLLO	Developing Dynamic Web Applications with IBM Lotus Domino 6	3 sesiones		
	Cada sesión corresponde a 6 horas de clase.				
5	SOPORTE TECNICO EN MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN				
	30 horas de soporte técnico las cuales incluyen: 25 Horas de Soporte presencial y 5 de atención telefónica				
	Total				



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

ANEXO No. 6

ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 816 DE 2003, “APOYO DE LA INDUSTRIA NACIONAL”

ÍTEMS	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	BIENES Y SERVICIOS DE ORIGEN NACIONAL 10%	BIEN O SERVICIOS EXTRANJEROS CON INCORPORACION DEL COMPONENTE COLOMBIANO DE BIENES Y SERVICIOS 5%

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL: _____

FECHA : _____



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

ANEXO No. 7

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
DECRETO LEY 1259 DE 1994

DEPENDENCIA	CÓD
Despacho del Superintendente	0000
Oficina Jurídica	0010
Grupo de Cobro Coactivo	0011
Oficina de Planeación	0020
Oficina de Control Interno	0030
Grupo de Liquidaciones	0050
Secretario General	0100
Centro de Documentación	0101
División de Sistemas	0110
División Financiera	0120
Grupo de Pagaduría	0122
División Gestión Humana	0130
División Administrativa	0140
Dirección General Control Rentas Cedidas	1000
División Loterías - Sorteos Extraordinarios	1010
División Licores y Cervezas	1020
División Apuestas Permanentes	1030
División de Árbitros Rentísticos e IRA	1040
Dirección G. Área Financiera Sector Salud	2000
División Servicios Seccionales	2010
División I.P.S.	2020
División Empresas Sociales del Estado	2030
División Fondo Solidaridad y Garantía	2040
Dirección G. Control Sistema de Calidad	3000
Dirección G. Entidades de Prepago y EPS	4000
División Empresas Promotoras de Salud	4010
División Empresas Medicina Prepagada	4020
División Entidades de Previsión Social	4030
Dirección G. de Inspección y Vigilancia	5000
División Visitas Área Financiera	5010
División Visitas Área Salud	5020



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

División Atención al Usuario	5030
División Control Empleadores	5040
Grupo Sistema de Información	5060



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

ANEXO No 8

TRAMITES

TRAMITE	PLAZO EL CUAL DEBERÁ CONTARSE DESDE UN DÍA DESPUÉS DE HABER SIDO RADICADO EL DOCUMENTO EN CORRESPONDENCIA
PETICIÓN GENERAL O PARTICULAR	15 DIAS HÁBILES
SI HAY DEVOLUCIÓN POR INCLUMPLIMIENTO DE REQUISITOS SE DEVUELVE PARA SUBSANAR	SE INTERRUMPEN LOS TÉRMINOS HASTA MÁXIMO 2 MESES, DE LO CONTRARIO SE CONSIDERA DESISTIDA
CONSULTAS	30 DIAS HÁBILES
PETICIONES DE INFORMACIÓN	10 DIAS HÁBILES
COPIAS	3 DIAS HÁBILES
CERTIFICACIONES	10 DIAS HÁBILES
COPIAS Y CERTIFICACIONES DE EXPEDIENTES	3 DIAS HÁBILES
PETICIONES DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	5 DIAS HÁBILES
PETICIONES DEL CONGRESO	5 DIAS HÁBILES
PETICIONES DE LAS DEMÁS ENTIDADES PÚBLICAS	10 DIAS HÁBILES
QUEJAS	
RECLAMOS	15 DIAS HÁBILES



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

ANEXO No.9

AMBIENTE DE IMPLANTACIÓN Y OPERACIÓN

El software que se ofrezca debe implantarse en la siguiente infraestructura computacional existente en la entidad:

SOFTWARE LICENCIADO LOTUS DOMINO –IBM

ITEM	CANTIDAD	BIENES
1	137	Actualización de licencias Lotus Cliente Nro. Parte: D5CS7LL-H NOTES WITH COLLABORATION LICENCE SW MAINT REINSTATE 12 MO.
2	66	Adquisición de licencias Lotus Cliente para Win9x últimas versiones Nro. Parte D52VQLL-H IBM LOTUS DOMINO COLLABORATION EXPRESS USER LIC+SW MAINT 12 MO
3	1	Actualización de licencias Lotus Servidor para Windows 2000 Server Nro. Parte D51NTLL-H DOMINO ENTERPRISE PER PROCESSOR SW MAINT REINSTATE 12 MO.
4	1	Actualización de licencias Lotus Servidor para Windows 2000 Server Nro. Parte D51NRLL-H DOMINO ENTERPRISE PER PROCESSOR + SW MAINT 12 MO.
5	1	Actualización de Licencias Lotus Designer Nro. Parte D5CSGLL-H DOMINO DESIGNER SW MAINT REINSTATE 12 MO.

SISTEMA OPERATIVO

Sistema Operativo del equipo servidor 2003 Server.

PLATAFORMA DE TECNOLOGIA INFORMATICA

1 RED LOCAL DE DATOS

1.1 Cableado Estructurado Categoría 5



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

Sistema de Cableado Estructurado, Categoría 5, topología de estrella desde los pisos 9, 8, 6 y 7 a los equipos activos del Centro Computo del piso 7; y backbone de fibra óptica desde los pisos 1 y 3 a los equipos activos del Centro Computo del piso 7.

1.2 Equipos Activos

1.2.1 Un (01) Switch Central (Core) Avaya P580 Cajun Routing Switch Agent v5.4.2.

1.2.2 Switch de Borde

1.2.2.1 Tres (03) Switch Avaya P134G2 por 48 puertos 10/100 MHz.

1.2.2.2 Dos (02) Switch 3COM, Superstack II 3300, por 12 puertos 10 MHz, con módulo de fibra óptica.

1.2.2.3 Tres (03) Switch 3COM, Superstack II 4300, por 48 puertos 10/1000 MHz.

1.2.3 HUB

1.2.3.1 Dos (02) Hub, SMC Tiger Stack 3326TA, por 24 puertos 10 MHz.

1.2.4 Firewall NOKIA IP 330

Tres interfaces RJ45 10/100 MHz, Sistema Operativo IPSO 3.2.1., Checkpoint Firewall 4.1.

2 HARDWARE

DESCRIPCION	TOTAL
EQUIPOS DE ESCRITORIO	249
PORTÁTILES	15
SERVIDORES	4
IMPRESORAS	64
SCANNER	2
TOTAL EQUIPOS	334

2.1 SERVIDORES

2.1.1 Configuración Hardware

MARCA EQUIPO	CANT	PROCESADOR	RAM	DISCO DURO	S.O
COMPAQ PROLAIN ML 350	1	PENTIUM III 700 MHZ	256 KB	54 GB	WIN 2000
DELL POWER EDGE 6600	1	2 INTEL de 1.4 GHZ	1.5 GB	365 GB	WIN 2000
DELL POWER EDGE 4400	1	PENTIUM II	1 GB	196 GB	WIN 2000



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

MARCA EQUIPO	CANT	PROCESADOR	RAM	DISCO DURO	S.O
TOTAL	4				

2.1.2 Software Instalado

MARCA EQUIPO	CANT	S.O.	SGBD	OTROS
COMPAQ PROLIANT ML 350	1	MS 2000 Server Service Pack 1	MS SQL Server 2000 Standard Edition Service Pack 3	Sistema de Consulta de Normas Jurídicas Servidor de Distribución Actualizaciones Antivirus Norman Aplicaciones de Base de Datos
DELL POWER EDGE 6600	1	MS 2000 Advance Server Service Pack 1	Lotus Domino Server 6.51	Aplicación de Gestión de Correspondencia y Tramites Correo Electrónico
DELL POWER EDGE 4400	1	MS 2000 Server Service Pack 1	MS SQL Server 2000 Standard Edition Service Pack 3 Lotus Domino Server 6.51	Servidor MS Internet Information Server Página WEB Correo Electrónico Aplicación Quejas en Línea Firmas Digitales ArcView Norman Antivirus Antigen Sybari
HP PROLIANT ML570	1	MS 2003 Server Enterprise Edition Service Pack 1	MS SQL Server 2000 Standard Edition Service Pack 3	Firmas Digitales ArcView Norman Antivirus
TOTAL	4			

2.2 Computadores Personales de Escritorio

2.2.1 Configuración hardware

MARCA	CANT.	PROCESADOR	RAM	DISCO DURO	SOFTWARE
ACER POWER SX	10	P III 650 MHZ	128 MB	20 GB	Win. 98 - Office 7.0
COMPAQ DESKPRO	10	P III 650 MHZ	64 MB	8 GB	Win. 95 - Office 7.0
COMPAQ PRESARIO 4120	2	P 120 MHZ	72 MB	10 GB	Win. 95 - Office 7.0
DELL OPTIPLEX GX 150	6	P III 1GHZ	128 MB	20 GB	Win. 2000 - Office 7.0
DELL OPTIPLEX GX 240	10	P IV 1.5 MHZ	256 MB	40 GB	Win. 98 - Office 7.0
DELL OPTIPLEX GX 240	58	P IV 1.7 MHZ	384 MB	80 GB	Win. 98 - Office 7.0
DTK	1	P 133 MHZ	64 MB	10 GB	Win. 98 - Office 7.0



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

MARCA	CANT.	PROCESADOR	RAM	DISCO DURO	SOFTWARE
IBM 300 GL	15	P III 750 MHZ	64 MB	10 GB	Win. 98 - Office 7.0
OLIVETTI 166 DT	2	P 166 MHZ	64 MB	2 GB	Win. 95 - Office 7.0
PREMIO	23	P 333 MHZ	64 MB	10 GB	Win. 95 - Office 7.0
PREMIO	2	P 75 MHZ	32 MB	1 GB	Win. 95 - Office 7.0
QBEX ATLAS 9850	55	P IV 1.80 GHZ	480 MB	80 GB	Win XP – Office 2003
HP EVO DC5000S	50	P IV 2.8 GHZ	512 MB	80 GB	Win XP – Office 2003
ACER VERITION 5500	5	P IV 1,8 GHZ	1.0 GB	80 GB	Win XP - Office XP
TOTAL	249				

2.2.2 Software Instalado

MARCA	CANT.	S.O.	OFIMATICA	APLICACION	ANTIVIRUS
ACER POWER SX	10	Win. 98	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
COMPAQ DESKPRO	10	Win. 95	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
COMPAQ PRESARIO 4120	2	Win. 95	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
DELL OPTIPLEX GX 150	6	Win. 2000	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
DELL OPTIPLEX GX 240	10	Win. 98	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
DELL OPTIPLEX GX 240	58	Win. 98	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
DTK	1	Win. 98	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
IBM 300 GL	15	Win. 98	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
OLIVETTI 166 DT	2	Win. 95	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
PREMIO	23	Win. 95	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
PREMIO	2	Win. 95	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
QBEX ATLAS 9850	55	Win XP	Office 2003	Client Lotus 6.51	Norman
HP EVO DC5000S	50	Win XP	Office 2003	Client Lotus 6.51	Norman
ACER VERITION 5500	5	Win XP	Office XP	Client Lotus 6.51	Norman
TOTAL	249				

2.3 EQUIPOS PORTATILES

2.3.1 Configuración hardware

MARCA	TOTAL	PROCESADOR	RAM	DISCO DURO	SOFTWARE
AST ASCENTIA J50	2	Pentium 133 MHZ	16 MB	800 MB	Win. 95 – Office 7.0
COMPAQ PRESARIO 1246	1	INTEL P 166 Mhz	32 MB	20 GB	Win. 98 – Office 7.0
COMPAQ ARMADA E500	2	Pentium III 600 MHZ	64 MB	12 GB	Win. 98 – Office 7.0
HP EVO DC5000S	10	PENTIUM IV	512 MB	60 GB	Win XP-Office 2003
TOTAL	15				



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 027 -de 2005.

2.3.2 Software Instalado

MARCA	TOTAL	S.O.	OFIMATICA	DISCO DURO	ANTIVIRUS
AST ASCENTIA J50	2	Win. 95	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
COMPAQ PRESARIO 1246	1	Win. 98	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
COMPAQ ARMADA E500	2	Win. 98	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
HP EVO DC5000S	10	Win XP	Office 7.0	Client Lotus 6.51	Norman
TOTAL	15				

3 IMPRESORAS

MARCA	TOTAL	TIPO
CANON BJ-330	5	Inyección
DESK JET 692C	3	Inyección
DESK JET 695C	1	Inyección
EPSON FX-1170	11	Matriz de Punto
EPSON LX-810	1	Matriz de Punto
EPSON LX-300	3	Matriz de Punto
HP LASER JET 4 PLUS	8	Láser
HP LASER JET 4000	8	Láser
HP LASER JET 4050	4	Láser
OKIDATA	1	Láser
HP INKJET 3000	1	Inyección
HP DESKJET 450 CBI	2	Inyección
HP LASER JET 2300	2	Láser
HP LASER JET 2420 DN	7	Láser
HP LASERJET 1160	7	Láser
TOTAL	64	

4 SCANNER

MARCA	CANTIDAD
Vuego Scan Brisa 310 P	1
Hewlett Packard 470	1
TOTAL	2