

REQUISICION

DATOS BASICOS

Requisición No. 109 Fecha Solicitud 07/02/2012
Tipo de Operación: 1305 SOLICITUD DE REQUISICIÓN
Sucursal: 01 SEDE PPAL CALLE 17 No. 3- 40
Descripción: SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE DIGITURNO

DETALLE REQUISICION

JUSTIFICACIÓN :

En las instalaciones del ICFES, los ciudadanos pueden recibir atención personalizada, radicar correspondencia y gestionar sus trámites. Contamos con 3 asesores para atención en ventanilla que garantizan la atención del 80% de los visitantes en menos de siete minutos. Los asesores son la cara amable del Instituto y se cuenta con un Digiturno que facilita la atención ordenada de nuestros usuarios. El ICFES dispone de este sistema electrónico de ordenación y asignación de turnos a través del cual se elimina la fila física de atención y se genera una fila virtual que es guiada por un número de asignación, el cual puede ser visualizado por medio de un tablero digital de llamado desde la comodidad de la sala de espera.

El proceso de atención con Digiturno se inicia cuando el ciudadano ingresa al Instituto y retira un tiquete para solicitud de turno. El atril o dispensador de tiquetes asigna un número de atención que el usuario debe esperar en un lugar cercano al área de atención donde requiere el servicio. Una vez se hayan evacuado los turnos anteriores, el sistema mostrará su número de turno en un tablero general, indicándole igualmente, el número de ventanilla donde será atendido.

El digiturno como un sistema electrónico requiere de un mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar su funcionamiento normal. Para un óptimo funcionamiento de toda la plataforma tecnológica de atención al ciudadano que brinda digiturno, es fundamental que todos los componentes de software y los elementos de hardware operen satisfactoriamente.

El mantenimiento oportuno de Digiturno, asegura que ésta herramienta, esté disponible para ayudar al logro de excelentes niveles en la calidad del servicio al ciudadano y adicionalmente, se invierte en la conservación de este importante activo del ICFES.

OBJETO A CONTRATAR

Prestar el servicio de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, de todos los elementos de hardware y software que forman la red de digiturno instalada en la oficina de Atención al Ciudadano del ICFES.

REQUISICION

ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO Realizar los mantenimientos preventivos tanto en el Software como Hardware que requiere la red de DIGITURNO instalada en las oficinas de la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES de acuerdo con la propuesta presentada, la cual hace parte integral de la orden de servicio y que cuenta con las siguientes especificaciones técnicas:

- Realizar seis (6) visitas de mantenimiento preventivo en el año, las cuales se deberán ejecutar de manera bimestral y de acuerdo con el cronograma de actividades aprobado por el ICFES.
- Realizar las actualizaciones del software con la instalación de los reléase y parches que se liberen dentro de la misma versión, durante la vigencia de la Orden de Servicio.
- Mantener en perfecto estado de funcionamiento las aplicaciones del Software Digiturno, instalado en las oficinas de Atención al Ciudadano. El mantenimiento preventivo del software, debe incluir las siguientes actividades:
 - Revisión y mantenimiento de la base de datos (bimestral).
 - Revisión de la configuración de cada una de las aplicaciones de Digiturno (bimestral).
- Soporte técnico de Software en configuración y soporte estadístico (permanente)
- Mantener en perfecto estado de funcionamiento, todos los elementos de Hardware que forman la red de Digiturno. Dicho mantenimiento incluye las siguientes actividades:
 - Revisión y mantenimiento de cableado de comunicación de datos de Digiturno.
 - Revisión de las redes de energía para Digiturno.
 - Revisión de los conectores de datos y de energía de todos los componentes de Hardware de Digiturno.
- Limpieza y ajuste de la impresora térmica de Digiturno..
- Limpieza y ajuste del cortador de tiquetes de la impresora térmica de Digiturno.
- Limpieza y mantenimiento de tableros generales e individuales de Digiturno.
- Limpieza y ajuste del atril dispensador de tiquetes de Digiturno.
- Limpieza y ajuste de conexiones de la pantalla plasma.
- Revisión e informe del estado del PC servidor de Digiturno.
- Atender los reportes de fallas del sistema presentados por el personal del ICFES, dentro de las dos (2) horas siguientes de presentado dicho reporte.

REQUISICION

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	<p>1) Elaborar y presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al perfeccionamiento y legalización de la orden de servicio, para consideración del Supervisor del Contrato el Cronograma de Actividades que garantice y defina el cumplimiento de las obligaciones contempladas en la orden de servicio.</p> <p>2) Entregar al supervisor del contrato un informe de gestión que sintetiza las actividades realizadas en cada una de las visitas efectuadas.</p> <p>3) Realizar los mantenimientos preventivos tanto en al Software como Hardware de acuerdo con la propuesta presentada, la cual hace parte integral de la orden de servicio.</p> <p>4) Realizar seis (6) visitas de mantenimiento preventivo en el año, las cuales se deberán ejecutar de manera bimestral y de acuerdo con el cronograma de actividades aprobado por el ICFES.</p> <p>5) Realizar las actualizaciones del software con la instalación de los reléase y parches que se liberen dentro de la misma versión, durante la vigencia de la Orden de Servicio.</p> <p>6) Mantener en perfecto estado de funcionamiento las aplicaciones del Software Digiturno, instalado en las oficinas de Atención al Ciudadano. El mantenimiento preventivo del software, debe incluir las siguientes actividades: Revisión y mantenimiento de la base de datos (bimestral). Revisión de la configuración de cada una de las aplicaciones de Digiturno (bimestral). Soporte técnico de Software en configuración y soporte estadístico (permanente)</p> <p>7) Mantener en perfecto estado de funcionamiento, todos los elementos de Hardware que forman la red de Digiturno. Dicho mantenimiento incluye las siguientes actividades: Revisión y mantenimiento de cableado de comunicación de datos de Digiturno. Revisión de las redes de energía para Digiturno. Revisión de los conectores de datos y de energía de todos los componentes de Hardware de Digiturno. Limpieza y ajuste de la impresora térmica de Digiturno.. Limpieza y ajuste del cortador de tiquetes de la impresora térmica de Digiturno. Limpieza y mantenimiento de tableros generales e individuales de Digiturno. Limpieza y ajuste del atril dispensador de tiquetes de Digiturno. Limpieza y ajuste de conexiones de la pantalla plasma. Revisión e informe del estado del PC servidor de Digiturno.</p> <p>8) Atender los reportes de fallas del sistema presentados por el personal del ICFES, dentro de las dos (2) horas siguientes de presentado dicho reporte.</p> <p>9) Cumplir con el objeto contractual con la calidad requerida por el ICFES y ofertada por el Contratista.</p> <p>10) Cumplir con las políticas de seguridad informática definidas por el ICFES y con los procedimientos de la Unidad de Atención al Ciudadano.</p> <p>11) Garantizar la confidencialidad de la información obtenida durante la ejecución de la Orden de Servicio, tanto del ICFES como de terceros, dando cumplimiento a las normas de seguridad informática y física definidas por el ICFES.</p> <p>12)Corresponde al Contratista asumir el pago de los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del objeto contractual, lo mismo que el pago de los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas.</p> <p>13) Realizar el servicio con personal experto y calificado para la ejecución del objeto contractual.</p> <p>14) Cumplir con las demás obligaciones inherentes a la Orden de Servicio.</p>
IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, DISTRIBUCIÓN RIESGO	<p>Prestación de un servicio de mantenimiento inadecuado o no oportuno, lo cual se mitiga teniendo en cuenta la experiencia del contratista, le aprobación del cronograma de mantenimientos y el establecimiento de multas por incumplimiento.</p>
SUPERVISOR	<p>Será efectuada por la Asesora de la Dirección General asignada en la Unidad de Atención al Ciudadano, o por quien el ordenador del gasto designe</p>

REQUISICION

OBLIGACIONES DEL ICFCES

- 1) Aprobar el Cronograma de actividades presentado por el contratista para la oportuna ejecución de la Orden de Servicio.
- 2) Ejercer la supervisión sobre el cumplimiento del objeto contractual de la Orden.
- 3) Dar aviso oportuno al contratista, en caso de mal funcionamiento del sistema.
- 4) Exigir la entrega oportuna de todos los informes y controles definidos en los términos, para garantizar su efectivo y adecuado cumplimiento.
- 5) Realizar el pago de la factura presentada por el contratista al ICFCES, en la forma, plazos y condiciones acordadas.
- 6) Facilitar los espacios físicos para el cumplimiento del objeto contractual.
- 7) Cumplir con las demás obligaciones inherentes a la Orden de Servicio.

ANALISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL C

Ciel Ingeniería es la empresa que diseñó y construyó esta herramienta de gestión, cuentan con el registro de marca y el registro de la propiedad intelectual de DIGITURNO. La propuesta técnica de soporte y mantenimiento cubre los dos aspectos de la solución: software y hardware. La propuesta económica incluye mantenimiento preventivo cada dos meses, el cual busca minimizar los daños imprevistos; se establecen unas rutinas técnicas que se especifican en la propuesta económica presentada por el proveedor. También se presta el mantenimiento correctivo hardware. Cada visita bimestral tiene un costo de \$666.362 (incluye IVA). Se harán seis visitas al año, para un subtotal de Tres millones novecientos noventa y ocho mil ciento setenta y dos pesos (\$3.998.172) M/cte, correspondientes al valor de las seis (6) visitas de mantenimiento preventivo, incluyendo IVA. y se incluyen Dos millones setecientos setenta y ocho mil novecientos cuarenta y cinco pesos (\$ 2.778.945) M/Cte, correspondiente a la bolsa de repuesto (Incluido IVA, la cual se incluye para realizar los mantenimientos correctivos que se requieran, previa aprobación por parte del supervisor de la orden.

FORMA DE PAGO

EL ICFCES pagará el valor de Seiscientos sesenta y seis mil trescientos sesenta y dos pesos (\$666.362 IVA incluido) por concepto de mantenimiento preventivo realizado en cada una de las visitas programadas y ejecutadas a satisfacción, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la factura. Las facturas que por concepto de mantenimiento correctivo se generen, se pagarán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la misma, previo recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato. Para la ejecución de los mantenimientos correctivos se requiere la autorización previa del supervisor del contrato y estas facturas se cancelarán con los dineros destinados a la bolsa de repuestos. Para efectos del pago, además de la factura, el contratista deberá presentar certificación de recibido a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato y el documento que acredita el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

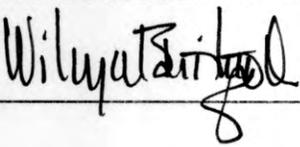
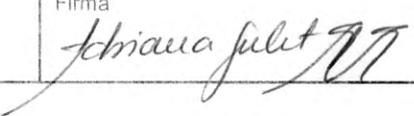
PLAZO DE EJECUCION

El plazo de ejecución de la presente orden será hasta el 20 de diciembre de 2012, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Producto	Nombre	Cantidad Solicitada	Precio Mercado	Total	Entrega				
					No Entrega	No Dias	Cantidad	Fecha	Saldo
211150003	Mantenimiento y reparación de maquinaria de oficina, contabilidad e informática.	1	6777117	6777117	1	310	1	13/12/2012	0



REQUISICION

RESPONSABLES			
ELABORO	REVISO		APROBO
Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
WILMA AFIFFE BUITRAGO QUINTERO			
Firma 	Firma	Firma 	Firma 



ANEXO ACLARATORIO REQUISICIÓN



REQUISICION 93

Se hace necesario realizar una modificación a las obligaciones del Contratista por cuanto a la frecuencia de las visitas a realizar (Obligación No. 4).

Objeto: Prestar el servicio de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, de todos los elementos de hardware y software que forman la red de Digiturno instalada en la oficina de Atención al Ciudadano del ICFES.

Obligaciones del Contratista
Las obligaciones del contratista quedarán así:
Durante la ejecución del contrato, se obliga para con el ICFES a: 1) Elaborar y presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al perfeccionamiento y legalización de la orden de servicio, para consideración del Supervisor del Contrato el Cronograma de Actividades que garantice y defina el cumplimiento de las obligaciones contempladas en la orden de servicio. 2) Entregar al supervisor del contrato un informe de gestión que sintetiza las actividades realizadas en cada una de las visitas efectuadas. 3) Realizar los mantenimientos preventivos tanto en al Software como Hardware de acuerdo con la propuesta presentada, la cual hace parte integral de la orden de servicio. 4) Realizar las visitas de mantenimiento preventivo de acuerdo con el cronograma de actividades presentado por el Contratista y aprobado por el ICFES. 5) Realizar las actualizaciones del software con la instalación de los reléase y parches que se liberen dentro de la misma versión, durante la vigencia de la Orden de Servicio. 6) Mantener en perfecto estado de funcionamiento las aplicaciones del Software Digiturno, instalado en las oficinas de Atención al Ciudadano. El mantenimiento preventivo del software, debe incluir las siguientes actividades: Revisión y mantenimiento de la base de datos (bimestral). Revisión de la configuración de cada una de las aplicaciones de Digiturno (bimestral). Soporte técnico de Software en configuración y soporte estadístico (permanente). 7) Mantener en perfecto estado de funcionamiento, todos los elementos de Hardware que forman la red de Digiturno. Dicho mantenimiento incluye las siguientes actividades: Revisión y mantenimiento de cableado de comunicación de datos de Digiturno. Revisión de las redes de energía para Digiturno. Revisión de los conectores de datos y de energía de todos los componentes de Hardware de Digiturno. Limpieza y ajuste de la impresora térmica de Digiturno. Limpieza y ajuste del cortador de tiquetes de la impresora térmica de Digiturno. Limpieza y mantenimiento de tableros generales e individuales de Digiturno. Limpieza y ajuste del atril dispensador de tiquetes de Digiturno. Limpieza y ajuste de conexiones de la pantalla plasma. Revisión e informe del estado del PC servidor de Digiturno. 8) Atender los reportes de fallas del sistema presentados por el personal del ICFES, dentro de las dos (2) horas siguientes de presentado dicho reporte. 9) Cumplir con el objeto contractual con la calidad requerida por el ICFES y ofertada por el Contratista. 10) Cumplir con las políticas de seguridad informática definidas por el ICFES y con los procedimientos de la Unidad de Atención al Ciudadano. 11) Garantizar la confidencialidad de la información obtenida durante la ejecución de la Orden de Servicio, tanto del ICFES como de terceros, dando cumplimiento a las normas de seguridad informática y física definidas por el ICFES. 12) Corresponde al Contratista asumir el pago de los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del objeto contractual, lo mismo que el pago de los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas. 13) Realizar el servicio con personal experto y calificado para la ejecución del objeto contractual. 14) Cumplir con las demás obligaciones inherentes a la Orden de Servicio.

RESPONSABLES

Table with 4 columns: ELABORO, REVISO, APROBO. Rows include names (GINA HERAZO ALVAREZ, WILMA BUITRAGO, EDNA PAEZ, ADRIANA GIL GONZÁLEZ) and signatures.



INSTITUTO
COLOMBIANO
PARA LA
EVALUACION DE
LA EDUCACION
ICFES

INVITACION DIRECTA A PRESENTAR OFERTA

IDENTIFICACION DE LA INVITACION

93 2012

FECHA DE INVITACION

01/03/2012

Bogotá D.C
Señor (a)
CIEL INGENIERIA ELECTRONICA LTDA
CALLE 36 No 24-38
Tel: 3279000
La Ciudad
Cordial Saludo,

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, lo invita a presentar oferta dentro del proceso de

OBJETO

PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, TANTO PREVENTIVO COMO CORRECTIVO, DE TODOS LOS ELEMENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE QUE FORMAN LA RED DE DIGITURNO INSTALADA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL ICFES.

CONDICIONES GENERALES DE PARTICIPACION

Las condiciones de participación se encuentran contenidas en el artículo 33 del manual de contratación (Acuerdo 014 de 2011) y en los términos de referencia Relacionados en la requisición que se adjunta a

GARANTIAS

Las garantías que deben constituirse a favor del ICFES son:
Para amparar la oferta:

- GARANTÍA DE AMPARO DE SERIEDAD DE LA OFERTA: _____ % de la oferta presentada y una vigencia igual al plazo de la oferta y noventa (90) días Para amparar la ejecución del contrato:
- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO: _____ % del valor del contrato y una vigencia igual al plazo del contrato y _____ meses más.
- GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO: _____ % del valor del contrato y una vigencia igual al plazo del contrato y _____ meses más.
- GARANTIA DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES: _____ % del valor del contrato y una vigencia igual de 36 meses.

CONSULTA DE TERMINOS DE REFERENCIA

Los terminos de referencia se encuentran adjuntos a la presente invitación, ó pueden ser consultados en el link:
<http://www.icfes.gov.co/>

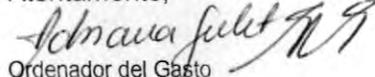
LUGAR DE PRESENTACION DE LA OFERTA: Sub. de Abastecimiento y Servicios Generales ICFES. CII 17 No. 3-40 Piso 2.

PLAZO PARA PRESENTAR LA OFERTA: Desde el 29 de Febrero hasta el 1 de Marzo

COMUNICACIONES

Cualquier inquietud por favor comunicarse al correo electrónico gherazo@icfes.gov.co ó en la CALLE 17 NO. 3 - 40tel: 3387338

Atentamente,


Ordenador del Gasto

Proyecto :GINA VIRGINIA HERAZO ALVAREZ