

REQUISICION

DATOS BASICOS

Requisición No. **381** Fecha Solicitud 05/09/2013
 Tipo de Operación: 1305 SOLICITUD DE REQUISICIÓN
 Sucursal: 01 SEDE PPAL CALLE 17 No. 3- 40
 Descripción: RENOVACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO MASTER DOCUMENTAL

DETALLE REQUISICION

JUSTIFICACIÓN:

El ICFES en el cumplimiento de su misión, adquirió en el año 2010 el software Iris (ahora Master Documental) para soportar los procesos de correspondencia y archivo.

Master Documental es un Sistema de Gestión Documental electrónica que le permite al Instituto el control de sus procesos de gestión de correspondencia, por ello requiere soporte y mantenimiento experto para asegurar que la información que hace parte de su acervo documental mantenga la disponibilidad y confiabilidad y que a su vez permita la administración eficiente.

OBJETO A CONTRATAR

El contratista se compromete con el ICFES a prestar el servicio de Soporte y Mantenimiento del Sistema de Gestión Documental (Master Documental) instalado en el Instituto.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO

Proporcionar los elementos requeridos para garantizar la gestión, almacenamiento, archivo y consulta de todo tipo de documento asegurando el acceso rápido a los mismos de manera confidencial y segura, a través de los siguientes servicios:

SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL POR UN (1) AÑO.

ALCANCE DEL SERVICIO:

Soporte y mantenimiento al SGD–Master Documental, en la versión instalada en el Instituto.

El contrato de Soporte y mantenimiento incluye:

1. Modificaciones y/o adecuaciones o parametrizaciones originadas por cambios en la Ley aplicados al territorio Colombiano.
2. Parametrizaciones de las distintas funcionalidades del sistema de Gestión Documental que no impliquen desarrollos de nuevos componentes o adecuación de los mismos.
3. Nuevas revisiones y versiones desarrolladas por el BP document para mejorar y/o adicionar funcionalidades según estrategia de enriquecimiento del producto.

Características del Servicio:

1. Información en la WEB: Acceso ilimitado a videos, manuales y explicaciones para el uso y administración del Gestor Documental.
2. Tipo de Soporte: Tiquete electrónico en la mesa de ayuda de la página Web del fabricante, Telefónico y en Sitio a través del uso del control de requerimientos. (<http://www.masterdocumental.com/support/>)
3. Presencia en Sitio: Una persona medio tiempo en las instalaciones del ICFES. (20 horas semanales).
4. Niveles de Soporte Incluidos: Correo electrónico, telefónico y en sitio.
5. Tiempo para Respuesta Electrónica y Telefónico: 4 Horas hábiles posteriores a la confirmación de recepción.
6. Capacitación: 1 proceso de capacitación completo cada 6 meses en la sede principal (en la ciudad de Bogotá).
7. Tiempo para Soporte en Sitio: 8 Horas hábiles posteriores a la confirmación de la solicitud.
8. Tiempo de Reporte de soporte en Sitio: 4 Horas hábiles posteriores al soporte en sitio.
9. Límite de Soportes en Sitio: 10 al mes.
10. Tiempo mensual de soporte preventivo: 10 horas mensuales en sitio.
11. Horario de Atención: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

REQUISICION

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- El contratista durante la ejecución del objeto del contrato, se obligará para con el ICFES a:
1. Realizar la renovación de las Licencias y WEB para los componentes de Archivo, Consulta y Misionales.
 2. Dar soporte y mantenimiento en modalidad BPD VIP a los componentes de Archivo, Consulta y Misionales.
 3. Brindar acceso WEB a la documentación y manuales de la plataforma incluyendo: Acceso ilimitado a videos, manuales y explicaciones para el uso y administración del Gestor Documental.
 4. Realizar el soporte por los siguientes medios: Tiquete electrónico en la mesa de ayuda de la página Web del fabricante, Telefónico y en Sitio a través del uso del control de requerimientos.
 5. Brindar soporte en sitio, con una persona medio tiempo en las instalaciones del ICFES.
 6. Cumplir con los niveles de soporte y los tiempos de respuesta incluidos en la propuesta.
 7. Brindar un proceso de capacitación completo cada 6 meses en la sede principal (en la ciudad de Bogotá).
 8. Dar soporte en sitio máximo 8 Horas hábiles posteriores a la confirmación de la solicitud. El Límite de Soportes en Sitio es de 10 al mes.
 9. Presentar el Reporte de soporte en Sitio máximo 4 Horas hábiles posterior al soporte en sitio.
 10. Suministrar los equipos de cómputo necesarios para realizar el soporte y mantenimiento de la solución.
 11. Realizar los demás servicios descritos en la propuesta.
 12. Suministrar Todos los servicios descritos en la propuesta.
 13. Las demás inherentes al objeto contractual.

**IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, DISTRIBUCIÓN
RIESGOS**

- Riesgos que puedan afectar la ejecución del contrato:
1. No entrega del certificado de renovación de soporte y mantenimiento, lo que dejaría al ICFES sin un servicio necesario para soportar sus procesos.
 2. Incumplimiento en los niveles de soporte definidos por el contratista en su oferta.
 3. No atender las solicitudes, inquietudes e inconvenientes que se puedan presentar.
- Atendiendo al análisis de los riesgos anteriores, a la naturaleza del objeto del contrato y la forma de pago, se hace necesario que por parte del contratista se constituyan las siguientes garantías, con el fin de asegurar la realización del objeto contractual:
1. Garantía única de cumplimiento la 20% del valor del contrato, por una vigencia igual al plazo contractual y 4 meses más.
 2. Garantía de salarios y prestaciones sociales al 5% del valor del contrato, por una vigencia igual al plazo contractual y 36 meses más.
 3. Garantía de Calidad del Servicio por el 20% del valor del contrato, por una vigencia igual al plazo contractual y 12 meses más.

SUPERVISOR

Subdirector de Desarrollo de Aplicaciones - Jaime Leonardo Bernal.

OBLIGACIONES DEL ICFES

- * Coordinar con el Contratista las instrucciones necesarias para la ejecución del los servicios contratados de manera ágil y oportuna, así como aprobar y hacer seguimiento al plan de trabajo estipulado.
- * Entregar el hardware (servidor) sobre el cual funcionará la plataforma.
- * Revisar y verificar el cumplimiento de las obligaciones para tramitar el respectivo pago.
- * Expedir previa verificación de cumplimiento de los requisitos, la constancia de recibido a satisfacción por parte del Supervisor del contrato y con el apoyo técnico a cargo, una vez ejecutado el cumplimiento del objeto contratado.
- * Realizar oportunamente los pagos correspondientes.
- * Facilitar al contratista la información necesaria y suficiente para desarrollar el objeto del contrato en los tiempos y en la forma prevista.
- * Facilitar los espacios físicos, cuando a ello hubiere lugar.
- * Reportar bajo la metodología acordada con el contratista, todos los fallos o solicitudes de soporte, para su atención oportuna.
- * Coordinar la logística para las capacitaciones sobre la herramienta, ya sea que se defina personalizada, o general para los funcionarios del ICFES.
- * Atender las recomendaciones técnicas sobre el funcionamiento de la herramienta, en términos de espacio en servidor, Backups, y demás relacionadas.
- * Velar por el estricto cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones suscritas.
- * Brindar apoyo y solucionar las inquietudes que se presenten en el proceso.
- * Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del objeto del contrato.

REQUISICION

| | |
|---|---|
| ANALISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO | El contratista es único oferente de este servicio y cobra anualmente un porcentaje por la renovación de licenciamiento. |
| FORMA DE PAGO | UN PAGO a la entrega de los certificados de renovación del licenciamiento y la entrega del certificado de soporte BPD VIP anual. |
| PLAZO DE EJECUCION | Para todos los efectos legales el plazo de ejecución del contrato será de un año, contados a partir del perfeccionamiento y legalización del mismo. |

| Producto | Nombre | Cantidad Solicitada | Precio Mercado | Total | Entrega | | | | |
|-----------|------------------------------|---------------------|----------------|--------------|------------|---------|----------|-------|-------|
| | | | | | No Entrega | No Días | Cantidad | Fecha | Saldo |
| 211040001 | Renovación de Licenciamiento | 1 | \$46.806.000 | \$46.806.000 | | | | | |

RESPONSABLES

| ELABORO | REVISO | APROBO |
|---|--|----------------------------------|
| Nombre ANDREA ALEJANDRA VELASCO TRIANA | Nombre JAIME LEONARDO BERNAL PULIDO | Nombre ADRIANA GIL GONZALEZ |
| Firma ORIGINAL FIRMADO | Firma ORIGINAL FIRMADO | Firma ORIGINAL FIRMADO |