

**REQUISICIÓN**

**DATOS BÁSICOS**

<b>Requisición</b>	<b>255</b>	<b>Fecha Solicitud:</b>	09/02/2015
<b>Tipo de Operación:</b>	1305	SOLICITUD DE REQUISICIÓN	
<b>Sucursal:</b>	01	SEDE PPAL. CALLE 17 No 3- 40	
<b>Descripción:</b>	SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL QUE REQUIERE LA RED DE DIGITURNO INSTALADA EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		

**DETALLE REQUISICIÓN**

**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 componen la red de DIGITURNO instalada en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES.

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO:**

Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos tanto en el Software como Hardware que requiere la red de DIGITURNO instalada en 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:

**1 MANTENIMIENTO DE SOFTWARE**

El contratista se compromete a mantener en perfecto estado de funcionamiento las aplicaciones del software DIGITURNO, instalado en las oficinas del ICFES.

**1.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO SOFTWARE**

Para lograr el correcto funcionamiento del software se harán las siguientes rutinas de mantenimientos preventivos:

- Revisión y mantenimiento de la base de datos. Bimestral (Siempre y cuando se garantice un acceso remoto, con conectividad ininterrumpida y usuarios de administrador con sus claves)
- Revisión de la configuración de cada una de las aplicaciones de DIGITURNO. A petición del ICFES (Máximo 2 veces), durante la vigencia del contrato.
- Soporte técnico de software en configuración y soporte estadístico. A petición del ICFES por problemas que se puedan presentar, a través de mesa de ayuda.

Adicionalmente se harán las actualizaciones del software con la instalación de los reléase y parches que se liberen dentro de la misma versión y durante la vigencia del contrato. (Una vez al año)

**1.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE**

El software instalado y configurado cumpliendo todos los requisitos técnicos exigidos, no debe fallar, pero si por alguna razón este llegare a tener mal funcionamiento en cualquiera de sus módulos, el contratista dará solución a este inconveniente una vez haya sido clasificado su impacto y se haya determinado la prioridad. La atención a este tipo de requerimiento se hará siguiendo el acuerdo de servicio pactado.

**REQUISICIÓN**

**2. MANTENIMIENTO DE HARDWARE**

El contratista se compromete a mantener en perfecto estado de funcionamiento todos los elementos de hardware que forman la red de DIGITURNO, instalada durante la vigencia del Contrato, siempre y cuando éstos no hayan sufrido ningún daño causado por un agente externo al hardware.

El buen funcionamiento del hardware se logrará mediante la realización de rutinas de mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo.

(AGENTE EXTERNO: tolerancias por fuera de las especificaciones del producto, humedad, temperatura, salinidad, picos de voltaje y regulación deficiente, daño de cableado por roedores, vandalismo y demás eventualidades por la cuales el sistema pueda fallar y no correspondan a calidad del producto o a responsabilidad imputable al contratista.)

**2.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO HARDWARE**

El contratista realizará mantenimiento preventivo CADA DOS (2) MESES, el cual busca minimizar los daños imprevistos; las rutinas técnicas que el contratista seguirá en cada mantenimiento se relacionan a continuación:

- 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 (si aplica)
- Limpieza y ajuste de conexiones de la Pantalla Plasma (si aplica)
- Revisión e informe del estado del PC servidor de DIGITURNO (si aplica)

**2.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO HARDWARE**

Este servicio se prestará, inmediatamente el ICFES informe de la falla

**OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:**

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 el Software como Hardware de acuerdo con la propuesta presentada, la cual hace parte integral de la orden de servicio.
4. Realizar cinco (5) 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.
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. Realizar el servicio con personal experto y calificado para la ejecución del objeto contractual.

*Handwritten signature*

**REQUISICIÓN**

**IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, DISTRIBUCIÓN RIESGOS:**

13. 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. 14. Cumplir con las demás obligaciones inherentes a la Orden de Servicio.

Prestación de un servicio de mantenimiento inadecuado o no oportuno, lo cual se mitiga teniendo en cuenta la experiencia del contratista, la aprobación del cronograma de mantenimientos y el establecimiento de penalidades por incumplimiento.

**SUPERVISOR:**

La vigilancia y seguimiento de la presente orden estará a cargo del jefe Unidad de Atención al Ciudadano del ICFCES o por la persona designada por el ordenador del gasto del ICFCES.

**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, 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.

**ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:**

En la verificación específica previa del asunto y teniendo en cuenta contrataciones antecedentes y similares de este tipo de objetos, fue posible corroborar que los mencionados servicios actualmente tienen una protección reforzada de propiedad intelectual que genera en el mercado una restricción de distribución, producción y acceso al público, que hace necesario contactar exclusivamente a la empresa CIEL INGENIERIA.

Dicha empresa es la empresa que diseñó y construyó esta herramienta de gestión, cuentan con el registro de marca y el registro de la propiedad intelectual (derechos de autor) de DIGITURNO.

Por otro lado, la propuesta técnica de soporte y mantenimiento cubre los dos aspectos de la solución: software y hardware. La propuesta económica incluye el mantenimiento preventivo y los repuestos, lo 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.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se considera que CIEL INGENIERIA se ajusta a la necesidad de la entidad, expuesta anteriormente, lo cual hace especialmente relevante su contratación.

En este caso el valor estimado del contrato de mantenimiento + repuestos corresponde a:

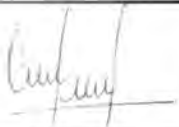


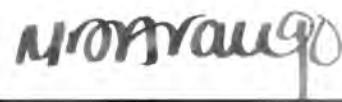
Valor antes de IVA	\$ 2 780 606
IVA	\$ 444 897
Total	\$ 3 225 503

**FORMA DE PAGO**

El ICFCES cancelará al contratista el valor del contrato en (5) pagos bimestrales por el valor de QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL CIENTO VEINTIUN MIL PESOS (\$556 121) mas IVA una vez presentada la factura, previa expedición del recibo a satisfacción por parte del Supervisor del Contrato. El pago requiere presentación de la cuenta de cobro o factura, constancia de recibido a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, y por el documento que acredite el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago se realizará siempre que se hayan presentado todos los documentos requeridos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses, reclamaciones o compensación de ninguna naturaleza.

*Handwritten signature*

**REQUISICIÓN**

<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b>		Diez 10 meses a partir de la suscripción del contrato. El término de ejecución contractual inicia en la fecha de cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.								
Producto	Nombre	Cantidad Solicitada	Precio Mercado	Total	Entrega					
					No. Entrega	No. Dias	Cantidad	Fecha	Saldo	
211110013	Consultores en informática y actividades conexas	1	3225503	3225503						
<b>RESPONSABLES</b>										
ELABORÓ		REVISÓ			APROBÓ					
Nombre: CLAUDIA RINCÓN		Nombre: EDNA DEL PILAR PÁEZ GARCIA			Nombre: FRANCIA MARÍA DEL PILAR JIMÉNEZ FRANCO			Nombre: MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO		
										

*Handwritten mark*



INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN ICFES  
INVITACIÓN DIRECTA A PRESENTAR OFERTA

IDENTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN

16032015-01

FECHA DE INVITACIÓN: 16/03/2015

Bogotá D.C., 16 de marzo de 2015

Señores:

**CIEL INGENIERÍA S.A.S.**

Ciudad

Cordial Saludo,

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, lo invita a presentar oferta para la contratación del servicio de mantenimiento del DIGITURNO, conforme los siguientes requerimientos:

**OBJETO**

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

**CONDICIONES GENERALES DE PARTICIPACIÓN**

Las condiciones generales de participación se encuentran contenidas en la requisición No. 255 de 2015, que se adjunta al presente documento.

**LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA:**

A la cuenta de correo electrónico [ssalazar@icfes.gov.co](mailto:ssalazar@icfes.gov.co)

**PLAZO PARA PRESENTAR LA OFERTA:**

Hasta el 16 de marzo de 2015 hasta las 10:00 am.

**COMUNICACIONES:**

Cualquier inquietud por favor comunicarse al correo electrónico [ssaazar@icfes.gov.co](mailto:ssaazar@icfes.gov.co) ó en la CALLE 17 NO. 3 - 40 Tel.: 3387338 Ext. 1108

Atentamente,

**MARIA SOFÍA ARANGO ARANGO**  
Secretaria General ICFES  
ORDENADOR DEL GASTO

Proyecto: Juan Sebastián Salazar Gutiérrez

Revisó: Karen Adriana Duarte Mayorga