



Radicado No. 20182300508261

12-07-2018

Página 1 de 1



GOBIERNO DE COLOMBIA

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN ICFES INVITACIÓN A PRESENTAR OFERTA		
IDENTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN	CONTRATACIÓN DIRECTA	FECHA DE INVITACIÓN: 15/06/2018

Bogotá D.C

Señores:

ITPERFORMA S.A.S
jnino@itperforma.com

Cordial Saludo,

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, lo invita a presentar oferta dentro del proceso de la referencia, conforme los siguientes requerimientos:

OBJETO

Renovar el licenciamiento y soporte técnico del software Tableau de las versiones desktop (4 licencias) y server (15 licencias de usuario nombrado) del Icfes por un (01) año.

VALOR DEL CONTRATO

El valor del presente contrato será la suma de hasta QUINCE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS M/CTE. (\$15.893.266) incluido IVA, impuestos, tasas, contribuciones y los demás gastos directos e indirectos que se requieran para el cumplimiento del contrato

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Oficina de Correspondencia- Unidad Atención al Ciudadano (Avenida Calle 26 No. 69-76, piso 15).

PLAZO PARA PRESENTAR LA OFERTA:

Hasta el 13 de julio de 2018

COMUNICACIONES:

Cualquier inquietud por favor comunicarse al correo electrónico: contratacion2018@icfes.gov.co

NOTA:

La presente invitación no es promesa de contrato, ni obliga al ICFES a suscribir compromiso alguno.

Atentamente,


MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO
ORDENADORA DEL GASTO

Elaboró: David Felipe Rodríguez Bastidas – Abogado

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

ICFES DATOS BASICOS

Estudio Previo No. 4547

Fecha Solicitud 10-JUL-18

Sucursal: ICFES Principal**Descripción:** Renovación del soporte y licenciamiento de TABLEAU.**ICFES DETALLES DE ESTUDIO PREVIO****DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACION**

La Dirección de Tecnología e Información en conjunto con la Subdirección de Información iniciaron la implementación de la política de Gobierno Digital incluida en el Modelo Integrado de planeación y Gestión la cual contempla el cumplimiento de los lineamientos contenidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI en los dominios de Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación.

Para el dominio de TI se ha construido el Plan Estratégico de TI el cual contiene la alineación entre los objetivos de la Entidad y los objetivos de TI. Uno de los objetivos estratégicos de TI es "Definir e Implementar la arquitectura de información de la entidad contemplando los lineamientos definidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial". Adicionalmente, entre los lineamientos del marco de referencia de arquitectura empresarial, el lineamiento LI-INF.10 busca que desde la Dirección de Tecnología e Información se impulsen mecanismos sencillos, confiables y seguros, para el entendimiento, análisis y aprovechamiento de la información por parte de los grupos de interés.

Buscando el cumplimiento de los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial y el logro de los objetivos estratégicos de la Entidad, la Subdirección de Información en conjunto con la Dirección de Tecnología e Información consideran clave para el Icfes contar con una estrategia de Inteligencia de Negocio (BI-Business Intelligence) que permita usar los datos disponibles para facilitar la toma de decisiones basados en analíticos, reportes e informes actualizados, abarcando la comprensión de los procesos y funcionamiento actual, así como la anticipación de acontecimientos futuros, con el objetivo de ofrecer conocimientos para respaldar las decisiones del Instituto. Por lo anteriormente expuesto, el Icfes adquirió en el 2016 TABLEAU Desktop y TABLEAU server en las cantidades y condiciones detalladas en las especificaciones técnicas y estado actual de la solución, herramientas que mejoraron la forma de visualización de los informes, proporcionando ventajas en los análisis que se hacen de los datos sin importar las diferentes fuentes.

TABLEAU es un producto para visualización de datos interactivos, que se enfoca en el uso de datos en una empresa para facilitar la toma de decisiones, con el objetivo de ofrecer conocimientos para respaldar las decisiones, con libertad de diseño para tableros de control e informes, permitiendo configurar alertas de datos y suscripciones a informes de interés. También cuenta con una app móvil para acceso a los tableros.

Haciendo uso de TABLEAU, en el Instituto se ha creado contenido para: 1. Desarrollo de los procesos de inscripción de los exámenes de estado, 2. Recaudo y registro, 3. Información de sitios de aplicación de pruebas, 4. Históricos de citación y datos de uso para cada aplicación de las pruebas, 5. Información de apoyo al área financiera para recaudo por aplicación con cruces y conciliaciones de banco y otros medios de pago aceptados desde el sistema de información PRISMA (Procesos Integrados de Gestión Misional del Icfes), 6. Información de resultados agregados para las pruebas de Saber 11°, Aporte relativo, Ser Pílo Paga, Andrés Bello y Evaluación Formativa. Para lo que resta del 2018, se espera continuar con el desarrollo de contenidos para resultados individuales y citación individual, así como informes de gestión posterior a la citación (informe de delegado).

Por lo anterior, el Icfes en cumplimiento de su objetivo misional en el que se propende por la excelencia de la calidad de la educación en el país a través de la aplicación de pruebas a los estudiantes, requiere renovar la licencia y el soporte técnico del software TABLEAU, a fin de garantizar los derechos de actualización en caso de liberarse nuevas versiones por el fabricante y contar con el soporte para casos de fallas atribuibles al software.

OBJETO

Renovar el licenciamiento y soporte técnico del software Tableau de las versiones desktop (4 licencias) y server (15 licencias de usuario nombrado) del Icfes por un (01) año.

ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL BIEN O SERVICIO

Las condiciones técnicas se encuentran en el Anexo Técnico adjunto

OBLIGACIONES CONTRATISTA

1. Entregar el certificado y/o documento que acredita la renovación del licenciamiento del software Tableau de las versiones desktop (4 licencias) y server (15 licencias de usuario nombrado) por un (01) año, garantizando la prestación del servicio por el mismo periodo.

2. Prestar el soporte técnico en las condiciones establecidas en el anexo técnico.
3. Atender los incidentes reportados por la Entidad en los términos establecidos en el anexo técnico.
4. Constituir las garantías pactadas en el contrato dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que se le entregue la copia del contrato y las instrucciones para su legalización y mantenerlas vigentes por el tiempo pactado en el contrato, así como de las modificaciones que se presenten en la ejecución del mismo.
5. Cumplir las obligaciones exigidas por el Sistema de Seguridad Social Integral y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 828 de 2003, 1122 de 2007 y 1562 de 2012, los Decretos 1703 de 2002 y 510 de 2003, la Ley 1562 de 2012 y las demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.
6. Pagar los impuestos y demás gastos que le correspondan por ocasión del contrato.
7. Notificar por escrito y en forma inmediata al Icfes y/o al Supervisor del contrato cualquier retraso en la ejecución y desarrollo del mismo, manifestando la causa y tiempo estimado de cumplimiento.
8. Presentar la factura o cuenta de cobro, junto con las certificaciones de recibo a satisfacción por parte del Supervisor del contrato y certificación de estar al día en el pago al sistema integral de seguridad social.
9. Cumplir las demás obligaciones inherentes al contrato.

SUPERVISOR

Subdirector de Información.

OBLIGACIONES DEL ICYES

1. Velar por el estricto cumplimiento del objeto contractual, ejerciendo la supervisión del contrato.
2. Atender de manera ágil y oportuna los requerimientos técnicos señalados por el contratista para la correcta ejecución del contrato.
3. Recibir y avalar los informes y los documentos objeto de la prestación del servicio a plena satisfacción a través del Supervisor del contrato, previa verificación del cumplimiento de los requisitos legales y contractuales.
4. Pagar oportunamente la contraprestación de los servicios contratados, previo recibo a satisfacción del servicio por parte del supervisor.
5. Designar un funcionario que supervise y vele por el estricto cumplimiento del objeto y de las obligaciones establecidas en el contrato, así como realizar seguimiento periódico a la ejecución del contrato e informar de ello al Contratista. Asimismo, dicho supervisor deberá realizar la revisión del informe final, velando por el cumplimiento total del contrato.

ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR INICIAL DEL CONTRATO

Para estimar el valor del presupuesto del presente contrato se solicitó a las siguientes compañías (cuatro en total), presentar cotización con el objeto de renovar el licenciamiento y soporte técnico del software Tableau de las versiones desktop (4 licencias) y server (15 licencias de usuario nombrado) del Icfes por un (01) año: i) ITPERFORMA S.A.S., ii) SOLEX COLOMBIA S.A.S., iii) MODUX CO S.A.S. y iv) MATRIX EVOLUTION S.A.S.



A la solicitud respondieron satisfactoriamente: *i*) ITPERFORMA S.A.S. (\$15.893.266 IVA incluido), *ii*) MODUX CO S.A.S.(\$16.687.928 IVA incluido) y *iii*) MATRIX EVOLUTION S.A.S. (\$17.164.717 IVA incluido). Acto seguido se llevó a cabo la revisión de las cotizaciones antes mencionadas y se procedió a calcular la fórmula matemática de media geométrica para estimar el valor oficial del presente proceso, el cual fue fijado en la suma de DIECISEIS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS VEINTE PESOS M/CTE. (\$16.573.620) IVA incluido.

Teniendo en cuenta lo señalado y considerando que según el Acuerdo No. 006 de 2015 por el cual se adopta el Manual de Contratación del Instituto, en su artículo 11 establece los criterios para determinar la modalidad de selección, siendo acertado aplicar la modalidad de contratación directa cuando la obra o servicio a contratar es inferior a cien salarios mínimos mensuales legales vigentes (100SMMLV), presupuestos dados para la presente contratación.

La Subdirección de Información recomienda que se renovado el licenciamiento y soporte técnico del software Tableau de las versiones desktop (4 licencias) y server (15 licencias de usuario nombrado) del Icfes con la compañía ITPERFORMA S.A.S por la suma de QUINCE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS M/CTE. (\$15.893.266) IVA incluido, por ser esta oferta la de menor valor, considerándose como la mejor oferta para la Entidad.

IDENTIFICACION VALORACION DE RIESGOS

Una vez identificados los riesgos del contrato de acuerdo con la Matriz de Riesgos adjunta y en consideración a la naturaleza del objeto del contrato, las garantías que se exigirán para la ejecución del mismo serán las siguientes:

1. **DE CUMPLIMIENTO:** En equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución contractual y cuatro (4) meses más.
2. **CALIDAD DEL SERVICIO:** En cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo contractual y seis (6) meses más.

VALOR Y FORMA DE PAGO

Para todos los efectos legales y fiscales el valor total del contrato corresponde a la suma total de QUINCE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS M/CTE. (\$15.893.266) IVA incluido

El Icfes pagará al contratista el valor del contrato mediante un único pago contra entrega del certificado y/o documento que acredita la renovación del licenciamiento del software Tableau de las versiones desktop (4 licencias) y server (15 licencias de usuario nombrado) por un (01) año para el Icfes.

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 y de acuerdo a las fechas establecidas por la Subdirección Financiera y Contable del Icfes.

PLAZO DE EJECUCION

Para todos los efectos legales el plazo de ejecución del contrato es de un (1) año, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

DETALLE DE BIEN O SERVICIO

Renovación de licenciamiento.

ICFES DETALLES BIEN O SERVICIO

Producto	Nombre	Total	Fecha Entrega
211040001	Renovación de licencia adquirida	15.893.266	12-JUL-18

ICFES RESPONSABLES

RESPONSABLES

ELABORÓ ÁREA TÉCNICA		REVISÓ ÁREA TÉCNICA	
Nombre	ANGIE LORENA BALLESTEROS PÉREZ	Nombre	CARLOS ANDRÉS CARDONA LOPEZ
Firma	<i>Angie Ballesteros</i>	Firma	<i>Carlos Andrés Cardona López</i>

MATRIZ DE RIESGOS PARA: "RENOVAR EL LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL SOFTWARE TABLEAU DE LAS VERSIONES DESKTOP (4 LICENCIAS) Y SERVER (15 LICENCIAS DE USUARIO NOMBRADO) DEL ICFES POR UN (01) AÑO."

Nº	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN (QUE PUEDE PASAR Y SI ES POSIBLE, CÓMO PUEDE PASAR)	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	¿A QUIEN SE LE ASIGNA?	PRIORIDAD	TRATAMIENTO CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO	CONTROL Y MONITOREO POR PARTE DEL ICFES	
											CÓMO	CUÁNDO
1.	General	Externo	Precontractual	Legales	La documentación presentada por el contratista es errónea o desactualizada	Inadecuada selección del contratista	Contratista 100%	RIESGO BAJO	Verificación cuidadosa de los documentos aportados por el contratista.	BAJO	Verificación cuidadosa de los documentos aportados por el contratista	Durante la elaboración de estudios previos anteriores a la suscripción del contrato.
2.	General	Externa	Precontractual	Financieros – Económicos, operacional, legales y negociados.	La descripción del servicio requerido no es clara.	Que no se cumpla el objeto contratado, conforme a lo realmente requerido por la entidad.	Entidad en un 100%	RIESGO BAJO	Redactar claramente los objetos contractuales, guardando coherencia técnica y jurídica.	ALTO	El área solicitante debe, hacer una descripción concreta y suficiente del servicio a contratar.	Elaboración de los estudios previos.
3.	General	Externo	Contractual	Legales	Demora en la expedición de las garantías.	Se retrasa el inicio de ejecución del contrato y se puede afectar el logro de los objetivos y la necesidad que se pretende cubrir con el contrato que se celebra.	Contratista en 100%	RIESGO ALTO	Informar al contratista el plazo y las consecuencias de no constituir la póliza al momento de la firma del contrato.	ALTO	Declarar el incumplimiento del contrato.	Cuando no se presente la garantía por parte del contratista, en los términos establecidos en el contrato.
4.	Específico	Interno	Precontractual	Operacional	Colusión: Acuerdo ilícito efectuado por los proponentes u oferentes, con el fin de que uno de ellos reciba la adjudicación de un contrato	Falta de selección objetiva y cumplimiento de los fines de la entidad	Entidad en un 100%	RIESGO BAJO	Verificación de los estudios y pliegos que proyecte el área que genere la necesidad.	BAJO	Haciendo revisión a estudios y pliegos elaborados por el área que genera la necesidad.	Cuando ingresan los estudios y pre pliegos para revisión a la Subdirección de Abastecimiento.
5.	Específico	Interno	Poscontractual	Financieros – Económicos, operacional y legales negociados.	Cambio de legislación tributaria y mayores cargas fiscales para el contratista.	Desequilibrio en el valor ofertado e incremento de las cargas tributarias para el contratista	Entidad 50% Contratista 50%	RIESGO BAJO	Implementar fórmulas financieras que permitan cumplir o renegociar el cumplimiento de las obligaciones financieras del contrato.	MEDIO-ALTO	Inclusión de partida y contingencia en el presupuesto ofertado.	En la fecha en que se efectuó el cambio de legislación.

N°	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN (QUÉ PUEDE PASAR Y SI ES POSIBLE, CÓMO PUEDE PASAR)	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	¿A QUIEN SE LE ASIGNA?	PRIORIDAD	TRATAMIENTO CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	IMPACTO DESPUES DEL TRATAMIENTO	CONTROL Y MONITOREO POR PARTE DEL ICFES	
											CÓMO	CUÁNDO
6.	Especifico	Interno	precontractual	Operacional	Recibo de ofertas artificialmente bajas.	Cualificar las condiciones técnicas del contrato y los controles a la evaluación de ofertas que permita detectar la irregularidad.	Entidad en un 100%	RIESGO BAJO	Implementar un adecuado análisis de costos y una adecuada evaluación financiera.	BAJO	Las condiciones técnicas del contrato y los controles a la evaluación de ofertas que permita detectar la irregularidad	En la fecha de evaluación de las propuestas
7.	Especifico	Interno	Contractual	Operacional	Que adjudicado el contrato y elaborada la minuta el futuro contratista no firme.	Demoras en la contratación de la necesidad- Declaratoria fallido del proceso y hacer efectiva la póliza de seriedad de la oferta.	Entidad en un 100%	RIESGO BAJO	Implementar las garantías de cumplimiento respectivas.	MEDIO	Hacer seguimiento al cronograma de contratación planteado desde los pliegos de condiciones	Permanente desde el inicio de la etapa contractual.
8.	Especifico	Interno	Precontractual	Operacional	Retrasos en perfeccionamiento del contrato por la oposición de terceros a la adjudicación.	Imposibilidad de suscripción del contrato y demoras en el inicio de la ejecución del mismo con posibles sobrecostos.	Entidad 100%	RIESGO BAJO	Resolver peticiones y recursos dentro de las etapas establecidas en el cronograma de contratación.	BAJO	Haciendo seguimiento al cronograma de contratación.	Desde la fecha en que se profiera el acto de adjudicación
9.	General	Externo	Todas las etapas del proceso	Social y Político	Cambios en políticas gubernamentales y condiciones sociales que afecten la ejecución del contrato	Terminación del contrato	Entidad 50% Contratista 50%	RIESGO BAJO	Buscar alternativas legales y contractuales para la satisfacción de la necesidad de la entidad.	MEDIO	Haciendo seguimiento a las políticas del sector.	Al momento de presentarse el evento
10.	General	Externo	Contractual	Operacional	La ocurrencia de hechos de la naturaleza imprevisibles e imposibles de prever que afecten la ejecución del contrato o el equilibrio contractual.	Imposibilidad de ejecución de labor contratada/adaptar planes de contingencia.	Entidad 50% Contratista 50%	RIESGO BAJO	Tener adoptados planes de contingencia y de urgencia manifiesta.	MEDIO-ALTO	Tener adoptados planes de contingencia y de urgencia manifiesta	Desde el momento subsiguiente a la presentación del evento y hasta la fecha de superación del evento.

N°	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN (QUÉ PUEDE PASAR Y SI ES POSIBLE, CÓMO PUEDE PASAR)	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	¿A QUIEN SE LE ASIGNA?	PRIORIDAD	TRATAMIENTO CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO	CONTROL Y MONITOREO POR PARTE DEL ICFES	
											CÓMO	CUANDO
11.	General	Interno	Contractual	Operacional	Incumplimiento en la ejecución del contrato.	Afecta la gestión de la Entidad.	Contratista	RIESGO MEDIO	Establecer en los estudios previos requisitos técnicos claros y exigir una condición organizacional de recurso humano y técnico, experiencia, capacidad financiera, entre otros, para que se presenten personas naturales o jurídicas capaces de cumplir con el objeto del contrato.	BAJO	Revisión e inspección de la ejecución del contrato por parte del Supervisor	Desde la fecha de suscripción del contrato hasta su liquidación.
12.	General	Externo	Contractual	Financiero- Económico	Variaciones del peso colombiano frente a otras monedas (menores ingresos) que influya en la adquisición de los servicios necesarios para la ejecución del contrato.	Genera mayores costos en el contrato.	Contratista	RIESGO MEDIO-ALTO	El contratista asumirá las variaciones en los precios de mercado del licenciamiento, en este sentido deberá presentar su oferta económica.	BAJO	Realizando la suscripción del licenciamiento una vez se suscriba el contrato.	Desde la fecha de suscripción del contrato hasta su pago.

ACCIÓN	RESPONSABLE	ROL/CARGO	CORREO	FIRMA
Elaboró	Angie Lorena Ballesteros Pérez	Contratista Dirección de Tecnología e Información	lballesteros@contratista.icfes.gov.co	
Revisó	Carlos Andrés Cardona López	Subdirector de Información	ccardona@icfes.gov.co	
Aprobó	Eliécer Vanegas Murcia	Director de Tecnología e Información	evanegas@icfes.gov.co	

ANEXO TÉCNICO

RENOVACIÓN DE LICENCIA Y SOPORTE DEL SOFTWARE TABLEAU DEL INSTITUTO

Versión 3.0
21 de junio de 2018

CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	3
1.1 ESPECIFICACIONES TECNICAS Y ESTADO ACTUAL DE LA SOLUCION.....	4
2. OBJETO A CONTRATAR	4
3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR.....	4
3.1 RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO	4
3.2 CONDICIONES PARA LA PRESENTACION DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO.....	4
4. PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.	5
5. PROCESO DE ATENCION A INCIDENTES.....	5

1. ANTECEDENTES

La Dirección de Tecnología e Información en conjunto con la Subdirección de Información iniciaron la implementación de la política de Gobierno Digital incluida en el Modelo Integrado de planeación y Gestión la cual contempla el cumplimiento de los lineamientos contenidos en el marco de referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI en los dominios de Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación.

Para el dominio de Estrategia de TI se ha construido el Plan Estratégico de TI el cual contiene la alineación estratégica entre los objetivos estratégicos de la entidad y los objetivos estratégicos de TI. Uno de los objetivos estratégicos de TI es "definir e implementar la arquitectura de información de la entidad contemplando los lineamientos definidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial". Adicionalmente, entre los lineamientos del marco de referencia de arquitectura empresarial, el lineamiento LI.INF.10 busca que desde la Dirección de Tecnología e Información se impulsen mecanismos sencillos, confiables y seguros, para el entendimiento, análisis y aprovechamiento de la información por parte de los grupos de interés.

Buscando el cumplimiento de los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial y el logro de los objetivos estratégicos de la entidad, la Subdirección de Información en conjunto con la Dirección de Tecnología e Información consideran clave para la Entidad contar con una estrategia de Inteligencia de Negocio (BI-Business Intelligence), que permita usar los datos disponibles para facilitar la toma de decisiones basados en analíticos, reportes e informes actualizados. Abarcando la comprensión de los procesos y funcionamiento actual, así como la anticipación de acontecimientos futuros, con el objetivo de ofrecer conocimientos para respaldar las decisiones del Instituto. Por lo anteriormente expuesto el ICFES adquirió en el 2016, TABLEAU Desktop y TABLEAU server en las cantidades y condiciones detalladas en las especificaciones técnicas y estado actual de la solución, herramientas que mejoraron la forma de visualización de los informes, proporcionando ventajas en los análisis que se hacen de los datos sin importar las diferentes fuentes.

TABLEAU es un producto para visualización de datos interactivos, que se enfoca en el uso de datos en una empresa para facilitar la toma de decisiones, con el objetivo de ofrecer conocimientos para respaldar las decisiones, con libertad de diseño para tableros de control e informes, permitiendo configurar alertas de datos y suscripciones a informes de interés, también cuenta con una app móvil para acceso a los tableros.

Haciendo uso de TABLEAU, en el Instituto se ha creado contenido para: 1. Desarrollo de los procesos de inscripción de los exámenes de estado, 2. Recaudo y registro, 3. Información de sitios de aplicación de pruebas, 4. Históricas de citación y datos de uso para cada aplicación de las pruebas, 5. información de apoyo al área financiera para recaudo por aplicación con cruces y conciliaciones de banco y otros medios de pago aceptados desde el sistema de información PRISMA (Procesos Integrados de Gestión Misional del ICFES), 6. Información de resultados agregados para las pruebas de Saber 11°, Aporte relativo, Ser Pilo Paga, Andrés Bello y Evaluación Formativa. Para lo que resta del 2018, se espera continuar con el desarrollo de contenidos para resultados individuales y citación individual, así como informes de gestión posterior a la citación (informe de delegado).

Por lo anteriormente expuesto, el ICFES en cumplimiento de sus funciones, requiere contratar, la renovación del licenciamiento con el que se cuenta actualmente y el soporte técnico, a fin de garantizar los derechos de actualización en caso de liberarse nuevas versiones por el fabricante, y contar con el soporte para casos de fallas atribuibles al software.

1.1 ESPECIFICACIONES TECNICAS Y ESTADO ACTUAL DE LA SOLUCION

1.1.1 TABLEAU Desktop

Es el entorno de desarrollo que se utiliza para crear y publicar visualizaciones, informes y cuadros de mando en múltiples formatos de salida. Con TABLEAU Desktop, el creador de informes puede conectarse a múltiples orígenes de datos, explorar relaciones entre los datos, generar extractos de la información, crear cuadros de mando, modificar metadatos y, finalmente, publicar: extractos, libros de trabajo e historias en TABLEAU Server. En el Instituto se encuentran instaladas en cuatro (4) computadores de escritorio, los cuales están ubicados en la sede principal del ICFES, Edificio Elemento. Actualmente se encuentra instalada la versión 10.5.

1.1.2 TABLEAU Server

Herramienta para los usuarios finales donde ellos disponen de acceso a sus informes utilizando un navegador web o dispositivo móvil. Permite interactuar con los cuadros de mando y también es posible crear nuevos informes o configurar alertas de datos y suscripciones para recibir por correo electrónico. Se encuentra instalado en un (1) servidor con sistema operativo Windows 2012 R2 ubicado en el centro de datos del Instituto, al cual se accede para tareas de administración desde las instalaciones principales del ICFES. Actualmente se encuentra instalada la versión 10.5.

2. OBJETO A CONTRATAR

Renovar el licenciamiento y soporte técnico del software TABLEAU de las versiones desktop (4 licencias) y server (15 licencias de usuario nombrado) del ICFES.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

3.1 RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO

Respecto de la renovación del licenciamiento de las versiones desktop (4 licencias) y server (15 licencias de usuario nombrado) se debe:

Entregar en el ICFES en la unidad de atención al ciudadano Calle 26 No.69-76, Torre Fuego, Piso 15, Edificio Elemento, Bogotá, un sobre sellado dirigido a la supervisión del contrato y etiquetado como "Información Pública Clasificada" que contenga documento de entrega y resguardo de licenciamiento, identificando claramente información que certifique la renovación, tales como: código de productos, nombre de los productos, periodo de mantenimiento o suscripción, serial y cantidad; dentro de los siguientes quince (15) días calendario, contados a partir de la firma del acta de inicio, estos seriales serán instalados por funcionarios del instituto en los equipos de cómputo (pc, servidores) actuales o nuevos si se requiere.

3.2 CONDICIONES PARA LA PRESENTACION DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

En relación con el soporte técnico sobre el licenciamiento con que cuenta el Instituto, se debe:

- a. Permitir desde el acceso al portal WEB de usuarios (<https://www.tableau.com/es-es/support/services>), el acceso a los instaladores de versiones principales y versiones de mantenimiento del software; este

acceso se entregará a los funcionarios administradores de la plataforma que designe la supervisión del contrato.

- b. Permitir desde el portal WEB de usuarios (<https://www.tableau.com/es-es/support/services>), el acceso a foros donde los funcionarios administradores de la plataforma puedan compartir información e ideas acerca de cómo usar las herramientas TABLEAU con otros usuarios de la plataforma.
- c. Permitir desde el portal WEB de usuarios (<https://www.tableau.com/es-es/support/services>), verificar las claves de licencia activas, casos existentes y las últimas descargas del producto.
- d. Permitir desde el portal WEB de usuarios (<https://www.tableau.com/es-es/support/services>), la descarga digital de los manuales, instructivos y documentos técnicos oficiales del fabricante de la solución.
- e. Permitir desde el portal WEB de usuarios (<https://www.tableau.com/es-es/support/services>), el registro de incidentes según el procedimiento indicado el en el capítulo N°5 del presente anexo.
- f. Proveer la orientación y solución de casos reportados por el Instituto en el portal WEB de usuarios (<https://www.tableau.com/es-es/support/services>), en relación a solicitudes, requerimientos de información, registro de incidentes y solución de problemas (según los tiempos de gestión y prioridades detallados en el capítulo N°5):
 - 1) Orientación y solución de problemas con la descarga e instalación del software por parte de los funcionarios administradores.
 - 2) Solución de problemas de configuración del software, ajustes a la instalación existente para garantizar el correcto funcionamiento.
 - 3) Responder todas las preguntas relacionadas con el uso y la administración del software, además de preguntas sobre configuración y procedimientos del producto.
 - 4) Brindar soporte para problemas relacionados con el reemplazo de una versión anterior por una versión nueva del software, problemas o defectos del software, instalación, activación de la licencia y asistencia para la descarga, acceso a versiones principales y secundarias (soporte limitado después de 30 meses del lanzamiento de un producto)
 - 5) Corregir incidentes de errores y reportar el avance en la solución según las prioridades de la tabla 1.

4. PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Se requiere que la renovación del licenciamiento y soporte se dé a partir del catorce (14) de julio de 2018, fecha en la cual expira el soporte actual, y por la vigencia de un (1) año, previa firma y cumplimiento de los requisitos con el proveedor.

5. PROCEDIMIENTO DE ATENCION A INCIDENTES

Las condiciones para la prestación del servicio de soporte son publicadas por el fabricante en su página oficial (<https://www.tableau.com/es-es/support>) y se resumen a continuación:

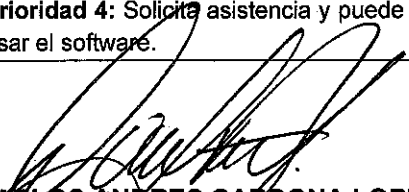
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

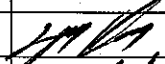



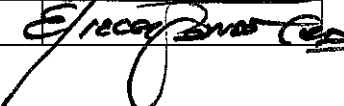
El procedimiento de atención a incidentes es el siguiente:

- Se debe confirmar la recepción del caso o solicitud, entregando un número de caso, en un tiempo máximo de 4 horas.
- Se debe establecer un nivel de prioridad para la atención de los casos, según el tipo de solicitud: incidentes, problemas o preguntas.
- Analizar el incidente y, según corresponda, verificar la existencia del problema, identificar la causa raíz y dar respuesta y/o reportar los avances según los tiempos de gestión definidos en la tabla 1.
- Brindar orientación y asistencia al Instituto para resolver el incidente.
- Mantener en el portal WEB de usuarios (<https://www.tableau.com/es-es/support/services>), un registro de seguimiento de los incidentes reportados por el Instituto.

Tabla 1. Tiempos de respuesta previstos para incidentes, según fabricante

PRIORIDAD	TIEMPOS DE GESTION	TIEMPO DE ACTUALIZACIÓN DE INCIDENCIA
Prioridad 1: indica un incidente en el que TABLEAU Desktop o el Entorno de Producción de TABLEAU Server, según corresponda, es completamente inoperable o inaccesible para todos los usuarios del Instituto.	8 horas	Diaria
Prioridad 2: Cuando el problema ha afectado gravemente el rendimiento del uso previsto del software y está causando un impacto material y adverso en la mayoría de los usuarios del Instituto; o, el software no está funcionando dentro de la funcionalidad documentada y está afectando a la mayoría de los usuarios del Instituto.	48 horas	Semanal
Prioridad 3: El problema tiene un impacto en el rendimiento y / o la funcionalidad del software según lo documentado que está afectando a una minoría de los usuarios del Instituto.	72 horas	Quincenal
Prioridad 4: Solicita asistencia y puede incluir preguntas sobre cómo usar el software.		


CARLOS ANDRÉS CARDONA LOPEZ
 Subdirector de Información
 Dirección de Tecnología e Información
 Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes

ACCIÓN	RESPONSABLE	ROL/CARGO	CORREO	FIRMA
Elaboró	Jair Eduardo Ordúz Pérez	Profesional Subdirección de Información	jair.orduz@contratista.icfes.gov.co	
Revisó	Vivian Aranda Camacho	Profesional Subdirección de Información	varanda@contratista.icfes.gov.co	 P.V. Aranda Camacho
	Carlos Andrés Cardona López	Subdirector de Información	ccardona@icfes.gov.co	 Carlos Cardona
	Javier Andrés Moncada Torres	Profesional Subdirección de Información	jmoncada@contratista.icfes.gov.co	
Aprobó	Elíécer Vanegas Murcia	Director de Tecnología e Información	evanegas@icfes.gov.co	 Elíécer Vanegas

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES