

ICFES DATOS BASICOS

Estudio Previo No. 4996

Fecha Solicitud 27- SEPT-18

Sucursal: ICFES Principal

Descripción: Renovación del licenciamiento de Password Manager Pro.

ICFES DETALLES DE ESTUDIO PREVIO**DESCRIPCION DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACION**

El Instituto con el liderazgo de la Dirección de Tecnología e Información en conjunto con sus subdirecciones han venido dando continuidad con la implementación de la política de Gobierno Digital (antes Estrategia de Gobierno en Línea) de acuerdo con el capítulo I del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015 el cual fue derogado por el Decreto 1008 de 2018, e incluida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y reglamentado en el Decreto 1499 de 2017. El objetivo de esta política es "Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital". Para lograrlo, la política establece las líneas de acción que deben ser acogidas por las entidades, en las que se incluye el componente de "TIC para el Estado" y el componente de "TIC para la sociedad". Para lograr los propósitos definidos en la política, estos componentes utilizan como habilitador transversal la definición y el mantenimiento de Arquitectura Empresarial de la Entidad, siguiendo los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado, para que el uso de las tecnologías de la información sea coherente y acorde con las características y necesidades de las entidades públicas del país.

En el desarrollo de los ejercicios de Arquitectura Empresarial ejecutados al interior del Icfes, para el dominio de Estrategia TI se construyó el Plan Estratégico de TI, alineando los objetivos de Tecnología e Información con los objetivos estratégicos del Instituto, de manera que las iniciativas y proyectos implementados generen valor estratégico a la Entidad.

De igual forma, para favorecer el logro de los objetivos estratégicos del Icfes (1. Optimizar los procesos misionales, 2. Optimizar los procesos administrativos y 3. Fortalecer en uso de tecnología), la Dirección de Tecnología e Información ha definido el objetivo de: "Garantizar el uso y gestión de la infraestructura de TI para soportar las plataformas empleadas en los proyectos del Icfes", el cual se logra a través de la implementación del dominio de servicios tecnológicos, en particular con el lineamiento LI.ST.15 que define el deber de la Dirección de Tecnología e Información de implementar controles de seguridad informática para gestionar los riesgos que atenten contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

Para el logro de los objetivos trazados y el cumplimiento del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Dirección de Tecnología e Información del Icfes ha implementado herramientas de seguridad tales como Password Manager Pro, siendo éste un gestor de contraseñas de usuarios privilegiados que permite almacenar una gran cantidad de parejas usuario/contraseña de una manera segura. El licenciamiento de esta herramienta fue adquirido en el 2017 por el término de un año, de acuerdo con el estudio de mercado que hizo la Entidad, en el cual se determinó que está (Password Manager Pro) es la herramienta que se ajusta a las necesidades de seguridad requeridas por el Instituto.

El licenciamiento de Password Manager Pro se vence el próximo 17 de noviembre de 2018, por lo que se hace necesario contratar su renovación.

OBJETO

Renovar el licenciamiento y soporte con el fabricante de la herramienta Password Manager Pro versión Premium, para diez (10) usuarios administradores y usuarios finales ilimitados del Icfes, por un (1) año.

ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL BIEN O SERVICIO

Las condiciones técnicas se encuentran en el Anexo Técnico adjunto

OBLIGACIONES CONTRATISTA

1. Renovar el licenciamiento y soporte con el fabricante de la herramienta Password Manager Pro versión Premium, en las condiciones y términos establecidos en el Anexo Técnico.
2. Constituir las garantías pactadas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato.
3. 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.
4. Pagar los impuestos y demás gastos que le correspondan por ocasión del contrato.
5. Notificar por escrito y en forma inmediata al Icfes y/o al Supervisor del contrato cualquier retraso en la ejecución del objeto contractual, manifestando la causa y tiempo estimado de cumplimiento.
6. 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.

7. Cumplir las demás obligaciones inherentes al contrato.

SUPERVISOR

Director de Tecnología e Información.

OBLIGACIONES DEL ICFCES

1. Designar un funcionario que supervise y vele por el estricto cumplimiento del objeto contractual.
2. Recibir y avalar el informe 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.
3. Pagar oportunamente la contraprestación del servicio adquirido, previo recibo a satisfacción del servicio por parte del supervisor.

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 por parte del fabricante de la herramienta Password Manager Pro versión Premium: i) Interlan S.A.S., ii) IT Consultants Colombia S.A.S., iii) Valuit S.A.S. y iv) Compumarketing de Colombia S.A.S.

A la solicitud respondieron Interlan S.A.S. quien manifestó que no podría participar en el proceso; IT Consultants Colombia S.A.S. con una cotización por la suma de \$8.835.155 IVA incluido y Compumarketing de Colombia S.A.S. con una cotización por la suma de \$9.520.000 IVA incluido. En vista de lo anterior, mediante la aplicación de la media geométrica a los valores de las cotizaciones presentadas, se fijó el valor oficial de la presente contratación en la suma de NUEVE MILLONES CIENTO SETENTA Y UN MIL CIENTO SESENTA Y SEIS PESOS M/CTE. (\$9.171.166) 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. En consecuencia, la Dirección de Tecnología e Información recomienda que sea renovado el licenciamiento y soporte por parte del fabricante del software Password Manager Pro versión Premium con la compañía IT Consultants Colombia S.A.S. por la suma de OCHO MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL CIENTO CINCUENTA Y CINCO PESOS M/CTE. (\$8.835.155) IVA incluido, por ser ésta la oferta más favorable 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.
3. **SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES:** En cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato por la vigencia del mismo y tres (3) años más.

VALOR Y FORMA DE PAGO

Para todos los efectos legales y fiscales el valor total del contrato corresponde a la suma de OCHO MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL CIENTO CINCUENTA Y CINCO PESOS M/CTE. (\$8.835.155) IVA incluido, el cual será pagado mediante un (1) único pago correspondiente al valor total de la renovación del licenciamiento y soporte por un año, contra entrega del Certificado de renovación del licenciamiento y soporte de la herramienta Password Manager Pro en su versión Premium.

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 hasta el 31 de diciembre de 2018, 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	8.835.155	29-SEP-18

ICFES. RESPONSABLES

RESPONSABLES

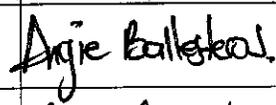
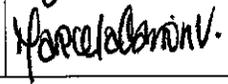
ELABORÓ ÁREA TÉCNICA	REVISÓ ÁREA TÉCNICA
Nombre ANGIE LORENA BALLESTEROS PÉREZ	Nombre FELIPE GUZMÁN RAMÍREZ
Firma 	Firma

MATRIZ DE RIESGOS PROCESO DE CONTRATACIÓN CUYO OBJETO ES: "Renovar el licenciamiento y soporte con el fabricante de la herramienta Password Manager Pro versión Premium para diez (10) usuarios administradores y usuarios finales ilimitados del Icfes, por un (1) año."

N°	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN (QUÉ PUEDE PASAR Y SI ES POSIBLE, CÓMO PUEDE PASAR)	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?	PRIORIDAD	TRATAMIENTO CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	IMPACTO DESPUÉS DEL	CONTROL Y MONITOREO POR PARTE DEL ICYES	
											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 negocios	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	Externa	Contractual	Financieros – Económicos, operacional, legales y negocios	Riesgos derivados de la deficiente calidad y mala prestación del servicio.	No ejecución del contrato, de acuerdo a lo establecido en las especificaciones técnicas.	Contratista en un 100%	RIESGO MEDIO	Informes de supervisión en donde se realice seguimiento a lo requerido en las especificaciones técnicas.	ALTO	El Supervisor del contrato deberá estar al tanto de la ejecución de las actividades del contrato.	Durante la elaboración de estudios previos anteriores a la suscripción del contrato.
4.	General	Externa	Contractual	Financieros – Económicos, operacional, legales y negocios	La inadecuada proyección de costos económicos incurridos por el contratista en la ejecución contractual.	Precios que no concuerdan con la realidad del mercado.	Contratista en 100%	RIESGO ALTO	Por parte del contratista realizar la verificación económica del mercado.	ALTO	Verificación cuidadosa de los documentos aportados por el contratista.	Cuando se reciban las facturas por parte del Contratista.
5.	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.

MATRIZ DE RIESGOS PROCESO DE CONTRATACIÓN CUYO OBJETO ES: "Renovar el licenciamiento y soporte con el fabricante de la herramienta Password Manager Pro versión Premium para diez (10) usuarios administradores y usuarios finales ilimitados del Icfes, por un (1) año."

N°	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN (QUÉ PUEDE PASAR Y SI ES POSIBLE, CÓMO PUEDE PASAR)	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?	PRIORIDAD	TRATAMIENTO CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	IMPACTO DESPUÉS DEL	CONTROL Y MONITOREO POR PARTE DEL ICFES	
											CÓMO	CUÁNDO
6.	Específico	Interno	Poscontractual	Financieros – Económicos, operacional y legales, Negocios	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.
7.	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

ACCIÓN	RESPONSABLE	ROL/CARGO	CORREO	FIRMA
Elaboró	Angie Lorena Ballesteros Pérez	Contratista Dirección de Tecnología de Información.	lballesteros@contratista.icfes.gov.co	
Aprobó	Marcela Cañón Vargas	Directora de Tecnología e Información (E)	mcanon@icfes.gov.co	

ANEXO TÉCNICO:

RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO Y SOPORTE CON EL FABRICANTE DE LA HERRAMIENTA PASSWORD MANAGER PRO, PARA DIEZ (10) USUARIOS ADMINISTRADORES Y USUARIOS FINALES ILIMITADOS DEL ICfes, POR UN (1) AÑO.

Versión 2.0

2 de octubre de 2018

CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETO A CONTRATAR	4
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ESTADO ACTUAL DE LA HERRAMIENTA	4
3.1 DESCRIPCIÓN DEL SOPORTE.....	5
3.2 PROCEDIMIENTO PARA REPORTE DE CASOS DE SOPORTE	6
4. PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	7
5. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7
6. ENTREGABLES	7

1. ANTECEDENTES

El Instituto con el liderazgo de la Dirección de Tecnología e Información en conjunto con sus subdirecciones han venido dando continuidad con la implementación de la política de Gobierno Digital (antes Estrategia Gobierno en Línea) de acuerdo con, el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, derogado por en el Decreto 1008 de 2018, e incluida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y reglamentado en el Decreto 1499 de 2017. El objetivo de esta política es "Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital". Para lograrlo, la política establece las líneas de acción que deben ser acogidas por las entidades, en las que se incluye, el componente de "TIC para el Estado" y el componente de "TIC para la sociedad". Estos dos componentes utilizan como habilitador transversal, para lograr los propósitos definidos en la política, la definición y el mantenimiento de Arquitectura Empresarial de la entidad, siguiendo los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado, para que el uso de las tecnologías de la información sea coherente y acorde con las características y necesidades de las entidades públicas.

En el desarrollo de los ejercicios de Arquitectura Empresarial, ejecutados al interior del Icfes, para el dominio de Estrategia TI, se construyó el Plan Estratégico de TI, alineando los objetivos de Tecnología e Información con los objetivos estratégicos del Instituto, de manera que las iniciativas y proyectos implementados generen valor estratégico a la entidad. Para favorecer el logro de los siguientes objetivos estratégicos del Icfes: 1) Optimizar los procesos misionales, 2) Optimizar los procesos administrativos y 4) Fortalecer en uso de tecnología, la Dirección de Tecnología e Información ha definido el objetivo de: "Garantizar el uso y gestión de la infraestructura de TI para soportar las plataformas empleadas en los proyectos del Icfes", el cual se logra, a través de la implementación del dominio de servicios tecnológicos más precisamente en el lineamiento LI.ST.15 que define el deber de la Dirección de Tecnología de Información de "implementar controles de seguridad informática para gestionar los riesgos que atenten contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información".

Para el logro de los objetivos trazados y el cumplimiento del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) del Ministerio de Tecnologías de la Información u las Comunicaciones, la Dirección de Tecnología e Información ha implementado las herramientas de seguridad descritas en la tabla 1 para apoyar el cumplimiento de los controles de seguridad del MSPI descritos en la misma tabla.

Tabla 1. Controles de seguridad que apoya la herramienta

Herramienta	Función	Control
Password Manager Pro – Versión Preimum	Gestión de contraseñas de usuarios privilegiados de la plataforma tecnológica	A.9.2 Gestión de acceso de usuarios Objetivo: Asegurar el acceso de los usuarios autorizados y evitar el acceso no autorizado a sistemas y servicios.

La renovación del licenciamiento y soporte de la herramienta se puede realizar con el fabricante a través de un canal o distribuidor autorizado en Colombia, quien es el encargado de brindar el soporte técnico remoto o en sitio de la misma.

Por lo anteriormente expuesto, el Icfes requiere contratar la renovación del licenciamiento, así como del servicio de soporte por un (1) año, de la herramienta PASSWORD MANAGER PRO – VERSIÓN PREMIUM.

2. OBJETO A CONTRATAR

Renovar el licenciamiento y soporte con el fabricante de la herramienta Password Manager Pro, para diez (10) usuarios administradores y usuarios finales ilimitados del Icfes, por un (1) año.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ESTADO ACTUAL DE LA HERRAMIENTA

La herramienta con la que cuenta actualmente el Icfes es Password Manager Pro versión 9.5.0 e está instalada en un servidor ubicado en Datacenter propio, localizado en la Calle 26 #69-76, Piso 1, Torre 2 Edificio Elemento, el cual tiene las siguientes especificaciones técnicas:

Tabla 2. Especificaciones actuales de hardware

Hardware	Sistema Operativo	Motor de Base de Datos	Interfaz
Procesador • Dual Core/Core2Duo or above • Memoria RAM 8 GB • Disco Duro 40 GB for product	Sistema Operativo Windows • Windows Server 2012 R2 Password Manager Pro se ejecuta en máquina virtual – VM.	PostgreSQL 9.5.3, incluido con el producto.	Requiere que uno de los siguientes navegadores esté instalado en el sistema: • IE 10 y superior (en Windows) • Chrome, Firefox y Safari (en Windows, Linux y Mac) en sus últimas versiones Y contar con resoluciones de pantalla de 1280 x 800 y superiores.

- Realizar la entrega del documento o soporte que evidencie la renovación del licenciamiento en las condiciones requeridas y el derecho a soporte con el fabricante por un (1) año.
- Realizar transferencia de conocimiento presencial de 4 horas en sitio al personal que el Icfes designe, para usuarios finales y administradores.

- c. Realizar la adecuada actualización de la versión actual en el ICFES Password Manager Pro Standar a la versión Password Manager Pro Premium en las instalaciones del Icfes, dentro de los quince (15) días calendario, a partir de la firma del acta de inicio del contrato.
- d. Realizar el almacenamiento de identidades privilegiadas (usuario y contraseña) en un sistema centralizado.
- e. Contar con:
 - Usuarios ilimitados de visualización para los equipos de trabajo de los administradores de contraseñas.
 - La funcionalidad para compartir las contraseñas con los miembros del equipo de los administradores de contraseñas.
 - La funcionalidad de auditoría sobre la configuración de las políticas de contraseñas, privilegios de acceso, gestión y consulta de recursos, auditoría en el acceso a la plataforma.
- f. Permitir el almacenamiento cifrado de las contraseñas en un repositorio seguro.
- g. Implementar la integración con el directorio activo del Icfes a través de LDAP.
- h. Controlar el acceso a la herramienta, con identidades únicas por usuario de forma local.
- i. Facilitar la administración general de la plataforma, mediante un módulo de acceso vía web.
- j. Facilitar la grabación de sesiones de los accesos de usuarios privilegiados.
- k. Generar informes sobre la gestión de identidades privilegiadas (usuario y contraseña)
- l. Funcionamiento en un servidor local bajo plataformas Windows o Linux y bajo un entorno web a través de navegadores Chrome, Firefox o Internet Explorer en sus últimas versiones.
- m. Permitir el almacenamiento de información en bases de datos SQL, MySQL o PostgreSQL.
- n. Ofrecer el servicio de autenticación de dos factores y alertas vía correo electrónico del vencimiento de las contraseñas de los recursos tecnológicos configurados en la herramienta.
- o. Ejecutar la actividad de actualización en sitio, o remoto de acuerdo al requerimiento del Icfes, siempre que exista una nueva versión, parche o actualización de software.
- p. Informar las URL, al momento de la firma del acta de inicio del contrato, en las cuales se pueden consultar los manuales, instructivos y documentos técnicos oficiales del fabricante sobre el manejo y la configuración de la herramienta.
- q. Atender los requerimientos de soporte en sitio, o por vía remota, durante la vigencia del licenciamiento.

3.1 DESCRIPCIÓN DEL SOPORTE

Por soporte, se entiende la revisión y ajustes a la configuración de la herramienta para optimizar el rendimiento y la configuración de la misma, de acuerdo a las siguientes condiciones:

- a. Brindar el soporte por un (1) año en caso que el proceso de renovación presente algún inconveniente al momento de ser actualizado.

- b. Los casos o solicitudes deberán ser atendidos en un esquema 7 x 24. Es decir, por siete (7) días a la semana, las veinticuatro (24) horas al día.
- c. En caso de determinarse que el incidente no puede ser resuelto dentro de las ocho (8) horas siguientes contadas a partir del reporte del caso por parte de la Entidad, quien presta el servicio debe asignar el personal necesario para solucionar dicha falla en las instalaciones del Icfes. El tiempo para estar en el sitio no debe ser mayor a dos (2) horas.

La atención de casos de soporte, no deberá significar costo alguno para el Icfes.

3.2 PROCEDIMIENTO PARA REPORTE DE CASOS DE SOPORTE

Al momento de la firma del acta de inicio del contrato, el proponente deberá suministrar la siguiente información para el reporte de los casos de soporte y del nivel de escalamiento, indicando:

- a. La dirección URL de acceso a la herramienta de helpdesk dispuesta vía web para el registro y seguimiento a los casos de soporte. Igualmente, las credenciales asignadas al Icfes junto con un manual de operación que describa el uso y los componentes de la herramienta; así mismo, debe indicar la forma de colocar una incidencia, anexar documentos a un caso, hacer seguimiento y aceptar o rechazar su solución.
- b. Los niveles de escalamiento que cuentan para el soporte de la herramienta, por ejemplo: primer, segundo, tercer, etc. Así mismo, los tiempos y diferencias entre ellos.
- c. Los roles y responsables del escalamiento, por ejemplo: mesa de servicio, coordinador de servicio, líder de servicio, etc.
- d. Datos de contacto de todos los responsables por rol, incluyendo:
 - 1) Nombre completo (nombre(s) y apellido (s)) del responsable
 - 2) Dirección de correo electrónico
 - 3) Número(s) de teléfono (celulares y fijos).
- e.- Dar cumplimiento a los siguientes tiempos de atención de incidentes y requerimientos, durante la vigencia del contrato:

- a. Se entiende por incidentes cualquier evento que causa una interrupción del servicio o una reducción de la calidad. Para la atención de incidentes se tendrán los siguientes tiempos:

- i. Atención del incidente reportado: 1 hora
- ii. Diagnóstico del incidente reportado: 2 horas
- iii. Solución del incidente reportado: 4 horas

- b. Se entiende por requerimiento cualquier otro soporte o exigencia para el programa o software pero que no incide en su calidad o funcionamiento. Para la atención de requerimientos se tendrán los siguientes tiempos:

- i. Atención del requerimiento reportado: 2 horas
- ii. Diagnóstico y análisis del requerimiento reportado: 12 horas

iii. Respuesta del requerimiento reportado: 24 horas

4. PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para todos los efectos legales, el plazo de ejecución del contrato será por un (1) año contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

5. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios se prestarán en la sede del Instituto, ubicada en la Calle 26 N° 69-76, Piso 16, Torre 2- Edificio Elemento, en la ciudad de Bogotá.

6. ENTREGABLES

Certificado de renovación del licenciamiento y soporte de la herramienta Password Manager Pro en su versión Premium para diez (10) administradores y usuarios finales ilimitados, por una vigencia de un año, en las instalaciones del Icfes en la Calle 26 N° 69-76 Torre 2 piso 16 Edificio Elemento, Bogotá - Colombia



FÉLPE GUZMÁN RAMÍREZ

fguzman@icfes.gov.co

Director de Tecnología e Información

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación- Icfes

ACCIÓN	RESPONSABLE	ROL/CARGO	CORREO	FIRMA
Elaboró	Sergio Carreño Pérez	Profesional Subdirección de Información	scarreno@contratista.icfes.gov.co	
Revisó	Javier Andrés Moncada Torres	Profesional Subdirección de Información	jmoncada@contratista.icfes.gov.co	



Radicado No. 20182300834591
 08-10-2018
 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: 08/10/2018

Bogotá D.C

Señor:

Guillermo Bautista Cruz
 Representante Legal
 IT CONSULTANTS COLOMBIA S.A.S.

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 con el fabricante de la herramienta Password Manager Pro versión Premium, para diez (10) usuarios administradores y usuarios finales ilimitados del Icfes, por un (1) año.

VALOR DEL CONTRATO

El valor del presente contrato será la suma de hasta OCHO MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL CIENTO CINCUENTA Y CINCO PESOS M/CTE. (\$8.835.155) 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 16 de octubre 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,


 LILIAM AMPARO CUBILLOS RAMÍREZ
 ORDENADORA DEL GASTO

Elaboró: David Felipe Rodríguez Bastidas – Abogado 

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES