

DATOS BÁSICOS

Estudio Previo No. **349** Fecha Solicitud **29/04/2016**
 Tipo de Operación: **1305**
 Sucursal: **01** SEDE PPAL CARRERA 7 No. 32 - 12
 Descripción: **SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL QUE REQUIERE EL SISTEMA DIGITURNO INSTALADO EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

DETALLE ESTUDIO PREVIO**DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y 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

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

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO

Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos tanto en al Software como Hardware que requiere la red de DIGITURNO instalada en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICES 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 ICES.

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 ICES durante la vigencia del contrato.
- * Soporte técnico de software en configuración y soporte estadístico: A petición del ICES por problemas que se puedan presentar, a través de mesa de ayuda.

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.

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 estos 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.

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 del contrato, para consideración del supervisor del contrato, el cronograma de actividades que garantice y defina el cumplimiento de las obligaciones contempladas en el contrato.
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 del contrato.
4. Realizar cuatro (4) visitas de mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato, las cuales se deberán ejecutar de manera bimensual y de acuerdo con el cronograma de actividades aprobado por el ICFES.
5. Realizar las actualizaciones del software las veces que sean necesarias con la instalación de los reléase y parches que se liberen dentro de la misma versión, durante la vigencia del contrato.
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 del contrato, 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.
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. Generar todas las capacitaciones que sean necesarias para el personal del ICFES, de los aplicativos o del funcionamiento del sistema digiturno.
15. Cumplir con las demás obligaciones inherentes al contrato.

IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, DISTRIBUCIÓN RIESGOS

Se hace necesario la constitución de una garantía a favor del ICFES emitida por un banco, compañía de seguros o sociedad fiduciaria legalmente establecidos en Colombia, para amparar: i) De cumplimiento: Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato por el 10% del valor del mismo, por una vigencia que cubra el plazo del contrato y cuatro (4) meses más. ii) calidad del servicio por el 10% del valor del mismo, por una vigencia que cubra el plazo del contrato y cuatro (4) meses más; iii) calidad de los bienes por el 10% del valor del mismo, por una vigencia que cubra el plazo del contrato y cuatro (4) meses más;. Cuando se presente uno de los eventos de incumplimiento cubierto por la garantía, la entidad procederá a hacerla efectiva en los términos y con el procedimiento señalados por las normas vigentes. Todo lo anterior, sin perjuicio de las acciones judiciales o administrativas que procedan frente a cualquier perjuicio de cualquier orden que le sea causado a la Administración.

SUPERVISOR

La vigilancia y seguimiento de la presente orden estará a cargo del Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales o de la persona designada por el ordenador del gasto del ICFES.

OBLIGACIONES DEL ICFES

1. Aprobar el cronograma de actividades presentado por el contratista para la oportuna ejecución del contrato.
2. Ejercer la supervisión sobre el cumplimiento del objeto contractual.
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 al contrato.

ANALISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONF

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 INGENIERÍA.

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 (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 INGENIERÍA 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	\$ 2.500.000
IVA	\$ 400.000
Total	\$ 2.900.000

Se adjunta a esta requisición la propuesta económica y la propuesta del servicio de mantenimiento correctivo y preventivo presentada por Ciel Ingeniería S.A.

VALOR Y FORMA DE PAGO

El ICFES cancelará al contratista el valor del contrato de la siguiente manera: Un primer pago por los servicios prestados entre el mes de mayo y agosto por un valor de UN MILLON CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$1.450.000) y un segundo pago por los servicios prestados entre el mes de septiembre y diciembre por un valor de UN MILLON CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$1.450.000), 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.

PLAZO DE EJECUCION

La ejecución contractual inicia en la fecha de cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución y finaliza el 31 de diciembre de 2016.

Producto	Nombre	Cantidad Solicitada	Precio Mercado	Total	Entrega				
					No Entrega	No Días	Cantidad	Fecha	Saldo
211110013	Consultores en informática y actividades conexas	1	2900000	2900000					

RESPONSABLES

ELABORÓ ÁREA TÉCNICA

REVISÓ ÁREA TÉCNICA

Nombre
CLAUDIA PATRICIA RINCON RUIZ

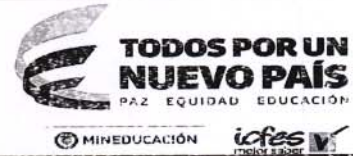
Nombre *Alba Liliana Abril Daza.*

Firma

Firma

Albiana Abril.

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACION ICFES
INVITACION CERRADA A PRESENTAR OFERTA



IDENTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN	Contratación directa	FECHA DE INVITACIÓN: 25/05/2016
---------------------------------	----------------------	---------------------------------

Bogotá D.C

Señores
CIEL INGENIERÍA 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

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

CONDICIONES GENERALES DE PARTICIPACIÓN

Las condiciones de participación se encuentran contenidas en el documento de condiciones adjunto al presente documento.

GARANTÍAS

Las garantías del proceso de la referencia se encuentran contenidas en el documento de condiciones.

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

gmendieta@contratista.icfes.gov.co.

PLAZO PARA PRESENTAR LA OFERTA:

Hasta el 25 de mayo de 2016, 09:00 a.m.

COMUNICACIONES:



Cualquier inquietud por favor comunicarse al correo electrónico dpalacios@icfes.gov.co ó en la Carrera 7 No. 32 – 12, tel: 4841410 Ext. 137

Atentamente,


MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO
ORDENADOR DEL GASTO

Proyectó: GIOVANNI MENDIETA MONTEALEGRE
Revisó: SANDRA ZALDÚA CONTRERAS 

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Carrera 7 No. 32-12 Edificio San Martín, Torre Sur - Piso 32, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858