

PR-1184517A EMPOCDS

Bogotá, 03 de enero de 2.018

Doctor

CARLOS ARTURO AGUDELO MONTOYA

Gerente

EMPOCALDAS S.A. ESP.

Manizales (Caldas)

Asunto: Propuesta para Soporte remoto, Mantenimiento y Actualización Sistema SOLIN en EMPOCALDAS S.A. ESP para 2018.

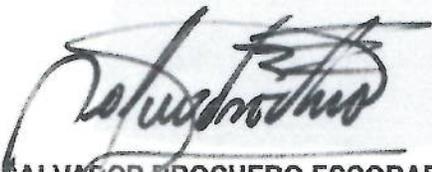
En atención a su amable solicitud, nos es grato poner a su consideración nuestra oferta de la referencia.

La propuesta incluye varios aspectos concretos y fundamentales como son:

- Actualización de aplicaciones, en la misma plataforma, a la versión más reciente durante la vigencia del contrato.
- Soporte, de segundo nivel remoto, mediante la mesa de ayuda, vía telefónica o cualquier medio de comunicación remoto.
- Soporte presencial en las instalaciones de EMPOCALDAS según se detalla en el presente documento.
- Mantenimiento del aplicativo, que obedece a la gestión de solicitudes o requerimientos de usuarios, que impliquen el ajuste de alguna(s) funcionalidad(es) del sistema (revisión, informes, consultas) que no impliquen cambios estructurales al sistema o la inclusión de nuevos módulos o Utilidades.

El soporte remoto ofrecido es de segundo nivel, se atenderá por vía telefónica ó por acceso remoto a los equipos de EMPOCALDAS, con el alcance detallado en este documento.

Atentamente,



SALVADOR BROCHERO ESCOBAR
Gerente SISTEMAS INTEGRALES LTDA.

TABLA DE CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES.....	3
2.	OBJETO DE LA PROPUESTA.....	4
3.	ALCANCE DE LA OFERTA.....	5
3.1.	<i>Dedicación para Soporte y Atención de requerimientos.....</i>	<i>5</i>
3.2.	<i>Actualización de Aplicaciones.....</i>	<i>7</i>
3.3.	<i>Horario de disponibilidad del servicio.....</i>	<i>7</i>
4.	METODOLOGIA DE TRABAJO.....	8
4.1.	<i>Atención de requerimientos.....</i>	<i>8</i>
4.2.	<i>Capacitación y/o Refuerzos en Capacitación.....</i>	<i>8</i>
4.3.	<i>Atención Remota.....</i>	<i>9</i>
5.	CONDICIONES DE LA OFERTA.....	10
5.1.	<i>Horario de disponibilidad del servicio.....</i>	<i>10</i>
5.2.	<i>Duración del contrato.....</i>	<i>10</i>
5.3.	<i>Valor de la Oferta.....</i>	<i>10</i>
5.4.	<i>Gastos de transporte y alojamiento.....</i>	<i>11</i>
5.5.	<i>Forma de Pago.....</i>	<i>11</i>
5.6.	<i>Validez de la oferta.....</i>	<i>11</i>

1. ANTECEDENTES.

La Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. ESP., adquirió mediante la invitación pública 0012 de 2015, el sistema de información SOLIN – Solución Integral para su área comercial, mediante la modalidad de “arriendo con opción de compra del software comercial para EMPOCALDAS”. El producto fue implantado, en los componentes contratados, y a la fecha se encuentra en producción.

Previamente, en el año 1.999, EMPOCALDAS mediante licitación pública realizada en ese año EMPOCALDAS había adquirido el sistema de información SOLIN y por diversos motivos el sistema no fue actualizado ni recibió soporte del proveedor por lo que el mismo sufrió un gran atraso tecnológico y funcional lo que hizo que la nueva administración decidiera, luego de diversos análisis realizar la invitación pública antes mencionada.

Los términos de la invitación pública 0012 de 2015 fijaron entre varios aspectos la necesidad de contratar el servicio de Soporte, Actualización y Mantenimiento del sistema, que se podría adquirir mediante el citado proceso, dejando claras las condiciones en la misma propuesta económica mediante la cual se adjudicó el proceso.

El 27 de abril de 2016 se suscribió el contrato No 0131 entre SISTEMAS INTGRALE LTDA como Contratista y EMPOCALDAS en calidad de CONTRATANTE, el cuyo objeto de dicho contrato es el de prestar, por parte del CONTRATANTE el servicio de “Soporte, Actualización y Mantenimiento al sistema SOLIN”.

De igual manera, en enero de 2017 se suscribió entre SISTEMAS INTGRALE LTDA como Contratista y EMPOCALDAS en calidad de CONTRATANTE, el contrato No. 0060 de 2017, cuyo objeto fue la “PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA SOLIN”, contrato que se ejecuta a la fecha ajustado a las condiciones del mismo, de acuerdo con las ocho (8) hasta parciales suscritas entre las partes hasta hoy.

Soportados en los anteriores antecedentes y en la solicitud expresa de EMPOCALDAS, nos permitimos presentar presente documento que corresponde a nuestra propuesta técnica y económica para prestar a EMPOCALDAS el servicio de actualización soporte y mantenimiento a las aplicaciones SOLIN que operan en la Empresa durante el año 2.018, así mismo la propuesta incluye los servicios profesionales para adaptar la nueva versión del sistema SOLIN, orientada a Cloud Computing, a las necesidades particulares de la Empresa.

2. OBJETO DE LA PROPUESTA

La presente oferta tiene por objeto la prestación, por parte de SISTEMAS INTEGRALES LTDA a la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE EMPOCALDAS S.A. ESP, del servicio profesional de SOPORTE REMOTO, ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO del sistema de información SOLIN en los componentes correspondientes al sistema de gestión Comercial que operan en esa Empresa durante el año 2018, en las condiciones generales ofrecidas en el presente documento.

3. ALCANCE DE LA OFERTA

La presente oferta tiene varios componentes fundamentales: Actualización del sistema, Mantenimiento del mismo (requerimientos generados por EMPOCALDAS), Soporte de segundo nivel, que contempla Capacitación y Asesoría o Acompañamiento, en lo requerido por la Empresa con referencia al sistema de información SOLIN, dentro de los términos y condiciones de la oferta.

Para efectos de la interpretación de la presente oferta, definimos los términos principales involucrados en ella:

Actualización: Significa reemplazar el programa, componente o subsistema por uno que corresponda a una versión liberada más recientemente y que incluya alguna o varias funcionalidades adicionales y/o alguna o varias mejoras sobre funcionalidades ya existentes.

Soporte: Se refiere a la instrucción, explicación o asesoría sobre algún o algunos aspectos del sistema, requerido por parte de los funcionarios del área de sistemas de la Empresa. Dicha asesoría puede ser de carácter técnico sobre las aplicaciones, base de datos, informes y en general cualquier componente del sistema incluyendo los procesos que se ejecutan en él. Para soporte y mantenimiento ofrecemos un "paquete" de horas de dedicación que describimos en el numeral 3.1 de este documento.

Mantenimiento: Se refiere a la labor que se requiere desarrollar para el ajuste de alguna(s) funcionalidad(es) del sistema (reporte, formularios, consulta). El mantenimiento no implica el desarrollo de funcionalidades, herramientas o módulos adicionales; es decir se excluyen cambios que impliquen reformas estructurales del sistema. Para mantenimiento y el soporte, descrito anteriormente, ofrecemos un "paquete" de horas de dedicación que describimos en el numeral 3.1 de este documento.

La propuesta incluye, además, la disposición de un consultor de SISTEMAS INTEGRALES en las instalaciones de EMPOCALDAS, por el lapso y dedicación expuesto en el numeral siguiente, para labores de refuerzos en capacitación, soporte y en general, diversas actividades inherentes al sistema, que serán programadas y ejecutadas de acuerdo al plan dispuesto por la supervisión del proyecto

3.1. Dedicación para Soporte y Atención de requerimientos.

Ofrecemos quinientas sesenta (560) horas durante la vigencia del contrato para las actividades de soporte remoto, capacitación, seguimiento al proyecto, soporte presencial y gestión o desarrollo de requerimientos

(mantenimiento de aplicaciones, es decir, no se incluye desarrollo de nuevas aplicaciones, módulos o funcionalidades ni cambios estructurales a las aplicaciones).

El tiempo ofrecido en el párrafo anterior es exclusivamente para las labores reseñadas en la versión del sistema que se esté usando al momento de solicitar el servicio. Para ejecutar las tareas orientadas a realizar la personalización e implantación de la versión Cloud Computing del sistema SOLIN, SISTEMAS INTEGRALES invertirá tiempos y recursos adicionales.

Para efectos de la atención del soporte presencial SISTEMAS INTEGRALES trasladará a la ciudad de Manizales uno de sus consultores sin que se presente más de una visita al bimestre durante la ejecución del contrato, él atenderá las solicitudes que en este sentido le sean presentadas por el supervisor del contrato o su delegado; las horas presenciales del Consultor en EMPOCALDAS, serán descontadas de las horas ofrecidas en este numeral. El consultor referido estará siempre soportado por nuestros demás funcionarios concedores del proyecto y su servicio tiene como alcance el de soportar a los funcionarios del área de Sistemas que a su vez soportan a los usuarios de las aplicaciones SOLIN, aclarando sus dudas y colaborando en el diagnóstico y solución de eventuales inconvenientes al operar las aplicaciones.

El soporte presencial se ofrece específicamente para: Las actividades que requiera EMPOCALDAS enmarcadas dentro de lo considerado labores de soporte (explicación de procesos, análisis de diversos casos inherentes a la aplicación, revisión de procesos que tengan que ver con el aplicativo, refuerzos en capacitación); actualización (instalación de nuevas versiones del sistema, explicación y capacitación a usuarios en nuevas funcionalidades); tareas de mantenimiento (desarrollo de requerimientos, ajuste de informes y/o formularios, análisis y revisión de la BD, sin incluir cambios estructurales a las aplicaciones ni construcción de nuevos módulos ni funcionalidades); todas las actividades anteriores siempre tendrán el acompañamiento de un responsable del área de sistemas de EMPOCALDAS.

La visita de nuestros Consultores será solicitada por el supervisor del proyecto por parte de EMPOCALDAS, con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación y el tiempo mínimo de la visita es de veintisiete (27) horas (tres días) y el máximo 5 (cinco días).

El Consultor que prestará los servicios de soporte presencial a usuarios en EMPOCALDAS, dentro del tiempo ofrecido, es funcional, por tanto, no estará en condiciones de desarrollar o realizar cambios en el sistema; sus actividades se circunscribirán a lo descrito en el presente numeral.

Con el mismo objetivo del soporte presencial, el supervisor del contrato o su delegado podrá solicitar soporte remoto, que se realiza mediante el acceso por los medios ya conocidos, a los equipos de EMPOCALDAS a efecto de colaborar con el área de sistemas en el diagnóstico o solución de eventuales inconvenientes reportados. De igual manera, el tiempo empleado en estas tareas se descontará de las horas ofrecidas en esta propuesta.

3.2. Actualización de Aplicaciones

Ofrecemos la actualización de los componentes del sistema de información SOLIN que opera en EMPOCALDAS durante y hasta la vigencia del respectivo contrato; las actualizaciones incluyen diversos aspectos del sistema que son desarrollados por SISTEMAS INTEGRALES, ya sea por la necesidad de cumplir con cambios en la normatividad vigente o por mejoras incluidas a las aplicaciones por solicitudes de nuestros clientes, por iniciativa nuestra.

En cumplimiento del ítem de Actualización, SISTEMAS INTEGRALES instalará las nuevas versiones del sistema en los equipos de la Empresa, en las fechas acordadas y programadas para el efecto, e instruirá a los usuarios en el uso de la nueva o nuevas utilidades para que en adelante le den el uso adecuado.

3.3. Horario de disponibilidad del servicio

Todos los servicios de soporte (presenciales o remotos) realizados por un representante de SINTEG a EMPOCALDAS se ofrecen en horario hábil, de lunes a viernes de 7:30 AM a 6:00 PM; toda atención en un horario distinto al ofrecido estará sujeta a la concertación entre los funcionarios de las partes.

4. METODOLOGIA DE TRABAJO

Para la ejecución de las actividades ofrecidas, salvo las inherentes a la actualización y personalización de la nueva plataforma, se establece la siguiente metodología:

4.1. Atención de requerimientos

Dentro del alcance de la presente oferta contemplamos la atención de requerimientos puntuales que NO impliquen la creación de nuevos módulos ni funcionalidades o componentes funcionales.

EMPOCALDAS designará uno de sus funcionarios, con conocimientos en el sistema de información SOLIN, preferiblemente del área de tecnología; esta persona es la única facultada para solicitar a SISTEMAS INTEGRALES la atención de un aspecto o solicitud inherente a la aplicación, describiendo de manera detallada su solicitud en el formato usado para tal efecto. Estas solicitudes deben estar relacionadas con lo ofrecido en este documento. El tiempo dedicado tanto al análisis como al desarrollo e implantación de estas solicitudes será con cargo a las horas ofrecidas en el numeral 3.1. del presente documento.

Una vez analizada la solicitud por parte de nuestro equipo se informará al supervisor del contrato el tiempo requerido para su atención y solución y este deberá autorizarlo.

4.2. Capacitación y/o Refuerzos en Capacitación

En el caso de requerirse capacitación en la administración u operación de algún o algunos componentes del sistema de información SOLIN, adicional a la ofrecida para el cambio de plataforma del sistema, el funcionario designado por EMPOCALDAS para solicitar requerimientos entregará con por lo menos cinco (5) días hábiles de anticipación, la relación de los funcionarios y temas en que se capacitarán con detalles como fecha, horario, duración y asistentes. La inasistencia de los funcionarios, programados, a una capacitación previamente planeada es obligatoria y EMPOCALDAS deberá garantizarla. El tiempo de capacitación será con cargo a las horas ofrecido en esta propuesta.

El alcance de la capacitación está restringido al que se realice para formar a los usuarios en procesos nuevos o actualizaciones, la capacitación básica a los nuevos funcionarios debe ser impartida por los funcionarios de EMPOCALDAS que ya posean el conocimiento.

SISTEMAS INTEGRALES, en cabeza del Consultor que presta el soporte presencial, llevará registro de la asistencia y puntualidad a la capacitación y evaluará el resultado de la misma certificando solo a los funcionarios que obtengan en dichas evaluaciones una calificación igual o superior al 70%. La no aprobación de uno o varios funcionarios de la evaluación NO implicará, en ningún caso, la repetición del proceso.

Para efectos de realizar un proceso de capacitación adecuado se deberá garantizar que los asistentes tengan un nivel similar de conocimientos del sistema (no deberán tomar el mismo curso funcionarios con experiencia en el proceso con funcionarios que lo desconocen), de igual manera EMPOCALDAS, en cabeza de la dirección de Sistemas o su delegado garantizará la disposición de los elementos básicos necesarios para el proceso de capacitación, los cuales detallamos:

- Una base de datos de prueba
- Sala adecuada (sillas, tablero,...)
- Un video beam
- Un computador por cada asistente, conectado a la base de datos de prueba
- Acceso a impresión.

Ningún funcionario en proceso de capacitación deberá abandonar la misma antes de su culminación, si así sucediera, el instructor se obligará a dejar constancia de este hecho en la respectiva acta y EMPOCALDAS tomará las medidas que considere pertinentes.

4.3. Atención Remota

Como valor agregado ofrecemos soporte remoto (telefónico ó por acceso remoto al servidor de la Empresa) durante el tiempo de ejecución del contrato, en sesiones no superiores a 15 minutos y no más de una sesión de este tipo al día; una consulta ó conexión superior a ese tiempo, ocasionará la revisión por parte de nuestro Coordinador de Consultoría, quién podrá asignar a un consultor para que atienda y solucione presencialmente el asunto, o previo acuerdo con el supervisor del contrato, se continúe la atención remota del asunto con cargo de tiempo a las horas ofrecidas de en esta oferta.

La solicitud de atención a un requerimiento de soporte en forma remota solo podrá ser realizada por el área de Sistemas de EMPOCALDAS ó por el funcionario de SISTEMAS INTEGRALES que realiza el soporte presencial en la Empresa, la misma podrá ser atendida en forma inmediata; si surgiera algún problema técnico o de disponibilidad del recurso necesario por alguna de las partes, se podrá aplazar la tarea por no más de ocho (8) horas hábiles, dejando constancia escrita del hecho.

En todo caso solo se atenderán remotamente eventos que correspondan a soporte técnico de segundo nivel, es decir aquellos que por su complejidad no puedan solucionar los funcionarios del área de sistemas de EMPOCALDAS.

NOTA: Una vez colocado un requerimiento formal por parte de EMPOCALDAS, debidamente documentado por el área de sistemas, SISTEMAS INTEGRALES lo evaluará y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes dará una respuesta sobre la implicación del mismo y la fecha programada para la entrega de la solución, la que será coherente con la urgencia del mismo y con la programación de tareas ya existentes. De igual manera podrá solicitar ampliación en la descripción del asunto ó rechazar el requerimiento dentro de este término indicando las razones técnicas para tal rechazo.

5. CONDICIONES DE LA OFERTA

5.1. Horario de disponibilidad del servicio

Todos los servicios descritos en la presente oferta se ofrecen en horario hábil; es decir de lunes a viernes en horario de 7:30 AM a 6:00 PM, toda atención en un horario distinto estará sujeta a la concertación entre los funcionarios de las partes y será acumulable en el caso de las horas presenciales.

5.2. Duración del contrato

Las actividades descritas en el presente documento se desarrollarán durante la vigencia del contrato que proponemos por la vigencia del año 2.018.

5.3. Valor de la Oferta.

ITEM	DESCRIPCIÓN	Total
•	Soporte remoto Actualización y Mantenimiento de las aplicaciones SOLIN hasta diciembre 31 de 2018, Incluye 560 horas para procesos de mantenimiento y servicio presencial y/o remoto, así como desarrollos que no impliquen cambios estructurales.	142.000.000
T O T A L		142.000.000

Valor de la oferta, incluidos todos los impuestos y contribuciones, Ciento Cuarenta y Dos Millones de Pesos (\$142.000.000).

La propuesta incluye:

- Actualización de los módulos o componentes del sistema SOLIN implantados en EMPOCALDAS, hasta dos actualizaciones al año.
- Soporte técnico de segundo nivel, es decir, a los funcionarios del área de sistemas de la Empresa, en las instalaciones de EMPOCALDAS.
- Soporte remoto vía telefónica, chat, en la mesa de ayuda.
- Análisis y desarrollo de requerimientos especiales en las condiciones ofrecidas en este documento
- Capacitación o refuerzos de capacitación dentro de los términos planteados en esta oferta.

La propuesta no incluye:

- Servicios sobre productos o componentes por fuera del alcance de esta oferta.
- Asesoría, soporte, productos o funcionalidades adicionales al licenciado hasta la fecha por SISTEMAS INTEGRALES.
- Licenciamiento, instalación, o actualización, soporte de software o cualquier producto adicional al suministrado y licenciado por SISTEMAS INTEGRALES en EMPOCALDAS.

5.4. Gastos de transporte y alojamiento.

Para el caso del soporte presencial en las instalaciones de EMPOCALDAS, los gastos de transporte aéreo y alojamiento en Manizales de nuestros consultores que se deban desplazar desde Bogotá estarán a cargo de SISTEMAS INTEGRALES. Se incluyen los costos en todo sentido que se ocasionen por la actualización del sistema a la nueva plataforma, actividad mencionada en el numeral 3.3. de la presente oferta; lo anterior no reduce el “paquete” de horas ofrecido para la actualización y mantenimiento de las aplicaciones.

5.5. Forma de Pago

El valor total de la propuesta será desembolsado por EMPOCALDAS, a favor de SISTEMAS INTEGRALES, en pagos según actas parciales de ejecución suscritas entre las partes y avaladas por el supervisor del contrato.

5.6. Validez de la oferta

La presente oferta es válida por 60 días calendario.