

DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT

FICHA 1.

OBJETO: Contratar el servicio de soporte técnico para la plataforma de comunicaciones y trabajo (Comunidad FCM - ETNIX).

Bogotá, 16 de enero de 2017



“CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL”

Cra. 7 No. 74-56 Piso 10– PBX: 57 (1) 5934020 Ext. 1001 – Fax: 57 (1) 5934027 – fcm@fcm.org.co contacto@fcm.org.co –
www.fcm.org.co www.simit.org.co – Bogotá D.C. Colombia - Suramérica



Simit



@Simit_FCM



Federación Colombiana de Municipios

1. OBJETO A CONTRATAR

Contratar el servicio de soporte técnico para la plataforma de comunicaciones y trabajo (Comunidad - FCM - ETNIX).

2. ALCANCE DEL OBJETO (SI APLICA)

No aplica.

3. DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

En el año 2015 se adquirió la plataforma ETNIX mejor llamada al interior de la organización como Comunidad FCM, con el fin de dar respuesta a la necesidad de tener un medio de comunicación tecnológico que permitiera tener constante acercamiento con sus asociados, desde entonces la herramienta ETNIX ha venido posicionándose al interior de la organización como uno de los más importantes medios de comunicación y acercamiento con las autoridades de tránsito, hoy por hoy existen en Comunidad FCM varios proyectos creados, grupos de interés, publicaciones en muros, amistades, perfiles de cada usuario, tendencias, favoritos y una base de información muy importante para la misión y razón de ser de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit.

Para que la organización continúe con la dinámica de interacción con sus asociados a través de la plataforma Comunidad FCM es pertinente contar con un servicio de soporte técnico que esté disponible para atender cualquier incidente (interrupción en el servicio) con el propósito de mantener la plataforma Etnix operativa y funcionando.

Es importante resaltar la usabilidad de la plataforma Comunidad FCM – ETNIX, específicamente por los funcionarios de planta de la Dirección Nacional SIMIT y los secretarios de tránsito en la interacción propia de la función pública del Simit y demás temas de interés en materia de tránsito.

En la actualidad se encuentran registrados en la plataforma 190 usuarios que interactúan constantemente, y hacen uso de los módulos de la plataforma, accediendo desde cualquier computadora y/o dispositivo móvil facilitando la gestión y aportando constantemente al cumplimiento de los objetivos y metas.; la gestión colaborativa que se

“CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL”

Cra. 7 No. 74-56 Piso 10– PBX: 57 (1) 5934020 Ext. 1001 – Fax: 57 (1) 5934027 – fcm@fcm.org.co contacto@fcm.org.co –
www.fcm.org.co www.simit.org.co – Bogotá D.C. Colombia - Suramérica



Simit



@Simit_FCM



Federación Colombiana de Municipios

desarrolla hace mucho tiempo entre las autoridades de tránsito y la FCM – DNS, se ha visto fortalecido de manera constante en el proceso de uso y apropiación de la plataforma; logrando fortalecer y afianzar los lazos de gestión y trabajo colectivo.

Actualmente la plataforma de comunicaciones de la Federación Colombiana de municipios Dirección Nacional Simit se encuentra instalada configurada, parametrizada y funcionando en los ambientes de pruebas y producción de la infraestructura tecnológica que administra la Dirección de Tecnologías de información y las Comunicaciones, que de manera articulada con el soporte técnico especializado antes contratado con ETNIX se ha logrado un gran éxito en el cumplimiento de altos estándares de disponibilidad, capacidad y seguridad a nivel de infraestructura, esto con el fin de ofrecer un excelente servicio de usabilidad y operatividad de la plataforma de Comunidad. Teniendo en cuenta lo anterior, se hace indispensable contar el soporte técnico especializado del fabricante de la plataforma de comunicaciones, para poder brindar soluciones de fallas técnicas, incidentes críticos, incidentes de alto impacto y requerimientos que la Federación necesite solucionar de acuerdo a los inconvenientes que la plataforma presente para su correcto funcionamiento y operatividad.

4. CONDICIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO:

Se requiere contratar el soporte técnico integral de la plataforma ETNIX en las siguientes condiciones:

- Plataforma WEB: Soportar todos y cada uno de los errores que se presenten en la herramienta Etnix con sus diferentes niveles de criticidad en los dos ambientes (pruebas y producción) de la Federación Colombiana de Municipios - Dirección Nacional SIMIT.
- Apps Móviles: Soportar todos los tipos de incidente para dispositivos móviles en donde se encuentre instalado ETNIX.
- App Mensajería ETNIX: Se deberá velar por el buen funcionamiento de la app de mensajería con todos sus componentes.
- Muro ETNIX: Se deberá velar por el buen funcionamiento de la app de muro con todos sus componentes.

“CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL”

Cra. 7 No. 74-56 Piso 10– PBX: 57 (1) 5934020 Ext. 1001 – Fax: 57 (1) 5934027 – fcm@fcm.org.co contacto@fcm.org.co –
www.fcm.org.co www.simit.org.co – Bogotá D.C. Colombia - Suramérica



Simit



@Simit_FCM



Federación Colombiana de Municipios

- Instalar todas las actualizaciones de la herramienta ETNIX a medida que surjan nuevas versiones, sin costo alguno para la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit.
- Mantenimientos correctivos o reactivos sobre los elementos de tecnología involucrados.
- Mantenimientos preventivos (3 en el año de soporte)
- Ofrecer el soporte pertinente a la gestión de la Mesa de Ayuda, la cual debe operar y prestar el servicio de solución a incidentes en horario 5X8 con los siguientes tiempos de atención

Tipo de Servicio Prioridad	Jornada 5X8
Critica	Respuesta 15 - 45 minutos Resolución 30 minutos - 2 horas
Alta	Respuesta 30 - 60 minutos Resolución 30 minutos - 4 horas
Media	Respuesta 1 - 2 horas Resolución 1 - 6 horas
Baja	Respuesta 1 - 4 horas Resolución 1 - 8 horas

- Notificación por correo electrónico o por la plataforma de gestión la creación de incidentes, avances y cierre de los mismos.
- Reporte mensual de las estadísticas del uso de la mesa de servicio
- Reporte de comportamiento y tendencias de consumo de los recursos que conforman la solución.
- Reporte de usabilidad de los módulos que contiene la herramienta por usuarios. (Proyectos, Grupos, Muro y App Móvil)

“CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL”

Cra. 7 No. 74-56 Piso 10– PBX: 57 (1) 5934020 Ext. 1001 – Fax: 57 (1) 5934027 – fcm@fcm.org.co contacto@fcm.org.co –
www.fcm.org.co www.simit.org.co – Bogotá D.C. Colombia - Suramérica



Simit



@Simit_FCM



Federación Colombiana de Municipios

5. PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS

Para la adquisición del soporte técnico de la plataforma ETNIX no se requiere establecer un personal mínimo.

6. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO EN EL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS – UNSPSC

El objeto del presente proceso, está codificado en el Clasificador de Bienes y Servicios – UNSPSC así:

Clasificación UNSPSC	Grupo	Segmento	Familia	Clase	Productos
81112201	Servicios	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y Soporte de Software	Tarifas de Soporte o Mantenimiento

7. PRESUPUESTO APROBADO POR FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS- DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT

Para efectos presupuestales la Federación Colombiana de Municipios - Dirección Nacional Simit, cuenta con disponibilidad presupuestal N° 1220170142 de 25 de abril de 2017, para atender el gasto que demande el contrato que se derive del presente proceso de contratación, con cargo al presupuesto de fondo de renovación para la vigencia fiscal de 2017, por valor de CUARENTA Y CINCO MILLONES SEISCIENTOS VEINTICUATRO MIL SEISCIENTOS PESOS (\$45.624.600) M.L Incluido IVA expedido por la Directora Administrativa y Financiera.

8. PLAZO

El plazo de ejecución será hasta el 31 de diciembre de 2017.

9. OBLIGACIONES

- Prestar el soporte técnico en los tiempos y condiciones pactados entre las partes

“CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL”



- Notificar a través del supervisor designado por la Federación Colombiana de Municipios cuando exista alguna actualización de la herramienta para y hacer el despliegue de la misma en compañía de los ingenieros de infraestructura que sean designados por la entidad.
- Notificar de manera formal a la Dirección de Tecnologías de Información y las Comunicaciones de la Federación Colombiana de Municipios, las actuaciones de carácter técnico que impliquen una modificación en la plataforma e interrupción en el servicio.
- Programar dos (2) mantenimientos preventivos en ambiente de pruebas y producción de la plataforma Comunidad FCM – ETNIX con antelación y presentar respectivamente a la Jefatura de Operaciones de la Dirección de Tecnologías de Información y las Comunicaciones.
- Garantizar la funcionalidad y operatividad del software tanto en el ambiente web como en la App Móvil.
- Presentar un (1) informe semestral de la cantidad de incidentes y peticiones atendidas como también las mejoras implementadas en Comunidad FCM – ETNIX.

10. SUPERVISIÓN

De conformidad con lo establecido en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, con el fin de proteger la moralidad administrativa, de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción y de tutelar la transparencia de la actividad contractual, se establece que el contrato que se derive del presente proceso de selección, será vigilado a través de un supervisor.

La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico sobre el cumplimiento del objeto del contrato.

Por lo anterior, y atendiendo al objeto del contrato, la Federación Colombiana de Municipios, establece que el perfil del supervisor del presente proceso de selección, debe

“CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL”

Cra. 7 No. 74-56 Piso 10– PBX: 57 (1) 5934020 Ext. 1001 – Fax: 57 (1) 5934027 – fcm@fcm.org.co contacto@fcm.org.co –
www.fcm.org.co www.simit.org.co – Bogotá D.C. Colombia - Suramérica



Simit



@Simit_FCM



Federación Colombiana de Municipios

ser un funcionario de planta, de la Dirección de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, que cumpla con las calidades y conocimientos propios de la labor a desarrollar.

Por esta razón, se designará al Jefe de Proyectos de la Dirección de Tecnologías de Información y las Comunicaciones de la Federación Colombiana Municipios o quien haga sus veces.

Igualmente será responsable de recibir los bienes, aceptar los servicios y autorizar los pagos, y responderá por los hechos y omisiones que les fueren imputables en los términos previstos en el artículo 84 de la Ley 1474 y de las demás normas legales y reglamentarias que regulan el ejercicio de la supervisión de los contratos.

11. DESIGNACIÓN MIEMBRO COMITÉ EVALUADOR

No aplica contratación directa.

Atentamente,

Original firmado

Ing. EDWIN ALEXANDER BELTRAN RIVEROS

**Jefe de Proyectos Dirección de Tecnologías de Información y las Comunicaciones
Federación Colombiana de Municipios**

Proyectó. Ing. Edwin Alexander Beltran Riveros – Jefe de Proyectos Dirección de Tecnologías de Información y las Comunicaciones
Revisó. Ing. Edgar Mauricio Abaunza Pinzón - Jefe de Operaciones Dirección de Tecnologías de Información y las Comunicaciones
Aprobó Ing. Alejandro Murillo Pedroza – Director de Tecnologías de Información y las Comunicaciones

“CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL”

Cra. 7 No. 74-56 Piso 10– PBX: 57 (1) 5934020 Ext. 1001 – Fax: 57 (1) 5934027 – fcm@fcm.org.co contacto@fcm.org.co –
www.fcm.org.co www.simit.org.co – Bogotá D.C. Colombia - Suramérica



Simit



@Simit_FCM



Federación Colombiana de Municipios