RESOLUCIÓN No. 194
(11 de marzo de 2015)

Por medio del cual se justifica la procedencia de la modalidad de Contratación Directa, para la suscripción de un contrato de prestación de servicios para la adquisición, instalación y puesta en marcha de una herramienta tecnológica de software de apoyo integral en la planificación, administración y mantenimiento del sistema de gestión de calidad en la administración municipal, mediante la causal establecida en Artículo 2 numeral 4, literal g. de la Ley 1150 de 2007.

El Alcalde Municipal de Cajicá, en ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por la ley 136 de 1994, modificada por la Ley 1551 de 2012, la Ley 80 de 1993, la Ley 1551 de 2011, la ley 1150 de 2007, el Decreto 1510 de 2014 y el Parágrafo del Artículo 49 del Acuerdo Municipal No. 012 de fecha 24 de Noviembre de 2014.

CONSIDERANDO

Que el Artículo 2 de la Constitución Nacional establece que "Son fines esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.";

De conformidad con lo establecido en el artículo 315 de la Constitución Nacional y el artículo 91 de la Ley 136 de 1.994 modificada por la Ley 1551 de 2012, es facultad del Alcalde asegurar la acción administrativa del Municipio, asegurar el cumplimiento de las funciones y de la prestación de los servicios a su cargo, defender los intereses del mismo, promover su mejoramiento y desarrollo bajo parámetros de una Administración pública moderna y cumplir y hacer cumplir la Constitución y las leyes.

Que la ley 872 de 2003 ordena la creación de un sistema de gestión de la calidad de las entidades del estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados. Este sistema es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo establecidos por la ley 489 de 1998.

Que mediante el decreto 4110 de 2004 se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública NTC - GP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad en los organismos, entidades y agentes obligados, conforme al artículo 2 de la ley 872 de 2003.

Que mediante resolución 147 de abril 20 de 2007 se adopta en el municipio el Modelo Estándar de Control Interno –MECI- y mediante resolución 527 de junio 17 de 2009 los productos que hacen parte de la implementación de este y del sistema de gestión de calidad NTCGP 1000:2004 del nivel central del municipio de Cajicá

Que por medio del decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009 fue adoptada la primera actualización de la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000, documento trabajado y desarrollado por el departamento administrativo de la función pública (DAFP) en conjunto con diferentes empresas.

Que está norma es de obligatoria aplicación y cumplimiento por parte de las entidades y organismos de la rama ejecutiva del poder y de otras entidades prestadoras de servicio.

Que mediante acuerdo N° 26 del 27 de noviembre de 2013, la administración municipal acuerda adoptar la norma técnica de calidad de gestión pública NTCGP 1000:2009 como parte del sistema integrado de gestión de la administración central y entidades descentralizadas del municipio guardando congruencia con lo anterior se hace necesario contar con una solución informática que fortalezca dicho sistema

Que el decreto N° 943 de 2014 actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) para el Estado colombiano

Que el municipio de Cajicá a través del programa de gobierno 2012-2015 "Progreso Con Responsabilidad Social" tiene como uno de sus principios la eficacia y la eficiencia en la gestión administrativa municipal, y con ello busca cubrir y garantizar el mayor beneficio de toda la comunidad en la prestación de los servicios públicos de su competencia, en cumplimiento de su programa de gobierno, de las funciones misionales e institucionales del municipio y para el cumplimiento de las funciones dispuestas en el artículo 311 de la constitución política de Colombia.

Que dentro de las funciones de la Secretaría General se encuentra el fortalecimiento institucional mediante la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de la NTCGP 1000:2009, con miras a mejorar la calidad y oportunidad del servicio prestado a la ciudadanía.

Que contar con un software como herramienta de solución integral especializada en el manejo de sistemas de gestión de la calidad como: NTCGP: 1000 y MECI 1000 que sea 100% web (sin la instalación de componentes), la cual permite el acceso desde cualquier sitio a través de internet o desde la red local (intranet), permite hacer una eficiente distribución de la información, los recursos y las actividades de los sistemas integrales de gestión, apoyando la operación y funcionamiento y reduciendo costos

Que se ha verificado dicha solución como la más idónea y que se encuentra registrada como un software protegido con derechos de autor.

Que el Municipio de Cajicá realizó el correspondiente análisis previo, decidiendo optar por la modalidad de contratación directa de conformidad con la causal establecida en el Artículo 2 numeral 4, literal g. de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el numeral 2 del Artículo 80 del Decreto 1510 de 2013, justificada mediante el análisis de conveniencia y oportunidad surtido en la etapa de planificación;

Que de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 2 numeral 4, literal g. de la Ley 1150 de 2007, procede la CONTRATACIÓN DIRECTA, "Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado".

Que tal y como lo establece el Artículo 80 del Decreto 1510 de 2013, "*Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación*".

Que el software ISOLUCION fue identificado como la mejor solución a la necesidad planteada, y se pudo verificar que dicho programa de sistemas se encuentra protegido como DERECHO DE AUTOR, a favor de la empresa ISOLUCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN S.A., según inscripción 13-38-356 de fecha del 24 de julio de 2013 expedido por el Ministerio del Interior y de Justicia- Dirección Nacional de Derechos de Autor.

Que el Alcalde Municipal de Cajicá, se encuentra autorizado por el Concejo Municipal para contratar en virtud del Parágrafo del Artículo 49 del Acuerdo Municipal No. 012 de fecha 24 de Noviembre de 2014.

Que en desarrollo de ello, y en aplicación del literal g) del numeral 4 del Artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, al tratarse de una contratación directa cuando no existe pluralidad de oferentes en el mercado, se hace procedente la declaratoria de la procedencia de la modalidad de Contratación Directa;

Que para la presente contratación la Secretaria de Hacienda expidió el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2015000611 del 05 marzo de 2014, afectando la cuenta No. 22170405 SA Fortalecimiento del sistema de control Interno.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Declarar la procedencia de la modalidad de Contratación Directa, aplicando para ello la causal establecida en la Ley 1150 de 2007, Artículo 2, numeral 4, literal g), que literalmente se transcribe "4. *Contratación Directa. La modalidad de selección de contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos: (...) g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado (...)*" en concordancia con el Artículo 80 del Decreto 1510 de 2013, donde se considera que no existe pluralidad de oferentes "*cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación".*

ARTÍCULO SEGUNDO: El Objeto del Contrato justificado será la: ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE SOFTWARE DE APOYO INTEGRAL EN LA PLANIFICACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

ARTÍCULO TERCERO: El presupuesto aprobado para el presente contrato es de CUARENTA Y CUATRO MILLONES OCHENTA MIL PESOS MCTE ($44.080.000)

ARTÍCULO CUARTO.- Las condiciones que se le deben exigir para el servicio y/o al contratista son las siguientes:

FACTORES DIFERENCIALES	
FACTORES TÉCNICOS	ISOLUCIÓN® permite que una organización definida su operación y la mejore en el tiempo a través hasta llegar a automatizar en tiempo, responsable y acciones los flujos de trabajo al interior de cada procesos, mediante la automatización de los mismos. Estas características convierten a ISOLUCIÓN® como producto la mejor solución en el mercado para desarrollar una estrategia de corto y largo plazo de los SGC.
	ISOLUCION® es una aplicación web que fue integrada con un sistema BPA (Business Process Automation) que le permite llevar los procesos corporativos a un modelo de ejecución real) para el manejo del módulo de tareas pendientes y los flujos de revisión y aprobación de documentos y calibración de equipos.
	Asegura cumplimiento de cada uno de los componentes y subsistemas definidos en el MECI: 1000 y el NTCGP: 1000, tal como lo definen sus

	respectivas normas de manera integral ya que los módulos ofrecidos están interrelacionados.
	ISOLUCION®, además de ofrecer la definición de grupos con permisos para controlar el acceso a cada uno de sus módulos, dispone de los siguientes perfiles de roles definidos dentro del sistema. Jefe: Este perfil, tiene la capacidad de consulta de las actividades que se generan para él mismo y para las actividades de las personas a cargo. Auditor: Este perfil, habilita o no el acceso para usar el módulo de auditorías internas, definición de planes, listas de chequeo, registro de hallazgos y filtros para informes consolidados de las no conformidades registradas. Administrador: Posee la capacidad de modificar la configuración del sistema e incluso modificar los parámetros de configuración inicial del sistema. Calidad: Este perfil tiene capacidades de consulta a través de filtros avanzados de información en los módulos de mejoramiento continuo auditorías internas. Además los usuarios que tengan este perfil son los únicos usuarios autorizados para realizar el cierre de las no conformidades, acciones preventivas y de mejora y de establecer la eficacia de cada una de ellas, si es que así lo deseará la organización.
	Se ofrece Tener un control para el bloqueo de usuarios por intentos fallidos al ingreso de la solución registrándolos en la bitácora.
	A través de la sección Tablas Básicas de ISOLUCION® se maneja una configuración de operación basada en parámetros. Los más de 640 parámetros convierten a ISOLUCION® en la herramienta más versátiles y adaptables del mercado permitiendo adaptarse al funcionamiento del Sistema de Gestión establecido en su organización. Las tablas básicas no tienen funcionalidad independiente, son utilizadas en los diferentes módulos de ISOLUCION®, algunas como listas desplegables para escoger, otras como links para seleccionar, y otras simplemente como texto.
	Asegura la estandarización de la documentación de los procesos a través de Servicio de Personalización de Plantillas: ISOLUCIÓN® utiliza para la publicación de los documentos del sistema, plantillas HTML (para los modelos documentales) que permiten llevar los documentos actuales del Sistema de Gestión al nuevo esquema electrónico. Este servicio consiste en diseñar y desarrollar los modelos (templates) según los tipos documentales manejados por su organización para: El mapa de procesos, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, guías y cualquier otro documento controlado por el Sistema de Gestión de Calidad, este ajuste se hará únicamente para las plantillas descritas en el alcance de la propuesta que sea entregada. Construir los documentos en plantillas HTML le dará a su Sistema de Gestión un contexto de Banco de Conocimiento, con la posibilidad de hacer búsquedas en su contenido y mejor administración documental. Estas plantillas tendrán las siguientes características funcionales: manejo de versionamiento, codificación automática, flujo de revisión y aprobación (publicación en el pie de página con la información de quién elaboro, quiénes revisaron y quiénes aprobaron con su respectiva fecha), encabezado (logo, tipo de documento, nombre del documento, fecha, código y versión), pie de página sin numeración (dado que estamos pasando a un medio electrónico), manejo de obsolescencia, publicación automática en el listado maestro de documentos, fecha de vigencia de los documentos y la posibilidad de determinar si es un documento público o privado.
	Entrega al cliente de un álbum de plantillas para que sea seleccionada la plantilla para cada tipo de documento.

	Incluye una sala de edición o administrador de contenidos para publicar la "CARTELERA VIRTUAL" con información en forma de banners con hipervínculos a páginas externas o a documentos internos del aplicativo. Una sección intermedia de boletines con links a documentos internos del sistema y una sección de "NUEVOS DOCUMENTOS" donde el administrador del sistema destaca los últimos documentos aprobados y de importancia en el software. Adicional a esto, ISOLUCION®, permite crear paginas adicionales de publicación de contenidos en caso de que la organización requiera manejar más de un espacio de publicación en la cartelera de calidad.
	ISOLUCION® provee un reporte por edad de los documentos para poder determinar fácilmente aquellos documentos que han vencido dentro del sistema de gestión de calidad
	Permite a partir de la lectura de los documentos decretar para estos su lectura, es decir identificando "lo he leído". Permitiendo de manera posterior crear un cuestionario para evidenciar la eficacia de la lectura del documento. De igual forma hacer seguimiento y control a este registro.
	Glosario Esta opción del menú, permite al usuario crear y vincular dentro de los documentos los términos desconocidos que se manejan y que forman parte integral del aplicativo. Además de mostrarse en los documentos, también se mostrarán en el icono "glosario" del cabezote de ISOLUCION® para consulta general.
	ISOLUCION® ofrece la posibilidad de carga de archivos planos externos que contengan la información de medición de indicadores, que sean procesados en otros sistemas. Este cargue se realiza utilizando un archivo que guardará la definición de la estructura que ISOLUCION® defina para el caso.
	ISOLUCION® trae la información de los demás módulos relacionados, garantizando las entradas de los informes de auditorías y de la revisión por la dirección
FACTORES DE EQUIPO DE TRABAJO	ISOLUCIÓN debe asegurar para la ejecución del proyecto el siguiente equipo de trabajo el cual tiene vinculación directa con la empresa:

	<table><tr><th>Cantidad Profesionales</th><th>Cargo</th><th>Nivel educativo</th><th>Experiencia</th></tr><tr><td>1</td><td>Director del Proyecto</td><td>Título universitario en ingeniería industrial o de sistemas, con especialización en gerencia de proyectos.</td><td>Al menos DIEZ (10) años de experiencia en la dirección de proyectos relacionados con el objeto contractual con Especialización en Gerencia de Proyectos.</td></tr><tr><td>1</td><td>Profesional Técnico 1 o de Implementación</td><td>Título universitario en ingeniería de sistemas, con cursos de certificación de la plataforma a implementar Iso 9001 o auditor interno. Con tarjeta Profesional</td><td>Al menos cuatro años en la implementación de proyectos relacionados con el objeto contractual</td></tr><tr><td>1</td><td>Profesional Técnico 1 o de Implementación</td><td>Título universitario en ingeniería de sistemas, con cursos de certificación de la plataforma a implementar Iso 9001 o auditor interno.</td><td>Al menos cuatro años en la implementación de proyectos relacionados con el objeto contractual</td></tr><tr><td>1</td><td>Profesional de apoyo</td><td>Título universitario en ingeniería o administración</td><td>Al menos tres años en la implementación de proyectos relacionados con el objeto contractual</td></tr></table>
FACTORES DE IMPLEMENTACIÓN	Se asegura una metodología de implementación comprobada la cual se describe como la METODOLOGÍA Y ENTREGABLES a la Alcaldía de Cajicá. ISOLUCIÓN S.A. ha desarrollado una metodología de planeación que incluye la administración del riesgo; ésta contempla la identificación, divulgación, manejo y mitigación del riesgo la cual se describirá en la propuesta entregada a la Alcaldía de Cajicá
FACTORES DE EXPERIENCIA	Isolución cuenta con más de 350 casos de éxito.
FACTORES DE INFRAESTRUCTURA	Isolución proporciona la mejor infraestructura para la ejecución del proyectos la cual se describirá como INFRAESTRUCTURA PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO de la propuesta que se entregue a la Alcaldía de Cajicá

El contratista se compromete a realizar las siguientes actividades específicas:

11) Apoyo en los procesos de inclusión de los documentos de calidad y que garanticen la adecuada correlación de la información subida en el aplicativo, evitando que los documentos se colapsen por algún problema del sistema. 2) Actualizar el sistema con las normas de calidad, las diferentes actualizaciones que los entes de control incluyen a los diferentes informes. 3) Acompañamiento a la asistencia técnica de forma virtual, presencial y remota durante la ejecución del contrato. 4).Los demás controles de calidad que sean detectados en los transcursos de la ejecución del contrato se solicitaran mediante oficio de la Alcaldía para que sean corregidas y corregidas a tiempo; que le garantice a la administración la calidad de la información y oportuna entrega de informes. 5) Realizar las visitas presenciales especializadas para la migración, reinstalación y reconfiguración de todas las aplicaciones y bases de datos ISOLUCION al nuevo servidor de la Alcaldía. 6) Verificación de funcionamiento de cada una de las herramientas de la versión ISOLUCION GOV-MECI VERSION 3.6 instalados en el servidor y en los demás equipos. 7) Cumplir con el alcance de la propuesta,

de acuerdo a las condiciones establecidas en la misma y las actividades incluidas en la Fichas técnicas de los servicios ofrecidos, adjuntas a la presente, labor que se coordinará entre la supervisión designada por la entidad y un coordinador designado por ISOLUCION. 8) Asignar a un director o responsable del proyecto para coordinar y mantener comunicación entre la entidad e ISOLUCION. 9) Disponer del personal idóneo (profesional de soporte y desarrollador) en las diferentes áreas a trabajar. 10) Suministrar los formatos, características, parámetros y acompañamiento necesarios para la actualización de cualquier tipo de información necesaria para la alcaldía acorde a las necesidades que deban vincularse y ser compatibles con el software 11) Asegurar el soporte y mantenimiento por doce meses a partir de la instalación de la herramienta de manera expresa y escrita 12) Realizar la instalación del software adquirido con su respectiva identificación y clave de acceso. 13) Entregar el Código Identificador de Soporte, para acceder al servicio de actualizaciones y soporte. 14) Brindar la asistencia técnica que solicite la Alcaldía Municipal 15) Brindar mínimo 40 horas de capacitación a 50 funcionarios de la administración municipal. 16) Brindar a la administración municipal durante un año las actualizaciones y nuevas versiones lanzadas de los productos que se actualicen durante la vigencia. 17) Brindar a la administración municipal el acceso a la línea de apoyo al usuario, en la cual podrá recibir soporte estadístico, soporte operativo y soporte técnico sobre el programa. 18) Entregar un medio magnético con la actualización de serie del licenciamiento 19) Entregar las actualizaciones del software adquirido por la administración municipal 20) Actualización de programas, alertas de seguridad y actualizaciones de parches (patches) críticos. 21) Actualizaciones por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios. 22) Certificación con los nuevos productos/versiones de terceros. 23) Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación. 24) Asistencia técnica con los requerimientos de servicios 24 horas al día 7 días a la semana 25) Entregar la garantía por doce meses a partir de la entrega del software 26) Cumplir con los compromisos que se derivan de la propuesta la cual forma parte integral del presente contrato 27) Entregar la última versión de la herramienta 28) Asegurar la entrega de una licencia de uso perpetua. 29) Brindar las condiciones para el servicio:

La versión de ISOLUCIÓN®, contará con los siguientes módulos y funcionalidades:

- ISOLUCIÓN® Profesional - GOV-MECI

  o Licencia de uso para 30 usuarios nombrados e ilimitado número de usuarios de consulta a través del uso de un usuario genérico, según oferta económica
  o Instalación y estabilización
  o Capacitación e Implementación, 32 horas
  oGarantía, soporte y Actualizaciones al software por 1 año

- **Incluye los siguientes módulos y funcionalidades:**

Tareas

- Listado de Tareas
- Agenda de Tareas
- Cronograma de tareas
- Reporte de Tareas

Documentación

- Cargar Documentos como adjuntos
- Seguridad en documentos
- Listados Maestros de Documentos
- Listados Maestros de Registros
- Normograma
- Tablas de Retención Documental
- Listados Maestros de Documentos Externos
- Modelos documentales predefinidos
- Glosario de Términos
- Plantillas predefinidas (Álbum)
- Listado Temático de Documentos
- Solicitudes documentales
- Listados Maestros de Actas
- Notificaciones documentales
- Clasificación temática
- Motor de búsqueda de información
- **Actas**

Mejora Continua

- Acciones Correctivas
- Acciones Preventivas
- Acciones de Mejora
- Filtros de consultas
- Producto no conforme
- Reporte de Mejoramiento
- Estadísticas

Auditorias

- Cronograma de auditorias
- Planeación de entrevistas
- Listas de chequeo
- Registro de hallazgos
- Informe de auditoría como adjunto
- Reporte de Mejoramiento
- Generación Automática de informe
- Calificación de auditores

Revisión por la dirección

- Informe de la Revisión por la dirección.

Indicadores de Gestión

- HV Indicadores
- visualización
- Reportes, Medición, Importación de Mediciones
- Estadísticas de Mejoramiento
- Generación de acciones a partir de mediciones

Proveedores

- Creación de Proveedores
- Criterios de Calificación, Momentos de Calificación, Calificación
- Generación de acciones a partir de mediciones
- Históricos de calificación

Talento Humano

- Publicación de Documentos
- Cuestionarios
- Organigrama
- Manejo de HV y Perfiles de Cargo
- Evaluación de competencias

Divulgación y comunicación (Intranet)

Manuales

- Manual de Calidad, Manual Sistema Integrado

Clientes (Medición de satisfacción)

- Listados de clientes
- Listas de distribución
- Newsletters
- Encuestas de satisfacción
- Resultados

Calibración

- Hojas de vida de equipos
- Programas de mantenimientos y calibración
- Solicitudes de mantenimientos preventivos y correctivos

Administración

- Crear grupos de usuarios
- Tablas básicas
- Tablas Avanzadas
- Exportacion a Excel listados maestros de docs
- Alterar
- Bitacora de Acciones
- Opciones avanzadas
- FAQ's
- Interfase de Datos

Tableros Avanzados en Indicadores de Gestión

- HV Indicadores
- Cargue Masivo de Indicadores

MECI (Modelo Estándar de Control Interno)

- Planes y programas (Disponible cuando se licencia MECI para la versión GOV-MECI)
- Tablas de retención documental
- Riesgos
- Talento Humano (con evaluación de competencias)

Instalación

- ✓ ISOLUCIÓN S.A. realizará inicialmente la instalación del software en su plataforma de hosting para su configuración y permanente actualización durante la etapa de implementación. Una vez finalizadas las actividades de capacitación e implementación, realizará el traslado de los ambientes (pruebas y producción) a los servidores del cliente.

- ✓ Con base en la validación y cumplimiento de los requisitos técnicos definidos en el documento *"checklist* técnico ISOLUCIÓN®", se coordinaran las actividades de traslado e instalación del software.

- ✓ ISOLUCIÓN S.A. realizara la instalación del software para el ambiente de producción y un ambiente de pruebas para desarrollar actividades de capacitación interna de la compañía. El ambiente de pruebas no podrá ser usado para fines comerciales ni de administración de otros SGC diferentes al objeto de la contratación. Tanto el ambiente de Pruebas como el de producción serán desarrollados enteramente en las instalaciones y con los recursos de ISOLUCIÓN S.A.

- ✓ ISOLUCIÓN S.A. no recomienda la instalación del software en servidores que sean controladores de dominio. En caso de ser el único servidor disponible por el cliente, ISOLUCIÓN S.A. realizará la instalación bajo su responsabilidad.

- ✓ ISOLUCIÓN S.A. ofrece con la instalación la integración con el directorio activo del servidor Windows. En caso de requerir integración con un esquema LDAP diferente, su integración deberá cotizarse de manera adicional a la presente oferta.

Servicios de Capacitación

- ✓ Dirigidos a los diferentes roles que participan de forma activa en el Sistema de Gestión: usuarios finales, usuarios administradores, usuarios líderes de proceso, usuarios facilitadores o de calidad.

- ✓ De acuerdo a esto, el equipo de trabajo de **ISOLUCIÓN S.A.** definirá conjuntamente con el cliente, los grupos de capacitación y el énfasis particular en cada uno de los temas.

- ✓ La capacitación incluye la capacitación técnica para los usuarios de las áreas de TI encargados del soporte y configuración del sistema.

- ✓ Las condiciones de prestación de este servicio se detallan en el numeral de capacitación de este documento.

Servicios de Implementación

- ✓ Sesiones de trabajo cuyo objetivo principal es la adecuada puesta en marcha del software, orientadas por profesionales con formación en Ingeniería Industrial (o afines) y experiencia en implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad utilizando **ISOLUCIÓN®**.

- ✓ Las actividades buscan orientar y guiar de manera práctica la puesta en marcha de cada módulo del software adelantando tareas de configuración de tablas básicas o listas de valores: Cargos, Oficinas,

  Áreas, Procesos, Usuarios, Productos, Proveedores, Clientes y habilitar/des-habilitar parámetros de módulos con el propósito de lograr afinidad de la operación actual del Sistema de Gestión y el software.

- ✓ En caso que se desee por parte del cliente el cargue de información adicional a la anteriormente mencionada, vale mencionar que estas no se encuentran incluidas dentro del alcance del proyecto y en caso de ser requeridas estas tendrán un costo adicional.

METODOLOGÍA Y ENTREGABLES

La metodología utilizada por **ISOLUCIÓN S.A.** consiste en una serie de fases que aseguran la correcta gestión del proyecto y garantizan el cumplimiento de los requerimientos funcionales esperados por **El Cliente**. Algunas fases de la metodología requieren aprobación por parte del equipo de trabajo designado por **El Cliente,** para asegurar el resultado esperado. La ejecución de cada una de las fases se realizará conforme a los tiempos definidos en el cronograma de desarrollo del proyecto.

Una vez aprobada esta oferta y terminada la gestión comercial, nuestra metodología incluye:

Fase	Actividades	Responsable	Entregables
Planeación	• Envío comunicación de inicio de proyecto al cliente • Reunión y/o teleconferencia de inicio de proyecto con el cliente • Definición del plan de proyecto para validación del alcance y acuerdo de fechas del cronograma de actividades • Reunión y/o teleconferencia de pre-implementación del proyecto con los usuarios Líderes del Proyecto por parte del cliente • Envío del documento plan de proyecto, cronograma de actividades y el *check list* técnico para validación de requerimientos de instalación • Aprobación del documento plan de proyecto, cronograma de actividades, acta de inicio de proyecto y reunión de pre-implementación y del *check list* técnico para validación de requerimientos de instalación.	ISOLUCIÓN/ CLIENTE	• Plan de proyecto (incluye cronograma de actividades). • Reunión de pre-implementación • *Check list* técnico • Acta de inicio de proyecto
Requerimientos/ Desarrollo (En caso que aplique)	• Gestión de requerimientos incluidos en el alcance del proyecto (personalización de plantillas o desarrollo de ajustes) • Validación y aprobación del documento Informe de requerimientos • Desarrollo de requerimientos aprobados Nota: Una vez aprobado el documento de requerimientos, cualquier solicitud y/o modificación al mismo, generará un control de cambios que será facturado de forma adicional al proyecto. Así mismo una vez realizados los desarrollos, cualquier solicitud y/o modificación al mismo, generará un control de cambios que será facturado de forma adicional al proyecto.	ISOLUCIÓN CLIENTE	• Documento de requerimientos • Acta o aprobación de documento de requerimientos • Desarrollos • Acta de entrega de desarrollos
Instalación/ Validación / Estabilización	• La instalación se realizará presencial y/o remota inicialmente en la plataforma de Hosting de ISOLUCIÓN S.A., en Bogotá para su implementación lo que permitirá que los tiempos de respuesta para ajustes, instalación de parches y seguimiento al proyecto se hagan en un mejor tiempo, una vez esté validada la herramienta por parte del Cliente, se hará un proceso de migración de forma remota a los servidores que disponga la organización. • Coordinación de la instalación de **ISOLUCIÓN*** en la plataforma del cliente (instalación remota vía terminal *services*), según alcance y disposiciones previstas (horarios, tipo de instalación, restricción de acceso, tiempo disponible del personal del cliente) • Instalación en la plataforma del cliente (pruebas y producción) de manera remota, según orden de instalación con alcance acordado. • Ajustes de instalación en la plataforma del cliente presencial y/o remota • Validación de la instalación (aplica también en caso de incluir desarrollos) • Capacitación Técnica presencial y/o remota en la cual se realiza entrega de instaladores, manuales técnicos y de usuario en medio magnético y la licencia de uso al cliente.	ISOLUCIÓN CLIENTE	• Software instalado en la plataforma del cliente. • Licencia de uso del software, de acuerdo a la versión y cantidad de usuarios. • Manuales técnicos y de usuario. • Informe o Acta de instalación.

Capacitación e Implementación	• Capacitación e implementación (según cronograma y perfiles definidos). Sin embargo en caso de no ser ejecutadas pueden quedar a uso discrecional del cliente sin impedir la entrega del proyecto. Estas pueden ser presenciales y/o remotas, según acuerdo. • Registro en **ISOLUCIÓN®** de la información inicial básica para listas de selección o de referencia en el software. Áreas, cargos, países, departamentos ciudades, productos, oficinas, procesos, objetivos usuarios, codificación, clientes, proveedores, glosario entre otros). En caso de estar incluido serán ejecutada en sitio o por el representante de ISOLUCIÓN® en el país de ejecución de los servicios.	ISOLUCIÓN CLIENTE	• Informe de Servicios sesiones de capacitación e implementación • Notificación de cargue de tablas básicas. • Evaluación sesiones capacitación.

NOTA: si las sesiones de capacitación no se pueden desarrollar por razones no atribuibles a **ISOLUCIÓN S.A.** sino **al Cliente**, la falta de este entregable no impedirá la facturación de los servicios. **ISOLUCIÓN S.A.** desarrollará las actividades de capacitación en una fecha y hora a acordarse con el cliente, a más tardar dentro de los siguientes 12 meses a la entrega del proyecto. En caso de vencer este plazo, **ISOLUCIÓN S.A.** estará exento de desarrollar la capacitación.

Entrega y cierre del proyecto	• Firma del acta de entrega del proyecto, módulos y horas de servicios desarrollados.	ISOLUCIÓN CLIENTE	• Acta de entrega del proyecto
Fase	**Actividades**	**Responsable**	**Entregables**
SOPORTE Y GARANTÍA	• Paso del proyecto a SOPORTE para poder prestar garantía al cliente durante 12 meses • Horas de implementación (según cantidad de horas pendientes). En caso que el cliente haya decidido tomar estas horas durante el periodo de garantía del proyecto y las cuales serán coordinadas con la Directora del Proyecto*.	ISOLUCIÓN	• Documento de inicio de soporte • En caso de licencias adicionales, el servicio de atención y soporte será prestado de acuerdo a las condiciones establecidas en la oferta económica por ISOLUCIÓN S.A.

DE GESTIÓN DEL PROYECTO

- ✓ **Aplazamiento de Servicios:**
  Si por causas o circunstancias ajenas a ISOLUCIÓN S.A., los productos no pueden ser instalados o los servicios (incluyendo capacitación e implementación) no puedan ser desarrollados, el cliente podrá hacer uso de éstos durante los 12 meses de garantía, soporte y actualizaciones.

- ✓ **Equipo de trabajo:**
  ISOLUCIÓN S.A. procurará la continuidad del equipo de trabajo asignado en la prestación del servicio pero, en caso extremo, podrá modificar los integrantes del equipo de trabajo manteniendo el perfil del recurso con competencias homologables, equivalentes o superiores.

- ✓ **Aceptación de productos y servicios:**
  ISOLUCIÓN S.A. entregará la versión final del software al contratante para su revisión y aprobación. Transcurridos 8 dias sin notificación alguna por parte del cliente, se entiende de pleno derecho que éste está de acuerdo con el trabajo realizado.

- ✓ **Confidencialidad de la propuesta:**
  Esta propuesta ha sido preparada para el uso exclusivo de EMPRESA. Por claras razones de índole comercial, puede resultar en perjuicio de ISOLUCIÓN S.A. que las ideas, conceptos, precios, planes de entrega y en general, las soluciones contenidas en ésta, sean conocidas por personas distintas a aquellas a quienes está dirigida.

- ✓ Sin previa autorización escrita de ISOLUCIÓN S.A. no podrá ser puesta a disposición de personas diferentes del destinatario y/o de las personas que éste designare para propósitos específicamente relacionados con el proyecto.

SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS

CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

- ✓ La capacitación e implementación ofrecida se encuentra cubierta para la cantidad de usuarios definidos y la intensidad ofrecida en horas, según el alcance.

- ✓ En caso de requerir ampliar la cobertura en la asistencia, se deberá notificar al director del proyecto para evaluar las condiciones de espacio y uso de recursos. De no ser posible se deberán realizar capacitaciones adicionales las cuales serán cotizadas de forma adicional.

- ✓ Las sesiones de capacitación e implementación serán desarrolladas en la ciudad de Cajicá. Si el Cliente desea que estas sesiones se desarrollen en otra ciudad, los costos de desplazamiento, manutención e infraestructura correrán por cuenta del cliente.

- ✓ Las sesiones de capacitación e implementación se darán por finalizadas una vez se dicten las horas establecidas. Estas serán desarrolladas en bloques de 4 horas. En caso de requerir su ejecución en una menor intensidad, deberá notificarse al director de proyecto de ISOLUCIÓN S.A. quien gestionará la facturación del valor adicional correspondiente.

- ✓ La capacitación y la implementación presencial serán desarrollados en las instalaciones del cliente. Los recursos técnicos y físicos necesarios para su desarrollo serán responsabilidad del mismo y deberán estar disponibles en las fechas asignadas para la capacitación. Para el desarrollo de ésta será necesario:

  - o Una sala de capacitación
  - o Un PC por cada asistente con Microsoft Windows XP, 2000 Profesional y Windows 7, con Internet Explorer versión 5.x o superior
  - o Un PC adicional para el instructor.
  - o 1 proyector o video Beam
  - o 1 tablero con marcadores

- ✓ Si una sesión de capacitación o implementación no pueden desarrollarse por motivos no atribuibles a ISOLUCIÓN S.A., las horas invertidas serán descontadas de las horas disponibles dentro del proyecto.

- ✓ Las sesiones de capacitación e implementación iniciaran con la cantidad de personas disponibles a partir de la fecha acordada. Es importante mencionar que la no asistencia o la falta de continuidad en las mismas, dificultará altamente la apropiación y correcta puesta en marcha del sistema.

- ✓ Si se requieren horas extras de capacitación y/o implementación, estas serán cobradas adicionalmente al valor del proyecto.

- ✓ Es de anotar que si las sesiones de capacitación y/o implementación no se pueden desarrollar por razones no atribuibles a ISOLUCIÓN S.A. sino al cliente, la falta de este entregable no impedirá la facturación de los servicios. ISOLUCIÓN S.A. desarrollará las actividades de capacitación y/o implementación en una fecha y hora a acordarse con el cliente, a más tardar dentro de los siguientes 12 meses a la entrega del proyecto. En caso de vencer este plazo, ISOLUCIÓN S.A. estará exento de desarrollarlas.

CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO (PARA VIGENCIAS FUTURAS)

- ✓ El contrato de SOPORTE Y MANTENIMIENTO incluido tendrá una duración de 12 meses, contados a partir de la fecha de instalación, y se renovará automáticamente a partir de la finalización de la garantía, salvo a disposición expresa de alguna de las partes manifestada por escrito mínimo con un mes de antelación a la fecha de vencimiento del mismo, la renovación se realizará por un periodo sucesivo e igual.

- ✓ El valor de renovación del contrato de mantenimiento será equivalente al 20% del valor del proyecto (sin contar los servicios de asistencia de contenido), además del valor de las personalizaciones y demás desarrollos adquiridos con el proyecto, más el IPC (índice de precios al consumidor de Colombia) oficial, el cual se cobrará año anticipado.

- ✓ Los descuentos generados por **ISOLUCIÓN S.A.** sobre el software o sobre el servicio no serán tenidos en cuenta en el momento de establecer el valor del contrato para su renovación.

- ✓ Si se decide no adquirir el contrato de soporte, se suspenderá el servicio el dia inmediatamente después a la finalización del mismo.

- ✓ El cliente podrá acceder a nuestros servicios si su herramienta presenta alguna falla técnica, los cuales estarán sujetos a una nueva cotización por parte de nuestro departamento comercial, expresado en precio hora/ingeniero a la tarifa vigente a la fecha.

- ✓ La falta de renovación del contrato, libera a **ISOLUCIÓN S.A.** de la responsabilidad por desactualización del mismo.

- ✓ Si la empresa decide renovar el contrato y durante el periodo que estuvo descubierto se desarrollaron nuevas versiones el cliente NO tendrá derecho a ellas. En este caso el cliente deberá pagar el 10% del valor vigente de la licencia por cada una de las versiones desarrolladas, para así obtener la última versión.

- ✓ El contrato de soporte incluye los mismos acuerdos ofrecidos en la garantía y soporte del primer año.

- ✓ En caso de requerir capacitación de módulos completamente nuevos que se incorporen al software ofrecido, ésta tendrá un costo adicional y se cotizará por aparte.

- ✓ El cliente tendrá derecho, a las sesiones de capacitación de los módulos totalmente nuevos que se incorporen a la versión del software licenciado y que, de acuerdo al criterio de ISOLUCIÓN S.A. requieran de entrenamiento. Dichas sesiones serán programadas en la ciudad de Bogotá por ISOLUCIÓN S.A. y el cliente recibirá con anticipación la respectiva invitación.

- ✓ En el caso de parches y actualizaciones que sean liberadas, estas serán soportadas a través de documentación y la línea de atención de ISOLUCIÓN S.A.

- ✓ La sesión de capacitación se realizará para el mismo número de usuarios acordado en el contrato inicial.

- ✓ El contrato de mantenimiento no incluye el desarrollo de modificaciones, nuevas funcionalidades y cambios en el diseño de los módulos del sistema ofrecido.

ESTACIONES DE TRABAJO
Para cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, ISOLUCIÓN S.A., dispone de computadores DELL y HP de última generación y equipos portátiles con las siguientes características:

SISTEMA OPERATIVO:	Windows XP Professional Service Pack 3 Windows Vista Business Service Pack 2 Windows 7 Profesional Service Pack 1
PROCESADOR:	Pentium IV 2.4 GHZ hasta Core i3
MEMORIA:	740 MB RAM hasta 2 GB
ESPACIO EN DISCO:	80 GB hasta 500 GB Serial ATA
WEBSERVER:	IIS 6.0 ó superior
CLIENTE DE CORREO:	Sistema de correo compatible SMTP – Microsoft Outlook
SUITE DE ESCRITORIO:	Microsoft Office 2003 Profesional y 2007 Profesional Acrobat Reader 9.3
HERRAMIENTA DE DESARROLLO	Visual Studio 2003, Visual Studio 2005, Visual Studio 2008, Visual Studio 2010
HERRAMIENTA DE VERSIONAMIENTO	Visual Sourcesafe v6.0
BASE DE DATOS	Microsoft SQL Server 2005
ANTI-VIRUS	Kaspersky Business Space Security 6.0
EDITOR HTML	Notepad ++ v6.0
NAVEGADOR	Internet Explorer v7.0, 8.0 y 9.0. Firefox 3.5, Zafari

TELECOMUNICACIONES
Canal de Acceso Dedicado de 1,5 MB con la firma IFX Networks
Sistema de Telefonía IP para 30 terminales
Sistema de Call Center para nuestro equipo de servicio con capacidad de:

- Grabación de llamadas para calidad del servicio
- Enrutamiento de llamadas
- Estadísticas de abandono
- Registro de llamadas
- Control de tiempo al aire de las llamada

SISTEMA ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
Novasoft Empresarial v4.0

SISTEMA DE SOPORTE REMOTO
ISOLUCIÓN S.A. cuenta con el licenciamiento del software Team Viewer a través del cual puede desarrollar actividades de soporte de manera remota y segura con los parámetros de acceso y políticas de administración de la información requeridas por las compañías. Así mismo, utiliza el software Remote Desktop de Microsoft

SISTEMA DE REUNIONES VIRTUALES
ISOLUCIÓN S.A. cuenta con suscripción al servicio de Webex Meeting Center a través del cual puede desarrollar reuniones de trabajo con la calidad y nivel que demanda la ejecución del proyecto.

RECURSOS TÉCNICOS DE DOCUMENTACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Manuales, procedimientos, instructivos, y formatos de uso para el desarrollo de los trabajos y actividades.

RECURSOS TÉCNICOS	ISOLUCIÓN S.A. es actualmente Certified Partner de Microsoft, por lo que actualmente recibe documentación permanente a través del Microsoft TechNet y MSDN Microsoft Developer Network

REQUERIMIENTO TÉCNICOS DEL SOFTWARE:

En el servidor de aplicación (que puede o no ser el mismo de base de datos), las plataformas soportadas para la instalación de la solución son las siguientes:

Sistema Operativo Servidor Web – Aplicaciones

- ✓ Microsoft Windows Server 2003 o 2008 o 2012
- ✓ IIS 6.0 o Superior
- ✓ **Procesador:** Pentium IV de 2.6 GHz o superior.
- ✓ **Espacio Disponible**: 5GB o Superior. (Esto varía según la cantidad de información (documentos adjuntos) que el cliente desee almacenar)
- ✓ **Memoria RAM**: 1 GB o superior (Disponible para la ejecución de la aplicación)
  - Según la cantidad de Usuarios concurrentes se debe ampliar la memoria RAM disponible de la siguiente manera:
  - De 1 a 100 usuarios, contar con 1,5 GB de Memoria RAM Disponible.
  - De 101 a 200 usuarios, contar con 2 GB de Memoria RAM Disponible.
  - De 201 a 300 Usuarios, contar con 3 GB de Memoria RAM Disponible.
  - De 301 a 500 Usuarios, contar con 4 GB de memoria RAM Disponible.
  - De 500 a 1000 Usuarios, contar con 6 GB de memoria RAM Disponible.

Ambiente de *Runtime*

ASP y ASP.NET (Framework v1.1)
Si el cliente cuenta con el módulo de indicadores avanzados se requiere el Framework 2.0 y si cuenta con Planeación estratégica se requiere Framework 4

En el servidor de Dase de Datos (que puede o no ser el mismo de aplicación):

Sistema Operativo

Cualquier sistema operativo capaz de soportar alguna de las bases de datos soportadas a su vez por ISOLUCIÓN®

Base de Datos

ISOLUCIÓN® soporta cualquiera de las siguientes bases de datos

Microsoft SQL Server

- Microsoft SQL Server v2005 y v2008 y 2012
- Microsoft SQL Server 2005 Express Edition

NOTA: En caso de no contar con una licencia de motor de Base de Datos se podrá implementar la versión gratuita de Microsoft SQL Server Express Edition.

ORACLE

- Oracle 9i o 10g

ARTICULO QUINTO.- Los documentos previos y definitivos podrán consultarse por cualquier persona interesada, en la Dirección de Contratos y Convenios, ubicada en el Palacio Municipal de Cajicá, Calle 2 N° 4-07, y/o vía mail en contratoscajica@gmail.com y/o en el portal Colombia Compra Eficiente www.colombiacompra.gov.co.

ARTICULO SEXTO.- PUBLICACIÓN. Publicar la presente resolución en el portal Colombia Compra Eficiente: www.colombiacompra.gov.co y en la página Web del Municipio.

ARTÍCULO SÉPTIMO. Contra la presente Resolución no procede recurso alguno por la vía gubernativa.

ARTÍCULO OCTAVO. -VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de expedición.

Comuníquese y Cúmplase.

Dada en el Despacho de la Alcaldía Municipal de Cajicá - Cundinamarca, a los once (11) días del mes de marzo de 2015.

OSCAR MAURICIO BEJARANO NAVARRETE
Alcalde Municipal

Elaboró: Adriana Gómez Moreno-Profesional Universitario
Revisó: Dr. Daniel Ayala- Director de contratos y convenios
Aprobó: Dr.Gabriel Ramírez -Secretario General