



Rad. 2018000221

JUSTIFICACIÓN Y ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN

1. NECESIDAD:

En cumplimiento del Acuerdo 55 de 2014 modificado por el acuerdo 077 de 2017 (Mayo 18 de 2017) por el cual se adopta el reglamento de contratación de la ESU y de acuerdo con las funciones del cargo en calidad de Profesional Universitario Grado 02, a continuación expongo las razones por las cuales se justifica realizar contratación con la empresa **Servisoft S.A** propietaria de los derechos de autor del software de Gestión Documental Mercurio por un valor de \$ 17.298.195.

Lo anterior con el fin de mantener el sistema de Gestión Documental y contar con el soporte técnico especializado para actualizar, parametrizar, implementar, estabilizar y optimizar los módulos y características de la aplicación Mercurio. Así mismo garantizar la continuidad y eficiencia en los procesos de la Gestión Documental de la organización ESU y proteger la inversión realizada por la Organización.

Argumentos:

Actualmente el sistema de información y gestión documental MERCURIO cuenta con un contrato de mantenimiento, actualización y soporte, que le permite a la organización ESU proteger la inversión inicialmente realizada. Así pues, por medio de esta contratación se cubre la necesidad de mantener el sistema actualizado y en correcto funcionamiento, ofreciendo a los usuarios la solución a algunas fallas o dificultades que se pueden llegar a presentar durante su trabajo con la aplicación. Del mismo modo, se logra controlar el buen uso de la aplicación, hacer seguimiento al desempeño de los usuarios a través del registro en flujos de trabajo y mantener una evolución del sistema en la medida que se hagan mejoras, depuraciones, lanzamiento de versiones e inclusión de servicios adicionales; lo que representa un beneficio para la ESU y sus usuarios en cuanto al valor agregado que adquiere el sistema para la ejecución de nuestros procesos. Este contrato es recomendable para asegurar la eficiencia, eficacia y productividad de los usuarios, así como el mejor desempeño de las distintas áreas de la organización y los procesos de gestión documental de la ESU.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión Documental facilita la transacción de documentos y permite ejercer un mayor control sobre el flujo de información y documentación histórica; pues debido al alto volumen de información que se procesa, se vuelve también necesario mantener nuestra aplicación Mercurio para seguir optimizando y soportando el proceso de gestión documental de la ESU. Del mismo modo y considerando además que la documentación registrada de cualquier organización sería la única evidencia objetiva sobre las actividades de gestión documental realizadas entre las áreas, personas y entidades; y que ante cualquier auditoria en casos donde se presentan eventos que pudieran alterar el normal desarrollo de los procesos internos y externos de la organización, tal documentación podría





llegar a requerirse y constituirse en elemento probatorio por lo cual se hace estrictamente necesario mantener un contrato vigente que nos permita respaldar no solo técnica y funcionalmente, sino también legalmente ante cualquier situación.

2. OBJETO:

Prestación de servicios de mantenimiento, actualización y soporte técnico del sistema de Gestión Documental "MERCURIO".

3. ESPECIFICACIONES DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR:

3.1 ALCANCE

- Actualización a la última versión disponible del sistema de Gestión Documental Mercurio.
- Corrección de errores reportados por la ESU al contratista y que representen mejoras al sistema.
- Soporte, capacitación mantenimiento y actualizaciones necesarias para el correcto funcionamiento del software mercurio a 3 usuarios administradores del sistema.
- Atención de consultas telefónicas con el fin de resolver dudas de operación del programa para dos usuarios técnicos, quienes serán los encargados de canalizarlas.
- Realizar los ajustes de la aplicación y las pruebas basados en las necesidades de la ESU, demostrando que la aplicación funciona de acuerdo a lo establecido. No incluye desarrollos particulares, pero la ESU, puede recomendar desarrollos genéricos a los productos motivo de este contrato, y SERVISOFT se reservaría el derecho de realizar o no la mejora, en caso de ser aceptada, se hará en el tiempo destinado para ello por parte de SERVISOFT, este último no tendrá costo adicional. Excepto si el cliente decide que este desarrollo es urgente, para ello se tasarán a los precios hora de ingeniero para la fecha de desarrollo.
- Realizar las atenciones efectivas a los casos reportados y realizar la(s) parametrización (es) y/o revisiones en el SGD Mercurio. En ningún caso se realizarán labores diferentes a lo relacionado específicamente con el SGD.
- Acceso remoto para diagnosticar directamente cualquier tipo de problema, evitando así el desplazamiento y agilizando la atención.
- Revisión y corrección de errores asociados con fallas en el correcto funcionamiento de los diferentes procesos del sistema.

3.2 COMPONENTES TECNICOS:

Descripción: Sistema de gestión documental que permite administrar el flujo de documentos de todo tipo, está diseñado para apoyar la labor del Centro de Información Documental (CID), permitiendo llevar a cabo la administración de los documentos de una forma más eficiente, eficaz y con menores costos. Se maneja flujos de trabajo para la gestión de documentos como: Recibos a satisfacción, solicitudes de compra, devolución facturas a proveedores, permisos, administración de usuarios, entre otros).





Módulos que componen el sistema:

- **Información básica:** Este módulo se caracteriza porque contiene todos los elementos para crear todos los parámetros en Mercurio, generar nuevos usuarios, perfiles, cargos, dependencias, entidades, diseñar nuevas rutas documentales, expedientes con sus subcarpetas, tipos de documentos y tablas de retención documental. Permite controlar el acceso a la información de los expedientes.
- **Control de documentos:** Todo el proceso de creación, radicación, distribución, trámite, organización, consulta, y disposición final de documentos (recibidos, externos e internos), así como documentos especiales, es manejado desde este módulo.
- **Expedientes:** En este módulo se administra la creación de todos los expedientes y se configuran las carpetas que van a administrar dentro de cada uno de ellos, igualmente, contiene las herramientas para indexar, eliminar, mover, adicionar documentos entre expedientes o entre carpetas de expedientes, se anota que el módulo está permitido solo para consulta de los usuarios y su parametrización está a cargo del administrador.
- **Inventario:** Toda la información de inventarios de fondos documentales y aquella que entra a proceso de depuración, se administra desde este módulo, previa implementación de las Tablas de Retención Documental. El programa señala la información que va a cumplir el período de conservación y se almacena en este módulo, luego se hace necesario aplicar la eliminación o conservación según lo que esté establecido en las TRD.
- **Procesos especiales:** En este módulo se pueden actualizar cambios de usuarios, actualizar información de entidades por cambios de rut, nombres, razón social. Le permite al administrador hacer procesos masivos de indexación y radicación masiva de documentos.
- **Seguridad:** Le permite al usuario cambiar la contraseña y clave de acceso con frecuencia para su seguridad lo mismo que la contraseña para firma de documentos digitales.

Integración e interoperabilidad:

Presenta integración a través de un Web Services con el sistema Safix para permitirle a este último la optimización del proceso con la apertura de imágenes contractuales. No intercambia información con otros sistemas.

Modalidad de implementación: Instalación local (Cliente servidor) y web.

3.3 COMPONENTES DE SERVICIO

El sistema de información MERCURIO debe contar con un contrato de mantenimiento, actualización y soporte, que permita a las organización proteger la inversión realizada, manteniendo actualizada la solución de acuerdo con los cambios tecnológicos. Por lo anterior se detalla sus especificaciones y alcance:





Los productos de SERVISOFTE son garantizados por término indefinido, siempre y cuando los productos licenciados, estén cubiertos por el Servicio Posventa de Actualización, Mantenimiento y Soporte Técnico.

3.3.1 Servicios de Actualización de Software: Brindan a los clientes reposición tecnológica del software licenciado, incluida documentación técnica; sobre los productos licenciados, cuando estos sean liberados, **cabe anotar, que los release hacen parte de la actualización del sistema. La actualización no implica necesariamente el cambio de versión del sistema.**

Incluye: a) Entrega de las mejoras realizadas a los programas amparados por la contratación, con su documentación técnica correspondiente; b) Documentación sobre las nuevas características de estos programas y c) Orientación en los posibles procesos de migración que el nuevo software pueda requerir.

El soporte técnico para este servicio sería para inquietudes operativas de los productos motivo de la contratación. No incluiría desarrollos particulares, pero la ESU, podrá recomendar desarrollos genéricos a los productos motivo de la contratación, y ServiSoft evaluaría la pertinencia de realizar dicha mejora, en caso de ser aceptada con su debida justificación técnica, se hará en un tiempo destinado para ello por parte de ServiSoft, esto último no tendría costo adicional. Excepto si la ESU decidiera que el desarrollo es urgente, se presentaría una propuesta técnico comercial con fecha y tiempo de desarrollo.

3.3.2 Servicios de Mantenimiento preventivo y aditivo: El mantenimiento aditivo debe cubrir cambios de plataforma y nuevas versiones.

La cobertura estaría dada para los siguientes tres tipos de mantenimiento:

- **Mantenimiento Preventivo:** Un ingeniero debe realizar hasta cuatro (4) verificaciones durante el periodo, con el objeto de evaluar el uso, el desempeño y los requerimientos de evolución de la aplicación.
- **Mantenimiento Correctivo:** En caso de presentarse un mal funcionamiento de la aplicación sería atendido inmediatamente (24 horas máximo).
- **Mantenimiento Aditivo:** Cubre release y/o nuevas versiones del producto generadas por mejoras solicitadas de la aplicación (mínimo un mantenimiento aditivo al año).

3.3.3 Servicio de Soporte Técnico: Tiene como propósito garantizar una adecuada operación de los productos contratados, de conformidad con las especificaciones técnicas y de funcionalidad señaladas en la documentación relacionada con los programas de ServiSoft.

Este servicio deberá permitir a los usuarios de MERCURIO, recibir soporte técnico ilimitado de manera remota y hasta cuatro (4) visitas técnicas en las instalaciones de la ESU. Dentro de los aspectos de soporte técnico se tienen los siguientes elementos teniendo en cuenta la respectiva solución:





Cubrimiento	Debe incluir todas las actualizaciones y parches generados en el sistema de información. Por otra parte el costo de este servicio y la parte respectiva deberá estar incluido en el costo del contrato de mantenimiento anual.
Mantenimiento o Preventivo	Se deberá realizar hasta (4) verificaciones durante el periodo del servicio, y se evaluará el desempeño de la solución.
Asistencia Telefónica	Se deberá realizar de manera permanente en horarios de oficina de Lunes a Viernes de las 7:30 AM hasta las 6:00 PM. Adicionalmente se deberá ofrecer un servicio de llamadas a celular en horarios no laborables.
Atención en el sitio "On Site"	Se deberá realizar de acuerdo a los criterios de atención del tipo requerimiento, una vez analizado el mismo, en horarios de oficina de Lunes a Viernes de las 7:30 AM hasta las 6:00 PM. Con desplazamiento a las instalaciones de la ESU para los casos en los que se requiera previo análisis del problema presentado y a criterio del gerente técnico en conjunto con el interventor de la ESU.

El tipo de atención se dará de acuerdo al tipo de prioridad de cada situación, así:

✓ **Prioridad Alta (CRÍTICOS):** Son aquellos problemas graves que no permite trabajar a los usuarios con el sistema. Cuando la ESU envíe el requerimiento con esta prioridad **se deberá atender en un tiempo máximo de DOS HORAS (2) con atención inicial telefónica antes de los QUINCE (15) Minutos.** Este tiempo es el establecido para atender el requerimiento y el analista no se desplazará de las instalaciones del Cliente hasta que no encuentre la solución al problema. En ocasiones el desconocimiento de los problemas hace imposible determinar cuanto tiempo se utilizará en la solución respectiva, sin embargo el compromiso de SERVISOFT sería desplazar el analista y/o analistas necesarios para resolver el problema hasta recibir la satisfacción total del cliente. En experiencia del proveedor con este tipo de problemas **NO se tardaría más de DOS (2) horas en ser resueltos**, siempre y cuando NO sean problemas ajenos al software, como por ejemplo, problemas de la red, del servidor, comunicaciones o agentes externos al software como tal. El compromiso de Servisoft deberá ser mantener los analistas disponibles hasta solucionar el problema.

✓ **Prioridad Media (PRIORITARIO):** Son aquellos problemas que permiten trabajar con el sistema pero que generan alguna inconsistencia con la información o los trámites. Este tipo de solicitud **se deberá atender máximo en DOCE HORAS (12)**, siempre y cuando el Cliente permita la disponibilidad tanto de conexión remota como de recurso humano con el perfil adecuado para el apoyo al soporte, con **atención inicial telefónica antes de las DOS (2) Horas.** En este punto al igual que el anterior se deberá mantener a los analistas disponibles hasta solucionar el problema. Así mismo en la experiencia del proveedor con otros clientes se indica que este tipo de inconvenientes **se solucionaría máximo en DOCE (12) HORAS** para casos netamente de soporte; para los casos en que se requiera desarrollo, una vez sea analizado el impacto correspondiente, deberá ser informado al Cliente el tiempo de solución.





Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

ESU

Empresa para la Seguridad Urbana

✓ **Prioridad Baja (ESTÁNDAR):** El sistema presentó un problema o falla, pero los usuarios pueden continuar trabajando normalmente, teniendo en cuenta que ya se reportó el problema. Este requerimiento **se deberá atender en un máximo de VEINTICUATRO (24) HORAS** con **atención inicial telefónica antes de CUATRO (4) horas**. Este tipo de problemas se reporta al área de soporte técnico y en el transcurso de las siguientes VEINTICUATRO (24) horas, se deberá enviar un reporte al administrador del sistema para informarle en cuanto tiempo se le entregaría la solución para que esta persona haga el respectivo seguimiento. En cualquiera de los casos reportados como prioridad Baja, nunca estos tiempos de entrega y **solución excederían VEINTICUATRO (24) HORAS** para casos netamente de soporte; para los casos en que se requiera desarrollo, una vez sea analizado el impacto correspondiente, será informado al Cliente el tiempo de solución.

Esquema de soporte: Para brindar una mejor y mas inmediata atención, ServiSoft S.A. prestará asistencia por conexión remota en primera instancia (la cual deberá ser autorizada por el cliente); si por dicho medio no se logra dar solución del incidente reportado, se procederá a programar la visita correspondiente a las instalaciones del cliente.

Para todos los casos de soporte técnico post implantación, se tendrán destinados los siguientes medios para realizar la respectiva atención a los usuarios basados en los casos y tiempos de atención mencionados anteriormente. Estos medios de comunicación serán:

- **Contacto Telefónicos:**
Medellín: ServiSoft.
Teléfono: (4) 416 00 55
- **Correos de Soporte Técnico**
servicioalcliente@servisoft.com.co
- **Sitio Web de Soporte**
www.servisoft.com.co

Incluye: a) Atención a consultas y/o inquietudes referentes a la operación de los Programas; b) Creación y/o Seguimiento de casos o incidentes establecidos y documentados por el Cliente; c) Elaboración conjunta de un diagnostico preliminar o acción a seguir ante un caso o problema; d) Recomendaciones a seguir para prevenir posibles fallas en el uso/operación de los Programas y e) Sugerencias de métodos alternos de solución a un problema, mientras se gestiona una mayor prioridad con ingeniería y/o se obtiene una corrección definitiva. El Servicio de Soporte Técnico se ofrecerá en Jornada Laboral de Lunes a Viernes, en horas hábiles de oficina; es decir de 7:30 AM a 6:00 PM.

Soporte Técnico Correctivo: El grupo de Soporte Técnico se deberá comunicar con la persona encargada de la ESU quien solicitó el servicio, dentro del rango de tiempo de respuesta establecido por el contrato de soporte, y de conformidad con la prioridad asignada al caso; con el fin de brindar asistencia telefónica para la ampliación y documentación de las fallas del sistema. Cuando la magnitud de un caso o incidente lo amerite, la División de Soporte Técnico de **ServiSoft** **deberá** efectuar las gestiones de





escalamiento correspondientes a fin de obtener del grupo de Ingeniería una corrección al programa, con el propósito de dar solución permanente a un caso o problema reportado por **la ESU**. Si la magnitud del problema, así lo amerita, un ingeniero del Grupo de Soporte Técnico deberá ser desplazado a las instalaciones de la ESU a criterio del Gerente de Soporte Técnico e interventor de la ESU con el fin de corregir el incidente ocurrido con el sistema.

El proveedor deberá realizar todos los esfuerzos razonables para corregir o solucionar el/los problema(s) debidamente documentados.

Casos y Prioridades: La atención brindada a un caso individual (Problema o Inquietud) es determinada por su nivel de prioridad y tiempo de atención asociado. Los niveles de prioridad son asignados a un caso cuando este es iniciado y varían desde impacto Crítico (P1) con tiempo de atención de hasta cuatro (4) Horas, a impacto Mínimo (P4) con tiempo de atención de hasta dos (2) días hábiles. **ServiSoft** deberá realizar su mejor esfuerzo en superar los tiempos de servicio en función de los recursos disponibles, así mismo deberá hacer partícipe a **la ESU** en el criterio de calificación de las prioridades.

Definiciones: El Servicio de **Actualización de Soporte Lógico** deberá cubrir la reposición tecnológica de los bienes informáticos licenciados por ServiSoft, incluida Documentación técnica; sobre los productos Licenciados.

El Servicio de **Soporte Técnico**, tendrá como propósito garantizar una adecuada operación de los Productos Licenciados, de conformidad con las especificaciones técnicas y de funcionalidad señaladas en la documentación relacionada con el Programa Mercurio. Los Productos ServiSoft son garantizados por término indefinido, siempre y cuando los Productos Licenciados, estén cubiertos por un Servicio Posventa de Soporte Técnico y Actualización de Soporte Lógico Vigente, en su defecto tal garantía se limita a noventa días y es aplicable exclusivamente a calidad de medios magnéticos y documentación.

Se entiende por **Instalación**, el proceso mediante el cual el personal técnico de **SERVISOFT** copia los programas desde el CD al disco duro del computador definido por **la ESU**. Se entiende por **Capacitación**, la actividad mediante la cual el personal técnico de **SERVISOFT** entrena a los usuarios de **la ESU** en el uso de los programas, así como la navegación por los menús, el contenido y operación de las diferentes opciones y en general, el conocimiento de las características de los programas, darle respuesta a inquietudes de los usuarios y la solución de problemas en el manejo del sistema. Se entiende por **Implementación**, el proceso mediante el cual el personal técnico de **SERVISOFT** valida requerimientos, afina programas y configuraciones, realiza acompañamiento, resuelve inquietudes y entrena al personal de **la ESU**, en el uso del software, como son la configuración de los diferentes parámetros de rutas, índices, formularios, configuración de reportes, elaboración de formatos y solución de dudas e inconvenientes relacionados con el contrato.

4. IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR:

Contrato de prestación de servicios.





5. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA:

El presente proceso de contratación se fundamenta en la normatividad vigente para la contratación directa, específicamente en la causal señalada de acuerdo con el **literal C del artículo 24** del manual de contratación de la ESU, se podría contratar con una oferta teniendo en cuenta las condiciones y precios del mercado solo en los siguientes casos: “Los contratos que tengan por objeto adquirir tecnologías y equipos de la información o telecomunicaciones, conocimiento científico o se trate de actualización, ampliación, modificación o soporte de Software o Licencias de uso que presenten compatibilidad con los ya instalados o cuando los equipos y/o servicios estén sujetos a garantías de fábrica o exclusivas”. De la misma forma y de acuerdo con el reglamento de contratación de la ESU y su manual en el **artículo 24 literal I**, es procedente contratar con una sola oferta, cuando no exista pluralidad de oferentes, es decir que solo existe una persona que pueda proveer el bien o servicio por ser titular de los derechos de autor o propiedad industrial; o por ser, de acuerdo con la ley, su proveedor exclusivo. Por lo expuesto y para dar cumplimiento a las necesidades de la ESU y su área de archivo en el proceso de gestión documental, se requiere la contratación de los servicios anteriormente descritos (en objeto y alcance) en cumplimiento de lo programado bajo el Plan Anual de Adquisiciones y Gestión del área.

6. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN DEL MISMO:

6.1 ESTUDIO DEL MERCADO:

Para calcular el presupuesto de la contratación se tuvo en cuenta la propuesta técnico comercial del proveedor. Se adjunta el soporte respectivo.



Cotización_2018-MD
 L-MTO-ESU-006-01-V

6.2 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

DESCRIPCIÓN	VALOR
Contrato soporte técnico y mantenimiento Mercurio Renovación desde la firma del contrato hasta el 31-01-2018 (12 meses)	\$ 14.536.299
IVA 19%	\$2.761.896
TOTAL	\$17.298.195

6.3 INFORMACIÓN PRESUPUESTAL QUE RESPALDA LA CONTRATACIÓN

La ESU cuenta con el presupuesto para dicha contratación que se deberá ejecutar por el rubro presupuestal No 12010602-1 y centro de costos No 13064.

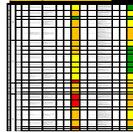




7. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN:

El proveedor Servisoft es propietario de los derechos de autor.

8. **RIESGOS:** Se anexa el soporte que permita la tipificación, estimación y asignación de los riesgos previsible.



9. **GARANTÍAS EXIGIDAS:** análisis que sustenta la exigencia de garantías.

Cumplimiento del contrato. Para asegurar el total y estricto cumplimiento del contrato, por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y deberá estar vigente durante el plazo del contrato y cuatro (4) meses más.

Calidad. Garantizará la calidad de los servicios descritos en este contrato, por una cuantía equivalente al veinte (20%) por ciento del valor del contrato y con vigencia igual al del plazo del contrato y cuatro (4) meses más.

Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones. Por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato y con vigencia por el término de duración del contrato y tres (3) años más.

10. INDICACIÓN DE SI LA CONTRATACIÓN RESPECTIVA ESTÁ COBIJADA POR UN ACUERDO INTERNACIONAL O UN TRATADO DE LIBRE COMERCIO VIGENTE PARA EL ESTADO COLOMBIANO:

La contratación no está cobijada por Acuerdo Internacional o Tratado de Libre Comercio alguno.

11. CONDICIONES CONTRACTUALES:

11.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATO

11.1.1 OBLIGACIONES DE LA ESU: **1)** Realizar el pago por el servicio prestado de acuerdo con la forma de pago establecida en la cláusula octava. **2)** Suministrar toda la información suficiente para que el **CONTRATISTA** pueda desarrollar su objeto contractual. **3)** Efectuar la supervisión del contrato. **4)** Definir seguridades para su manejo del Sistema de gestión documental, ya que de esto depende el buen funcionamiento del software. **5)** Verificar la confiabilidad de la información ingresada y obtenida del sistema, así como de tener las respectivas copias de soporte de todos sus datos. **6)** Asegurarse de mantener su red





funcionando, en caso de presentarse problemas debe documentar sus procesos manualmente y una vez el servicio se haya restablecido ingresar la información al sistema. **7)** Hacer buen uso de esta configuración y definir seguridades para su manejo, ya que de esto depende el buen uso del software. **8)** Notificar por correo electrónico cualquier problema que tenga con el manejo del programa al Departamento de Soporte Técnico de **SERVISOFT**, quien se encargará de dar respuesta a su solicitud. **9)** Realizar las pruebas necesarias del software y validar los resultados arrojados por el mismo antes de iniciar la puesta en producción. **10)** Mantener un ambiente de pruebas durante el proyecto y durante todo el periodo de uso del software, para la realización de talleres de capacitación, instalación de nuevas versiones y simulación de procesos del sistema. **11)** Instalar, probar y colocar en producción las nuevas versiones del software que se le entreguen a la **ESU**, resultantes de las modificaciones o adiciones inherentes al objeto del contrato.

11.1.2 OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA: **1)** Cumplir con el objeto del contrato y con cada una de las actividades descritas para el desarrollo del mismo, con la diligencia y eficiencia requerida dentro de los términos establecidos, según las instrucciones que para el efecto le sean dadas. **2)** Designar un representante para efectos de facilitar y agilizar el manejo de la información entre las partes. **3).** **SERVISOFT** instalará en la **ESU** las actualizaciones por nuevas versiones del producto. **4)** Prestar el servicio de soporte del Sistema de gestión documental MERCURIO para parametrización, estabilización y optimización del mismo. **5)** Atender las consultas telefónicas con el fin de resolver dudas de operación del programa, los días hábiles de lunes a viernes, de 07:30 am a 12:30 PM y de 1:30 PM a 06:00 PM. **6)** Planear, documentar, y realizar los ajustes de la aplicación y las pruebas técnicas y funcionales, basadas en los requerimientos que se realice, y hacer entrega a la **ESU** demostrando que la aplicación funciona de acuerdo a lo establecido entre las partes, con cargo a las horas asesoría presencial contratadas y con el caso de uso entregado por escrito por la **ESU**. **7)** Proporcionar la documentación, capacitación, y soportes sobre las características, operación y manejo del Sistema de gestión documental marca **SERVISOFT**. **8)** Otorgar garantía de un mes para los nuevos desarrollos realizados durante la vigencia del contrato. La garantía debe cubrir problemas de funcionamiento de los nuevos desarrollos del software **MERCURIO** realizados durante la vigencia del contrato, según las especificaciones definidas en la cotización. **9)** Utilizar el acceso remoto para poder diagnosticar directamente cualquier tipo de problema, evitando así el desplazamiento y agilizando la atención con cargo a las horas de asesoría presencial contratadas. **10)** Apoyar a los usuarios en el manejo de los módulos adquiridos con cargo a las horas contratadas. **11)** Realizar pruebas técnicas, de funcionalidad, y desempeño de los programas entregados. **12)** Cumplir con todas las obligaciones relativas a la seguridad social vigentes y dejar las constancias respectivas del cumplimiento de dicha obligación **13)** Mantener vigentes las garantías durante la ejecución y liquidación del contrato.

11.1.3 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS:

En desarrollo de las anteriores obligaciones, el contratista se obliga a suministrar los siguientes productos y/o servicios:

Ver detalle en numeral 3. ESPECIFICACIONES DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR.





11.1.4 FORMA DE PAGO:

La ESU pagará al Contratista en 12 Pagos iguales mes vencido, contra entrega de servicio demandado por la ESU y efectivamente prestado. Se facturarán en pagos mensuales iguales a partir de la aprobación de pólizas por parte de la Secretaría General.

Documentos requeridos: Certificado de parafiscales e informe de ejecución del servicio.

11.1.5 SUPERVISIÓN DEL CONTRATO:

La Supervisión del Contrato estará a cargo del Profesional Universitario Grado 02 adscrito a la Oficina Estratégica; quien ejercerá las obligaciones y responsabilidades de acuerdo con lo establecido en el **artículo 24** del Manual de Contratación de la Entidad.

11.1.6 PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo del presente contrato será con una vigencia de un (1) año con inicio el 01 de Febrero de 2018 y finalización el 31 de Enero de 2019, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

11.1.7 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

El objeto del contrato se ejecutará en la ciudad de Medellín.

Cordialmente,

CARLOS ALBERTO RESTREPO BUITRAGO

Profesional Universitario Grado 02

Empresa para la Seguridad Urbana

