


CONCEPTO TECNICO

Se trata de oferente único por ser la Empresa Sistemas Integrales el poseedor de los derechos de autor del Software SOLIN, por lo tanto, solo podrá contratarse con esta empresa o con quien el indique

Se anexa Certificado de registro de soporte lógico, de la Dirección Nacional de derechos de Autor


CARLOS ANDRES CAMACHO ACUÑA
Profesional Especializado 03 Gestión Tecnológica

 MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL OFICINA DE REGISTRO		Libro - Tomo - Partida 13-15-388 Fecha de registro 02-Feb-2006
CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO		
1. DATOS DE LAS PERSONAS		
Page 1 of 2		
AUTOR		
Nombres y apellidos	HECTOR GREGORIO BONILLA DELGADO	No de identificación CC 79736073
Nacional de	COLOMBIA	
Dirección	KRA 19 84 65	Ciudad BOGOTA D.C.
AUTOR		
Nombres y apellidos	ANDRES ALBERTO SANPEDRO PARDO	No de identificación CC 79685054
Nacional de	COLOMBIA	
Dirección	KRA 19 84 65	Ciudad BOGOTA D.C.
AUTOR		
Nombres y apellidos	LUIS FREDDY GUERRERO LOPEZ	No de identificación CC 80021263
Nacional de	COLOMBIA	
Dirección	KRA 19 84 65	Ciudad BOGOTA D.C.
TITULAR DERECHO PATRIMONIAL		
Razón social	SISTEMAS INTEGRALES LTDA	No de identificación NIT 800243576
Dirección	KRA 19 84 65	Ciudad BOGOTA D.C.
PRODUCTOR		
Razón social	SISTEMAS INTEGRALES LTDA	No de identificación NIT 800243576
Dirección	KRA 19 84 65	Ciudad BOGOTA D.C.
2. DATOS DE LA OBRA		
Título original	SOLIN SOLUCIÓN INTEGRAL	
Fecha de creación	2004	Fecha primera publicación 2005
	Pais de origen	COLOMBIA
CLASE DE OBRA	EDITADA	
CARACTER DE LA OBRA	OBRA DERIVADA	
ELEMENTOS APORTADOS DE SOPORTE LOGICO	PROGRAMA DE COMPUTADOR	
TÍTULO ANTERIOR DE LA OBRA		
3. DESCRIPCIÓN DE LA OBRA		
SOFTWARE DE GESTION INTEGRAL PARA EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS. APLICABLE EN OTROS SECTORES EMPRESARIALES Y COMPUESTO POR LOS SUBSISTEMAS DE FACTURACION, CARTERA, PQR, CONTABILIDAD, CUENTAS POR PAGAR, TESORERIA, INVENTARIOS, COMPRAS E IMPORTACIONES, PRESUPUESTO, ACTIVOS FIJOS, WEB GERENCIAL, MANTENIMIENTO Y GARANTIAS, COSTOS.		
4. OBSERVACIONES GENERALES DE LA OBRA		
LOS AUTORES MANIFIESTAN QUE LA OBRA SE CREO EN EL PERIODO COMPRENDIDO POR LOS AÑOS 2003 -2004		
INNOVACION DE PRODUCTO		
5. DATOS DEL SOLICITANTE		



IBAGUÉ VIBRA

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola
- Pbx: (8)2756000 - Fax: (8) 2518982
P.O.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena
LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué - Tolima /
www.ibal.gov.co - sistemas@ibal.gov.co

	MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA		Libro - Tomo - Partida	
	DIRECCION NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR		13-15-388	
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL		Fecha de registro		
OFICINA DE REGISTRO		02-Feb-2006		
CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO				
Page 2 of 2				
Nacional de	COLOMBIA	SISTEMAS INTEGRALES LTDA		
Dirección	KR 19 84 85	En representación de		
Correo electrónico	salvadorib@golin.com.co	Teléfono	6216913. Ciudad BOGOTA D.C.	
		Radicación de entrada	1:2006-663	
RICARDO BALLESTEROS VALENCIA JEFE OFICINA DE REGISTRO				

1139

SISTEMAS INTEGRALES LTDA – SINTEG.

Prestar Servicios de Soporte, Actualización y mantenimiento al Sistema de Información SOLIN adquirido por el IBAL OFICIAL S.A ESP

Propuesta técnica y económica

Para: el IBAL OFICIAL S.A ESP.

Proponente: SISTEMAS INTEGRALES LTDA - SINTEG

Contacto: SALVADOR BROCHERO ESCOBAR

Teléfono: 311 8127886 / 317 3631067

Email: jorgef@solin.com.co / solin@solin.com.co



Versión 2.3
Bogotá, abril de 2022.

PBX: (571) 6214240 – Bogotá DC., Colombia

Email: solin@solin.com.co

www.solin.com.co



Estamos Certificados



generando calidad



PR-0792121A IBAL

Bogotá, 18 de abril de 2022

Ingeniera

ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS

Gerente General

IBAL S.A ESP OFICIAL

Ibagué (Tolima)

Asunto: Propuesta para prestar servicios de Actualización, Soporte y Mantenimiento al Sistema de Información SOLIN en el IBAL OFICIAL S.A ESP.

En atención a su amable solicitud, nos es grato someter a su consideración nuestra oferta para prestar los servicios descritos en este documento y que se proporcionarán a partir de la terminación del contrato 143 del 24 de septiembre de 2021.

La propuesta incluye tres aspectos concretos y fundamentales como son:

- Actualización de aplicaciones a la versión más reciente durante la vigencia del contrato.
- Soporte, de segundo nivel, presencial en las instalaciones del IBAL y remota vía telefónica o por internet.
- 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 o por acceso remoto a los equipos del IBAL, con el alcance detallado en esta oferta y en el Documento de Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS).

Atentamente,



SALVADOR BROCHERO ESCOBAR
Gerente SISTEMAS INTEGRALES LTDA.

TABLA DE CONTENIDO

1	ANTECEDENTES.....	4
2	OBJETO DE ESTA PROPUESTA	5
3	ALCANCE DE LA OFERTA.....	6
3.1	<i>Actualización de Aplicaciones.....</i>	<i>8</i>
3.2	<i>Coordinación de actividades.....</i>	<i>8</i>
3.3	<i>Otras Actividades de Soporte.....</i>	<i>8</i>
3.4	<i>Horario de disponibilidad del servicio.....</i>	<i>8</i>
4	METODOLOGIA DE TRABAJO.....	9
4.1	<i>Atención de requerimientos.....</i>	<i>9</i>
4.2	<i>Capacitación y/o Refuerzos en Capacitación.....</i>	<i>10</i>
4.3	<i>Atención Remota.....</i>	<i>10</i>
5	CONDICIONES DE LA OFERTA.....	11
5.1	<i>Horario de disponibilidad del servicio.....</i>	<i>11</i>
5.2	<i>Duración del contrato.....</i>	<i>11</i>
5.3	<i>Valor de la Oferta.....</i>	<i>11</i>
5.4	<i>Forma de Pago.....</i>	<i>12</i>
5.5	<i>Validez de la oferta.....</i>	<i>12</i>

1 ANTECEDENTES.

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. ESP. Oficial, adelantó mediante la invitación pública 004 de 2013, un proceso cuyo objeto fue **"LA ADQUISICION DE UN PRODUCTO DE SOFTWARE INTEGRADO QUE CUBRA LAS AREAS TECNICA, OPERATIVA, COMERCIAL, FINANCIERA, ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS AL IGUAL QUE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA SU IMPLEMENTACION Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO EN LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. ESP. OFICIAL"**.

El proceso anteriormente mencionado, fue adjudicado a nuestra Empresa SISTEMAS INTEGRALES LTDA, mediante resolución del 08 de enero de 2014. Consecuencia de lo anterior se suscribió el Contrato de Compraventa No. 0009 de enero 23 de 2014 cuyo objeto es la **"la adquisición de un producto de software integrado que cubra las áreas Técnica, Operativa, Comercial, Financiera, Administrativa y de Recursos Humanos al igual que los servicios requeridos para su implementación y puesta en funcionamiento en la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP. OFICIAL"**.

El objeto contractual correspondiente al contrato de Compraventa No. 0009 de enero 23 de 2014 se ha cumplido por parte de SISTEMAS INTEGRALES y a la fecha el sistema de información SOLIN adquirido por el IBAL está en plena producción y actualizado en el IBAL.

Los términos de la invitación pública 004 de 2013 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.

Coherente con lo anterior y una vez surtidos los trámites requeridos para el asunto, en enero de 2017 se suscribió, entre el IBAL S.A. ESP. OFICIAL y SISTEMAS INTEGRALES LTDA, el contrato No. 0022 de 2017, cuyo objeto fue del de **"SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DEL SISTEMA INTEGRADO SOLIN INSTALADO EN EL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL"**.

De la misma manera para los años 2018, 2019, 2020 y 2021 el IBAL S.A. ESP. OFICIAL y SISTEMAS INTEGRALES LTDA, suscribieron contratos cuyo objeto ha sido **"SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE INTEGRADO QUE CUBRE LAS ÁREAS TECNICA, OPERATIVA, COMERCIAL, FINANCIERA, ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS – SOLIN ERP – DE LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. ESP. OFICIAL"**.

De tal manera el presente documento corresponde a nuestra propuesta técnica económica para dar continuidad a la prestación del servicio antes señalado, hasta abril de 2023, a *la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP. OFICIAL*.

2 OBJETO DE ESTA PROPUESTA

Este documento tiene por objeto puntualizar aspectos técnicos y metodológicos de la propuesta presentada a la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP. OFICIAL por SISTEMAS INTEGRALES LTDA, para prestar el servicio de "SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION QUE CUBRE LAS AREAS TECNICA, OPERATIVA, COMERCIAL, FINANCIERA, ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS – SOLIN ERP – DE LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL".

PBX: (571) 6214240 – Bogotá DC., Colombia

Email: solin@solin.com.co

www.solin.com.co

Estamos Certificados



generamos calidad!



3 ALCANCE DE LA OFERTA

La presente oferta tiene varios componentes fundamentales: Actualización del sistema, Mantenimiento de este (requerimientos generados por el *IBAL S.A. ESP. OFICIAL*), 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 una 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 una 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 del IBAL, 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 con el plan dispuesto por la supervisión del proyecto

Ofrecemos Doscientas (200) horas durante la vigencia del contrato para las actividades de 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).

Para efectos de la atención del soporte presencial, SISTEMAS INTEGRALES trasladará a la ciudad de Ibagué uno de sus consultores, con la frecuencia pactada dentro del tiempo ofrecido, para el efecto, él atenderá las solicitudes que en este sentido le sean presentadas por el supervisor del contrato o su delegado.

El consultor referido estará siempre soportado por nuestros demás funcionarios conocedores del proyecto y su servicio tiene como alcance el de soportar a los funcionarios del área de Sistemas del IBAL 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:

1. Las actividades que requiera el IBAL 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)
2. Actualización (instalación de nuevas versiones del sistema, explicación y capacitación a usuarios en nuevas funcionalidades)
3. 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)
4. Soporte y capacitación a los funcionarios que desempeñan el SOPORTE DE PRIMER NIVEL, análisis de diversos casos inherentes a la aplicación, revisión de procesos que tengan que ver con el aplicativo, gestión de las tareas de mantenimiento, asesoramiento en la documentación de requerimientos y ajuste de informes y/o formularios.
5. Dar soporte a los funcionarios que desempeñan el SOPORTE DE PRIMER NIVEL del IBAL ante dudas de manejo, funcionalidades o asistencias que requieran los usuarios finales del sistema de información SOLIN.
6. Realizar ajustes a los procedimientos sistematizados, previa discusión en mesa de trabajo y aprobación de las áreas afectadas y dueños de los procesos, de manera que se mantenga la integralidad del sistema de información, de dicha mesa de trabajo se levantará un acta definiendo los respectivos ajustes y estableciendo el nuevo procedimiento, que será el soporte respectivo para la solicitud de ajuste a SOLIN quien determinará la viabilidad del ajuste, además de la aprobación del supervisor del contrato del área respectiva. Estos ajustes serán calificados como nuevos desarrollos o actualizaciones por cambios normativos.
7. Dar cumplimiento al ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) que hace parte integral del contrato.
8. Todas las actividades anteriores siempre tendrán el acompañamiento de un responsable del área de sistemas del IBAL.

En casos excepcionales, la visita de nuestros Consultores será solicitada por el supervisor del proyecto por parte del IBAL, con al menos tres (3) días hábiles de anticipación y el tiempo mínimo de la visita es de doce (12) horas. Se considera excepcional en la medida que no está dentro de la programación mensual previa que debe acordarse entre las partes.

El Consultor que prestará los servicios de soporte presencial a usuarios en el IBAL, 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 del IBAL a efecto de colaborar con el área de sistemas en el diagnóstico o solución de eventuales inconvenientes reportados.

PBX: (571) 6214240 – Bogotá DC., Colombia

Email: sofin@solin.com.co

www.solin.com.co



Estamos Certificados



Adicional al ingeniero permanente en las instalaciones del IBAL, estamos en la disposición de enviar a las instalaciones del IBAL por lo menos una (1) semana al mes, otro profesional que esté acorde al perfil funcional de la actividad que se requiera realizar.

3.1 Actualización de Aplicaciones

Ofrecemos la actualización de los componentes del sistema de información SOLIN que opera en el IBAL 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 o 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.

3.2 Coordinación de actividades

Las labores del Consultor de Soporte de SISTEMAS INTEGRALES ofrecido en el presente documento, se realizarán en forma coordinada con el personal de la oficina de sistemas del IBAL; pero será el supervisor del contrato, o quien él designe, quien precisará las tareas a realizar (capacitación, soporte y apoyo en actividades inherentes al sistema de información SOLIN) y programará las fechas y horas para cada visita. Al final de esta se hará una relación de los asuntos atendidos y las horas dedicadas, relación que se suscribirá por el Consultor y el Interventor y soportará el avance del proyecto.

3.3 Otras Actividades de Soporte

- Acompañamiento al SOPORTE DE PRIMER NIVEL y al usuario final en la ejecución del proceso de cierre de año y apertura de nueva vigencia a los diferentes subsistemas o módulos que así lo requieran, revisando los manuales del proceso controlados por EL SOPORTE DE PRIMER NIVEL.
- Soporte y mantenimiento en los módulos o subsistemas de NIIF, ordenes de trabajo, activos fijos, cartera, reportes al SUI, conciliaciones bancarias, informes contaduría general de la nación e informes de calidad y descuentos.
- Soportar y capacitar al SOPORTE DE PRIMER NIVEL y al usuario final en la implementación en el sistema de información SOLIN de la nueva normatividad de calidad y descuentos.

3.4 Horario de disponibilidad del servicio

Todos los servicios de soporte (presenciales o remotos) realizados por un representante de SINTEG al IBAL 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 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. El análisis y desarrollo de requerimientos es un proceso de desarrollo a la medida, cuyas actividades son:

1. **Análisis**, denominada elicitación y consiste en entrevistas con los funcionarios que ejecutan la operación (usuario final) con el objetivo de poder determinar la necesidad y la solución del cambio o desarrollo a la medida que están solicitando, los participantes de esta etapa son, SOPORTE DE PRIMER NIVEL DEL IBAL, USUARIO(S) FINAL(ES) y el CONTRATISTA.
2. **Documentación**, se elabora un documento que especifica la solución dentro del sistema SOLIN dada la necesidad planteada, este documento debe estar aprobado por el SOPORTE DE PRIMER NIVEL DEL IBAL Y LOS USUARIOS FINALES, en este documento se incluyen el total de horas que se consumirán del contrato para el respectivo desarrollo; aprobado el documento se deben realizar los respectivos casos de uso y de prueba para el desarrollo del requerimiento.
3. **Desarrollo**, fase en la cual el CONTRATISTA procede a elaborar el código e incorporarlo en el sistema.
4. **Pruebas**, fase que garantiza la funcionalidad del código desarrollado y el cumplimiento de lo definido en la documentación aprobada.
5. **Puesta en Producción**, fase en la cual se implementa la solución en el entorno suministrado por el IBAL.
6. **Entrega**, fase en la cual se imparte la respectiva capacitación y se suministra el manual de usuario, los participantes de esta etapa son, SOPORTE DE PRIMER NIVEL DEL IBAL, USUARIO(S) FINAL(ES) y el CONTRATISTA.

El IBAL 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. Los tiempos de respuesta y las calidades y condiciones de la información requerida para la atención de requerimientos se describe en su totalidad en el ANS que hace parte integral de la presente propuesta.

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, el funcionario designado por el IBAL 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 el IBAL deberá garantizarla. El tiempo de capacitación será con cargo a las horas ofrecidas en esta propuesta.

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 esta 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 el IBAL, 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 las bases 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 el IBAL tomará las medidas que considere pertinentes.

4.3 Atención Remota

Ofrecemos soporte remoto de segundo nivel (telefónico o por acceso remoto al servidor de la Empresa) durante el tiempo de ejecución del contrato. Este soporte puede ser especializado con uno de nuestros consultores de un perfil distinto al que se encuentra en esos momentos en las instalaciones del IBAL.

La solicitud de atención a un requerimiento de soporte en forma remota solo podrá ser realizada por el área de Sistemas de el IBAL o por el funcionario de SISTEMAS INTEGRALES que realiza el soporte presencial en la Empresa de acuerdo con lo fijado en el documento de Acuerdo de Niveles de Servicio.

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 el IBAL.

NOTA: Celeridad, metodología y demás pormenores de la atención de requerimientos se especifica en el documento de Acuerdo de Niveles de Servicio, adjunto a la presente oferta.

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 sea por doce meses contados a partir de 26 de abril de 2022.

5.3 Valor de la Oferta

ITEM	DESCRIPCION	TOTAL
1	SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DEL SISTEMA INTEGRADO SOLIN INSTALADO EN EL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, POR UN AÑO.	386,759,316
T O T A L		386,759,316

Valor de la oferta, incluidos todos los impuestos y contribuciones, *Trescientos Ochenta y Seis Millones Setecientos Cincuenta y Nueve Mil trescientos Dieciséis pesos* (\$386.759.316).

NOTA: El Valor mensual de la oferta, incluidos todos los impuestos y contribuciones, es de Treinta y Dos Millones Doscientos Veintinueve Mil Novecientos Cuarenta y Tres pesos (\$32.229.943) al mes.

La propuesta incluye:

- Actualización de los módulos o componentes del sistema SOLIN implantados en el IBAL, ante cambios normativos o inclusión de nuevos procesos o funcionalidades ante la conveniencia decidida por el desarrollador.
- Soporte técnico de segundo nivel, es decir, a los funcionarios del área de sistemas de la Empresa, en las instalaciones del IBAL.
- 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 el IBAL.
- Desarrollo de nuevas opciones, componentes, módulos o funcionalidades,

5.4 Forma de Pago

El IBAL desembolsará, a favor de SISTEMAS INTEGRALES, el valor del contrato mediante actas parciales de ejecución suscritas entre las partes y avaladas por el supervisor del contrato.

5.5 Validez de la oferta

La presente oferta es válida por 30 días calendario.