CONTRATO DE COMPRAVENTA No. 110 DE 2021

CONTRATISTA: **VIRTUAL TECHNOLOGIES S.A.S**
R.L: **ADOLFO BERNAL ZUÑIGA**

NIT: **830.075.002-8**

OBJETO: **CONTRATAR LA ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE TURNOS (CON CALIFICADORES), EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INSTITUTO NACIONAL PE NITENCIARIO Y CARCELARIO –INPEC A NIVEL NACIONAL".**

VALOR TOTAL: **NOVENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS M/CTE ($ 96.900.000) EXCLUIDO DE IVA.**

==========

Entre los suscritos **JACQUELINE TORRES,** mayor de edad, identificada con Cédula de Ciudadanía No.28.682.760 expedida en Chaparral, Tolima, quien obra en su calidad de **Directora de Gestión Corporativa (E)**, nombrada por el Director General del INPEC mediante Resolución No.0006315 de fecha 30 de diciembre de 2020, debidamente facultada para contratar por el Director General del INPEC mediante Resolución No. 0003250 del 14 de mayo de 2021, para actuar en nombre y representación del **INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO – INPEC** Identificado Tributariamente con **NIT. 800.215.546-5**, establecimiento público del orden nacional, adscrito al Ministerio de Justicia y del Derecho, con personería jurídica, patrimonio independiente, autonomía administrativa y financiera, entidad reestructurada mediante el Decreto 4151 de 2011, quien para los efectos del presente Contrato se denominará **EL INPEC**, por una parte, *y* por la otra, **ADOLFO BERNAL ZUÑIGA** mayor de edad, identificado con la **Cédula de Ciudadanía Número 79.518.654**, actuando en nombre y representación de la **VIRTUAL TECHNOLOGIES S.A.S con NIT. 830.075.002-8**, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente Contrato de Compraventa, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. Que el artículo 2º de la Constitución Política de Colombia, consagra los fines esenciales del Estado a través de la participación de sus habitantes en las decisiones que los afecten y en los servicios que prestan las instituciones de Colombia.

2. Que el inciso 2º del artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, establece que: *"(...) Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. (...)".*

3. Que de conformidad con lo establecido en los numerales 1 y 3 literal c) del artículo 11 de la Ley 80 de 1993, la competencia para escoger contratista será del jefe o representante legal de la entidad.

4. Que es función de las entidades públicas dar cumplimiento a lo establecido en el decreto 2623 de 2009 que reglamenta la atención al ciudadano por parte de las mencionadas entidades.

5. Que el Decreto 4151 del 3 de noviembre de 2011, en su artículo 8 faculta al Director General para dirigir la implementación de las políticas, planes y programas que debe desarrollar la entidad, además de definir los parámetros estándares y políticas sobre los cuales se desarrollará el proceso de desconcentración funcional del Instituto. En este sentido, para la organización y el eficiente funcionamiento de las direcciones, oficinas y subdirecciones constituidas en la estructura del INPEC a través del Decreto 4151 de 2011, se hace necesaria la conformación de grupos internos de trabajo con el fin de cumplir las funciones y responsabilidades asignadas.

6. Que el numeral 23 del artículo 2 del Decreto 4151 de 2011, establece entre otras, que una de las funciones del INPEC es: *(...) Definir e implementar estrategias de atención y participación al ciudadano. (...)*

7. Que la Resolución No. 000243 del 17 enero de 2020, en su artículo 2 estableció entre otras como funciones del grupo de Atención al Ciudadano, las siguientes_

> *(...) 3. Recibir, registrar tramitar las quejas, reclamo, sugerencias y denuncias e informar oportunamente a los privados de la libertad y ciudadanía la gestión adelantada.*
>
> *4. Realizar seguimiento de la gestión oportuna de la respuesta entrega a privados de la libertad y ciudadanía por parte de las dependencias competentes con relación a quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Instituto.*
>
> *5. Consolidar la información estadística de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que permitan el mejoramiento continuo de los servicios del Instituto.*
>
> *6. Realizar diagnósticos, estudios y presentar propuestos a las dependencias del Instituto de solución respecto al problemática detectada, producto del análisis las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los privados de la libertad y la ciudadanía.*
>
> *7. Verificar el funcionamiento y operación de las áreas de atención al ciudadano en las dependencias del Instituto.*
>
> *9. Coordinar la aplicación de instrumentos que permitan evaluar la calidad y satisfacción en los servicios de tratamiento penitenciario, atención básica y seguridad. Los instrumentos serán elaborados por las dependencias competentes. (...)*

8. Que, en ese orden de ideas, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC – en desarrollo de la actividad de atención al ciudadano requiere de recursos físicos, humanos, financiero y tecnológicos, necesarios para su normal

funcionamiento, en los niveles (Sede Central, Direcciones Regionales y Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional), acorde con el documento CONPES 3649 del 15 de marzo de 2.010 y documento CONPES 3785 de 9 de diciembre de 2013 en el cual se establecen " Los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano", con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.

9. Que, en concordancia, con el Diagnóstico realizado por el Departamento Nacional de Planeación, en su PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO que para el año 2017 realizo las siguientes apreciaciones con el fin de mejorar el servicio al ciudadano en el INPEC:

- Fortalecer los mecanismos en la atención y evaluación del servicio.
- Mejorar las herramientas tecnológicas en los puntos de atención al ciudadano.
- Generar trazabilidad de los requerimientos solicitados en puntos de atención.
- Actualizar las herramientas en los puntos de atención.
- Descongestión en los procesos de servicio al cliente.
- Generar el cumplimiento de requerimientos legales.
- Disminuir las PQRSD en los puntos de atención al ciudadano.
- Alto número de usuarios conformes con la prestación del servicio.
- Impedir las sanciones penales y disciplinarias.
- Favorecer la credibilidad en los puntos de atención.
- Individualización del servicio que se presta al ciudadano.

10. Que por lo anterior, el INPEC tiene la necesidad de seguir dotando las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional con herramientas tecnológicas que permitan optimizar los canales de atención y se desarrolla el proyecto de inversión "IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS Y ELEMENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO AL CIUDADANO DEL INPEC NACIONAL" enmarcado en el programa nacional de servicio al ciudadano, con miras a mejorar los estándares de atención y ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los USUARIOS que acuden a los puntos de atención, debiéndose efectuar los siguientes procesos de mejora y corrección de dichas falencias teniendo en cuenta los propósitos del Instituto como es la solución integral (Asignación de turno - Calificador) que prestaría la herramienta tecnológica para una mejor atención y gestión del usuario la cual está orientada a optimizar el ciclo de servicio en la entidad mejorando la eficiencia de atención al ciudadano.

11. Que dentro de la programación presupuestal de bienes y servicios para la vigencia fiscal 2021 en los rubros: 1. C-1206-0800-10-0-1206007-02 IMPLEMENTACIÓN HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y ELEMENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO DEL INPEC NACIONAL y 2. C-1206-0800-10-0-1206008-02 IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CIUDADANO DEL INPEC NACIONAL-ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS- INFRAESTRUCTURA

PENITENCIARIA DOTADA se asignó presupuesto para comprar el empoderamiento a los puntos de atención con Herramientas Tecnológicas en medición y calificación del Servidor Público (Digiturno).

12. Que, para amparar el proceso de contratación, la Entidad expidió los siguientes Certificados de Disponibilidad Presupuestal:

- CDP No 8821 del 2021/02/08, estableciendo un presupuesto oficial de **NOVENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS SESENTA Y DOS PESOS ($ 95.299.562) M/CTE** el cual se afectará la suma de **NOVENTA Y CINCO MILLONES CUARENTA Y UN MIL PESOS ($ 95.041.000) M/CTE.**

- CDP No. 8821 del 2021/02/08 por valor de **UN MILLÓN OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS ($1.865.738)** el cual se afectará hasta la suma de **UN MILLÓN OCHOCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL PESOS ($1.859.000) M/CTE.**

13. Que la Directora de Gestión Corporativa (E) del INPEC, mediante Resolución No 003929 de fecha 04 de junio de 2021, ordenó la apertura del proceso de Selección Abreviada de Menor Cuantía No 02 de 2021, cuyo objeto es: "CONTRATAR LA ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE TURNOS (CON CALIFICADORES), EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO –INPEC A NIVEL NACIONAL".

14. Que mediante Resolución No. 004886 del 12 de julio de 2021, la Directora de Gestión Corporativa (E) en calidad de ordenadora del gasto, adjudicó el proceso de Selección Abreviada de Menor Cuantía No 02 de 2021 señalando en su artículo primero:

> **"(...) ADJUDICAR** el proceso de selección Abreviada de Menor Cuantía No.02 de 2021, cuyo objeto es: ***"CONTRATAR LA ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE TURNOS (CON CALIFICADORES), EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO –INPEC A NIVEL NACIONAL"*** a la empresa VIRTUAL TECNOLOGIES S.A.S con NIT. 830.075.002-8, representada legalmente por el señor ADOLFO BERNAL ZUÑIGA, por la suma de NOVENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS M/CTE ($96.900.000), amparado en el certificado de disponibilidad presupuestal No.8821 de 2021 del 08 de febrero de 2021 **(...)"**

15. Que teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, se celebra el presente contrato, conforme a las siguientes:

CLAUSULAS

PRIMERA. OBJETO: CONTRATAR LA ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE TURNOS (CON CALIFICADORES), EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO – INPEC A NIVEL NACIONAL.

SEGUNDA. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOLICITADAS: El contratista deberá cumplir con todos los requisitos descritos en las siguientes especificaciones:

No	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE ASIGNACION DE TURNOS Y CALIFICADORES DE SERVICIO	
	EL INPEC CUENTA CON UNA SOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE TURNOS INTELITURNO LA CUAL TIENE EN FUNCIONAMIENTO 3 SEDES, SE REQUIERE LA AMPLIACIÓN A 9 SITIOS.	
	DESCRIPCION GENERAL DE LA SOLUCION REQUERIDA: La solución para un sitio beneficiado debe estar conformada por: Cada solución de asignación de turno debe estar instalada, configurada e integrada a la solución actualmente en funcionamiento (INTELITURNO). La solución de asignación de turno con calificador consta de: - Un (1) Kiosko - Un (1) monitor touch All in One de 15" - Un (1) Mecanismo de impresión térmico para ticket de turno - Una (1) UPS PARA EL KIOSCO - Una (1) Pantalla Para Visualización de turnos - Un (1) Soporte a pared para monitor industrial de 50" - Tres (3) puntos (mínimo) de red para la solución y acces point - Una (1) Tablet para calificadores de servicios y encuestas por puesto de trabajo - Una (1) licencia del kiosco, una (1) licencia de agente por puesto de trabajo. Una (1) licencia upgrade para conexión al software central Inteliturno. Estas licencias permiten integrar las soluciones al servidor de Inteliturno - 1 licencias Cal para servidor Windows server 2019 por kiosko Dos (2) licencias de agente con calificador de servicio por puesto de trabajo en los siguientes sitios: uno (1) en CPMS Modelo Bogotá y uno (1) COBOG Picota Bogotá. Conforme al ITEM 10.25 de la ficha técnica.	
1	Especificaciones Técnicas Del Kiosco - Carcasa Kiosco De Turnos	
1.1	Estructura kiosco	Pedestal industrial en acero cold rolled de calibre 16 a 18
1.2		Pintura electrostática
1.3		Canaletas internas que permitan el ordenamiento de cables
1.4		Debe contar con mínimo un sistema de seguridad de acceso a los componentes internos el cual deberá estar ubicado en la parte posterior del chasis o estructura física, con presentación adecuada
1.5		Base de acero que permita su anclaje al piso de mínimo 1/4"
1.6		peso aproximado de máximo 40 Kilos acorde al diseño.

1.7		Dimensiones No debe superar los 53 cm de ancho, 155 cm de alto y 30 cm de profundidad, se debe contemplar el espacio y conexiones, para la impresora.
1.8		Adecuar con logotipos y colores de imagen Institucional del INPEC
1.9	Diseño para kioscos de turnos	El equipo ofertado deberá ser probado y garantizado en su totalidad. No se aceptarán equipos que estén como prototipos, en pruebas o experimentos.
1.10		Se deben presentar mínimo 3 diseños del chasis o estructura física antes de firmar el acta de inicio, el diseño final será seleccionado por el supervisor del contrato en compañía de la oficina de Atención al ciudadano.
1.11		Se debe incluir los renders digitalizados de la estructura del pedestal, escalabilidad y la decoración con los plotters autoadhesivos; así como los planos acotados del equipo propuesto.
1.12	Instalación	Se debe entregar instalado el chasis en las áreas de atención al ciudadano de los Establecimientos carcelarios beneficiados. Se debe instalar y dejar en funcionamiento el monitor touch All in One de 15", UPS y mecanismo de impresión termica para impresión del ticket de turnos y la pantalla de 50" para visualización de turnos. El chasis debe ser ergonómico y con las condiciones estéticas necesarias para un punto de atención al ciudadano
1.13	Condiciones Especiales	El proponente debe ofrecer todo el proceso, desde la concepción de la solución, la fabricación de los kioscos, la integración de los componentes y periféricos y por último, la parametrización y suministro del software de acuerdo a los requerimientos exigidos en éste documento.
2	Equipo Todo En Uno De Cómputo con Monitor touch de 15" ESPECIFICAR MARCA:_____ MODELO:_____	
2.1	Monitor Touch y equipo todo en uno	Arquitectura TODO EN UNO, no se aceptan equipos de CPU y monitor independientes
2.2	Uso Certificado	7x24x365 sin apagado, debe certificarse por el fabricante que no son equipos de oficina ni hogar. Deben ser equipos certificados para autoservicio.
2.3	Ambiente de Trabajo Certificado	Certificado por el fabricante que es un equipo de autoservicio diseñado para público en general Nota: no se aceptan equipos de oficina ni hogar no certificados para la función a desarrollar de autoservicio
2.4	Ventilación	Fanless que no tengan ni requieran ventiladores
2.5	Monitor sensible al tacto	mínimo touch 15"
2.6	Resolución de pantalla	Resolución 4:3 ó 16:9
2.7	Sistema Operativo	licencia de Windows 10 en su última versión, a nombre del INPEC.
2.8	Otros	El Kiosco deberá estar diseñado para trabajar de forma continua, en ambientes sin supervisión.

3	Mecanismo de impresión térmico para ticket de turno. (impresora) ESPECIFICAR MARCA:____ MODELO:_____	
3.1	Método de impresión	Térmica directa
3.2	Controladores	para los principales sistemas operativos, incluidos Android, Windows y Linux
3.3	Sensores	Papel agotado, cubierta abierta, papel a punto de agotarse, marca negra
3.4	Ancho De Impresión	72 / 54 / 48 / 12 mm BK3-21: 54 / 48 / 12 mm
3.5	Ancho de papel	83 / 80 / 60 / 58 / 20 mm BK3-21: 60 / 58 / 20 mm
3.6	Diámetro de rollo de papel	Hasta 120 mm
3.7	Dirección de montaje	Horizontal / Vertical
3.8	Conexión	De serie: USB (V 2.0 alta velocidad), serie, Ethernet
3.9	Corte automático	1,5 millones de cortes.
3.10	Consumibles	Se deben entregar dos rollos de papel mínimo de 160 metros de largo, para los mecanismos de impresión por cada sede beneficiada.
4	UPS PARA EL KIOSCO, ESPECIFICAR MARCA:___ MODELO:____	
4.1	Capacidad	1000 VA
4.2	Tipo de Onda	Aproximación escalonada a una onda sinusoidal
4.3	Capacidad de Potencia de Salida	600 Vatios / 1.0kVA
4.4	Máxima potencia configurable (vatios)	600 Vatios / 1.0kVA
4.5	Tensión de salida nominal	120V
4.6	Frecuencia de salida (sincronizada a red eléctrica principal)	50/60 Hz +/- 1 Hz No sincronizada
4.7	Conectores de Salida	(6) NEMA 5-15R (Batería de reserva)
4.8	Frecuencia de entrada	50/60 Hz +/- 5 Hz Auto-sensing ((*))
4.9	Entrada de voltaje	120V
4.10	Tipo de enchufe	NEMA 5-15P
4.11	Longitud del cable	1.5metros
4.12	Variación de tensión	89 - 145V

	de entrada para	
4.13	Tipo de batería	Sellada de libre mantenimiento.
4.14	Tiempo de recarga	8hour(s)
4.15	Pantalla	Pantalla led de estado con indicadores en línea: con baterías
4.16	Alarmas	Alarma, si funciona con batería: alarma característica de batería baja: alarma de tono continuo de sobrecarga
5	Pantalla Para Visualización de turnos ESPECIFICAR MARCA:___ MODELO:____	
5.1	Tipo	Monitor Industrial LED
5.2	Tamaño	Mínimo 49 pulgadas
5.3	Uso En Horas	16 horas/dia
5.4	Resolución	Resolución 3840X2160 4K UHD
5.5	Brillo	350 liendres
5.6	Contraste	4000:1
5.7	Certificación contra polvo	IP5x
5.8	Altavoces	integrado (10 w + 10 w)
5.9	Conectividad	WIFI, RJ45
5.10	Procesador	Procesador CPU Coretex A72 de cuatro núcleos a 1,7 GHz
5.11	Almacenamiento	8 Gigas
5.12	Memoria Cache	en chip Memoria caché
5.13	Sistema Operativo	Sistema operativoTizen 4.0 (VD Linux)
5.14	SO seguridad	EMC clase B
5.15	Ratio	16:9
5.16	Conectividad de entrada	Una (1) HDMI Audio (Side) Una (1) HDMI Audio video (Rear)
5.17	Consumo de energía (inactivo)	Máximo, 0.5 W
5.18	Consumo energético	Máximo 110 W
5.19	Fuente De Alimentación	AC 100 - 240 V ~ (+/- 10%), 50/60 Hz
5.20	Altavoz	Incorporado

5.21	Accesorios	Cable de alimentación, control remoto, baterías para el control remoto. Cable HDMI del metraje necesario para la puesta en funcionamiento de la Solución de atención inteligente
5.22	Nota:	Nota: Para la instalación de la pantalla de visualización deben realizarse a todo cargo del contratista las adecuaciones necesarias para que el cableado, tanto eléctrico como de datos, quede acorde a la estética y visualización agradable en el lugar en que se va a instalar, debe incluir el soporte para su instalación. Además, contemplar lo referente a los puntos de red y energía necesarios para su instalación. El INPEC entregará punto eléctrico no regulado a una distancia de máximo 15 metros del punto de instalación. Nota: debe incluir tarjeta de garantía y guía de configuración rápida.
6	Soporte a pared para monitor industrial de 50"	
6.1	Marca	Especificar
6.2	Cantidad mínima requerida	uno para cada visualizador
6.3	Tipo de soporte	Soporte de pared escualizable
6.4	Inclinación	Si
6.5	Giro	Si
6.6	Tamaño de pantalla que debe soportar	Mínimo de 43 " a 65"
6.7	Peso que debe soportar	Debe soportar mínimo 45.5 KG
6.8	Color	Negro
7	PUNTOS DE RED PARA LA SOLUCIÓN - CABLEADO ESTRUCTURADO	
7.1	Cableado Estructurado Y Access Point	Mínimo Cable U/UTP 6A, Suministro, instalación y puesta en funcionamiento de mínimo 5 puntos eléctricos regulado y no regulado según el diseño de la solución. Para datos por sitio mínimo 3 puntos y los demás que sean necesarios para la solución, esta infraestructura debe cumplir con todos los estándares internacionales vigentes: ANSI/TIA-568-C.2–2009+A1:2010, Balanced Twisted-Pair Telecommunications Cabling and Components Standard, ISO/IEC 11801 Ed 2:2010, Information Technology—Generic Cabling for Customer Premises Identificación, Marcación y Administración del sistema de cableado estructurado de cobre, de acuerdo a ANSI/TIA-606-B-2012, Administration Standard for Commercial Telecommunications Infrastructure. Uno (1) Access point para cada una de las oficinas de atención al ciudadano a intervenir con el fin de dar conectividad a los calificadores de servicios. – Con las siguientes especificaciones técnicas mínimas requeridas:

		- Router Inalámbrico de Doble Banda - Conexiones simultáneas de 2.4GHz a 300Mbps y 5GHz a 867Mbps para un total de 1.2Gbps de ancho de banda disponible - Estándares inalámbricos: IEEE 802.11ac/n/a - Interfaz WEB - Configurado exclusivamente para el acceso de los calificadores de servicio. - Debe ser entregado instalado, configurado y funcionando e integrado a la solución asignación de turnos en cada oficina. - Entregar claves de administración y configuración de seguridad según lo requerido por el INPEC.
8	EL OFERENTE DEBE INCLUIR EN SU OFERTA 1 TABLET POR PUESTO DE TRABAJO, LAS TABLETS PARA CALIFICADORES DE SERVICIOS Y ENCUESTAS CON LAS SIGUIENTES ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS: ESPECIFICAR MARCA: ___ MODELO: ____	
8.1	Tablets para el sistema de encuestas calificador de servicios y encuestas	Con micrófono: Si Conectividad: Wi-Fi Con salida para auriculares: Sí Memoria Capacidad: 2 GB Tamaño de la pantalla: 10.1 " Multi-touch: Sí Sistema operativo: Android 9.0 Cámaras: Resolución de la cámara traseras: 5 Mpx Resolución de la cámara delantera: 2 Mpx Capacidad de la batería: 4850 mAh. Con adaptador de corriente. Almacenamiento 16GB
8.2	Soporte para Tablet	Cada Tablet debe incluir un soporte anclado al módulo de atención que permita al usuario la facilidad de calificar el servicio. Este soporte debe ser de seguridad para evitar vandalismo.
9	El INPEC tiene en funcionamiento el software INTELITURNO, para la asignación de turnos y calificadores de servicios, las ampliaciones requeridas en las nuevas sedes beneficiadas deben ser integradas al software mencionado. La siguiente es la descripción informativa de las Especificaciones Funcionales del software INTELITURNO que deben ser tenidas en cuenta por el oferente para incluirlas en las ampliaciones requeridas.	
9.1	Características De La Solución	**Arquitectura y lenguaje de programación: en ambiente web desarrollado en ASP.Net**
9.2		El software es 100% multimedia para manejo desde monitores touch Screen (sin teclado físico) de forma que garantice su fácil manejo y navegación
9.3		Tiene Parametrización de tiempos time – out
9.4		Se cuenta con la Arquitectura de la solución
9.5		La solución de software "está desarrollada" en forma total e integral, permitiendo el mejoramiento del servicio de los clientes y usuarios en los lugares de ubicación, no se aceptarán desarrollos a la medida por su alto riesgo y tiempo de implementación

9.6	Parametrización De La Solución	La solución tiene una licencia "server" desde donde se administra, parametriza, obtiene las estadísticas, trazas, seguridades, configuraciones, e integraciones y una licencia Agent/Kiosk" Interfase usuario multimedia, contenidos, control de periféricos, validaciones, formularios de captura, ayudas multimedia, reglas del negocio, etc
9.7	Módulo de administración de autenticación:	Éste módulo permite parametrizar y gestionar el motor de autenticación del sistema de turnos. Mediante la creación de usuarios y perfiles se pretende generar seguridad en la información, además de la asignación de permisos que mostrarán las funciones de acuerdo a lo asignado por el administrador de la plataforma. La administración es completamente parametrizable, donde los permisos de inserción, modificación, eliminación y consulta de cada módulo se asocian a un perfil determinado, consiguiendo una serie de configuraciones de perfiles ilimitadas que se ajusten a cualquier necesidad.
9.8	Módulo De Parametrización General Del Sistema:	SELECCIÓN DE TIPO DE ATENCIÓN: FIFO, LIFO, Por prioridad, etc.
9.9		Activación o desactivación de la funcionalidad de manejo de cliente prioritario (Embarazadas, ancianos, discapacitados).
9.10		CONFIGURACIÓN DE TIEMPOS: Tiempo máximo en sala de espera, tiempo máximo en atención, etc.
9.11		MANEJO DE CLIENTES: Cliente anónimo o requiere de validación.
9.12		SERVICIO: Número de llamadas máximas antes de dar el turno abandonado
9.13		Activación o desactivación de la funcionalidad de reintegro de turnos abandonados
9.14		Activación o desactivación de la funcionalidad de redireccionamiento de turnos
9.15		Activación o desactivación de definición de modelos de atención por tipo de cliente (priorización de clientes)
9.16		Personalización de llamado de turno (Por identificación, nombre o nombre del turno)
9.17		Personalización de alertas y configuración de aparición en los terminales (dispensador, turnero o asesor)
9.18	Módulo de ubicaciones:	GRUPOS: Creación, edición, consulta y eliminación de grupos. Este sub módulo pretende jerarquizar el sistema de turnos mediante la asignación de varios puntos de atención a un mismo grupo o un grupo asignado a otro. La funcionalidad más importante es cuando el INPEC tiene 6 Direcciones Regionales, maneja Directores Regionales que tienen a su cargo un grupo de Establecimientos de Reclusión. Cada usuario que interactúe con la plataforma tiene la obligación de pertenecer a un grupo, en donde se consiga una sectorización y la información consultada sea acorde al grupo asignado (Ej.: Usuario "X" solo puede ver información de la regional o Establecimiento x)., con licencia del kiosco, del agente y del servidor.
9.19		PUNTOS DE ATENCIÓN: Creación, edición, consulta y eliminación de puntos de atención o terminales de atención asociadas a un grupo determinado.
9.20	Módulo de administración de tablas del sistema:	SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES: Creación, edición, consulta y eliminación de motivos de suspensión de actividades del personal de servicio al cliente (Papeleo, almuerzo, labor administrativa, etc.)

9.21		CAUSAS DE ABANDONO: Creación, edición, consulta y eliminación de causas de abandono de turnos (El cliente no llegó a la tercera llamada, etc.)
9.22		TABLAS DEL SISTEMA: el administrador podrá gestionar el apropiado manejo y mantenimiento de las tablas requeridas para la operación del sistema.
9.23	Módulo de configuración de servicios, que permita lo siguiente:	SERVICIOS: Creación, edición, consulta y eliminación servicios que se prestan en determinada compañía, los servicios que tengan operaciones similares se asignaran a un mismo tipo de turno. Los servicios creados serán vistos por el asesor al momento de cerrar el turno, en donde seleccionará los servicios que atendió al concluir el proceso de atención.
9.24		TIPOS DE TURNOS: Creación, edición, consulta y eliminación de tipos de turnos con sus respectivos indicativos (letras o consecutivos), rangos, prioridades y asociados a uno o varios servicios.
9.25		ADMINISTRACIÓN DE PERFILES DE SERVICIO: Permite configurar perfiles de servicio: ej. a un perfil A: se le asignan servicios que debe atender los funcionarios que estén en ese perfil de un listado de servicios.
9.26	Módulo De Administración De Encuestas:	Configuración, Creación, edición, consulta y eliminación de encuestas calificadoras del servicio de atención al cliente.
9.27		Permite disponer formulario de captura de datos del cliente evaluador ó anónimo
9.28		Permite configurar las preguntas de selección múltiple de la encuesta de evaluación de servicio
9.29		Permite integrar o excluir una sugerencia en texto desde el kiosco o dispositivo para generación de turnos y/o evaluación.
9.30		Permite consultar y exportar resultados de las encuestas.
9.31		Consta de un módulo administrativo para el seguimiento de encuestas, donde el funcionario debe contactar al cliente para verificar la razón de su respuesta (Opcional).
9.32		Cuenta con licencia para el kiosco y la opción de botón de evaluación en monitor touch todo en uno
9.33	Módulo configurador del sistema de asignación de turnos, que permite la parametrización del tiquete de impresión de turno así:	Configuración de plantillas para ticket y dispensador de acuerdo a publicidad expuesta para cada tipo de cliente .
9.34		Inclusión de Logos
9.35		Datos del solicitante
9.36		Datos del servicio
9.37		Fecha y hora
9.38		Tipo de servicio
9.39		Turno asignado
9.40		Notas legales.

6

9.41		Manejo de formatos: 60, 80, 111 columnas, fuentes y distribución. Los formatos deben ser compatibles con el mecanismo de impresión ofertado dentro la solución.
9.42		Funciones especiales de impresión (corte, velocidad, etc.)
9.43	Módulo de administración de oficinas y puntos de atención:	Creación de puntos de atención asociados a un grupo (ubicación) determinado.
9.44		Permite que el administrador del punto de servicio (oficina) pueda (según decisión propia) asignar los servicios a cada funcionario en forma permanente o temporal según perfil de servicio.
9.45		Registro de horarios de oficina calendarizado
9.46		Registro de horarios de trabajo por funcionario
9.47	Módulo de atención de turnos (funcionario):	El módulo de atención de turnos tiene como objetivo llevar a cabo el servicio de atención al cliente, donde cada asesor debe hacer el llamado de los turnos de acuerdo a una fila y política de atención determinadas, adicionalmente establece la razón cuando el personal de atención al cliente debe ausentarse de su puesto de trabajo en un tiempo determinado, ésta información va a ser consolidada y organizada de tal forma que el administrador de la plataforma verifique el rendimiento del asesor.
9.48		cuando un cliente realiza otro trámite que no pertenezca al punto de atención inicial, puede re direccionar el mismo turno a la fila correspondiente, enviando al cliente nuevamente a la sala de espera pero ya dentro de la fila le permitirá realizar su diligencia pendiente (se invierte menos tiempo que solicitar nuevo turno para trámite faltante).
9.49		Adicionalmente, el turno que haya sido asignado como abandonado puede ser reintegrado si cumple las condiciones preestablecidas (número máximo de turnos atendidos al momento de reintegrar el turno, tiempo máximo para reintegración).
9.50		Desde el módulo de administración se puede gestionar todo lo relacionado con el funcionamiento de la atención de turnos, como el número máximo de llamados de turno, alertas de tiempo máximo de atención y espera, causas de abandono de turnos, razones de suspensión de actividades, etc.
9.51	Módulo de apertura de servicio:	Permite que el funcionario se logué y seleccione el punto de atención donde realizará su labor de acuerdo al grupo de ubicación asignado inicialmente.
9.52	Módulo de generación de turnos:	Éste módulo permite la generación de turnos de acuerdo a la selección de un tipo de servicio determinado, el sistema le asigna el indicativo y el consecutivo correspondientes e imprime el ticket de información para que el cliente espere ser atendido.
9.53		La información expuesta en el módulo y en el ticket de impresión es parametrizable desde el módulo administrativo.
9.54	Módulo de reportes: Cuenta con elementos de información visual dinámicos, Dashboard (representación gráfica de las principales métricas)	El módulo de reportes tiene como función principal suplir la información en tiempo real o histórico de los distintos elementos del sistema de turnos, con el fin de impulsar la corrección de fallas en el área de servicio al cliente.
9.55		BALANCE SCORECARD: Cuadro de mando integral que muestra los principales indicadores en tiempo real de acuerdo a una ubicación determinada. Su objetivo es medir las actividades de servicio al cliente de una compañía en términos de su visión y estrategia.

9.56	consultas y reportes gerenciales generales y reportes detallados. Las consultas y reportes altamente configurables teniendo en cuenta las sedes, servicios, subservicios, módulos, fechas y horas, trafico, horas pico, usuarios y por las características demográficas más importantes de la población que solicita atención (género, edad, categoría de afiliación la caja, calificaciones del servicio, entre otras). Estos reportes y consultas sin detrimento de los típicos de los turnos y sus diferentes estados (hora de solicitud, tiempo de espera en sala, hora y tiempo de llamado, tiempo de atención, encolados, transferidos, cancelados, abandonados, etc.	REPORTE DE GRUPO: Éste reporte proporciona la información de los diferentes puntos de atención pertenecientes a un grupo determinado de acuerdo al tiempo señalado por el usuario.
9.57		REPORTE DE ABANDONOS: Éste reporte provee la información estadística acerca de los turnos en los cuales los clientes no se presentaron para ser llamados en el proceso de atención.
9.58		REPORTE DE ALERTAS: Éste reporte suministra la información de las alertas generadas por sobrepaso en tiempos de espera y de atención.
9.59		REPORTE DE ASESORES: Éste reporte le permite visualizar información estadística del tiempo empleado por los asesores en la atención de los turnos, la cantidad de turnos atendidos y el tiempo promedio de atención.
9.60		REPORTE DE CALIFICACIONES: Éste reporte le permite visualizar información de las calificaciones obtenidas de las encuestas configuradas en el servicio de atención. Estas calificaciones se muestran por cada encuesta y a su vez por cada pregunta asociada.
9.61		REPORTE DE CLIENTES REITERATIVOS: Éste reporte indica el número de veces que un cliente determinado solicito un turno de atención, normalmente son clientes que se acercan constantemente a la entidad.
9.62		REPORTE POR FRANJA HORARIA: Éste reporte permite visualizar información estadística del proceso de atención de turnos por rangos de tiempo.
9.63		REPORTE DE CONECTIVIDAD: Este reporte presenta la información en tiempo real o histórico de los usuarios conectados a la aplicación.
9.64		REPORTE DE LOG: Este reporte muestra todas las transacciones de un usuario dentro de la plataforma (Inicio de sesión, selección de módulos, cierre de sesión, etc.)
9.65		REPORTE DE PRODUCTIVIDAD: Este reporte presenta la información de la productividad de cada asesor durante la atención (número de atenciones, tiempos de atención, número de abandonos, cantidad de atenciones mayores a X tiempo, etc.)
9.66		REPORTE DE MONITOREO DE USUARIOS: Éste reporte visualiza la información de la actividad de los usuarios que se encuentran activos en el sistema. El detalle del reporte permite evidenciar que actividad están desarrollando en el momento de la consulta.
9.67		REPORTE POR TIPOS DE TURNO: Este reporte muestra la información de interés de acuerdo a un tipo de turno determinado.
9.68		REPORTE POR TIPOS DE SERVICIO: Éste reporte provee la información de interés de acuerdo a un tipo de servicio seleccionado.
9.69		REPORTE POR TIEMPOS DE ATENCIÓN Y DE ESPERA: Éste reporte permite visualizar la cantidad de atenciones diarias de acuerdo a los tipos de servicios configurados, además de un promedio de tiempos de espera diarios.
9.70		REPORTE DE SALA DE ESPERA: Este reporte muestra la información en tiempo real de los turnos que están generados a la espera de ser llamados para la atención.

9.71		REPORTE DE PUNTOS DE ATENCIÓN: Éste reporte permite conocer información acerca de los turnos atendidos, tiempos de atención, tiempos de espera y tiempos de suspensión en cada una de las sucursales.
9.72		REPORTE DE SUSPENSIONES: Éste reporte muestra la información referente a las suspensiones realizadas por cada asesor en el proceso de atención.
9.73	Módulo para personas con discapacidad: Adecuaciones Art. 5 ley 1437 de 2011, ley 1618 de 2013 y demás normas pertinentes a la configuración para atención especial y preferente para personas en situación de discapacidad (sordas, mudas, limitadas visuales, etc.). Además de los temas básicos de ley capacidad de turnos prioritarios y especiales para mujeres en estado de embarazo, personas con infantes y adultos mayores.	La solución tiene un Aplicativo para kioscos o Plataforma de accesibilidad omnicanal que permite a ciegos y personas con discapacidad o limitación visual acceder por autoservicio al portafolio ofrecido, solicitar turnos y realizar consultas y debe incluir: • Operar con pantalla negra "blacktouch" • Ayudas en audio pantalla a pantalla • cambio contrastes de color en pantallas
9.74	Otras Características - Servidores	El sistema es descentralizado, es decir cada servidor en cada oficina funciona de manera local sin la necesidad de estar conectado a internet, solo se requiere de internet para hacer una parametrización desde el servidor central, realiza la sincronización de los contenidos o sincronizar las estadísticas de todas las oficinas
9.75	Software para Generador de consecutivos	Es un componente integrado en la solución. Su funcionalidad es mostrar los tipos de servicios que ofrece la entidad, a través de un módulo interactivo, el cual permite en su pantalla inicial que el ciudadano realice la selección de servicios e informaciones propias del INPEC, además de realizar la solicitud de un turno de atención. La información debe ser personalizada, de acuerdo al manual de imagen y colores corporativos de la entidad.
9.76	Software para Visualizador de llamado	Está integrado completamente con el sistema actual generador de turnos del INPEC.
9.77		En un componente integrado en la solución que consume los servicios expuestos en el sistema y puede mostrar información al ciudadano final en el visualizador, como es el indicar que un consecutivo ha sido llamado para su atención y en que módulo será atendido.
9.78		Permite visualizar el consecutivo de los próximos usuarios a ser atendidos para que estén atentos al llamado.
9.79		Permite que se visualicen simultáneamente con los consecutivos llamados y próximos a ser atendidos, contenidos multimedia con información del instituto la cual podrá ser administrada por los usuarios que se asignen para este fin por parte del INPEC.

9.80		Esta información esta personalizada de acuerdo al manual de imagen y colores corporativos de la entidad.
9.81	Software para Operador de atención	Funciones mínimas que cumple:
9.82		Llamado de consecutivos: En espera, distraídos, Suspendidos, Transferidos
9.83		Reclasificación de consecutivo
9.84		Suspender Y/O CANCELAR consecutivos e indicar motivos (Falta documentación, no corresponde usuario, DE MANERA PARAMETRIZABLE POR EL ADMINISTRADOR DE LA SOLUCIÓN)
9.85		Clasificación de Jerarquías de consecutivo (ejemplo: General >Solicitud de Traslado>PPL
9.86		Transferencia de consecutivos
9.87		Buscar consecutivos
9.88		Captura de Datos en campos predeterminados
9.89		Campo de observaciones para texto
9.90		Cierre de Terminal con motivos (Almuerzo, break, gestión administrativa.)
9.91		Generar nuevas transacciones con el mismo consecutivo, sin necesidad de que el usuario genere un nuevo tiquete impreso.
9.92	Especificaciones De Reportes Y Estadísticas	
9.93	La solución mide los siguientes factores de la trazabilidad del servicio.	Reportes diario e Histórico de consecutivos con Estados de consecutivo, Información de consecutivo, Información del servicio, Información del ciudadano,
9.94		Histórico de consecutivos con información de creación del consecutivo: Fecha de Creación, Hora de Creación, Fecha de Atención, Hora de Atención, Fecha que Finalizó, Hora que Finalizó. Fecha Cancelado Hora Cancelado
9.95		Tiempo de Espera, Tiempo de Desplazamiento, Tiempo en Sala, Tiempo de Atención, Tiempo Total
9.96		En Caso de que el consecutivo se cancele debe mostrar Fecha de Cancelado, Hora de Cancelado y motivo de cancelación
9.97		Reportes de consecutivo en Espera con Nombre de Sala, Nombre de Cola, consecutivo Asignado, Número de Servicio Nombre Estado Servicio.
9.98		Reporte de Capacidad Empleada Vs. Porcentaje de Cumplimiento: Carga por Funcionario, % Ocupación. % Capacidad Empleada de Funcionarios, % Incumplimiento Tiempo Espera, % Incumplimiento Tiempo de atención.
9.99		Reporte de Jerarquía Completa, Jerarquías por nivel. Se entiende por Jerarquía la condición de preferencia ante el servicio de acuerdo a las condiciones del ciudadano (discapacidad, adulto mayor, madre gestante, menores de edad entre otros)

9.100		Reporte de operadores de atención en detalle, Nombre de Funcionario, Hora de Creación y tiempo de Atención
9.101		Reporte de volúmenes y Periodos de Espera
9.102		Reportes de volúmenes y Periodos de atención
9.103		Reporte de volúmenes y Periodos de Desplazamiento
9.104		Cantidad de consecutivos que incumplen promesa de atención
9.105		Cantidad de consecutivos que incumplen promesa de Espera
9.106		Reporte de Tendencia por cola indicando día, hora, Calificación. Cantidad de funcionarios, consecutivos que incumplen promesa de atención y de espera, Promedio de Espera, desplazamiento y atención por hora.
9.107		Gráfico de Línea de Tendencia indicando tendencia por Cola, Cantidades Versus Hora.
9.108		Reporte de administración en una página, Por Área, Por tipo de ciudadano, Por servicio, Por sub-servicio.
9.109		Reporte de resumen general de volúmenes
9.110		Resumen general de volúmenes Participación distribuida por tiempo de espera.
9.111		Reportes De Actividad de funcionario por día indicando: Nombre de Oficina, Nombre de Funcionario, Fecha y Hora de Entrada, Hora de Salida, Tiempo de Trabajo, Tiempo de Ocio Involuntario, Tiempo de Ocio Voluntario, Cantidad de consecutivos atendidos.
9.112		Reporte gestión por funcionarios con Volúmenes de consecutivos por funcionario y calificación
9.113		Motivo de cierre terminal por funcionario
9.114	Software Para Cubos OLAP, Estadísticas, Gráficos web, Dashboard	Los componentes estan integrados en la solución, Dashboard web que permite visualizar el estado Global de todas las oficinas, incluye en la interfaz de software de administración y permite la creación y modificación de informes a través de arrastrar y soltar archivos con métricas multidimensionales preestablecidas en cubos OLAP creados sobre la información estadística, La solución permite visualizar los gráficos por oficina a través de una pantalla gerencial WEB, La solución incluye un software especializado para la creación, administración y transmisión de contenidos multimedia paralelo al llamado de consecutivos
9.115	Cubos OLAP	Genera mínimo los siguientes parámetros multidimensionales:
9.116		Cantidad Turnos
9.117		Cantidad Adicionales
9.118		Tiempo Total Espera Turnos
9.119		Tiempo Total Espera Adicionales
9.120		Tiempo Total Espera Transacciones

9.121		Tiempo Total Desplazamiento Transacciones
9.122		Tiempo Total Atención Transacciones
9.123		Promedio Atención Transacciones
9.124		Promedio Desplazamiento
9.125		Promedio Espera Transacciones
9.126		Promedio Espera Turnos
9.127		Permite crear Cubos agrupando la información por Año, Semestre, Trimestre, mes, día y Hora
9.128		Los cubos generados se pueden exportar a los siguientes formatos: CSV, PDF Y EXCEL
9.129	Especificaciones De Gráficos Web	Gráfico nivel de servicio
9.130	La solución permite visualizar los siguientes gráficos por oficina a través de una pantalla gerencial WEB	Gráfico de resumen diario que visualiza: Tiempo promedio de atención, cantidades de consecutivos atendidos, cancelados, abandonados, distraídos, en atención, suspendidos
9.131	Especificaciones De Pantalla Gerencial	Nivel de ocupación de la oficina
9.132	La solución cuenta con módulo Dashboard web que permita visualizar de manera general el estado de la oficina (uno por sede) con visualizaciones gráficas	consecutivos generados desde el inicio de jornada hasta el momento de consulta de manera gráfica y numérica dependiendo del estado en el que el que se encuentren.
9.133		Numero de consecutivos tomados, en espera, atendidos, distraídos, suspendidos y cancelados.
9.134		Cumplimiento de tiempos de espera
9.135		Información relacionada con el estado de la terminal en el momento de la consulta y la cantidad de consecutivos y transacciones realizadas.
9.136		Calificaciones del servicio brindado por cada funcionario
9.137		Pantalla de gestión de consecutivos con mínimo diez (10) estados del servicio con su respectiva convención en colores que permita identificar los consecutivos: 1. En Atención, 2. en Espera, 3. Cancelados, 4. Finalizados, 5. Suspendidos, 6. Distraídos, 7. Abandonados, 8. En Llamado, 9. Transferidos, 10. En Operación.
9.138		Pantalla de gestión de consecutivos Debe permitir cancelar consecutivos que estén en la sala de atención
9.139	Módulo Dashboard Global: La solución cuenta con módulo Dashboard web que permite visualizar el estado Global de todas las oficinas con la siguiente	consecutivos a nivel país
9.140		Porcentaje de logueo de funcionarios por oficina
9.141		Nivel de servicio de cada oficina
9.142		Tempo de promedio de Espera y de atención en Cada Región, Oficina y funcionarios.

9.143	información:	Cantidades de consecutivos que cumplen e incumplen promesa de atención en Cada Oficina.
9.144		Cumplimiento en tiempos de espera (día actual)
9.145		Cumplimiento en tiempos de atención (día actual)
9.146		Cumplimiento de Meta de Nivel de Servicio
9.147		Ranking de oficinas con Mayores y menores tiempos de espera
9.148		Ranking de oficinas con Mayores y menores tiempos de Atención
9.149		Ranking de oficinas con Mayores y menores Promedios de Calificación.
9.150		Ranking de oficinas con Mayores y menores consecutivos.
9.151		Ranking de funcionarios con baja calificación a nivel país.
9.152		Ranking de funcionarios con índice de productividad más baja.
9.153	La solución cuenta con software especializado para la creación, administración y transmisión de contenidos y multimedia paralelo al llamado de consecutivos	La solución permite subir y cargar contenidos multimedia (JPG, PNG, TIFF, PDF, MP4, .MOV, .WMV, .MP3) para luego ser publicados en pantalla.
9.154		La solución permite crear programaciones y listas de reproducción parametrizables con caducidad de emisión por fechas, horas, días, semanas y meses.
9.155		Es una solución integral para la gestión centralizada de pantallas y del contenido que debe transmitirse a cada una de ellas
9.156		Permite obtener estadísticas de emisión con historial de conexión de las pantallas tipos de contenidos del mes (Vídeo, Imágenes, RSS etc.)
9.157		Frecuencia de reproducción de contenidos por mes
9.158		Total, de reproducciones de contenidos por sede
9.159		Tiempo de reproducción de contenidos por Pantalla
9.160	SOFTWARE VIRTUAL CALIFICADOR DE SERVICIOS Y ENCUESTAS	
9.161	El software virtual calificador de servicios y encuestas permite lo siguiente:	Administración: Aplicación web
9.162		Módulo de control de usuarios roles y privilegios
9.163		Módulo administrador para la creación, actualización, borrado de preguntas y respuestas acorde a la necesidad requerida
9.164		Módulo de estadísticas, generación de reportes según la necesidad Funcionalidad para exportar los reportes a formatos XLS, CSV
9.165		Se puede integrar a bases de datos externa consumiendo y suministrando "web services" o mediante procedimiento con "queries" predefinidos
9.166		Creación de encuestas con imágenes
9.167		Facilidad de integración en páginas web, Tablets, Kioscos

9.168		El sistema incluye un componente para exportar las trazas y resultados a Excel o txt
9.169	SERVIDOR: La solución actual de asignación de turnos con calificadores de servicio, corre sobre servidor MARCA LENOVO MODELO: THINKSYSTEM SR 250	
9.170	Sistema Operativo:	El INPEC cuenta con una licencia de Windows Server 2019 estándar a nombre del INPEC
9.171	SOFTWARE CENTRAL DE MONITOREO Y SOPORTE DE LA SOLUCIÓN ACTUAL	
9.172	El software central de monitoreo permite lo siguiente:	Desarrollo en ambiente Web
9.173		Monitoreo en línea del hardware y funcionalidades de software sobre cualquier red de kioscos
9.174		Emitir señales de alerta
9.175		Control estadístico de la operación
9.176		Generación de señales de alerta
9.177		Actualización remota de los aplicativos propios de los kioscos de forma segura individualmente o en grupos.
9.178		Monitoreo de los procesos ejecutados en el kiosco; ejecución y detención de los mismos.
9.179		Inicializar o terminar procesos de forma remota.
9.180		Restauración remota: Desde el sitio de monitoreo remoto se reparan los aplicativos instalados en el kiosco.
9.181		Verifica la interrelación/conexión entre el kiosco, la red de datos y los servidores de bases de datos indicando si está fuera de línea.
9.182		permite encender y apagar los kioscos programando esta tarea en los horarios óptimos para su uso siempre y cuando los componentes del sistema lo permitan, esté habilitada la opción y la red acepte esta tecnología.
9.183		La aplicación puede ser configurada por el administrador del sistema para que genere una señal de alerta: Por correo electrónico: Si se está en red y se posee un servidor de correo, envía un mensaje con la señal a los correos previamente configurados. Activación de ejecutable: Si se está en red se podrá activar un ejecutable en un equipo de soporte o administración de los kioscos en la red.
9.184		El administrador del sistema asigna perfiles de usuario con sus respectivos permisos y diferentes roles, individuales o por grupos.
9.185		El software central de monitoreo y soporte debe monitorear el uso de memoria RAM, disco duro, temperatura del procesador y velocidad del "ping" y de acuerdo a parámetros configurables , indicar alertas con colores en el panel de monitoreo.
9.186		El monitoreo de los kioscos es constante y automático y los reportes de monitoreo deben ser almacenados en una base de datos.

9.187		Permitir guardar traza de los mantenimientos preventivos y correctivos que se realicen en cada kiosco.
9.188		Maneja Filtros los cuales permiten visualizar los estados de los equipos iniciando por el estado en rojo luego el amarillo y finalmente el verde.
9.189		Módulo para la gestión de incidentes que permite registrar y hacer seguimiento a los incidentes ocurridos en los equipos monitoreados. Permite registrar el incidente, el equipo en donde ocurrió y la causa del mismo. Adicional permite registrar la fecha de solución y el tipo de solución dado
9.190		Módulo de reportes gráficos que permite ver por períodos de fechas los momentos en los cuales los equipos no reportaron al servidor por alguna razón, lo cual puede indicar un incidente con el equipo. El reporte puede hacerse por equipo individual, para todos los equipos y consolidado total. Tiene la posibilidad de ser exportado en formatos Pdf, Png, Jpg, Excel, texto plano o imprimir directamente desde la web
9.191	Funciones específicas del Software a monitorear	Monitoreo de Servicios: Monitoreo constante de la disponibilidad de los servicios que proporcionan las funcionalidades del Kiosco para usuario final
9.192		Monitoreo de usuario: Monitoreo constante de las aplicaciones en ejecución del equipo. Estadísticas de uso de las aplicaciones en el equipo por parte de los usuarios. Estadísticas de encendidos, apagados o reinicios del PC.
9.193		Monitoreo de dispositivos: Monitoreo del equipo en uso de CPU, consumo de RAM, temperatura y espacio libre del disco duro. Monitoreo de estado de conexión a Red (Conectividad y velocidad). Monitoreo de estados de los dispositivos conectados: Impresoras, Escáner, entre otros. (Disponibilidad, fallas, estatus, etc.)
9.194		Control de inventario hardware del equipo: Registro y control de la hoja de vida de los equipos, hardware instalado y versiones de software instaladas. Alertas sobre cambios de hardware no autorizados con respecto a la hoja de vida registrada. Programación y control de mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos.
9.195		Monitoreo de Internet: Estadísticas de páginas de: internet Visitadas
9.196		Control del equipo y de aplicaciones: Iniciar y detener aplicaciones en el equipo de acuerdo a una programación definida. Programación de Encendido y Apagado Remoto de equipos (Donde esté disponible la funcionalidad Wake On Lan). Envío de correos electrónicos con las alertas de monitoreo realizadas. Es posible configurar con que opciones de monitoreo o alertas se envían los correos electrónicos. Módulo de Reportes y tableros de control sobre cada uno de los monitoreos realizados

9.197		Otras características: Seguridad controlada por usuarios y perfiles de acceso. Funcionamiento en sistemas operativos Windows (7 en adelante). El Agente (Licencia PC) requiere ser ejecutado con permisos de administrador. Selección de Idioma entre español o inglés para cada una de las Licencias (Server y Agent). Almacenaje de los datos registrados en una carpeta del PC
9.198	MÓDULOS ADICIONALES REQUERIDOS EN LA SOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE TURNOS Se requiere ampliar la solución actual que tiene el INPEC con los siguientes módulos adicionales:	
9.199	Módulos configuración de ticket de turno	Permite la parametrización y personalización de la información impresa en el ticket del turno
9.200	Módulo de turnos remotos	Debe permitir solicitar tunos por internet o por teléfono comunicándose a una línea de servicio al cliente del INPEC.
9.201	Módulo de agendamiento	Debe permitir al usuario solicitar una cita contra un calendario de disponibilidad de los funcionarios de atención al ciudadano
LA SOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE TURNOS CON CALIFICADOR DE SERVICIO INTELITURNO ACTUAL QUE TIENE EL INPEC, DEBE INTEGRARSE CON LAS AMPLIACIONES OFERTADAS		
10	Otros requerimientos:	
10.1	Certificaciones de los equipos de cómputo todo en uno	Todos los equipos ofertados deben contar con las siguientes certificaciones:
10.2		Equipos certificados y reconocidos por Energy Star,
10.3		-Equipos que cumplan con los tratados medioambientales RoHS, de manufactura amigable con el medio ambiente y la salud humana.
10.4	Accesorios	La marca fabricante deberá contar con accesorios, disponibles y compatibles con los equipos en mención, que suplan necesidades de expansión de características de los equipos, adecuación ergonómica periféricos y productividad. El oferente debe contemplar todos los accesorios necesarios para la implementación de la ampliación en cada uno de los sitios.
10.5	Otros	Nota: No se aceptarán equipos re manufacturados, reparados o usados.
10.6	Soporte y Garantía de los elementos que conforman la solución	El contratista debe expedir certificación del Soporte y Garantía Tres (3) años a partir de la entrega a satisfacción de los elementos que conforman la solución, por defectos de fabricación y mala calidad de los equipos o el mal funcionamiento de los mismos.
10.7		Durante el período de garantía, el contratista debe reparar o cambiar el equipo por uno de las mismas o superiores características técnicas y dejarlo en perfecto estado de funcionamiento sin costo adicional para la INPEC,
10.8		Durante el período de la garantía, si pasados tres días (3) calendario o si se presentan 3 fallas reiterativas, el equipo objeto de la reparación

		no ha sido entregado en perfecto estado de funcionamiento, el contratista en forma inmediata debe reemplazarlo por uno nuevo de iguales o superiores características, sin costo alguno para la INPEC. Además debe contar con servicio de soporte telefónico 5x8.
10.9		Los gastos que llegase a generarse con ocasión de la garantía correrán a cargo del contratista.
10.10	Garantía en software:	Soporte y servicio técnico a nivel de software mediante accesos remotos o en sitio si es necesario y lo solicita el INPEC, también se debe realizar vía telefónica 5 x 8 en los casos que lo requiera el INPEC, durante 3 años, desde el momento del recibo a satisfacción. Además si se llega a requerir ajuste de los reportes, parametrizaciones o configuración que requiera el INPEC
10.11	Mantenimiento	Mantenimiento correctivo cuando los equipos lo requieran durante el periodo de garantía exigido y uno preventivo por año, por el término de la garantía del contrato
10.12	Fabricación	El Año de fabricación de los elementos objeto de esta contratación no puede ser inferior al año 2019, en ese orden se debe anexar certificación del contratista o fabricante frente a la fabricación de los bienes, y se debe entregar una vez se suscriba el acta de inicio.
10.13	Otros	Nota: Las especificaciones técnicas solicitadas en cantidades y características técnicas mínimas son de estricto cumplimiento.
10.14		Unidad UPS (Incorporado totalmente en la estructura o chasis)
10.15	Transferencia De Conocimiento	Realizar la transferencia de conocimiento mínimo a TRES (03) funcionarios del Instituto en el manejo y administración de la ampliación de la solución ofertada en cada sede beneficiada con un mínimo de 3 horas, en dos sesiones que determine el INPEC.
10.16	Normas Ambientales	Los equipos tecnológicos ofertados (todo en uno touch de 15" y monitor de 50" para visualización de turnos) deben estar Homologados por normas ambientales Energy Star El oferente deberá demostrar el cumplimiento de estas normas en los equipos ofertados, mediante certificación o documentos oficiales del fabricante (catálogos en español), donde se pueda evidenciar el cumplimiento de las mismas. El oferente debe anexar en su propuesta las certificaciones de cumplimiento de las citadas normas ambientales VIGENTES.
10.17	Administración Y Seguridad Del Sistema	la administración y seguridad de la solución, se adaptará de acuerdo con los parámetros definidos de usuarios, contraseñas, roles, menús y auditoría definidos por el INPEC.
10.18		Analizar los requerimientos y dar las recomendaciones en términos de hardware y software necesarios para la correcta administración de la solución a fin de garantizar su seguridad informática.
10.19	Implementación	El oferente debe entregar dentro de su oferta, el plan para la implementación de la ampliación de la solución para los sitios beneficiados.
10.20		El plan de implementación para la ampliación de la solución, será susceptible de modificación por parte del supervisor del contrato antes de la firma del acta de inicio.
10.21		El contratista debe realizar las pruebas de funcionamiento de la solución entregada.

10.22	Accesorios por establecimiento.	El contratista debe suministrar todos los accesorios y elementos necesarios para que la solución quede en perfecto funcionamiento, sin costo adicional para el Inpec.
10.23	Catálogos y medios	El oferente debe anexar en la propuesta manual y catálogo en el idioma español, donde se pueda verificar el cumplimiento de todos y cada uno de los requerimientos solicitados.
10.24	Diseño:	con el acta de inicio el contratista debe entregar mínimo 3 diseños para la implementación de los puntos de atención
10.25	Licenciamiento	El licenciamiento para la ampliación de la solución debe ser vitalicio y quedar a nombre del INPEC. Con excepción de las herramientas de software libre. Se debe contemplar incluir la licencia del kiosko, servidor y del agente, según el número de agentes solicitados por sede y kioskos por sede.
11	EQUIPO DE TRABAJO. El oferente deberá anexar en la propuesta certificación en donde el representante legal se comprometa a que cuenta con el personal mínimo requerido, que cumple con todas la formación académica y experiencia solicitada en el proceso y se compromete a entregar los respetivos soportes a los dos días siguientes de la firma del contrato para aprobación del supervisor y posterior firma del acta de inicio. Así mismo, garantizar el personal idóneo y experto en trabajos realizados en la solución a implementar en este proyecto, garantizando la completa ejecución sin generar costo adicional para el INPEC.	
11.1	Líder equipo de trabajo	-Título: Profesional en ingeniería (electrónico, sistemas, comunicaciones o de telecomunicaciones) - Adjuntar Diploma o acta de grado y Tarjeta profesional - Matriculado o inscrito en el consejo profesional nacional de ingeniería COPNIA o Consejo Profesional Nacional de Ingenierías Eléctrica, mecánica y profesiones a fines. - Experiencia: Debe contar con experiencia profesional relacionada certificada de mínimo de tres (3) años en: Proyectos de implementación, instalación y puesta en función de soluciones informáticas. - Dedicación: 100% Tiempo Completo. - El profesional en ingeniería (electrónico, sistemas, comunicaciones o de telecomunicaciones) que presente el oferente debe estar matriculado o inscrito en el consejo profesional nacional de ingeniería COPNIA. - Para el caso de profesionales en el exterior deben acreditar la homologación en Colombia según la normatividad vigente.
11.2	Instaladores	Mínimo 1 instalador - Título: técnicos o tecnólogos (electrónico, sistemas, comunicaciones, eléctrico, industrial o telecomunicaciones). - Experiencia: Debe contar con experiencia de mínimo de dos (2) años en: Proyectos de implementación, instalación y puesta en funcionamiento de soluciones de asignación de turnos o similares - Para los técnicos y/o tecnólogos deben estar matriculados o inscritos en el consejo nacional de técnicos electricistas CONTE o COPNIA o el consejo nacional de tecnólogos en electricidad. Electromecánica, electrónica y afines CONALTEL según corresponda para lo cual debe

		presentar copia del certificado de vigencia de la correspondiente matrícula. - Dedicación: 100% Tiempo Completo.
11.3	Hojas de vida personal requerido:	El oferente debe aportar las hojas de vida del personal requerido, para el desarrollo del objeto y presente proceso, con todos los soportes de conocimiento y experiencia, de la siguiente manera:
11.4	Otros	Todo el personal deberá someterse a la política de seguridad del INPEC y de acuerdo al reglamento interno de los sitios a intervenir para su ingreso y el tiempo de dedicación es completo durante el plazo de ejecución del proyecto.
11.5		Diligenciar el Anexo AUTORIZACIÓN PARA PRESENTAR HOJA DE VIDA, en el cual manifieste su aceptación para presentar su hoja de vida en el presente proceso de selección.
11.6		En caso de requerir por fuerza mayor cambio de un miembro del equipo de trabajo deberá anexar hoja de vida que cumpla los requisitos exigidos inicialmente previa aprobación del supervisor del contrato.
11.7		Si la certificación de experiencia de algún miembro del equipo de trabajo la expide el mismo oferente, debe anexar copia del contrato suscrito entre él y el miembro del equipo de trabajo, en virtud del cual se realizaron los trabajos certificados. Las certificaciones que acrediten la experiencia del personal propuesto, se considerarán expedidas bajo gravedad de juramento
12	ESPECIFICACIONES DE EXPERIENCIA	
12.1	Certificación de fabricante	Certificación de distribución o de fabricante: Se debe anexar certificación expedida por el fabricante del software INTELITURNO donde certifique que el oferente es un distribuidor autorizado de la marca del software o fabricante.
12.2		El fabricante del software debe tener la certificación CMMI nivel 2 e iso29110
12.3		El fabricante del software debe garantizar que a solicitud de la entidad, se encuentra en capacidad técnica y legal para modificar el software desde las fuentes para ajustarse a los requerimientos actuales y futuros de la entidad.
12.4	Nota:	Cada puesto de trabajo de la solución debe poder operar mínimo con 3 usuarios diferentes y deben ser creados por el contratista según los parámetros de nombre establecidos por el INPEC.

TERCERA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. El contratista se obliga para con el INPEC a:

1. Entregar, instalar y dejar en funcionamiento la solución de asignación de turnos (con calificadores) de conformidad con las especificaciones técnicas y en todos los puntos de atención priorizados EC PEDREGAL, KILOMETRO 6 VIA AL MAR, FINCA LA TERESITA CORREGIMIENTO SAN CRISTOBAL – MEDELLIN ANTIOQUIA, EPMSC MEDELLIN DIAGONAL 44 No. 39-145 BARRIO LAS VEGAS BELLO - ANTIOQUIA y dos calificadores de servicios uno (1) en CPMS Modelo Bogotá y uno (1) COBOG Picota Bogotá de conformidad con lo establecido en el estudio

previo, pliego de condiciones y demás documentos que se generen en ocasión al proceso de selección contractual.

2. Para la entrega, implementación y puesta en funcionamiento de la solución de asignación de turnos con (calificadores) el contratista realizará las pruebas de afinamiento de la solución en coordinación con los coordinadores de la solución del Inpec en cada sitio y el supervisor del contrato, cuyos resultados deben dar cumplimiento a lo requerido en la ficha técnica para la suscripción del acta de recibo a satisfacción de la solución de asignación de turnos (con calificadores) por parte del supervisor.

3. Ejecutar el contrato dentro del término establecido y realizar las actividades en los plazos que se establezcan con el supervisor del contrato y el cronograma presentado.

4. Cualquier programación por parte del contratista de la ejecución de los trabajos en fines de semana, horario nocturno y festivos no generarán costo adicional para la entidad.

5. Resolver los requerimientos de aclaración de información y los cambios que se presenten durante la ejecución del contrato según lo dispuesto por el supervisor.

6. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil y penal por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.

7. Cumplir con los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización, de todas las obligaciones inherentes al contrato y las contenidas en la oferta necesarias para la correcta ejecución del objeto del mismo.

8. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Subdirección de Gestión Contractual y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.

9. Garantizar que todo el personal del contratista que preste sus servicios para la ejecución del contrato se encuentre vinculados y estén afiliados al sistema de seguridad social integral, de acuerdo a la normatividad vigente que regule la materia.

10. Presentar la certificación de cumplimiento de los pagos de seguridad social, salud y pensiones de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales (SENA, ICBF y caja de Compensación Familiar).

11. Restituir al INPEC los elementos que haya colocado a su disposición para el desarrollo del objeto contractual, cuando se lo requiera o al finalizar el contrato, en caso que se hayan suministrado.

12. Previa la suscripción del acta de inicio, el contratista deberá allegar la relación del personal que prestará sus servicios en la ejecución del contrato, las cuales serán objeto de verificación y estudio de seguridad por parte del INPEC para su ingreso a las instalaciones del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC. El personal que no cumpla con el estudio de seguridad deberá ser reemplazado con una persona que cumpla con los requisitos exigidos por el INPEC.

13. Proveer la mano de obra, materiales, equipos, herramientas y en general todos los insumos que sean necesarios para el cabal cumplimiento del objeto contratado, los materiales a utilizar deben ser nuevos y de primera calidad, sin que se genere costo adicional alguno para el INPEC. Toda máquina, herramienta o equipo que ingrese a los lugares de ejecución del contrato será de su exclusiva responsabilidad.

14. Cumplir las especificaciones y características técnicas de los bienes y servicios contratados en el presente proceso, para lo cual, el CONTRATISTA deberá contar con la aprobación del supervisor para su entrega, instalación y puesta en funcionamiento.

15. Mantener indemne al INPEC de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones, demandas o acciones legales por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, durante la ejecución del contrato, y hasta la liquidación definitiva del contrato.

16. Informar oportunamente al supervisor del contrato el procedimiento a seguir cuando se vayan a presentar interrupciones temporales de la instalación y puesta en funcionamiento de cada punto de la solución de asignación de turnos (con calificadores) durante la ejecución del contrato.

17. Durante la ejecución del contrato, el contratista deberá cumplir con las normas reglamentarias sobre seguridad y salud en el trabajo, medicina preventiva, higiene y seguridad industrial y los demás inherentes que han sido establecidos o establezca la ley y los organismos de control, para lo cual, deberá disponer de procedimientos estandarizados para las actividades implícitas al cumplimiento del objeto del contrato.

18. Acatar el Protocolo General de Bioseguridad para Mitigar, Controlar y Realizar el Adecuado Manejo de la Pandemia del Coronavirus COVI-19 del Ministerio de Salud y Protección Social o aquel que lo modifique, adicione o sustituya y las demás medidas de bioseguridad que indique el INPEC deban ser acatadas para ingresar a los Establecimientos y/o instalaciones de la Entidad, en dónde se ejecutará el contrato. Mientras se encuentre vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social por causa del Coronavirus COVID-19 y/o el Estado de Emergencia Penitenciaria y Carcelaria en los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional del INPEC.

19. Realizar la revisión, verificación y certificación de cada punto instalado que pertenezca física y lógicamente a la red de la solución de asignación de turnos (con calificadores).

20. Cuando se encuentren defectos de diseño, funcionamiento o calidad en algún módulo o equipo de la solución adquirida, y previo aviso del Supervisor del Contrato, el Contratista deberá brindar una solución a la falla presentada, dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la misma, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011, el Decreto 735 de 2013 y el artículo 932 del Código de Comercio, lo cual no representan para el INPEC, costos adicionales a los pactados.

21. Disponer del personal idóneo para realizar el soporte técnico de todos los puntos de la solución de asignación de turnos contratados, sin costo alguno para el INPEC.

22. Proveer el equipo de seguridad industrial para el trabajo y demarcación necesaria para aislar las zonas de trabajo en donde se realizará la instalación y puesta en funcionamiento de cada punto de la solución de asignación de turnos (con calificadores).

23. Deberá disponer del personal idóneo para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la solución sin costo alguno para el INPEC, durante el tiempo que dure la garantía.

24. Asumir los costos adicionales por personal y tiempo adicional que deba suministrar el contratista para cumplir con el tiempo de ejecución pactado en el estudio previo y el pliego de condiciones.

25. Dirigir personalmente y bajo su entera responsabilidad, la ejecución de del objeto de la presente contratación.

26. EL CONTRATISTA se obliga a suministrar y mantener durante el tiempo de ejecución del contrato y de acuerdo con las condiciones establecidas en las especificaciones técnicas, el personal exigido y ofrecido por él. En caso de reemplazo del personal EL CONTRATISTA deberá acreditar un perfil igual o superior al exigido en las especificaciones técnicas requeridas en el estudio previo, pliego de condiciones y demás documentos que se generen en ocasión al proceso de selección contractual, con plazo no mayor a 3 días y previa aprobación del supervisor del contrato.

27. Si el INPEC no está satisfecho con el trabajo de algún miembro del equipo de trabajo del CONTRATISTA, este deberá hacer el cambio con autorización del supervisor del contrato.

28. El contratista ejecutará el objeto contractual con plena autonomía técnica y administrativa, sin realización de subordinación, por lo que no se genera ningún tipo de vínculo laboral entre el INPEC y el personal del contratista que preste sus servicios.

29. Suministrar al personal bajo el cargo del contratista, todos los elementos de protección personal requeridos para la entrega, instalación y puesta en funcionamiento de la solución de asignación de turnos (con calificadores) junto a los distintivos que acrediten como operario de la misma.

30. Retirar por su cuenta el material, residuos y/o desperdicios que resulten de la instalación y puesta en funcionamiento de la solución de asignación de turnos (con calificadores).

31. Entregar un cronograma de actividades donde obre tiempos de instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la solución sin sobrepasar el plazo de ejecución, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio previa aprobación del supervisor del contrato.

32. Cumplir con las demás obligaciones contenidas en las especificaciones técnicas.

33. Firmar el acuerdo de confidencialidad y compromiso con la seguridad de la información del INPEC para los profesionales que asigne a realizar las capacitaciones y/o transferencia de conocimientos, asesorías, soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones de forma presencial en las instalaciones del INPEC y/o que tengan acceso remoto a información del Instituto.

CUARTA. OBLIGACIONES DEL INPEC. EL INPEC se obliga para con el CONTRATISTA:

1. Vigilar la debida y oportuna ejecución del contrato y el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales a través del Supervisor del Contrato.

2. Expedir la certificación del recibo a satisfacción de los bienes objetos de la presente contratación en el punto acordado para la entrega, en cumplimiento del objeto contractual pactado, para efectos del pago, de conformidad con lo señalado en el contrato.

3. Realizar los pagos de forma oportuna, siempre y cuando el CONTRATISTA presente todos los documentos, requisitos y soportes establecidos para tal efecto.
4. Analizar y responder los requerimientos que formule el contratista con ocasión del Contrato.

5. Comunicar por escrito al CONTRATISTA cualquier reclamación por deficiencia en los bienes a adquirir.

6. Todas las demás que permitan el cabal cumplimiento de las condiciones previstas en los Estudios Previos, Pliego de Condiciones y el Contrato.

QUINTA. LUGAR DE EJECUCION. La instalación y puesta en funcionamiento de los puntos de la solución de asignación de turnos se implementará en las oficinas de atención al ciudadano de los siguientes sitios:

1. EC –Pedregal, kilómetro 6 vía al mar, Finca la Teresita Corregimiento San Cristóbal Medellín – Antioquia.

2. EPMSC Medellín, Diagonal 44 No. 39–145 B. Las Vegas, Bello - Antioquia.

3. COMEB Bogotá "La picota" Kilometro 5 vía Usme

4. CPMSBOG "La modelo" Carrera 56 No 18ª47 Bogotá.

SEXTA. PLAZO DE EJECUCION Y VIGENCIA DEL CONTRATO. El plazo de ejecución y entrega total de los puntos de la Solución de asignación de turnos (con calificadores) debidamente instalados y en perfecto funcionamiento, será hasta el 30 de SEPTIEMBRE del año 2021, contados a partir de la firma del acta de inicio del contrato, lo que deberá ocurrir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del contrato, y previa aprobación de la Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Contractuales, por parte de la Subdirección de Gestión Contractual y expedición del Registro presupuestal.

SEPTIMA. VALOR DEL CONTRATO. El valor del contrato será por la suma de **NOVENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS M/CTE ($96.900.000) excluido de IVA,** retención en la fuente por Servicios y retención en la fuente por ICA por ser servicios e incluidos los demás impuestos tasas o contribuciones a que haya lugar.

El valor del contrato, se encuentra desglosado de la siguiente manera:

- Sistema de Asignación de Turnos: por un valor total de **NOVENTA Y CINCO MILLONES CUARENTA Y UN MIL PESOS M/CTE (95.041.000) excluido IVA.**
- Calificador del Servicio: por un valor total de **UN MILLÓN OCHOCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE (1.859.000) excluido IVA.**

PARAGRAFO. Disponibilidad Presupuestal. El presente contrato está amparado en los siguientes Certificados Presupuestales:

SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS

CDP: No. 8921 del 2021/02/08 Unidad / Subunidad Ejecutora 12-08-00-000 INPEC GESTION GENERAL, POSICION CATALOGO DE GASTO C-1206-0800-10-0-1206008-02 IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CIUDADANO DEL INPEC NACIONAL-ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS- INFRAESTRUCTURA PENITENCIARIA Y CARCELARIA DOTADA. FUENTE: NACION.RECURSO:11, SITUACIÓN: CSF. OBJETO: BSITEM 808 EMPODERAR A LOS PUNTOS DE ATENCIÓN CON HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS DE MEDICIÓN Y CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL SERVIDOR PÚBLICO- TIEMPO DE RESPUESTA (Digiturno). OFICIO 81002-DINPE-GATEC-2021IE0010760, por el valor de NOVENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS SESENTA Y DOS PESOS M/CTE. ($95.299.562) expedido por la Coordinadora

de Presupuesto del INPEC, el cual será afectado hasta la suma de **NOVENTA Y CINCO MILLONES CUARENTA Y UN MIL PESOS M/CTE (95.041.000) excluido IVA.**

CALIFICADORES DE SERVICIO

CDP No. 8821 del 2021/02/08 Unidad / Subunidad Ejecutora 12-08-00-000 INPEC GESTION GENERAL, POSICION CATALOGO DE GASTOS C-1206-0800-10-0-1206007-02 IMPLEMENTACIÓN HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y ELEMENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO DEL INPEC NACIONAL-ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS-SERVICIOS DE BIENESTAR A LA POBLACIÓN PRIVADA DE LIBERTAD. FUENTE: NACIÓN. RECURSO: 11, SITUACIÓN: CSF. OBJETO: EMPODERAR LOS PUNTOS DE ATENCIÓN CON HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS DE MEDICIÓN Y CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL SERVIDOR PÚBLICO- (CALIFICADOR DEL SERVICIO) OFICIO 81002-DINPF-GAGTFC-2021IE0010760 por valor de UN MILLÓN OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE ($ 1.865.738) expedido por la Coordinadora de Presupuesto INPEC el cual será afectado hasta la suma de **UN MILLÓN OCHOCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE (1.859.000) excluido IVA.**

OCTAVA. FORMA DE PAGO. El valor del contrato será pagado de conformidad con las normas legales vigentes de la siguiente forma:

El valor del contrato será pagado de conformidad con las normas legales vigentes de la siguiente forma:

El contratista un informe de ejecución del contrato con los respectivos soportes (registro fotográfico, acta de recibo a satisfacción en cada sede firmada por el Director del establecimiento, almacenista y encargado de atención al ciudadano de cada sede).

El INPEC hará un solo pago correspondiente al 100% del valor del contrato, una vez entregados, instalados y puesto en funcionamiento los bienes, para lo cual suscribirá acta y dará ingreso al Almacén General para proceder al pago correspondiente, una vez haya finalizado el contrato. El contratista deberá presentar informes de la ejecución del contrato con los respectivos soportes (registro fotográfico, acta de recibo a satisfacción aprobada por los supervisores del contrato, por el Director del establecimiento, almacenista y encargado de atención al ciudadano de cada sede en que se entreguen, instalen y pongan en funcionamiento los bienes).

El Supervisor del contrato certificarán el cumplimiento de la entrega de cada uno de los bienes, para lo cual suscribirán un acta y dará ingreso al Almacén General para proceder al pago correspondiente, una vez haya finalizado el contrato.

La factura electrónica emitida por la empresa en cumplimiento al Decreto 2242 de 2015, Resoluciones y sus modificaciones, será cancelada por el INPEC dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de radicación de la misma con sus soportes, en concordancia con lo establecido en el articulado 615 y 617 del

Estatuto Tributario, previa certificación del supervisor del contrato, donde conste el cumplimiento a satisfacción del objeto contractual, antecedente revisión de la unidad ejecutora que tiene a su cargo la recepción, verificación y aprobación en la Dirección de Gestión Corporativa, previa disponibilidad del PAC.

El contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, tales como: SENA, ICBF Y Cajas de compensación Familiar, si hubiere lugar a ello.

Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no se acompañan de los documentos requeridos para pago, el término se contará desde la fecha en que se presente en debida forma o se aporte el último de los documentos.

En relación con los descuentos de Ley relacionados con la Retención en la Fuente Renta por Compras, Retención en la Fuente ICA por Compras, se realizarán en el momento de tramitar el pago, una vez el contratista allegue la factura o documento equivalente, previo Visto Bueno

PARÁGRAFO 1. El Contratista deberá demostrar que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones al Sistema Integral de Seguridad Social, Riesgos Profesionales y aportes Parafiscales: Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA.

PARÁGRAFO 2. El pago antes señalado se realizará con sujeción al PAC y a la ubicación de fondos en la Tesorería del INPEC, de tal manera que EL **INSTITUTO** no asume responsabilidad alguna por la demora que pueda presentarse en dichos pagos y, por lo tanto, **EL CONTRATISTA** cumplirá con sus obligaciones y no podrá aducir como justificación alguna para su no realización demora en el pago.

PARÁGRAFO 3. - RETENCIONES. EL INSTITUTO hará las retenciones a que haya lugar en el pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

PARÁGRAFO 4. - PROHIBICIÓN DE EXCEDER EL VALOR CONTRATADO. - Los servicios se prestarán y pagarán hasta la concurrencia de los recursos que por este contrato se apropien.

PARÁGRAFO 5.- En caso de terminación anticipada, sólo habrá lugar al pago de los servicios efectivamente prestados, liquidados en forma proporcional al tiempo durante el cual se ejecuten las obligaciones contractuales.

NOVENA. GARANTIAS CONTRACTUALES. El contratista debe comprometerse a constituir a favor del INPEC, Garantía que avale el cumplimiento de las Obligaciones Contractuales. Dicha garantía consistirá en la póliza expedida por compañía de seguros, legalmente establecida en Colombia y cuya matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o por garantía bancaria que cubra, de conformidad con el Decreto 1082 de 2015, los riesgos y suficiencias que se indican a continuación:

Amparo	Porcentaje asegurado (%)	Vigencia

	sobre el valor total del contrato.	
Cumplimiento del contrato.	20%	Vigencia igual a la duración del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.
Calidad y correcto funcionamiento de los bienes	20%	Vigencia igual a la duración del contrato y doce (12) meses más, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5%	Vigencia igual a la duración del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.

El contratista ampliará los plazos iniciales de los amparos en el evento de extenderse el plazo fijado para la ejecución o la liquidación del contrato.

La garantía no podrá ser cancelada sin la autorización expresa y escrita del INPEC.

El CONTRATISTA deberá mantener vigente las garantías, amparos y pólizas a que se refiere esta cláusula y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote por razón de las sanciones que se impongan.

Si el CONTRATISTA se demora en modificar las garantías, éstas podrán variarse por la aseguradora o banco a petición del INPEC y a cuenta del CONTRATISTA, quien con la firma del contrato que se le adjudique autoriza expresamente al Instituto para retener y descontar los valores respectivos de los saldos que hubiere a su favor.

DECIMA. SUPERVISION DEL CONTRATO La supervisión del contrato por parte del INPEC, estará a cargo del Jefe de la Oficina de Sistemas de Información del INPEC o quien haga sus veces o quien el Ordenador del Gasto delegue por escrito.

Con el fin de asegurar la correcta ejecución y cumplimiento del mismo, de conformidad con las funciones establecidas para los Supervisores de los contratos y de conformidad con lo previsto en la ley 80 de 1993 y sus decretos reglamentarios y la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, para lo cual, entre otras, tendrá las siguientes obligaciones y facultades:

a. Exigir el pago de las cotizaciones al Sistema de Seguridad Social Integral – Salud, pensión.
b. Cumplir y hacer cumplir todas y cada una de las cláusulas contractuales y en especial las obligaciones contraídas, que EL CONTRATISTA cumpla con las

condiciones de ejecución del contrato, según los términos pactados y tendrá la facultad de requerir por escrito al CONTRATISTA para que corrija el incumplimiento de las obligaciones contractuales en los que incurra.
c. Una vez expedido el Registro Presupuestal y aprobada la póliza de cumplimiento y no antes, suscribir con EL CONTRATISTA el ACTA DE INICIO de la ejecución del Contrato, de ser necesario.
d. Dar Visto Bueno a los informes presentado por EL CONTRATISTA y expedir el certificado de cumplimiento de prestación del servicio del CONTRATISTA, de acuerdo a lo estipulado en la forma de pago.
e. Publicar en el SECOP, los informes a que haya lugar y el Informe Final de Supervisión una vez termine el plazo de ejecución.
f. Informar siempre por escrito a la Subdirección de Gestión Contractual, si EL CONTRATISTA faltare a alguna o algunas de sus obligaciones contractuales, con el objeto de que esta determine las acciones a seguir.
g. En el evento de presentarse una causal de terminación anormal del contrato, el Supervisor deberá comunicar tal situación a la Subdirección de Gestión Contractual, para que estudie la aplicación de los principios de terminación, modificación e interpretación unilateral contemplados en la Ley 80 de 1.993.
h. En el evento de presentarse terminación anticipada de mutuo acuerdo, el supervisor deberá comunicar inmediatamente tal situación a la Subdirección de Gestión Contractual, para lo de su cargo.
i. Solicitar la liquidación del contrato, de llegarse a verificar alguna de las causales contractuales para realizarla.
j. En atención a lo señalado en el artículo 84 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, el supervisor debe solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual.
k. Informar a la Subdirección de Gestión Contractual los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando se presente el incumplimiento.
l. Remitir de manera inmediata al Grupo de Contratación de la Subdirección de Gestión Contractual los originales de todos los documentos generados durante el desarrollo del contrato.
m. A la terminación del Contrato, remitir al Grupo de Contratación de la Subdirección de Gestión Contractual el informe de cumplimiento de las obligaciones contractuales y el Kardex del pago del Contrato, de ser necesario.
n. Las demás que por su naturaleza y esencia sean necesarias para el buen desarrollo del contrato.

PARÁGRAFO 1. CAMBIO DE SUPERVISOR: Si se requiere el cambio de supervisor por razones de fuerza mayor o caso fortuito, ausencia temporal o definitiva, o por circunstancias debidamente justificadas, el Ordenador del Gasto del INPEC podrá modificar unilateralmente la designación del supervisor, para lo cual bastará comunicación escrita en tal sentido. Si el supervisor en ejercicio se encuentra en condiciones de suscribir un acta lo hará conjuntamente con el designado en su reemplazo, en ésta constará: Estado de ejecución del contrato, relación de documentos que entrega y observaciones que considere pertinentes. Si no es posible la suscripción conjunta dejará constancia del estado en que se encuentra el contrato al asumir el ejercicio de estas funciones.

PARÁGRAFO 2. LIMITACIÓN DEL SUPERVISOR: El supervisor no estará facultado en ningún momento para adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstos en el presente contrato, las cuales únicamente podrán ser adoptadas por las partes, mediante la suscripción de modificaciones al contrato principal.

DECIMA PRIMERA. INDEMNIDAD: El CONTRATISTA se obliga a mantener indemne al INPEC, de cualquier reclamación que puedan presentar terceros, originadas por las acciones o por las actuaciones que se deriven de sus subcontratistas autorizados o dependientes.

DECIMA SEGUNDA. CESIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato no podrá ser cedido a ningún título por el CONTRATISTA, sin el consentimiento previo y por escrito del INPEC.

DECIMA TERCERA. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO. Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, se podrá de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del presente contrato mediante la suscripción de un acta en la que conste tal evento, sin que para los efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de la suspensión.

DECIMA CUARTA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: Con la firma del presente contrato EL CONTRATISTA manifiesta que no se encuentra incurso en ninguna causal de inhabilidad o incompatibilidad prevista en la ley, especialmente en lo establecido en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, articulo 90 de la Ley 1474 del 2011 y la Constitución Política, que le impida suscribir el presente contrato y que se hace responsable de cualquier información falsa al respecto en los términos del artículo 26 numeral 7 de la Ley 80 de 1993.

DECIMA QUINTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA: La terminación anticipada de este contrato procede:

1. Por mutuo acuerdo entre las partes.
2. Por incumplimiento en las obligaciones pactadas en el presente contrato.
3. Por fuerza mayor o caso fortuito que hagan imposible continuar su ejecución.
4. Cuando se cumpla el objeto contractual antes del vencimiento del plazo y/o vigencia pactado
5. Cuando se presenten inhabilidades o incompatibilidades sobrevivientes.

PARÁGRAFO: Con la firma del presente contrato las partes aceptan, previa solicitud, que proceda la terminación anticipada de MUTUO ACUERDO, para lo cual se requerirá de una comunicación presentada con una anterioridad de quince (15) días, y en la fecha de aceptación se suscribirá el acta respectiva, para lo cual el supervisor allegará los documentos pertinentes.

DECIMA SEXTA. LIQUIDACIÓN: El presente Contrato será objeto de liquidación de común acuerdo de conformidad con lo señalado en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 32 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 217 del Decreto 0019 de 2012, dentro de los cuatro (4) meses siguientes al vencimiento de su duración o vigencia.

DECIMA SEPTIMA. SOLUCIÓN DIRECTA DE CONTROVERSIAS: Toda controversia o diferencia relativa al presente contrato en cuanto a su celebración, ejecución, desarrollo, terminación y liquidación será resuelta de manera directa por las partes y de no ser posible se acudirá a los mecanismos de Transacción, Conciliación y Amigable Composición.

DECIMA OCTAVA. EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL: El presente Contrato no constituye vinculación laboral alguna entre las partes ni con el personal destinado por ellos, por lo tanto, ninguna de ellas tiene derecho a exigir a la otra, reconocimiento o pago de salarios o prestaciones sociales.

DECIMA NOVENA. ADICION MODIFICACIÓN Y/O PRORROGA: El presente contrato podrá ser modificado, adicionado y/o prorrogado de común acuerdo entre las partes, previo aval del Ordenador del Gasto y Supervisor, para lo cual suscribirá el documento correspondiente.

VIGESIMA. DOCUMENTOS: Forman parte de este contrato: Estudios previos, pliego de condiciones del proceso SAMC-02-2021 Certificado de Disponibilidad Presupuestal, la propuesta presentada por EL CONTRATISTA, los acuerdos, los convenios que se celebren en desarrollo del mismo y demás documentos que dieron origen al presente contrato.

VIGESIMA PRIMERA. APLICACIÓN DE PRINCIPIOS GENERALES. De conformidad con lo establecido en el artículo 40 de la Ley 80 de 1.993. El presente contrato además de sus estipulaciones, se rige por los principios establecidos por las normas civiles, comerciales y las consagradas en dicha Ley, que corresponden a su esencia y naturaleza.

VIGESIMA SEGUNDA. MULTAS. Por el incumplimiento injustificado de cualquiera de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA, el INPEC podrá descontar, por concepto de multa, un monto equivalente al uno por ciento (1%) diario del valor del contrato, sin que sobrepase el diez (10%) del valor del Contrato. Para el efecto EL CONTRATISTA autoriza con la suscripción del presente contrato que el valor de las mismas sea descontado de la factura cobrada para la fecha en que el acto administrativo de imposición de multa no sea susceptible de recurso, conforme al procedimiento establecido en la Ley 1150 de 2007 y en concordancia con la Ley 1474 de 2011 artículo 86.

VIGESIMA TERCERA. PENAL PECUNIARIA: En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento parcial o total de la obligación derivada del contrato, pagará EL CONTRATISTA al INSTITUTO, a título de Pena Pecuniaria una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del mismo. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como pago parcial pero definitivo de los perjuicios que cause al INSTITUTO. No obstante, el INSTITUTO se reserva el derecho de cobrar perjuicios adicionales por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten. Tanto el valor de las multas, como el de la cláusula penal pecuniaria serán descontados de los pagos que se efectúen al contratista en desarrollo del objeto del contrato.

VIGESIMA CUARTA. CADUCIDAD: El INPEC podrá declarar la caducidad de este contrato si se presenta alguna de las causales previstas en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993. La declaratoria de caducidad producirá como efecto inmediato la terminación del contrato sin lugar a indemnización por el incumplimiento del contratista en sus obligaciones, la liquidación del contrato y demás sanciones establecidas en la Ley.

VIGESIMA QUINTA. COMUNICACIONES. Las comunicaciones al CONTRATISTA, se realizarán a través de E-mail lule1804@hotmail.com, teléfono +57-4778240 – 3176756390. y demás medios electrónicos con que cuente el contratista. El INPEC al Tel. 2347474

VIGESIMA SEXTA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: Para todo el efecto legal, el presente contrato se entiende perfeccionado: a) Con las suscripciones de las partes de acuerdo al inciso 1° del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, y para su ejecución requiere: a) Registro Presupuestal. b) Aprobación de la de Garantía de Cumplimiento, constituida por el CONTRATISTA, por parte de la Subdirección de Gestión Contractual y la suscripción del Acta de Iniciación la cual será siempre posterior a la aprobación de la póliza de Cumplimiento y al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización.

VIGESIMA SEPTIMA. DOMICILIO CONTRACTUAL: Para todos los efectos legales el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C.

Para constancia, se firma en Bogotá, a los 23 JUL 2021

EL INPEC

JACQUELINE TORRES
Directora de Gestión Corporativa (E)

EL CONTRATISTA,

ADOLFO BERNAL ZUÑIGA
Representante Legal **VIRTUAL TECHNOLOGIES S.A.S**

Reviso y Aprobó. Catalina Celemín Cardoso – Subdirectora de Gestión Contractual.
Proyecto: Carmen Stella Pontón Daza – Abogada Especialista - Subdirección de Gestión Contractual.