CASUR

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional
Al contestar cite Radicado
202525000252243 Id: 947059
Folios: 3 Fecha: 02-07-2025 11:17:59
Anexos: 6 FOTOC. C.C.Y/O DOCUMENTOS
Remitente: CENTRO INTEGRAL DE TRAMITES Y SERVICIOS
Destinatario: GRUPO DE ADQUISICIONES Y CONTRATOS

INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS

Marque con X según corresponda

Seguimiento	
Recibido A Satisfacción	X

CONTRATO	CO25000172 GAC
CONTRATISTA	M.A. ELECTRONIKA SAS
No. NIT o CC	90001139-3
OBJETO	ACTUALIZACION Y SOPORTE TÉCNICO MANTENIMIENTO DEL DIGITURNO EN EL CENTRO INTEGRAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS
PERIODO CERTIFICADO	Mayo /2025
Valor Total del Contrato	$12.623.996
Valor a Pagar	$1.456.614.92
Saldo	$10.196.405.1

El suscrito supervisor del contrato certifica que se recibió a satisfacción por parte de la firma M.A. ELECTRONIKA SAS, el Servicio de actualización y soporte técnico mantenimiento del digiturno en el centro integral de trámites y servicios

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES Y CANTIDADES REALIZADAS

CASUR

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional
Al contestar cite Radicado
202525000252243 Id: 947059
Folios: 3 Fecha: 02-07-2025 11:17:59
Anexos: 6 FOTOC. C.C.Y/O DOCUMENTOS
Remitente: CENTRO INTEGRAL DE TRAMITES Y SERVICIOS
Destinatario: GRUPO DE ADQUISICIONES Y CONTRATOS

1.	**ACTUALIZACIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL DIGITURNO**
1.1	El contratista desarrollara las actividades de mantenimiento preventivo sin costo adicional para la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, a Un (1) Digiturno el cual presta el servicio de atención al cliente en el Centro Integral de Trámites y Servicios (CITSE).
1.2	Este tipo de mantenimiento tiene como propósito limpiar, detectar y prevenir las fallas de los equipos incluidos en el presente contrato mediante test de diagnóstico, chequeo, calibraciones electrónicas, entre otros, de acuerdo con las especificaciones y recomendaciones técnicas de los fabricantes y visitas establecidas en el contrato. Las actividades mínimas para desarrollar son:
1.3	El oferente debe realizar Mantenimiento de tipo preventivo al Software T-DIGITAL y los equipos hardware que componen el sistema de turnos, Digiturno, pantallas de cartelera digital, Calificadores y Servidor de aplicación.
1.4	El oferente debe facilitar al supervisor del contrato el acceso a informes sobre el funcionamiento del sistema de turnos de la sede principal
1.5	El oferente debe brindar solución oportuna, reparar y restablecer el servicio de las plataformas tecnológicas cuantas veces sea necesario con el fin de brindar solución a las fallas reportadas
1.6	El oferente debe realizar prueba de funcionamiento
1.7	El oferente debe tener acceso de manera oportuna vía remota para solucionar los incidentes que se llegarán a presentar y que serán reportadas a través de la plataforma de tickets.
1.8	Test de diagnóstico hardware operativo con utilitarios
1.9	Relación de resultados de inspección
1.10	El oferente debe realizar soporte en el horario de atención de 8 x 5 en horario de oficina
1.11	El oferente dependiendo del caso debe realizar soporte presencial, vía telefónica, por correo, chat, WhatsApp o remota
1.12	El oferente debe contar con personal técnico calificado.
1.13	El oferente debe realizar capacitación de la plataforma y una inducción en el momento que el sistema deje de funcionar
1.14	El oferente se compromete a realizar actualización a la última versión de la plataforma **T-DIGITAL**
2	**SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA DE HARDWARE**
2.1	Incluye el ofrecer el recurso humano para labores de ajuste o calibración de los equipos que conforman el sistema de turnos: Kiosco y pantallas.
2.2	Garantizar el correcto funcionamiento de los equipos que conforman el sistema de turnos.
2.3	Las actividades de mantenimiento preventivo se deben desarrollar de forma explícita para la totalidad de kioscos y pantallas incluidos en el presente contrato.
3	**SOFTWARE**
3.1	El aplicativo instalado en el **DI-GITURNO** está diseñado a la medida y los códigos fuentes no son propiedad de Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, fueron desarrollados por la empresa **MA ELECTRONIKA SAS-Tecnología de Vanguardia**
3.2	Un mantenimiento preventivo bimensual (revisión de base de datos, eliminación de archivos temporales no usados). Actualizaciones y mejoras de la Herramienta en caso de que se encuentren "bugs" o problemas en la plataforma.
3.3	El oferente debe garantizar el correcto funcionamiento del aplicativo en cada uno de los **DIGITURNO**.
4	**SISTEMA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LA ATENCIÓN PERSONALIZADA**
4.1	El oferente suministrará tres tabletas de 10" para el registro en la herramienta de calificación del sistema Turno Digital.
4.2	El oferente debe facilitar, en cualquier momento, al supervisor del contrato el acceso a los reportes sobre la medición de la satisfacción de los usuarios frente a la atención personalizada.

CASUR

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional
Al contestar cite Radicado
202525000252243 Id: 947059
Folios: 3 Fecha: 02-07-2025 11:17:59
Anexos: 6 FOTOC. C.C.Y/O DOCUMENTOS
Remitente: CENTRO INTEGRAL DE TRAMITES Y SERVICIOS
Destinatario: GRUPO DE ADQUISICIONES Y CONTRATOS

OBSERVACIONES
El pago a realizar corresponde a los días de mes de Mayo de 2025
RELACIÓN DE DOCUMENTOS SOPORTE
• Informe de actividades del proveedor • Factura de venta • Aprobación en plataforma SIIF Nación de factura electrónica • Evaluación de proveedores • Parafiscales

Se expide la presente certificación para el trámite de la respectiva orden de pago, dada en Bogotá, D.C., a los 02 días de Julio, de 2025

Bogotá,

LILIANA LOPEZ AVELLA
Coordinadora Grupo de Centro Integral de Trámites y Servicios

_____
SUPERVISOR DEL CONTRATO
Anexo: (6) folios