

	FORMATO ESTUDIO O JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	Código: GCONT-FO- 010
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	Versión: 3

1. DATOS GENERALES	
Fecha de elaboración del Estudio de Necesidad:	07/10/2020
Dependencia solicitante:	OFICINA DE INFORMÁTICA
Plan Anual de Adquisiciones:	169
Presupuesto oficial:	Doscientos Setenta y Cuatro Millones Ochocientos Treinta y Un Mil Novecientos Ochenta y Dos pesos (\$274.831.982) incluido IVA. Según oferta comercial con fecha 07/10/2020
Tipo de Presupuesto Asignado:	El Presupuesto corresponde a un Gasto de Operación. En todo caso, la presente contratación se encuentra incorporada en el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad: a. Código: 2.1.2.1.10.06.02 b. Rubro: Sistemas de turnos puntos de atención c. Centro Gestor. F0500000

2. ASPECTOS ESENCIALES DE LA NECESIDAD	
2.1. Descripción y justificación de la necesidad que se pretende satisfacer con el proceso de contratación:	<p>Como parte del Plan Estratégico para el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la Entidad adquirió en el año 2015, las aplicaciones: INFOTURNOS (Sistema de turnos) y WebDT (Cartelera Digital), para la atención de los Clientes (internos y externos) a nivel Nacional, de igual manera se adquirieron los elementos de Hardware para su funcionamiento tales como monitores y player los cuales son utilizados por ambas aplicaciones.</p> <p>Recientemente mediante CE-068-2020 el Fondo Nacional de Ahorro adquirió la aplicación: “Agendamiento para Atención Presencial”, herramienta integrada al Sistema de Turnos, que tiene como fin facilitar al consumidor financiero la solicitud de turnos a través de la página Web, la APP móvil, Contac Center y terminales de autoservicio del FNA, con esta herramienta se pretende mejorar la atención en los diferentes puntos de la entidad minimizando el tiempo de espera evitando aglomeraciones de público, acatando a las políticas del Gobierno en estos tiempos de pandemia. El contrato actual se encuentra en modalidad de arrendamiento de licencias por 4 meses con vigencia a noviembre de 2020.</p> <p>Con el fin de obtener un óptimo funcionamiento de esta plataforma tecnológica, es fundamental que todos los elementos tanto de Hardware como Software operen satisfactoriamente, por lo que se requiere que cuenten con el debido soporte y mantenimiento que permitan propender por la disponibilidad de este servicio de forma adecuada.</p> <p>Con base en lo anterior, se hace necesaria la renovación tecnológica de los elementos de Hardware y Software que integran el Sistema de Turnos y Cartelera Digital, toda vez que la infraestructura sobre la cual opera en la</p>

	FORMATO ESTUDIO O JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	Código: GCONT-FO- 010
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	Versión: 3

	<p>actualidad se encuentra obsoleta y presenta constantes inconvenientes en su funcionamiento afectando la atención a los consumidores financieros</p> <p>Asimismo, y dado que los monitores y los player no se pueden actualizar en Hardware ni Software debido a su obsolescencia, se debe contar con el servicio de migración e integración de la plataforma a nuevos dispositivos que cumplan con esta función y que serán suministrados por la entidad en su momento para continuar con el actual programa de Cartelera Digital asegurando la compatibilidad con el sistema de turnos INFOTURNOS.</p> <p>Por las razones expuestas, se hace necesario celebrar un contrato que permita tener la instalación y puesta en marcha del nuevo Hardware para el Sistema de Turnos INFOTURNOS, y la Cartelera Digital, cuyo alcance contemple las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte al Software del Sistema de Turnos INFOTURNOS por un año en forma remota. • Arrendamiento o derecho de uso para 220 licencias de la herramienta de Agendamiento para Atención Presencial, servicio mensual por año. • Bolsa de Mensajería de texto SMS con un promedio de 234.000 mensajes mensuales. • Instalación de los monitores a nivel Nacional en los diferentes puntos de la entidad y pruebas de integración con INFOTURNOS. Los cuáles serán suministrados por la entidad. • Configuración del servidor y Transferencia de conocimiento, al personal que designe la entidad, en el manejo del programa de Cartelería Digital. • Migración de la Cartelería Digital y su integración con el Sistema de Turnos INFOTURNOS <p>ENTREGABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista deberá entregar el respectivo Cronograma en donde se plasme la fechas para la instalación de los 71 Monitores a nivel nacional, Configuración del Servidor, Migración de la Cartelería Digital, dentro de los diez (10) días calendarios posteriores a la suscripción, aprobación y firma del acta de inicio. • Certificado de derecho de uso de 220 licencias durante un periodo de un (01) año a partir de la firma de acta de inicio. • Certificado o documento de derecho de uso en modalidad de Bolsa, para un promedio de 234.000 mensajes de texto mensuales • Instalación de 71 monitores con brazo de soporte y pruebas de conectividad con INFOTURNOS.
--	---

	FORMATO ESTUDIO O JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	Código: GCONT-FO- 010
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	Versión: 3

- Una (01) Configuración de Servidor y transferencia de conocimiento.
- Una (01) Migración Cartelería Digital e integración con INFOTURNOS para 71 dispositivos (monitores)
- Un (01) año de Servicio Soporte y Atención de incidentes de 2 y 3 nivel de manera remota.

FORMA DE PAGO

El FNA realizará los pagos al oferente de la siguiente manera

- Por el Servicio Soporte y Atención de incidentes de 2 y 3 nivel de manera remota once (11) pagos mensuales de \$4.029.019 y un último pago de \$4.029.015, para un total al año de \$48.348.224 incluido IVA.
- Doce (12) pagos mensuales por el derecho de uso de 220 licencias, por valor de \$5.973.491, para un total al año de \$71.681.892 incluido IVA.
- El valor de notificaciones para usuarios vía SMS se cancelara según el consumo realizado con cargo a la bolsa funcionalidad SMS hasta un monto de \$33.415.200, se tiene un tope máximo de 234.000 SMS mes x \$11,9 c/u incluido iva, con previa validación y aceptación por parte del supervisor del contrato del informe de consumo.
- Un pago de \$ 1.413.330 incluido IVA, por cada monitor Instalado, incluido el brazo de soporte y las pruebas de conectividad con INFOTURNOS, previa validación y aceptación por parte del supervisor del contrato del informe de instalación. Monto total \$ 100.346.407.
- Un (01) único pago por valor de \$ 3.332.000 incluido IVA, por la Configuración del servidor y transferencia de conocimiento al personal designado por el FNA, previa validación y aceptación por parte del supervisor del contrato del informe de instalación.
- Un (01) pago \$ 249.412 incluido IVA por cada de una de las Migraciones de Cartelería Digital e integración con INFOTURNOS para 71 dispositivos (monitores), previa validación y aceptación por parte del supervisor del contrato del informe de migración. Monto total \$ 17.708.259.

	FORMATO ESTUDIO O JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	Código: GCONT-FO- 010
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	Versión: 3

	<p>ESTUDIO DE MERCADO</p> <p>Una vez identificada y validada la necesidad por la Oficina de Informática, desde un punto de vista tanto técnico como funcional, procede a realizar la consulta de los servicios requeridos con el proveedor Stefanini, encontrando que la compañía tiene la exclusividad en lo referente a los derechos de autor del software INFO-TURNOS WEB , como consta en el documento adjunto con nombre <i>INFOTURNOS Direccion Nacional de derechos de Autor.PDF</i> con fecha registro 22/12/2006 ante el Ministerio del Interior, DIRECCION NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR, y el CERTIFICADO DE EXCLUSIVIDAD EN LA FABRICACIÓN Y DESARROLLO SOFTWARE INFOTURNOS como consta en el documento adjunto de nombre <i>Carta de Fabricación y desarrollo Software sistema INFO-TURNOS WEB 24SEP2020.PDF</i>, con el entendido que es a través de este proponente que se puede adquirir el derecho de uso de licencias las requeridas, así como el soporte y mantenimiento y la integración de la plataforma, siendo la única empresa autorizada en Colombia como consta en los documentos antes mencionados.</p> <p>En concordancia con lo establecido en el manual de contratación vigente en la Entidad y descrito en el numeral 2.5.6 como una de las condiciones para Contratación Directa “Cuando no exista pluralidad de oferentes, es decir, cuando conforme a la Ley el contratista sea titular de los derechos de autor o propiedad industrial y/o sea un distribuidor exclusivo de un bien o servicio” se solicita, realizar invitación directa al proveedor STEFANINI S.A para la adquisición de los bienes y servicios objeto de este proceso.</p>
2.2. Objeto contractual:	Contratar la actualización, soporte y mantenimiento del software Infoturnos, Programación de Atención presencial, servicios de integración de Infoturnos con la nueva cartelera digital propiedad del FNA
Alcance Objeto contractual:	El contratista deberá entregar a la entidad los bienes y servicios acorde al detalle de las especificaciones técnicas.

	FORMATO ESTUDIO O JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	Código: GCONT-FO- 010
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	Versión: 3

<p>2.3. Especificaciones del Bien, Servicio u Obra a contratar:</p>	<p>Se requiere contratar los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista deberá suministrar a la entidad, bajo la modalidad de derechos de uso o arrendamiento 220 licencias que la entidad podrá utilizar a nivel nacional. • La entidad podrá hacer uso del servicio de mensajería SMS con un promedio de 234.000 mensajes mensuales, enviados a los consumidores financieros a través de los diferentes canales durante la vigencia del contrato, este servicio se encontrará bajo la modalidad de bolsa. • El contratista deberá realizar la instalación de 71 monitores incluido el brazo de soporte y pruebas de conectividad con INFOTURNOS a nivel nacional en las diferentes sedes y puntos de la entidad • El contratista deberá realizar la configuración del Servidor y la transferencia de conocimiento a los funcionarios que designe la entidad a nivel nacional. • El contratista deberá realizar la Migración de Cartelería Digital e integración con INFOTURNOS para 71 dispositivos (monitores) a nivel nacional en las diferentes sedes y puntos de la entidad • El contratista deberá ofrecer un (01) año de Servicio Soporte, mantenimiento preventivo y correctivo de software cubriendo como mínimo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión y mantenimiento de la Base de Datos dando a conocer el estado de la BD para que la entidad pueda tomar decisiones necesarias para mantenerla en un tamaño adecuado y no afectar el rendimiento de la aplicación ✓ Revisión de la parametrización de la plataforma y de los reportes generados por la aplicación ✓ Soporte telefónico permanente ✓ Soporte remoto para resolver incidentes de segundo nivel ✓ Actualización de las versiones de Software que sean liberadas durante la vigencia del contrato ✓ Capacitación remota para Administradores, asesores y personal de IT del FONDO NACIONAL DEL AHORRO
---	--

	FORMATO ESTUDIO O JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	Código: GCONT-FO- 010
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	Versión: 3

	<h3>Niveles de servicio</h3> <p>Para la ejecución del contrato se deberán considera los siguientes niveles de servicio:</p> <table><tr><th>TIPO DE FALLA</th><th>PRIORIDAD</th><th>TIEMPO DE RESPUESTA</th><th>TIEMPO DE SOLUCION</th></tr><tr><td>Incidentes por suspensión TOTAL del servicio en una o todas las sucursales u oficinas.</td><td>1</td><td>0- 30 minutos</td><td>2 horas hábiles</td></tr><tr><td>Incidentes con fallas del sistema específicas o puntuales que no detienen el servicio.</td><td>2</td><td>2 horas</td><td>12 horas hábiles</td></tr><tr><td>Incidentes relacionados con dudas o aclaraciones en el uso del Software</td><td>3</td><td>4 horas</td><td>24 horas hábiles</td></tr><tr><td>Requerimientos o nuevas funcionalidades</td><td>4</td><td>4 horas</td><td>Según requerimiento y previa valorización aprobada</td></tr><tr><td>Incidentes relacionados con fallas, lentitud en solo algunas oficinas</td><td>N/A</td><td>N/A</td><td>Dado que el sistema es centralizado, estas fallas se supondrán de FNA.</td></tr><tr><td>Incidentes relacionados con cambio de partes de infraestructura</td><td>N/A</td><td>N/A</td><td>Los equipos son de propiedad de FNA</td></tr></table> <p>Para el cálculo de los SLA`s se maneja un esquema de atención de lunes a viernes de 7:00 AM a 6:00 PM, sobre el cual se tendrán las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Por cada tres (03) incumplimientos en los tiempos establecidos y que sean atribuibles al soporte ofrecido por el proveedor, se penalizará con un descuento del tres por ciento (5%) sobre el valor mensual facturado en el corte de este ítem de Soporte antes de IVA.• Por el incumplimiento en la entrega de informes de gestión mensual, se aplicará una penalidad del tres por ciento (3%) sobre el valor general de la facturación mensual antes de IVA• El contratista tendrá tres (03) días hábiles para dar respuesta a actas, comunicados, requerimientos que se hagan por este medio, de no tener respuesta se dará por aceptado y el Contratista asumirá las decisiones y compromisos establecidos en ellos.	TIPO DE FALLA	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE SOLUCION	Incidentes por suspensión TOTAL del servicio en una o todas las sucursales u oficinas.	1	0- 30 minutos	2 horas hábiles	Incidentes con fallas del sistema específicas o puntuales que no detienen el servicio.	2	2 horas	12 horas hábiles	Incidentes relacionados con dudas o aclaraciones en el uso del Software	3	4 horas	24 horas hábiles	Requerimientos o nuevas funcionalidades	4	4 horas	Según requerimiento y previa valorización aprobada	Incidentes relacionados con fallas, lentitud en solo algunas oficinas	N/A	N/A	Dado que el sistema es centralizado, estas fallas se supondrán de FNA.	Incidentes relacionados con cambio de partes de infraestructura	N/A	N/A	Los equipos son de propiedad de FNA
TIPO DE FALLA	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE SOLUCION																										
Incidentes por suspensión TOTAL del servicio en una o todas las sucursales u oficinas.	1	0- 30 minutos	2 horas hábiles																										
Incidentes con fallas del sistema específicas o puntuales que no detienen el servicio.	2	2 horas	12 horas hábiles																										
Incidentes relacionados con dudas o aclaraciones en el uso del Software	3	4 horas	24 horas hábiles																										
Requerimientos o nuevas funcionalidades	4	4 horas	Según requerimiento y previa valorización aprobada																										
Incidentes relacionados con fallas, lentitud en solo algunas oficinas	N/A	N/A	Dado que el sistema es centralizado, estas fallas se supondrán de FNA.																										
Incidentes relacionados con cambio de partes de infraestructura	N/A	N/A	Los equipos son de propiedad de FNA																										
2.4 Obligaciones Específicas o especiales del Contratista:	<p>Como obligaciones específicas que asume el contratista, se encuentran las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Entregar informe de gestión con corte mensual, en donde se relacionen los casos de soporte solicitados por la entidad, registrando el respectivo nivel de severidad, tiempo de respuesta y solución así como el detalle de las actividades realizadas para la normalización del servicio. Este informe deberá entregarse al supervisor del contrato dentro de los ocho (08) días calendario siguientes al respectivo corte																												

	FORMATO ESTUDIO O JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	Código: GCONT-FO- 010
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	Versión: 3

	<div>2. Cumplir con todas las obligaciones previstas en el contrato, así como las consignadas en la propuesta y las relacionadas con la naturaleza de los servicios a prestar, para lo cual empleará todos sus recursos técnicos, económicos y logísticos necesarios para el normal desarrollo del objeto contractual.</div> <div>3. Asegurar las acciones que sean necesarias para que el objeto contratado se cumpla conforme a las características y especificaciones consignadas en su propuesta, la cual hará parte integral del contrato.</div> <div>4. Informar oportunamente al FNA, por su incidencia, sobre cualquier circunstancia que pueda afectar la ejecución del contrato.</div> <div>5. Poner a disposición el personal idóneo y calificado, para la ejecución de los servicios contratados</div> <div>6. Asumir en forma exclusiva la responsabilidad derivada de la vinculación con el personal que emplee para la prestación del servicio.</div> <div>7. Garantizar al FNA frente a los bienes suministrados, que: a) Los precios son los comerciales y no violan ninguna regulación legal sobre precios máximos y que estos precios no serán aumentados en ninguna forma, ni adicionados con recargos u otras sumas de ninguna clase que no consten expresamente en este contrato. b) Cumplen a cabalidad las normas técnicas prescritas oficialmente por el fabricante, acorde al tipo acorde al tipo de bien objeto de este contrato y que en su instalación se tendrán en cuenta tales normas.</div> <div>8. Las demás que deban ser ejecutadas para el debido cumplimiento del objeto contractual o apliquen conforme a la naturaleza de los servicios contratados.</div>	
3. PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN		
3.1. Plazo:	Un (01) Año contado a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previo cumplimiento de perfeccionamiento y ejecución.	
3.2. Lugar de Ejecución:	El objeto del presente contrato se ejecutará en la Ciudad de Bogotá en la sede principal del Fondo Nacional del Ahorro - FNA ubicada en la Carrera 65 # 11-83	
4. SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA		
4.1. Supervisión:	Nombre:	Luis Enrique Collante Velásquez
	Cargo o quien haga sus veces:	Jefe Oficina de Informática
	Dependencia:	Oficina de Informática

	FORMATO ESTUDIO O JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	Código: GCONT-FO- 010
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	Versión: 3

4.2. Necesidad de contar con Interventoría:	No se requiere ya que el objeto del contrato puede ser supervisado directamente por personal técnico del FNA.
5. ANEXOS	
5.1 Nombre:	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de Soporte Infoturnos+ Agendamiento Presencial y servicios FNA 07Oct20 • INFOTURNOS Direccion Nacional de derechos de Autor • Carta de Fabricación y desarrollo Software sistema INFO-TURNOS WEB 24SEP2020 • Cámara de Comercio Stefanini
5.2 Documentos adicionales:	
6. RESPONSABLE DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO	
FIRMA	 <p>Firmado digitalmente por LUIS ENRIQUE COLLANTE VELASQUEZ Fecha: 2020.10.08 16:49:50 -05'00'</p> <p>Luis Enrique Collante Velasquez Jefe Oficina Informática Fondo Nacional del Ahorro</p>
NOMBRE	LUIS ENRIQUE COLLANTE VELASQUEZ
CARGO	JEFE OFICINA DE INFORMÁTICA