

PROPUESTA COMERCIAL

—

PARA DAR RESPUESTA A LOS REQUISITOS DE LA COTIZACION DE DIGITURNO 5 CODERTURC - PARA SECRETARIA DE SALUD SEDE PRINCIPAL

TABLA DE CONTENIDO

1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA 3
2. SOMOS CIEL, INGENIO PARA LA VIDA 6
3. PROPUESTA DE VALOR 7
   3.1. Requerimientos identificados y soluciones propuestas 7
   3.2. Descripción de las soluciones 7
   3.3. Propuesta de consultoría para optimizar el modelo de atención 8
   3.4. Arquitectura de la solución integral planteada 9
   3.5. Proceso de implementación y Plan de Trabajo 10
   3.6. Capacitación y transferencia de conocimiento 11
4. EXPERIENCIA 14
   4.1. Nuestros clientes 14
   4.2. Nuestros aliados estratégicos y socios de negocio 17
   4.3. Certificaciones 18
5. PROPUESTA ECONÓMICA 19
   5.1. Precios 19
   5.2. Forma de pago 20
   5.3. Tiempo de entrega 21
   5.4. Validez de la oferta 21
6. GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO 21
   6.1. Mantenimiento de Software 22
   6.2. Soporte técnico 23
7. CONFIDENCIALIDAD DE LA PROPUESTA 24
8. MODIFICACIONES 24
9. NUEVAS ESPECIFICACIONES 24
10. CONSIDERACIONES IMPORTANTES 25
   Responsabilidades del cliente 25
   Requerimientos de infraestructura por parte de cliente 25
   10.1. Fuera del alcance 26
   10.2. Supuestos, consideraciones y exclusiones 26
   10.3. Derechos de autor por personalización 27
11. ANEXOS 28

1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

COT-131B-IN-2025

Bogotá, 25 noviembre de 2025

Señores
CORDETURC - SECRETARIA DE SALUD SEDE PRINCIPAL
Atn. Ing. Beatriz Elena Acosta

Dirección Administrativa

Sincelejo

Asunto: Propuesta de Digiturno 5 para la sede principal de la Secretaría de Salud

Estimado Ing. Beatriz:

Es un honor para **CIEL INGENIERÍA SAS** presentarles nuestra solución de manejo inteligente de filas, **DIGITURNO**, la cual ha transformado la gestión de turnos en diversas entidades del sector salud en Colombia. Como empresa pionera en este campo y con una trayectoria de 42 años, nos especializamos en optimizar la atención al usuario, reducir tiempos de espera y mejorar la eficiencia operativa a través de tecnologías innovadoras.

Nuestra Trayectoria y Experiencia

CIEL INGENIERÍA SAS ha ejecutado más de 20.000 proyectos a nivel nacional, consolidándonos como líderes en la implementación de soluciones avanzadas para el manejo de filas. Nuestro sistema **DIGITURNO**, una marca registrada y desarrollada completamente por nosotros, es hoy la referencia más robusta del mercado.

Uno de nuestros casos de éxito más significativos es **CLARO COLOMBIA**, donde nuestro sistema gestiona más de 2.800.000 turnos mensuales en más de 350 oficinas con un promedio de 3.500 funcionarios. Este nivel de implementación demuestra la solidez y confiabilidad de **DIGITURNO**, asegurando una operación fluida y eficiente incluso en entornos de alta demanda.

Innovación Tecnológica en el Sector Salud

La atención en salud exige soluciones que vayan más allá de un simple sistema de turnos. En este sentido, **CIEL INGENIERÍA SAS** ha incorporado tecnologías de vanguardia como:

- **Inteligencia Artificial**, para la predicción y gestión eficiente de flujos de atención.
- **Agendamiento de turnos por WhatsApp**, facilitando la programación de citas de manera accesible y sencilla.

- **Video atención**, mejorando la experiencia del paciente con consultas remotas.
- **Agendamiento de citas web**, permitiendo una organización eficiente y reduciendo los tiempos de espera.

Nuestra solución ha sido adoptada exitosamente en las más grandes EPS del país, incluyendo **COLSANITAS, COMPENSAR, NUEVA EPS, COOSALUD y MUTUAL SER**, entre otras. Hemos desarrollado sistemas personalizados para distintas áreas como laboratorios, consulta externa, urgencias y salas de cirugía, garantizando que cada implementación se adapte a las necesidades específicas de cada institución.

DIGITURNO 5: La Evolución del Manejo Inteligente de Filas

Nuestro software más reciente, **DIGITURNO 5**, ha sido diseñado con la flexibilidad y escalabilidad necesarias para satisfacer las demandas del sector salud. A través de un equipo profesional conformado por ingenieros de sistemas, ingenieros electrónicos y un cuerpo técnico altamente capacitado a nivel nacional, garantizamos una implementación sin contratiempos y un soporte permanente.

DIGITURNO 5 permite:

- **Integración con sistemas HIS y ERP**, asegurando una sincronización fluida con los sistemas de información hospitalaria.
- **Gestiones multicanal**, que incluyen turnos presenciales y virtuales para mejorar la accesibilidad.
- **Paneles de información en tiempo real**, optimizando la organización de filas y reduciendo la incertidumbre de los pacientes.
- **Reportes y analítica avanzada**, para evaluar y mejorar constantemente la atención al usuario.

Nuestro Know-How a su Servicio

En **CIEL INGENIERÍA SAS**, contamos con un equipo de consultoría altamente experimentado, liderado por Iván Alejandro Navarrete, Key Account Manager Senior con 27 años de trayectoria y más de 4.000 proyectos en su haber. Su conocimiento y experiencia en sistemas de turnos inteligentes están a disposición de la **SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ** para diseñar una solución totalmente alineada con sus necesidades.

Nuestro equipo está conformado por profesionales idóneos que se encargan de todas las fases del proyecto, desde el análisis de requerimientos hasta la puesta en marcha y soporte técnico continuo, asegurando que la implementación de **DIGITURNO en la SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ** sea un éxito rotundo.

Conclusión: La Mejor Elección para la SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ

La **SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ** requiere una solución robusta, escalable y respaldada por una empresa con una trayectoria comprobada en el sector salud. **CIEL INGENIERÍA SAS** ofrece precisamente eso: una plataforma confiable, tecnología de punta y un equipo de expertos que garantizan resultados.

Con más de 20.000 proyectos exitosos y el sistema de turnos más potente de Colombia, **DIGITURNO** es la opción ideal para mejorar la atención en salud en Bogotá. Nuestro compromiso es proporcionar una solución adaptada a sus necesidades, asegurando una operación eficiente, moderna y alineada con las mejores prácticas del sector.

Agradecemos la oportunidad de presentar esta propuesta y quedamos atentos a la posibilidad de coordinar una reunión para discutir los detalles técnicos y operativos de la implementación de **DIGITURNO** en su institución.

Esperamos poder acompañar a la **SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ** en la transformación de su sistema de atención, brindando a sus usuarios una experiencia ágil, eficiente y de calidad.

Atentamente,



IVAN ALEJANDRO NAVARRETE
Key Account Manager

Cel 315 3592309 – inavarrete@cielingenieria.com

2. SOMOS CIEL, INGENIO PARA LA VIDA

Misión

En Ciel, valoramos la vida y el tiempo de las personas, por eso conectamos a las organizaciones con sus clientes, diseñando experiencias únicas de atención y comunicación, más humanas y sostenibles.

Ciel es una compañía colombiana de tecnología con 40 años de experiencia en el diseño de soluciones con alto valor agregado para los procesos que impactan la experiencia del cliente en las organizaciones.

Su equipo de trabajo está conformado por más de 180 profesionales expertos en múltiples disciplinas tales como: ingeniería de software y hardware, diseño de contenidos y comunicación estratégica, consultoría especializada, PMO para la gestión de proyectos, entre otras.

Cuenta con procesos de I+D+i que le han permitido ser líder en el mercado con soluciones que responden a las necesidades de un mundo en constante evolución. Gracias a ello, en el año 2022 Ciel fue galardonada con el "Premio a la Innovación" por la Cámara de Comercio de Bogotá, así mismo en el año 2023 participó en el proyecto Ítaca, fundamentado en Inteligencia Artificial donde la Cámara emitió el siguiente concepto:

> *"Respecto a los resultados, la empresa Ciel Ingeniería S.A.S. se encuentra en un nivel de madurez del uso y apropiación de la Inteligencia Artificial (IA) como estrategia empresarial:* ***NIVEL 5 – EXPERTO".***

Por lo anterior, Ciel ingeniería, será la mejor opción para ser su aliado estratégico en el diseño e implementación de la solución tecnológica requerida.

3. PROPUESTA DE VALOR

SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTA SEDE PRINCIPAL se encuentra en el proceso de modernización de su sistema de atención y desea incorporar una plataforma omnicanal que permita la atención presencial y virtual de sus usuarios.

Mediante la presente propuesta de valor, buscamos dar cumplimiento a los objetivos planteados por **SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTA SEDE PRINCIPAL**, en el marco del presente proyecto **SEDE PRINCIPAL.**

3.1. Requerimientos identificados y soluciones propuestas

Necesidad u objetivo del cliente		Soluciones propuestas por Ciel
1.	Mejorar el tiempo de espera y optimizar el servicio.	Digiturno 5 con los siguientes módulos:
		Software:
		1. Gestión y administración de filas
		Hardware:
		1. Atril
		2. Monitores
2.	Tener información en tiempo real para la toma de decisiones.	Información del proceso:
		1. Pantalla gerencial
		2. Servicios de Digital Signage

Tabla No 1. Encaje de la solución

A continuación, describimos las soluciones arriba listadas, las cuales conforman una solución integral concebida para dar cumplimiento a los objetivos buscados y proporcionar las métricas requeridas.

3.2. Descripción de las soluciones

1. Implementación de Digiturno 5 con los siguientes módulos:
¿Qué es D5?
Software:
1. Gestión y administración de filas
Hardware
1. Atril con pantalla touch nativa de 15 pulgadas incluido apoyo para braille, sensor de proximidad y lector de documentos
2. Monitores Industriales de 50 pulgadas (no televisores)
BI

1. Pantalla gerencial para ver actividad en tiempo real
2. Software de Cartelería Digital
3. Desarrollo de encuestas
4. Mantenimientos preventivos
5. Certificado de seguridad SSL incluido en la solución

3.3. Propuesta de consultoría para optimizar el modelo de atención

Para el diseño e implementación de la solución integral comenzamos con una fase de consultoría que busca conocer en detalle el proceso de servicio al cliente y de esta forma plantear el modelo de atención y la jerarquía apropiados.

Para ello se seguirán los siguientes pasos:

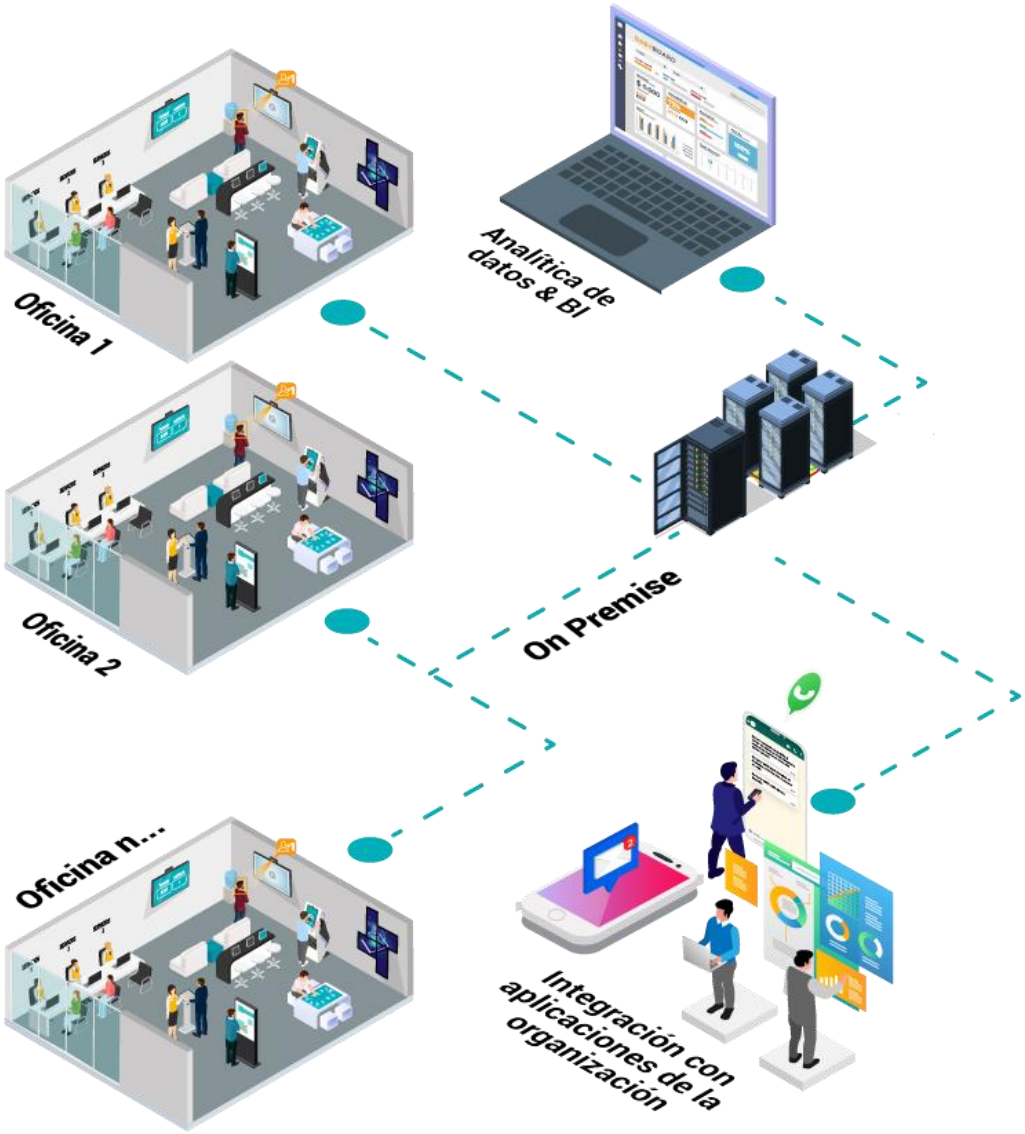
1. Reunión con los responsables del **servicio al cliente** para concretar necesidades y puntos de mejora en este ámbito.
    i. Nota: Para esta fase se recomienda la participación de los responsables de Tecnología y Seguridad de la información del cliente y así identificar sus requerimientos de manera temprana.
2. Levantamiento de los flujos de procesos actuales y propuestos.
3. Definición de la jerarquía y modelo de atención y su aprobación por parte del cliente.
4. Implementación de la solución acorde al plan de trabajo definido con el gerente de proyecto.
5. Capacitación y trasferencia del conocimiento.

Resultado de dicha fase obtendremos los siguientes entregables:

- Categorización de servicios de la entidad.
- Prioridades de atención.
- Perfiles de usuarios.
- Roles de funcionarios.
- Jornadas de atención.
- Formato a tablas generadas en reportes.
- Datos complementarios de clientes.

3.4. Arquitectura de la solución integral planteada

On premise



Infraestructura se servidores, bases de datos y certificado de seguridad suministrado por el cliente

3.5. Proceso de implementación y Plan de Trabajo

A través de reuniones sostenidas entre las partes, se confirmarán los requerimientos técnicos del proyecto y se consolidará el plan de trabajo, entre las cuáles encontramos:



1. Kick off del proyecto.
2. Consolidar el cronograma definitivo del proyecto.
3. Consultoría para definir los modelos de atención de las sedes, se realizará según el requerimiento.
4. Definir entre las partes el modelo de atención, configuración del sistema general y el de cada sede.
5. Entregar los requerimientos físicos y de infraestructura requeridos por Ciel, para la implementación de la solución.
6. Identificar las restricciones y obligaciones que debe cumplir para ejecución actividades en sitio.
7. Validar infraestructura para instalaciones.
8. Definir las capacitaciones que se deben realizar y la socialización de estas al personal del cliente.
9. Instalar e implementar la solución.

La oficina de proyectos - PMO - de Ciel, propone un cronograma de alto nivel, así como la correspondiente EDT (Estructura de descomposición de Trabajo), que servirán de base para ilustrar la estructura general de las fases del proyecto. El cronograma propuesto, será ajustado entre las partes de acuerdo con la formalización y aceptación de la propuesta.

El personal de implementación del proyecto contará con el apoyo de un equipo interdisciplinario gerencial y operativo que estará encargado de asegurar el cumplimiento de todas las actividades incluidas en el cronograma propuesto, en pro de la ejecución del proyecto al 100% y dentro de los tiempos acordados.

3.6. Capacitación y transferencia de conocimiento

Ciel con personal especializado se compromete a trasferir el conocimiento a los funcionarios de **SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTA SEDE PRINCIPAL** con las siguientes capacitaciones:

- Operativa
- Gestión de la información
- Administrativa
- Técnica

Nota: Las sesiones de capacitación deben ser ejecutadas en bloques de 4 horas y no de forma parcial.

Tipo de capacitación	Temas	Dirigido a personal	Perfiles
Operativa	1. Generalidades del sistema (¿qué es y cómo funciona Digiturno®5?).	Funcionarios encargados de la atención directa de los clientes.	· Usuario final de ventanilla.
	2. Modelo de servicio configurado		· jefe del sitio de atención.
	3. Inicio del sistema.		
	4. Ingreso y manejo de terminal virtual.		
	5. Estado de turnos.		
	6. Ingreso y manejo de Selector Virtual (Si aplica).		
Gestión de la Información	1. Reportes DWH	Personas encargadas de generar reportes y estadísticas.	
	2. Cubos OLAP		
	3. Smartboard		
Administrativa	4. Generalidades del sistema (¿qué es y cómo funciona Digiturno®5?).	Coordinador de la Oficina y/o Centro de Atención. Coordinador general del sistema y persona encargada de generar reportes y estadísticas.	· jefe del sitio de atención.
	5. Modelo de servicio configurado		· Usuario administrador.
	6. Inicio del sistema.		· Usuario de reportes.
	7. Estado de turnos.		
	8. Configuración rápida de terminales.		
	9. Configuración de prioridades.		
	10. Configuración de jornadas.		
	11. Gestión de turnos.		
Técnica	1. Cambio de papel de la impresora. (o a quien se delegue).	Funcionarios responsables de Help Desk	· Personal T.I
	2. Inicio del servidor de Digiturno®5.		· Help Desk

	3. Soporte nivel 1 a los equipos en sede.		
	4. Soporte nivel 1 (primero auxilios y contingencia en incidencias de Digiturno®5)		
	5. Creación, configuración y gestión de usuarios		

4. EXPERIENCIA

4.1. Nuestros clientes

SALUD

FINANCIERO

RETAIL

EDUCATIVO





















GOBIERNO





















SERVICIOS PÚBLICOS























COMUNICACIONES

Claro
tigo
eTb
DIRECTV

CÁMARAS DE COMERCIO

Cámara de Comercio de Bogotá
Cámara de Comercio del Huila
CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA
Creemos en Santander
CÁMARA DE COMERCIO DEL CHOCÓ
Promoviendo el desarrollo socioeconómico y empresarial
CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO
CÁMARA COMERCIO CARTAGENA
CÁMARA DE COMERCIO DE TULUÁ

CAJAS DE COMPENSACION

Comfamiliar
Más felicidad
Comfandi
Tu mano amiga
Comfenalco
CARTAGENA
Confa
Contigo, con todo
comfacor
ComfaTolima
Somos familia
Comfiar
Caja de compensación familiar de Arauca
Consorcio Salud
Comfenalco Valle
EPS delagente
Comprometidos con la salud delagente
Comfenalco
SANTANDER
Se preocupa por ti.
COMFAMILIAR
Atlántico

4.2. Nuestros aliados estratégicos y socios de negocio



4.3. Certificaciones

Certificado Buenas P rácticas
De Inn ovación (Bpi)

Certificación ISO 90 0 1:
Sistema de Ge stión de Calidad

Marca Colombia T.I.

Top 50 Emp resas
Latinoamericanas
De Digital Signage

Certificado Mic rosoft Partner
Silver Cloud Pl atform

Implementación certificación
ISO 270 0 1 al 70%: sistemas de ge stión
de seguridad de la in formación
(certificado por in tegrity consulting)

5. PROPUESTA ECONÓMICA

5.1. Precios

DIGITURNO 5 SECRETARIA DE SALUD SEDE PRINCIPAL



Imagen ilustrativa

Item	*Descripción*	*Cantidad*	*Precio Unitario*	*Precio total*
1	LICENCIA TERMINAL VIRTUAL DE DIGITURNO	19	$ 280.000	$ 5.320.000
2	LICENCIA C-MEDIA REPRODUCTOR	3	$ 280.000	$ 840.000
3	LICENCIA C-MEDIA ATRIL	2	$ 280.000	$ 560.000
4	LICENCIA C-MEDIA MANAGER	1	$ 300.000	$ 300.000
5	LICENCIA C-MEDIA DESIGNER	1	$ 300.000	$ 300.000
6	MODULO DE ENCUESTAS	1	$ 6.000.000	$ 6.000.000
7	PANTALLA 50UL3J + SOPORTE	3	$ 3.025.000	$ 9.075.000
8	PLAYER WIN CORE I5 8GB 128GB	3	$ 4.444.257	$ 13.332.771
9	TABLET PARA ENCUESTAS	4	$ 3.231.250	$ 12.925.000
10	TERMINALES DE CALIFICACIÓN	19	$ 298.099	$ 5.663.881
11	KIOSCO ELITE 8.16 E	2	$ 11.099.369	$ 22.198.738
12	ROLLOS TÉRMICOS	420	$ 6.500	$ 2.730.000
13	CONSULTORIA DE CONFIGURACIÓN SISTEMA DE TURNOS	1	$ 3.034.323	$ 3.034.323
14	INSTALACIÓN DE SEDE Y CAPACITACIÓN	1	$ 2.581.732	$ 2.581.732
15	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	2	$ 423.553	$ 847.106
			Subtotal	**$ 85.708.550**
			IVA	$ 16.284.625
			Total	**$ 101.993.175**

Desarrollo e integraciones de software con sistemas externos son opcionales y no están incluidas

Infraestructura de servidores, bases de datos y certificado de seguridad serán suministrados por el cliente

Puntos eléctricos y de red necesarios serán suministrados por el cliente

5.2. Forma de pago

Ítem	Descripción
Forma de pago	Modalidad Venta:
	Precio especial con contando con el pago del 100% anticipado
	Notas:
	· El retraso en el pago de alguna de estas facturas luego del plazo fijado por razones ajenas a Ciel genera una interrupción en el desarrollo de las actividades.
	· Las actividades de capacitación no restringen el cierre y la entrega del proyecto, así como el pago de las facturas antes mencionadas. En caso de que las sesiones de capacitación no se puedan desarrollar por razones ajenas a Ciel, sino al cliente, la falta de este entregable no impedirá la facturación del proyecto y su pago.
	· El retraso de las obras y/o adecuaciones que se encuentre adelantando el CLIENTE y que sean requeridas para la puesta en operación de los equipos y/o entrega del proyecto, no impedirán la entrega de los equipos del proyecto al CLIENTE y su facturación, en los tiempos acordados. En caso de tal situación, Ciel brindará un tiempo de 6 meses a partir de su entrega para realizar la instalación de los equipos una vez el CLIENTE lo requiera.
Medio de pago	Nombre de la cuenta: CIEL Ingeniería SAS
	Cuenta Corriente BANCO DE BOGOTA No. 009 088 717
Confirmación de pago	Favor enviar contrato especificando dirección y consignación al e-mail inavarrete@cielingenieria.com
Inscripción de cliente	Para la respectiva facturación, favor enviar copia de RUT y Cámara de Comercio a inavarrete@cielingenieria.com

5.3. Tiempo de entrega

Los tiempos de entrega establecidos en el proyecto estarán determinados por el cronograma de actividades definido y acordado entre Ciel y el Cliente, para este caso sería 45 días hábiles contados a partir del pago del valor del contrato.

A partir de la aceptación formal por parte del cliente, orden de compra o firma de contrato entre las dos partes, Ciel requerirá de 8 días hábiles para el inicio de las actividades del proyecto a través de una reunión o teleconferencia, para formalizar el inicio de las actividades, tiempo durante el cual se asignará el equipo de trabajo por parte de la PMO y se realizará las actividades necesarias para su adecuada ejecución.

5.4. Validez de la oferta

8 días calendario.

6. GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO

Descripción	Tiempo
Soporte: En caso de presentarse alguna falla o mal funcionamiento del software instalado y configurado cumpliendo todos los requisitos técnicos exigidos, en cualquiera de sus módulos, Ciel atenderá los casos y dará solución a este inconveniente una vez haya sido clasificado su impacto y se haya determinado la prioridad. La atención a este tipo de incidente se hará mediante atención telefónica y asistencia remota para consultas. Para atender este tipo de requerimientos se debe disponer de una conexión remota, existen tres posibilidades de conexión: Para atender este tipo de requerimientos se debe disponer de una conexión remota, existen tres posibilidades de conexión: 1. Garantizar conexión remota a través de VPN, VNC o escritorio remoto. (recomendada, es la mejor forma de establecer una conexión remota) 2. Habilitar Skype corporativo o en su defecto Lync. 3. Mediante el software "Team Viewer v.11" o “AnyDesk” para proceder con el soporte remoto. Enlace de referencia: http://www.teamviewer.com/es/index.aspx Enlace de referencia: https://anydesk.es/plataformas/windows Para cada procedimiento, corrección, verificación o configuración que deba hacerse, se debe contar con una persona de soporte técnico del CLIENTE para apoyar a nuestro ingeniero y dar permisos y claves de administrador.	12 meses - Software
Garantía: Ciel se compromete a mantener en perfecto estado de funcionamiento los sistemas instalados durante el tiempo aquí descrito. Si fuese necesario realizaremos los ajustes en el software que causare mal funcionamiento sin ningún costo adicional, durante el tiempo de la garantía. En el caso de que la instalación del producto la realice el cliente, la garantía se limita a los inconvenientes presentados con los componentes del sistema	12 meses - Software

mas no se asumirán daños causados por instalaciones inapropiadas ni los costos de su mantenimiento. La garantía del producto empieza a regir desde el momento de la puesta en marcha del proyecto o Go live. Una vez terminado el tiempo de la garantía, se sugiere iniciar un contrato de mantenimiento por uno, dos o tres años.	
Hardware: Ciel se compromete a mantener en perfecto estado de funcionamiento los sistemas instalados durante el tiempo aquí descrito. Si fuese necesario cambiaremos o repararemos el dispositivo electrónico que causare mal funcionamiento del producto sin ningún costo adicional, durante el tiempo de la garantía. La garantía no cubre daños o pérdidas causadas directa o indirectamente por hechos o eventos ajenos a la fabricación y al funcionamiento del sistema y los equipos, tales como fenómenos naturales, actos de guerra, terrorismo, vandalismo, actos de autoridad, reacciones nucleares, dolo o culpa grave del usuario, daños causados por variaciones del voltaje de alimentación por encima del especificado para el equipo, cavitación, erosión, corrosión, incrustaciones, fallas o interrupciones en el suministro de corriente eléctrica. En el caso de que la instalación del producto la realice el CLIENTE, la garantía se limita a los inconvenientes presentados con los componentes del sistema mas no se asumirán daños causados por instalaciones inapropiadas ni los costos de su mantenimiento.	12 meses para monitores industriales para kioscos y players 12 meses

Ver DGR006 Carta de Garantías

6.1. Mantenimiento de Software

Una vez vencido el periodo de garantía ofrecido en la presente propuesta para la modalidad de licencias On Premise (instaladas en sitio), se podrá adquirir un contrato de mantenimiento y soporte por un año (12 meses) cuyo valor será equivalente al 20%, del valor inicial del licenciamiento. En caso de renovaciones sucesivas del contrato de mantenimiento y soporte, el incremento de cada renovación corresponderá al índice de precios al consumidor (IPC) del año calendario anterior a la fecha de la renovación, sobre el valor del contrato de mantenimiento y soporte inicial. Con esta renovación se tendrá derecho a:

a. Atención de consultas y casos de soporte.
b. Actualización a nuevas versiones, actualización de módulos adquiridos y componentes estándar liberados durante la vigencia.

Para este servicio se estable un modelo de ANS que será informado al momento de su renovación.

NOTA. Si se realiza algún tipo de descuento en la venta inicial, el valor a tomar como base para la liquidación del contrato de mantenimiento y soporte será el dado antes de descuentos. Si se adquieren módulos adicionales o licencias durante la vigencia del contrato este valor también será tomado con el 20% para su servicio de soporte y mantenimiento.

6.2. Soporte técnico

Comprende la responsabilidad integral de mantener en perfecto estado de funcionamiento el sistema instalado durante el tiempo de garantía. Sin costo adicional para **SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTA SEDE PRINCIPAL**.

CIEL® TE ACOMPAÑA, el portal atención al cliente que tiene las siguientes características y beneficios para **SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTA SEDE PRINCIPAL**:

a. Plataforma digital.
b. Generación de tickets.
c. Soporte.
d. Cotizaciones.
e. Felicitaciones y PQR'S.
f. Seguimiento y estado de casos en tiempo real.
g. Acceso desde cualquier dispositivo y cualquier navegador.
h. Privacidad en el manejo de la información.
i. La recepción de tickets es 24/7.

Procedimiento para generar casos a través de la mesa de servicio de Ciel, ingenio para la vida:

1. Se debe informar el inconveniente que se presenta con el ecosistema Digiturno®5 a la mesa de servicio al cliente; ellos estarán en la capacidad de brindar el soporte de primer nivel y determinar si la falla es del ecosistema Digiturno®5 o se encuentra en los equipos, red es o computadores del **SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTA SEDE PRINCIPAL**. Si se soluciona se cierra la llamada.
2. La mesa de servicio al cliente determina el problema y se comunica con la mesa de servicio de Ciel (en la ciudad de Bogotá).

Datos de contacto:

- Fijo: +57 (601) 3799000
- Cel: (57) 3174013496
- Correo: servicioalcliente@cielingenieria.com

3. En este momento se asigna un número de caso y se da soporte de segundo nivel para determinar y solucionar el problema.

El horario de atención de los casos por medio de un asistente servicio, es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. de acuerdo con los niveles ANS.

7. CONFIDENCIALIDAD DE LA PROPUESTA

La información expresada en este documento es confidencial y es propiedad de Ciel, ingenio para la vida. Este documento contiene información sobre el diseño, funcionamiento y configuración de las soluciones de Ciel, cuyo software y hardware se encuentran debidamente registrados ante la oficina competente.

SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTA SEDE PRINCIPAL no permitirá el acceso a la información confidencial, ni tampoco la divulgará por sí misma o por interpuesta persona, de manera parcial o total, sin el previo consentimiento escrito de Ciel o para los fines exclusivos de esta propuesta. La información confidencial no podrá divulgarse por ningún medio ya sea de en forma escrita, publicación electrónica, virtual, informes, conferencias, videos, grabaciones, etc. **SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTA SEDE PRINCIPAL** deberá abstenerse en lo sucesivo de entregar o realizar para sí o para terceros, copias, arreglos, reproducciones, adaptaciones o cualquier otra clase de mutilación, deformación o modificación de la información confidencial

Ciel, ingenio para la vida se reserva todos los derechos sobre el contenido, propiedad del documento y la información que este contiene. Se prohíbe la distribución, copia, transmisión o divulgación de este documento y los elementos de hardware descritos en el presente documento, sin la correspondiente autorización por parte de Ciel, ingenio para la vida.

Todos los Derechos Reservados por Ciel, ingenio para la vida.

8. MODIFICACIONES

Las modificaciones y/o cambios posteriores a las aprobaciones por parte del cliente, generarán costos adicionales que serán facturados de acuerdo con la complejidad de estos, previo acuerdo comercial.

9. NUEVAS ESPECIFICACIONES

Las nuevas especificaciones no incluidas en esta propuesta comercial que el cliente requiera generarán costos adicionales que serán plasmados en una **nueva oferta comercial** y será objeto de una aprobación por sí misma. Estas se considerarán como una nueva cotización, cuya gestión, desarrollo y cobro serán completamente independientes.

10. CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Responsabilidades del cliente

Requerimientos de infraestructura por parte de cliente

ELEMENTO	REQUERIMIENTO
Suministro de energía	Se requiere punto de energía regulado a 110 VAC a cero metros de la ubicación de las pantallas y los kioscos de turnos (según aplique).
Suministro de punto de datos	Se requiere punto de datos certificados a cero metros de la ubicación de las pantallas y los kioscos de turnos (según aplique) con IP fija para brindar soporte remoto.
Muros para instalación pantallas	Se requiere que los muros o techos donde se instalan los soportes de las pantallas deben ser muros sólidos o tener refuerzos que soporte el peso de la pantalla.
Reglas de seguridad	Se debe aplicar reglas de seguridad en la red del cliente que permita hacer la conexión de los equipos del proyecto y de funcionario con el servicio web del sistema de turnos.
Antivirus	Los equipos del proyecto se entregan sin antivirus, la cual debe ser suministrada por el cliente.
Creación de imagen para ingreso de equipos a la red de cliente	En caso de que el cliente requiera que los equipos entregados por Ciel cuenten con una imagen definida, Se requiere que el cliente suministre la misma versión de Windows profesional, al momento de formatear las máquinas y montar la imagen del cliente. (según aplique)
Computador de los funcionarios que llaman turnos	Requerimientos mínimos de PC: • Windows 10 o superior • Core i3 o superior • Memoria de 4Gb de RAM • Navegadores Web: Edge, Google Chrome o Firefox
Servidor con motor de base de datos	SQL Server 2016 o superiores (licenciado). En caso de no ser licenciado es necesario que el cliente asuma los riesgos que puede implicar el posible crecimiento o performance del sistema en un SQL no licenciado.
Servidores de aplicación y de reportes	Mínimo Windows Server 2012R2 o superior o Windows 10 professional. 8GB de memoria RAM. Procesador Core i5.
Creación de perfiles en LDAP	El cliente debe crear los perfiles en el LDAP del cliente con los mismos perfiles que existan en Digiturno®5
Requisitos básicos de Seguridad de la Información	a. **Nube suministrada por el cliente:** WAF Certificado, cifrado de datos en reposo, reglas de firewall habilitadas con lo estrictamente necesario, red DMZ para aplicaciones expuesta a internet, certificado de seguridad en https. b. **On Premise (Cliente):** WAF Certificado, cifrado de datos en reposo, reglas de firewall habilitadas con lo estrictamente necesario, red DMZ para aplicaciones expuesta a internet, hardening de los servidores y máquinas cliente, certificado de seguridad en https **Para ambos esquemas**: Alta disponibilidad en servidores y en bases de datos.

10.1. Fuera del alcance

A continuación, se describen las funcionalidades, productos y servicios que no se encuentran incluidos en el alcance de la presente oferta:

- Realizar obras civiles, puntos de datos, puntos de red, instalación de ductos, y demás adecuaciones para la instalación de dispositivos de hardware.
- Desarrollo de software, personalizaciones o ajustes a los módulos de software Digiturno®5 ofrecidos con la presente oferta. En caso de ser requerido se hará un levantamiento previo y se generará una propuesta económica.
- Instalación y configuración de la plataforma tecnológica sobre la que funcionara el software en sitio (equipos, sistemas operativos, bases de datos y/o sistemas propios de la organización).
- Licencias de software de servidor (sistemas operativos, bases de datos, entre otros).
- Interfaces para intercambio de datos con los sistemas de información del cliente, que se encuentren fuera del alcance.
- Backups de la base de datos y demás repositorios del software Digiturno®5, a excepción cuando se encuentran bajo la modalidad SaaS de Software como servicio.
- Entrega de código fuente y modelo de datos de los módulos del a plataforma Digiturno®5.
- La garantía no cubre cambios en los componentes de software y/o hardware que realice el Cliente o un tercero y que afecte la funcionalidad de la aplicación de Digiturno®5.

10.2. Supuestos, consideraciones y exclusiones

1. Las modificaciones o cambios posteriores a las aprobaciones por parte del cliente generarán costos adicionales que serán facturados de acuerdo con la complejidad de estos, previo acuerdo comercial.
2. Las nuevas especificaciones no incluidas en esta propuesta comercial que el cliente requiera, generarán costos adicionales que serán plasmados en una nueva oferta comercial y serán objeto de aprobación por sí mismas. Estas se considerarán como una nueva cotización, cuya gestión, desarrollo y cobro serán completamente independientes.
3. La no disponibilidad de los recursos tecnológicos por parte del cliente (servidores, conexiones, permisos, entrega de la imagen de seguridad, habilitación de puertos, etc.) que ocasionen retrasos en la ejecución del proyecto podrá ocasionar tiempos y costos adicionales a los incluidos en la estimación inicial de esta propuesta.
4. El cliente proporcionará la infraestructura y los medios de conexión vía VPN del ambiente productivo, donde el personal de Ciel prestará el servicio de soporte técnico remoto.

5. El cliente garantizará el acceso y los niveles de seguridad requeridos para las actividades de instalación de los ambientes Pruebas/producción.
6. El cliente no podrá contratar de ninguna forma los recursos asignados por Ciel a este servicio. En caso de presentarse esta situación, el cliente deberá notificarlo a Ciel y deberá cancelar una penalidad equivalente al valor restante del contrato por ejecutar.
7. La revisión de documentos y la ejecución de pruebas de validación será ejecutada dentro de los tiempos acordados por parte del cliente. La revisión de documentos y la ejecución de pruebas de validación será ejecutada dentro de los tiempos acordados, por parte del cliente. Cualquier retraso en las actividades que tenga su motivo en retrasos en la realización de estas actividades de parte del cliente no será causal de incumplimiento contractual por parte de Ciel y podrá ocasionar tiempos y costos adicionales a los incluidos en esta propuesta. Por lo cual se manejará un cronograma con las actividades y tiempos a desarrollar.
8. El alcance, supuestos, condiciones, responsabilidades, recursos, tiempos y demás estimados están directamente relacionados al cumplimiento y colaboración del equipo funcional y técnico del cliente.
9. Las estimaciones de esfuerzo y costos resultantes están sujetas a los servicios incluidos en la sección de alcance, y cualquier alteración deberá tratarse a través del procedimiento de solicitud de cambio.
10. La estimación de la duración del proyecto ha sido realizada asumiendo la existencia de un período continuo sin interrupciones por vacaciones o por algún otro motivo de los integrantes del equipo, usuarios y/o de los responsables ejecutivos de parte del cliente. La eventual suspensión temporal del trabajo de alguno de los participantes podrá impactar en la duración y costo del proyecto completo.
11. El alcance final puede depender de la complejidad, viabilidad y disponibilidad de conexión y permisos de cada uno de los sistemas incluidos.
12. La solución de incidentes asociados a la plataforma Digiturno®5, será realizada de acuerdo con los ANS establecidos por Ciel y cliente.
13. La administración, soporte y monitoreo de la plataforma de atención del cliente será realizado por parte del cliente con base en las políticas de seguridad de la información y de gestión de accesos que estén definidas en la empresa.
14. Las capacidades de los recursos serán estimadas de acuerdo con la información entregada por el cliente. Si bien la solución permite el escalamiento horizontal o vertical, en caso de presentarse variaciones en la operación, se debe calcular el costo adicional de la infraestructura en la nube.

10.3. Derechos de autor por personalización

Ciel, ingenio para la vida, para garantizar a sus clientes la conservación de los desarrollos adicionales incluidos en la presente propuesta comercial, las incluirá al software, como parámetros de uso del producto, que hará parte integral de la plataforma Digiturno®5. Con base en lo anterior y por cuanto dichas personalizaciones no constituyen obra por encargo en los términos previstos en el Artículo 20 de la Ley 23 de 1982, los derechos patrimoniales de autor serán y pertenecerán en todo momento a Ciel, ingenio para la vida, quien es el

autor, gestor y desarrollador de los mismos, aplicando los criterios de independencia para su ejecución, es decir, sin planes detallados o suministrados por el mismo contratante.

11. ANEXOS

Anexamos los flyers de Digiturno

Ciel®
Ingenio para la vida

CONTÁCTENOS:

BOGOTÁ (CO)
Calle 36 # 24-38 | Cód. Postal: 111311403
PBX: +57 (601) 327-9000
ciel@cielingenieria.com

SOPORTE:
PBX: + 57 (601) 379-9000 | + 57 317-4013496
servicioalcliente@cielingenieria.com

www.cielingenieria.com

Digiturno®, **C-Media®** y **Atención Inteligente®**
son marcas registradas de **Ciel Ingeniería SAS**
Todos los derechos reservados

LA RESPUESTA ES

CO COLOMBIA

TOP 50 EMPRESAS LATINOAMERICANAS DE DIGITAL SIGNAGE

Microsoft Partner | Silver Cloud Platform