

# PROPUESTA COMERCIAL

PARA DAR RESPUESTA A LOS REQUISITOS DE IMPLEMENTACION DE MÓDULO DE GRABACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL Y LA RENOVACIÓN CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DIGITURNO – MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO.

# 1. TABLA DE CONTENIDO


2. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ..... 4
3. SOMOS CIEL, INGENIO PARA LA VIDA ..... 5
4. PROPUESTA DE VALOR ..... 6
4.1. Descripción de las soluciones ..... 6
4.2. Propuesta de Asistencia Técnica Especializada para optimizar el modelo de atención 7
4.3. Arquitectura de la solución integral planteada ..... 8
4.4. Proceso de implementación y Plan de Trabajo ..... 9
4.5. Capacitación y/o Transferencia de Conocimiento ..... 10
5. ALCANCE: ..... 12
6. MANTENIMIENTO DE SOFTWARE ..... 14
7. MANTENIMIENTO DE HARDWARE ..... 15
**7.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO HARDWARE** ..... 15
8. VALORES AGREGADOS EN CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ..... 16
9. EXPERIENCIA ..... 17
9.1. Nuestros clientes ..... 17
9.2. Nuestros aliados estratégicos y socios de negocio ..... 19
9.3. Certificaciones ..... 19
10. PROPUESTA ECONÓMICA ..... 20
10.1. Precios ..... 20
10.2. Forma de pago ..... 21
10.3. Tiempo de entrega ..... 22
10.4. Validez de la oferta ..... 22
11. GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO MÓDULO DE GRABACIÓN DE ATENCIÓN. ..... 24
11.1. Mantenimiento de Software Módulo de Grabación de la Atención. ..... 25
11.2. Soporte técnico ..... 25
12. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) ..... 26
13. ENTREGA DE INFORMES DE ANS ..... 27
14. ANS PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA ..... 27
15. ATENCIÓN HORARIOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE SOPORTE ..... 28
16. TIPIFICACIÓN DE FALLAS POR PRODUCTO ..... 29
17. CONFIDENCIALIDAD DE LA PROPUESTA ..... 30
18. MODIFICACIONES ..... 30
19. NUEVAS ESPECIFICACIONES ..... 30

**20. CONSIDERACIONES IMPORTANTES ..... 31**

20.1. Responsabilidades del cliente ..... 31

Requerimientos de infraestructura por parte de cliente ..... 31

20.2. Fuera del alcance ..... 32

20.3. Supuestos, consideraciones y exclusiones ..... 32

20.4. Derechos de autor por personalización ..... 33

## 2. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

**COT-003A-KM-2.026**

Bogotá, 26 Enero de 2.026

**Señores**
**MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO.**
**MINJUSTICIA**
Sra. Claudia Vela Diaz
Coordinadora GSC
Bogotá

**Asunto:** Propuesta de Implementación Módulo Grabación de Atención Presencial y Virtual en la Plataforma de Atención Inteligente Digiturno y la Renovación Contrato de Soporte y Mantenimiento – MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO - MINJUSTICIA

Estimada.

Atendiendo su amable solicitud, y teniendo en cuenta el tipo de necesidad identificada en su organización luego de nuestra conversación, para Ciel es grato presentar la siguiente solución y oferta comercial para **la Implementación Módulo Grabación de Atención Presencial y Virtual en Plataforma de Atención Inteligente Digiturno 5 y la Renovación del Contrato de Soporte y Mantenimiento para el MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO - MINJUSTICIA.**

La propuesta incluye los siguientes aspectos: a. Asistencia técnica especializada, b. Software, c. Soporte, d. Servicios solicitados según el alcance establecido en el RFP (Request for Proposals) o en los requerimientos.

Finalmente, agradecemos su interés y confianza en las soluciones que Ciel, ingenio para la vida, tiene para usted. De esta forma nos ponemos a su disposición para resolver cualquier comentario o sugerencia que nos permita ofrecer un excelente servicio.

Atentamente,

**Karen Mejía Herrera**
Key Account Manager
Kmejia@cielingenieria.com
3166949609
Calle 36 # 24-38, Bogotá D.C.
www.cielingenieria.com

## 3. 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 42 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.

## 4. PROPUESTA DE VALOR

**MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO - MINJUSTICIA** se encuentra en el proceso de actualización de su modelo de atención y desea incorporar nuevos servicios que permita la atención presencial y virtual de sus usuarios.

Mediante la presente propuesta de valor, buscamos dar cumplimiento a los objetivos planteados por **MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO - MINJUSTICIA** en el marco del presente proyecto en todas las sedes.

Requerimientos identificados y soluciones propuestas

| Necesidad u objetivo del cliente | | Soluciones propuestas por Ciel |
|---|---|---|
| **1.** | Garantizar la trazabilidad, el control y la calidad de la atención al ciudadano mediante la grabación de audio y pantalla de la terminal virtual de llamado. | Digiturno 5 con los siguientes módulos: |
| | | Software: |
| | | 1. Módulo de Grabación Atención Presencial y Virtual. |
| | | 2. Configuración, Implementación, Transferencia de Conocimiento y Pruebas de Funcionamiento. |
| | | 3. Renovación de Contrato de Soporte y Mantenimiento Digiturno. |

*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.

### 4.1. Descripción de las soluciones

| **1. Implementación de Digiturno 5 con los siguientes módulos:** |
|---|
| ¿Qué es? |
| **Software:** |
| 1. **Módulo de Grabación Atención Presencial y Virtual:** Solución de software basada en Inteligencia Artificial, diseñada y desarrollada por Ciel Ingeniería, que permite la grabación de audio de la interacción entre el funcionario y el usuario, así como la grabación de la pantalla de la terminal virtual de llamado del funcionario. Esta funcionalidad aplica a los servicios y procesos gestionados por la entidad con Digiturno5 una plataforma modular que soporta tanto la atención presencial como la atención virtual.<br>2. **Renovación Contrato de Soporte y Mantenimiento Digiturno:** El contrato de soporte y mantenimiento integral se presta después del vencimiento del tiempo de garantía dado al sistema Digiturno adquirido por ustedes. Mediante este contrato CIEL INGENIERIA brindará el soporte y mantenimiento requerido por el sistema Digiturno, garantizando la funcionalidad y operatividad de este, suscribiéndose a los tiempos de respuesta especificados en los ANS. |

### 4.2. Propuesta de Asistencia Técnica Especializada para optimizar el modelo de atención

Para la implementación de la solución integral comenzamos con una fase de asistencia técnica especializada que busca conocer en detalle el proceso de servicio al cliente y de esta forma plantear la implementación del módulo de grabación.

Para ello se seguirán los siguientes pasos:

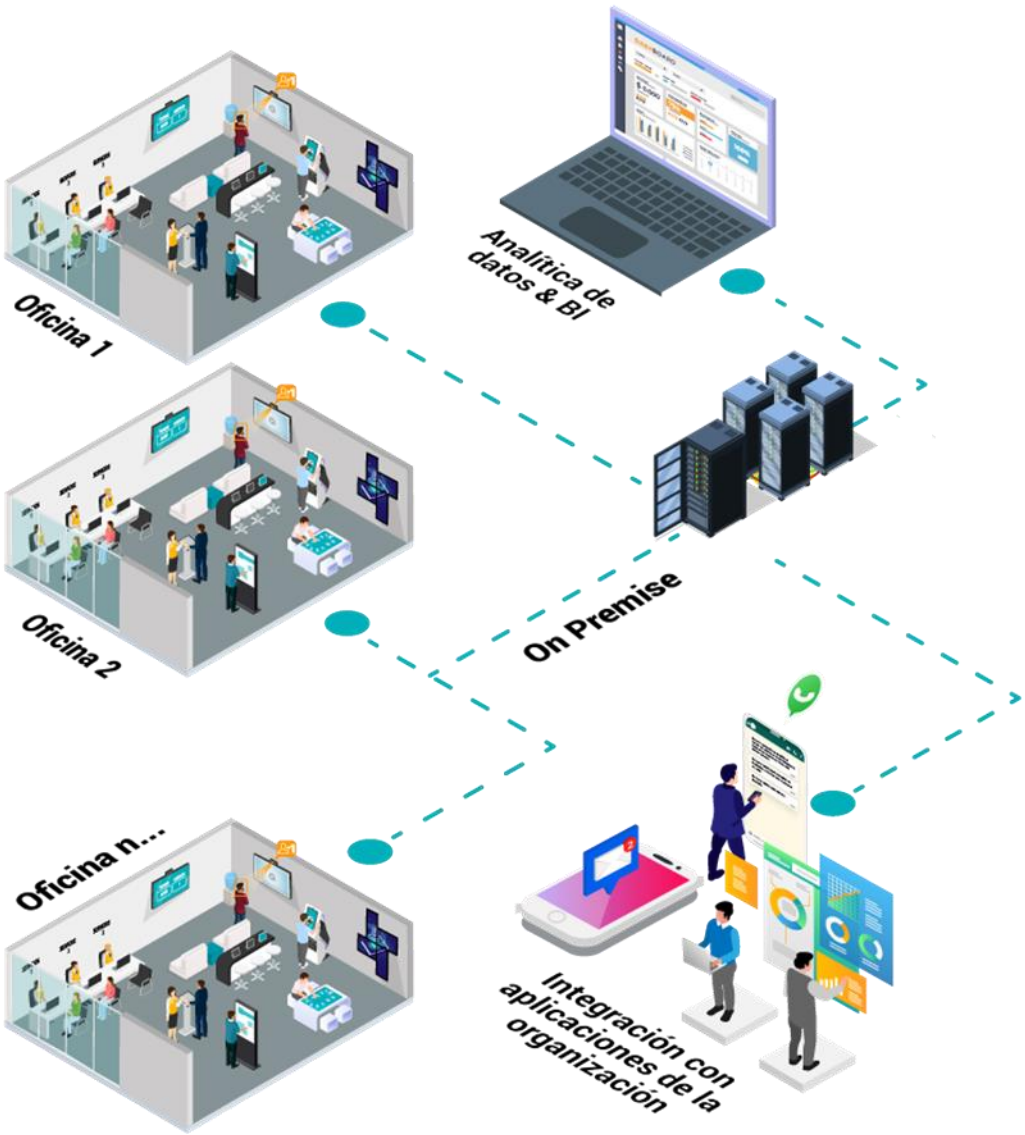
1. Reunión con los responsables del **servicio al cliente** para concretar necesidades y puntos de mejora en este ámbito.
    i. Nota: Para esta fase se recomienda la participación de los responsables de Tecnología y Seguridad de la información del cliente y así identificar sus requerimientos de manera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

Resultado de dicha fase obtendremos los siguientes entregables:

- Implementación Módulo de Grabación de la Atención Presencial y Virtual.
- Renovación Contrato de Soporte y Mantenimiento Digiturno y Agendamiento de Citas.
- Transferencia de Conocimiento de Módulo de Grabación de la Atención Presencial y Virtual.

### 4.3. Arquitectura de la solución integral planteada

On Premise – Servidor de la entidad



## 4.4. 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. Asesoría técnica especializada para definir la implementación del módulo en las sedes, se realizará según el requerimiento.
4. Definir entre las partes el modelo de configuración.
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 transferencias de conocimiento 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.

### 4.5. Capacitación y/o Transferencia de Conocimiento

Ciel con personal especializado se compromete a trasferir el conocimiento a los funcionarios de **MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO - MINJUSTICIA** con las siguientes capacitaciones sobre la nueva versión:

- Operativa
- Gestión de la información
- Administrativa

***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. | | |

# PROPUESTA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL

## 5. ALCANCE:

El contrato de soporte y mantenimiento integral se presta después del vencimiento del tiempo de garantía dado al sistema Digiturno adquirido por ustedes. Mediante este contrato CIEL INGENIERIA brindará el soporte y mantenimiento requerido por el sistema Digiturno, garantizando la funcionalidad y operatividad de este, suscribiéndose a los tiempos de respuesta especificados en los ANS. (Ver exclusiones numerales 3.5).

Ciel Ingeniería cuenta con el equipo humano capacitado, la infraestructura física y tecnológica necesaria para brindarles un excelente servicio que les garantizará el perfecto funcionamiento de la plataforma Digiturno instalada.

Dado que Ciel Ingeniería es la empresa que diseñó y construyó esta poderosa herramienta de gestión, contamos con el registro de marca y el registro de la propiedad intelectual de DIGITURNO.

### 5.1. PROPUESTA TECNICA

#### PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN USUARIO EN LA PLATAFORMA WEB DE CLIENTES "CIEL® TE ACOMPAÑA", Y GENERAR CASOS A TRAVÉS DE MESA DE SERVICIO DE CIEL INGENIERÍA

Para iniciar el uso del canal CIEL® TE ACOMPAÑA, es necesario enviar un correo a la cuenta administrativosac@cielingenieria.com, solicitando la creación del usuario para registrarse en el portal CIEL® TE ACOMPAÑA.

El correo que se envíe debe contener la siguiente información:

- CLIENTE: Razón social de la empresa a la que pertenece.
- NIT: Número de identificación de la empresa a la que pertenece.
- Nombres y Apellidos: De la persona/personas a la que se le creará la cuenta, o nombre del área en caso de que sean varias personas las encargadas de una misma cuenta de correo.
- Correo electrónico: email de la persona/personas que van a registrarse en la plataforma. El usuario de ingreso a la plataforma será este correo.
- Teléfono de contacto: Celular, fijo o ambos.

Luego de recibir estos datos, nuestra compañía le enviará a este correo registrado, la invitación para que ingrese a la plataforma y se registre, creando una contraseña.

Después de este registro ya podrá escalar sus tickets en el portal de clientes.

Cabe anotar que este usuario estará activo durante el tiempo que esté vigente el contrato de mantenimiento o la garantía del sistema instalado, posteriormente se deshabilitará este usuario y se activará únicamente, si se contrata el servicio mantenimiento y soporte.

## PROCEDIMIENTO Y CANALES DE ATENCIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DE CIEL INGENIERÍA

1. Se debe informar el inconveniente que se presenta con el sistema CIEL a la mesa de servicio del cliente; ellos están en la capacidad de brindar el soporte de primer nivel y determinar si la falla es del Sistema CIEL o se encuentra en los equipos o la red de computadores del cliente. Si se soluciona se cierra la llamada.

2. La mesa de servicio del cliente determina el problema y se comunica con la mesa de servicio de CIEL INGENIERÍA. (en la Ciudad de Bogotá).

Portal clientes, CIEL® TE ACOMPAÑA: https://desk.zoho.com/portal/cieling/es/signin
Centro De Atención Telefónica, Tel: 3799000 – 3174013496
Email, 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. Este soporte es telefónico y mediante acceso remoto suministrado por el cliente.

4. Si no es posible resolver el problema se escala al Coordinador de mantenimiento de CIEL Ingeniería quien se encarga de asignar el recurso necesario para solventar la falla. Si la única forma de solucionar la falla reportada es asistencia técnica en sitio, el Coordinador de mantenimiento enviará el personal a la sede especificada, esta movilización se realizará después de validar las posibilidades anteriormente expuestas, (Soporte mesa de ayuda, acceso remoto, Equipos de Respaldo)

5. Cierre de la llamada.

Nota: Si el cliente cuenta con el servicio de ingeniero IN HOUSE, la mesa de ayuda del cliente escalará el caso al ingeniero IN HOUSE asignado, para que él sea quien realice la revisión y brinde la respectiva solución; esta llamada será registrada en la herramienta que la mesa de ayuda del cliente maneje, y es desde esta herramienta que se obtendrán las métricas y tiempos de repuesta.

## 6. MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

Ciel Ingeniería SAS., se compromete a mantener en perfecto estado de funcionamiento las aplicaciones del software Digiturno, instalado en las oficinas del Cliente, siempre y cuando este no haya realizado cambios en la configuración que se compruebe hayan sido la causa de algún mal funcionamiento del sistema o de la caída de este.

### 6.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO SOFTWARE

Para lograr el correcto funcionamiento del software se harán las siguientes rutinas de mantenimientos preventivos:

| ACTIVIDAD | PERIODICIDAD |
|---|---|
| Revisión y mantenimiento de la base de datos | Tres (3) veces por Contrato Cuatrimestral (Siempre y cuando MINISTERIO DE JUSTICA Y DERECHO garantice un acceso remoto, con conectividad ininterrumpida y usuarios de administrador con sus claves y ventana de dos horas sin servicio Digiturno en los tiempos estipulados por ANS) |
| Revisión de la configuración de cada una de las aplicaciones de Digiturno | Uno (1) vez por Contrato MINISTERIO DE JUSTICA Y DERECHO (Máximo 1 vez), durante la vigencia del contrato. hace referencia a los Módulos adicionales de Digiturno 5 que hay actualmente (Video Atención, Agendamiento de Citas y Encuestas) |
| Soporte técnico de software en configuración y soporte estadístico | A petición por el cliente por problemas que se puedan presentar, a través de mesa de ayuda de CIEL INGENIERIA |

El mantenimiento de la base de datos se limita a la revisión de espacio en disco por parte del ingeniero por no ser un producto de Ciel Ingeniería sino de Microsoft. La atención de servicios adicionales se revisará en su momento y de ser necesario se cotizará. (No involucra el trabajo adicional de implementación o reinstalación en las sedes). Las actualizaciones del software referentes a los reléase y parches que se liberen dentro de la misma versión de Digiturno actual instalada en la entidad.

### 6.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE

**SOPORTE CIEL® INGENIERIA**

El software instalado y configurado cumpliendo todos los requisitos técnicos exigidos, no debe fallar, pero si este llegare a tener mal funcionamiento en cualquiera de sus módulos, Ciel® Ingeniería 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 siguiendo el acuerdo de servicio pactado.

Para atender este tipo de requerimientos se debe disponer de una conexión remota que posibilidades de conexión:

**Cieldesk.com**

Para cada procedimiento correctivo, verificación o configuración que deba hacerse, se debe contar con una persona de soporte técnico de la entidad para apoyar a nuestro ingeniero y dar permisos y claves de administrador.

Es recomendable realizar una copia de la carpeta CIEL, que se encuentra en:

C:\\ARCHIVOS DE PROGRAMA\CIEL\DIGITURNO\VERSION5.4\BASES DE DATOS\COPIAS DE SEGURIDAD.

## 7. MANTENIMIENTO DE HARDWARE

Ciel Ingeniería, se compromete a mantener en perfecto estado de funcionamiento, todos los elementos de hardware que forman la red de Digiturno, instalada durante la vigencia del Contrato, siempre y cuando estos no hayan sufrido ningún daño causado por un agente externo al hardware.

El buen funcionamiento del hardware lo logramos mediante la realización de rutinas de mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo.

(AGENTE EXTERNO: tolerancias por fuera de las especificaciones del producto, humedad, temperatura, salinidad, picos de voltaje y regulación deficiente, daño de cableado por roedores, vandalismo y demás eventualidades por la cuales el sistema pueda fallar y no correspondan a calidad del producto o a responsabilidad imputable a CIEL INGENIERIA.)

La propuesta no incluye reposiciones de ningún tipo por causa de robo, desastres naturales (terremotos, inundaciones etc.) o vandalismo.

### 7.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO HARDWARE

Se realizará en sus oficinas mantenimiento preventivo **TRES (3) VECES DENTRO DE LA VIGENCIA,** el cual busca minimizar los daños imprevistos; las rutinas técnicas que se seguirán en cada mantenimiento se relacionan a continuación:

- Revisión y Mantenimiento de cableado de comunicación de datos de Digiturno.
- Revisión de las redes de energía para Digiturno.
- Revisión de los conectores de datos y de energía de todos los componentes de hardware de Digiturno.
- Limpieza y ajuste de la impresora térmica de Digiturno.
- Limpieza y ajuste del cortador de tiquetes de la impresora térmica de Digiturno.
- Limpieza y mantenimiento de tableros generales e individuales de Digiturno.
- Limpieza y ajuste del atril dispensador de tiquetes de Digiturno (si aplica)
- Limpieza y ajuste de conexiones de la Pantalla Plasma (si aplica).
- Revisión e informe del estado del PC servidor de Digiturno (si aplica).

### 7.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO HARDWARE

Este servicio se prestará, inmediatamente nos informen de la falla, en alguna de las oficinas del cliente. El tiempo de respuesta para este tipo de solicitudes se relaciona en el (Anexo No 2) ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) y se atenderá siguiendo el procedimiento descrito en el diagrama de soporte (Anexo No. 2)

## 8. VALORES AGREGADOS EN CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Esta propuesta contempla la prestación de los siguientes servicios:

**Asesoría telefónica.** Este contrato contempla un total de 10 horas de asesoría telefónica durante la vigencia de este; MINISTERIO DE JUSTICA Y DERECHO las puede utilizar en los siguientes aspectos:

- Cambios de configuración. Cuyos cambios no pueden impactar la jerarquía de servicios o modelo de atención actualmente funcional en la entidad.
- Generación de reportes WEB. (Distribución de Transacción, Distribución por Turnos, Distribución por Calificaciones, Actividad) estos reportes son de data Gerencial con parámetros únicos y personalizados para la entidad.
- Generación de plantillas OLAP. Son los Reportes antes mencionados, pero en formato Excel para uso especial de la Data según necesidad.

Una vez MINISTERIO DE JUSTICA Y DERECHO haya agotado las 10 horas se podrán contratar horas adicionales a una tarifa preferencial.

**Capacitaciones y/o Transferencias de Conocimiento.**

Así mismo se establecen **TRES (3)** sesión de capacitación que podrán ser redimibles por el cliente en el momento deseado (aplican únicamente una vez se suscriba el contrato). Las capacitaciones obedecen a la siguiente.

- Sesión Administrativa. Abordan temas como reportes y configuración de prioridades y validación de estado de la sala.
- Sesión Operativa. Manejo de herramienta para la gestión de los turnos se explica todo el flujo desde la creación, tiempo de espera, atención, finalización, transferencias.
- Sesión de Mesa de Ayuda o Help Desk. abordan temas de primer nivel en el cual se explica al cliente de como identificar fallos dentro de la red y como reparara los, ejemplos pantalla no muestra turnos, no genera turnos el atril.

Cada sesión posee un tiempo estipulado de 3 Horas y pueden asistir máximo 6 personas por sesión. No son prorrogables, transferibles o acumulables

# 9. EXPERIENCIA

## 9.1. Nuestros clientes

### SALUD

compensar · Colsubsidio con todo lo que te mereces · Colsanitas · mutualser Atención sin tanta vuelta · nueva eps · Droguerías Cruz Verde · Clínica La Colina · Clínica del Country

### FINANCIERO

Banco de la República Colombia · AXA COLPATRIA · BANCO PICHINCHA · Serfinanza Banco · Finanzauto · credivalores · sfc Superintendencia Financiera de Colombia · BVC Bolsa de Valores de Colombia Un país, todos los valores

### RETAIL

ParqueArauco® · alpina · Jamar® · ALKOSTO HiperAhorro · OfficeMax® · NARANJO Natural Seduction · Comercial Papelera 24 horas

### EDUCATIVO

Educación Estrella · UTADEO Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano · Universidad El Bosque · Universidad Central · Universidad Cooperativa de Colombia · Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito Universidad · Universidad Piloto de Colombia · UNIMINUTO Corporación Universitaria Minuto de Dios Educación de calidad al alcance de todos · Universidad del Rosario · Universidad de Manizales

## GOBIERNO

## SERVICIOS PÚBLICOS

## COMUNICACIONES

## CÁMARAS DE COMERCIO

## 9.2. Nuestros aliados estratégicos y socios de negocio

## 9.3. Certificaciones

Certificado Buenas Prácticas
De Innovación (Bpi)

Certificación ISO 9001:
Sistema de Gestión de Calidad

Marca Colombia T.I.

Top 50 Empresas
Latinoamericanas
De Digital Signage

Certificado Microsoft Partner
Silver Cloud Platform

Implementación certificación
ISO 27001 al 70%: sistemas de gestión
de seguridad de la información
(certificado por integrity consulting)

# 10. PROPUESTA ECONÓMICA

## 10.1. Precios

## MÓDULO GRABACIÓN DE ATENCIÓN PRESENCIAL CON DIGITURNO 5 – MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO - MINJUSTICIA




### Modalidad Venta

| MÓDULO GRABACIÓN DE ATENCIÓN SOFTWARE DIGITURNO 5 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Item** | **Descripción** | **Cantidad** | **Valor Unitario** | **Valor Total** |
| 1 | **Módulo de Grabación de la Atención Presencial y Virtual:** Grabación de Audio en la Interacción de Turno entre Funcionario y Usuario y Grabación de Pantalla de la Terminal Virtual de Llamado Digiturno 5 | 1 | $ 18.000.000 | $ 18.000.000 |
| 2 | Implementación, Configuración, Una Transferencia de Conocimiento y Pruebas de Funcionamiento en Remoto - Oficinas Bogotá | 1 | $ 4.800.000 | $ 4.800.000 |
| 3 | Actualización de Versión Digiturno 5 y Módulos Video Atención, Agendamiento de Citas | 1 | $ 3.100.000 | $ 3.100.000 |
| 4 | Servicio de Reconfiguración, Reparametrización y Ajuste al Modelo de Servicio de Digiturno (30 Horas Ingeniero) | 1 | $ 1.700.000 | $ 1.700.000 |
| 5 | Contrato de Soporte y Mantenimiento Digiturno 5 + Agendamiento de Citas + Equipos de Respaldo + Elementos de Menor Cuantía por 9 Meses | 1 | $ 17.598.370 | $ 17.598.370 |
| 6 | Bolsa de Recursos para Elementos de Mayor Cuantía | 1 | $ 1.500.000 | $ 1.500.000 |
| | | | **Subtotal** | **$ 46.698.370** |
| | Nota. Solución Alojada en la Infraestructura de la Entidad | | **IVA** | **$ 8.872.690** |
| | | | **Total** | **$ 55.571.060** |

### Nota Importante:

- Para la correcta implementación de la actualización de Versión es indispensable que la Entidad suministre la infraestructura de base de datos SQL Server 2016 o superiores (licenciado) y ambiente QA.

- Se realizará la cobertura de 3 meses más en el contrato de soporte y mantenimiento, dado que el Ministerio de Justicia es un cliente VIP por su antigüedad con servicios con Ciel Ingeniería.
- Se debe cumplir con todas las especificaciones del documento técnico para el alojamiento de las grabaciones en el servidor de la entidad.

## 10.2. Forma de pago

| Ítem | Descripción |
|---|---|
| | **Modalidad Venta** |
| | **Módulo de Grabación de la Atención Presencial y Virtual:** Ciel realizará una factura por el 100% del valor total del proyecto a la entrega de la implementación del Módulo de Grabación de la Atención Presencial y Virtual + la Actualización de Versión + Proceso de Reconfiguración del Modelo de Atención por el valor correspondiente a **TREINTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE ($32.844.000) IVA INCLUIDO** Dicho pago se efectuará dentro de los treinta (30) días calendario a la aceptación de la factura. |
| | **Contrato de Soporte y Mantenimiento Digiturno:**<br>Tres (3) pagos equivalentes al Soporte y Mantenimiento de la Plataforma de Atención Inteligente Digiturno 5, el cual incluye los repuestos y el equipo de respaldo por el valor correspondiente a, **SEIS MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS CON SETENTA Y SIETE CENTAVOS M/CTE ($6.980.686,77) IVA INCLUIDO.** Dicho pago se efectuará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de la factura, entrada al almacén, expedición del cumplido a satisfacción del Supervisor del Contrato designado para el efecto.<br><br>De no cumplirse con el tiempo estimado para el cumplimiento del pago el contrato será suspendido y no se prestarán servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Hardware y Software. |
| | **Bolsa de Recursos para Elementos de Mayor Cuantía**<br>Pagos parciales por el valor corresponderá a la utilización del recurso, **UN MILLON SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE ($1.785.000) IVA INCLUIDO,** al uso de la bolsa de dinero para repuestos de mayor Cuantía. Los cuales se cancelarán a la entrega del acta y garantía del producto que detalle el tipo de hardware. |
| | **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 transferencia de conocimiento 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. |
| **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 kmejia@cielingenieria.com |
| **Inscripción de cliente** | Para la respectiva facturación, favor enviar copia de RUT y Cámara de Comercio a kmejia@cielingenieria.com |

### 10.3. 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 40 días Calendario.

El contrato tiene una vigencia de Nueve (9) meses a partir del perfeccionamiento y la firma de inicio de este. Adicional se realizará la cobertura de Tres (3) meses más en el contrato de soporte y mantenimiento, dado que el Ministerio de Justicia es un cliente VIP por su antigüedad con servicios con Ciel Ingeniería para un total de Doce (12) Meses.

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.

### 10.4. Validez de la oferta

30 días calendario.

### 10.5. EXCLUSIONES DE LA OFERTA DE MANTENIMIENTO INTEGRAL

Los traslados, Reubicaciones, capacitaciones, reinstalaciones del sistema o elementos adicionales a los contemplados en esta propuesta no están incluidos en el contrato de mantenimiento; igualmente toda pérdida o deterioro de cualquiera de los elementos que conforman el sistema.

Los computadores de los funcionarios de atención al cliente donde se encuentran instaladas las terminales virtuales y selectores, al igual que el servidor de la plataforma tecnológica DIGITURNO pertenecen al cliente; y no son responsabilidad de CIEL INGENIERÍA si se presenta algún daño en estos.

Está excluido el cambio de:

- Servidores de Digiturno (computadores) y todas sus partes. Estos equipos son responsabilidad del cliente.
- Computadores de Atención al cliente.
- Impresoras térmicas (cambio total).
- Pantallas táctiles por daño provocado por terceros. (cambio total)
- Monitores Industriales y sus accesorios (si esta llega a presentar fallas, Ciel Ingeniería no asume los gastos; dado que son elementos que por su uso permanente pueden presentar fallos). (cambio total)
- Computadores Player. (cambio total)
- Interfaces 485 y Ethernet
- Membranas Atriles y Kioskos
- Repuestos de mayor Cuantía
- Desarrollos de Software
- Cambios Modelo de Atencion
- Ajustes a la Jerarquía
- Creación de Nuevas Oficinas

[1]Repuestos de menor cuantía: CI de comunicación, conversor serial-USB, conectores, cajas de datos, cortador impresor, memorias (se analizará caso específico), display, Fuentes, tarjetas electrónicas

[2]Repuestos de mayor cuantía: Puerto de comunicaciones, pantalla LCD o LED, disco duro de player (se analizará caso específico), tarjetas de video, lectores de banda magnética, Pantallas Touch.

Los equipos diseñados y producidos por CIEL INGENIERIA, tales como tableros generales, tableros individuales, terminales físicas, atriles de botones, informadores, hubs, unidades de control, tienen mantenimiento y cambio de elementos por parte del personal técnico de CIEL INGENIERIA.

Los equipos o elementos que son suministros (producidos por otro fabricante) de los sistemas de CIEL INGENIERIA, tales como CPU, pantallas LCD, monitores industriales, pantallas Touch Screen, lectores de huella y banda magnética, serán remitidas al fabricante en caso de falla (previa verificación y diagnostico global del sistema, por parte de CIEL INGENIERIA), el fabricante determinará si es viable realizar algún tipo de reparación o si cumple con las condiciones de garantía (en el caso en que este vigente este periodo).

### 10.6. RENOVACION TECNOLOGICA

El contrato de mantenimiento NO contempla la renovación tecnológica y/o Actualización de Sistema Operativo de la solución implementada, si por algún caso es necesario aumentar la capacidad de los equipos, debido a crecimiento de la funcionalidad del software, convivencia con múltiples aplicaciones, programas propios MINISTERIO DE JUSTICA Y DERECHO o implementación de nuevas plataformas que no son compatibles o soportadas por el hardware instalado; se debe realizar el proceso de renovación tecnológica de forma diferenciada frente al presente contrato, esta adquisición o renovación hace parte de una negociación diferente; pero

se trabajará con precios diferenciales y especiales (más bajos), teniendo en cuenta que MINISTERIO DE JUSTICA Y DERECHO tiene suscrito contrato de mantenimiento.

### 10.7. GARANTÍA

Por ser Digiturno un producto diseñado y construido por CIEL INGENIERÍA garantizamos que los repuestos, elementos y equipos que se utilicen en los procesos de mantenimiento son originales y garantizan el óptimo desempeño del sistema.

### 10.8. REGISTRO DE MARCA

Adjuntamos el certificado del registro de marca número 194671, expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio

### 10.9. REGISTRO DE SOPORTE LÓGICO

La plataforma de atención al Cliente Digiturno se encuentra registrada ante el Ministerio del Interior y de Justicia en su dirección nacional de Derecho de autor, donde aparece como titular Ciel Ingeniería SAS. En el libro 13, tomo 19, y partida 317 del 19 de Diciembre de 2007.

Este software registrado incluye todos los protocolos de comunicaciones con todos los elementos de hardware que soporta. Los tableros individuales y generales trabajan con estos protocolos los cuales están en el firmware de cada uno de estos equipos. Por tanto, el uso de los tableros con otro software viola los derechos de autor estipulados por la ley.

## 11. GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO MÓDULO DE GRABACIÓN DE ATENCIÓN.

| 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.<br><br>Para atender este tipo de requerimientos se debe disponer de una conexión remota, existen tres posibilidades de conexión:<br>Para atender este tipo de requerimientos se debe disponer de una conexión remota, existen tres posibilidades de conexión:<br>1. Garantizar conexión remota a través de VPN, VNC o escritorio remoto. (recomendada, es la mejor forma de establecer una conexión remota)<br>2. Habilitar Skype corporativo o en su defecto Lync.<br>3. Mediante el software "Team Viewer v.11" o “AnyDesk” para proceder con el soporte remoto.<br>Enlace de referencia: http://www.teamviewer.com/es/index.aspx<br>Enlace de referencia: https://anydesk.es/plataformas/windows<br>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.<br><br>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.<br><br>La garantía del producto empieza a regir desde el momento de la puesta en marcha del proyecto o Go live.<br><br>Una vez terminado el tiempo de la garantía, se sugiere iniciar un contrato de mantenimiento por uno, dos o tres años. | 12 meses - Software |

### 11.1. Mantenimiento de Software Módulo de Grabación de la Atención.

Durante el tiempo de garantía

### 11.2. 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 el **MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO - MINJUSTICIA**

**CIEL® TE ACOMPAÑA**, el portal atención al cliente que tiene las siguientes características y beneficios para **MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO - MINJUSTICIA.**

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 **MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO - MINJUSTICIA** 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.

## 12. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Un ANS es el acuerdo en el que se estipulan los niveles de un servicio en función de una serie de parámetros, objetivos (medidas), establecidos por nosotros, reflejando el nivel operativo, penalizaciones, premios, limitación de responsabilidad por no servicio, entre otros.

### 12.1. CONDICIONES GENERALES

### METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Con el fin de realizar periódicamente la medición de los parámetros establecidos tendremos en cuenta los siguientes aspectos:

La medición se realizará en cada evento para cada componente del servicio ofrecido. Sin embargo, la evaluación general por servicio será realizada por **MINISTERIO DE JUSTICA Y DERECHO** de manera periódica.

Los resultados de la medición serán analizados de manera conjunta con **MINISTERIO DE JUSTICA Y DERECHO**

Durante el proceso de materialización de la oferta, definiremos juntamente con **MINISTERIO DE JUSTICA Y DERECHO** la metodología y procedimientos que permitan la medición precisa de cada parámetro descrito en las tablas de los acuerdos de nivel de servicio (ANS). Dichos procedimientos serán acordados y podrán ser actualizados o modificados en común acuerdo entre las partes, toda vez que los cambios tecnológicos o procesos de negocio de **MINISTERIO DE JUSTICA Y DERECHO** lo ameriten.

Los instrumentos o herramientas para la medición y monitoreo del servicio serán suministrados por nosotros (INFORMES DE SERVICIO)

Definiremos juntamente con **MINISTERIO DE JUSTICA Y DERECHO** los ANS adicionales o modificaciones a los mismos en el momento de llevar a cabo la implementación y puesta en marcha de un nuevo servicio, cambios tecnológicos o procesos de negocio de **MINISTERIO DE JUSTICA Y DERECHO** que lo ameriten.

### INDICADORES

Los indicadores que se medirán periódicamente están basados en la clasificación de cada servicio, para los casos en los cuales aplique, se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

**ANS:** Nombre del acuerdo de nivel de servicio a aplicar.

**DESCRIPCIÓN:** Definición detallada del acuerdo de nivel de servicio.

**MEDICIÓN:** Es el parámetro / formula que identifica la forma en el cual será medido el acuerdo de nivel de servicio.

**META:** Es el parámetro de cumplimiento mínimo, expresado en unidades de porcentaje o unidades de tiempo y en el cual MINISTERIO DE JUSTICA Y DERECHO y nosotros acordamos se preste el servicio de resolución del tema.

**PERIODICIDAD:** Es el parámetro de tiempo en el cual será medido el acuerdo de nivel de servicio.

**OBSERVACIONES:** Aclaraciones a tener en cuenta en el momento de medir el acuerdo de nivel de servicio.
APLICACIÓN DE LOS ANS

Los ANS ofrecidos y/o sus modificaciones aprobadas, se aplicarán a partir de la fecha de aceptación de la oferta por parte del CLIENTE.

## 13. ENTREGA DE INFORMES DE ANS

Con la respectiva emisión de la facturación, entregaremos el informe con la relación de los servicios prestados a MINISTERIO DE JUSTICA Y DERECHO indicando los niveles de servicio alcanzados en los procedimientos requeridos.

## 14. ANS PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA

### DEFINICIONES

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Es la actividad de mantenimiento que se produce por algún funcionamiento o resultado incorrecto o no esperado de la aplicación, o de un proceso o de un reporte del sistema en comparación con lo especificado o documentado por el usuario.

**MANTENIMIENTO SOPORTE USUARIOS:** Es la actividad de soporte a los análisis de datos donde la trazabilidad de las transacciones del sistema no permita detectar las incidencias de la información, corrección de datos de producto de procesos mal ejecutados, soporte a reprocesos para recuperar información, explotación de procesos que el sistema permite que los ejecute el usuario, soporte stand by con dedicación exclusiva, dentro del horario en que rige el servicio.

### 14.1. NIVELES DE ATENCIÓN

**Prioridad Crítica**: Con esta prioridad se atienden problemas del sistema CIEL que impiden la atención al usuario debido a fallas del sistema en sus funciones básicas. Para más información remítase al ANEXO 1. Tipificación de fallas por producto, dentro de este mismo documento.

Este nivel de atención debe ser solucionado de manera prioritaria e inmediata, ingresando dentro del cronograma con prioridad crítica sobre los demás servicios ya programados.

**Prioridad Media:** Nivel de prioridad en donde el sistema funciona correctamente en su parte de atención al público, pero presenta inconvenientes en la generación de reportes o administración del sistema. Para más información remítase al ANEXO 1. Tipificación de fallas por producto, dentro de este mismo documento.

Este nivel de atención permite establecer un cronograma y fechas de atención dentro de un tiempo razonable para las partes sin afectar la atención al usuario final.

**Prioridad Baja:** Nivel de prioridad en donde el sistema funciona correctamente en su parte de atención al público, pero presenta inconvenientes en la estética de algunos de sus elementos físicos. Para más información remítase al ANEXO 1. Tipificación de fallas por producto, dentro de este mismo documento.

## 15. ATENCIÓN HORARIOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE SOPORTE

La siguiente tabla establece, con relación a la criticidad del proceso afectado, la prioridad y plazos máximos de respuesta y resolución del mantenimiento correctivo. Los tiempos indicados se refieren a **horario continuo en días hábiles comprendido entre: las 7:00 AM a las 7:00 PM en de lunes a viernes para atención telefónica; y entre las 7:00 AM a las 5:00 PM de lunes a jueves y 7:00 AM a las 4:00 PM los viernes para atención en sitio.**

| ANS SOPORTE DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (HORARIO HABIL ESTABLECIDO POR CIEL INGENIERIA) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **NIVEL DE SERVICIO** | **CANAL** | **PRIORIDAD CRITICA** | **PRIORIDAD MEDIA** | **PRIORIDAD BAJA** |
| Primera Respuesta (Recepción de la solicitud y creacióndel ticket) | CIEL® TE ACOMPAÑA | INMEDIATO | | |
| | TELEFÓNICO | INMEDIATO | | |
| | CORREO ELECTRÓNICO | 2 horas (Máximo) | | |
| Soporte telefónico (Segundo nivel) | TODOS | 3 horas (Máximo) | 5 horas (Máximo) | 7 horas (Máximo) |
| Solución. Asistenciaen sitio. | TODOS | 8 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana. | 16 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana. | 48 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Solución. Cambio de hardware. (Estos tiempos incluyen el envío de equipos desde Bogotá, para los casos en los queel contrato lo incluye). | TODOS | 36 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana. | 48 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana. | 60 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana. |

** Los periodos de tiempo están expresados en horario hábil.*
** El tiempo de solución comienza a correr a partir de la culminación del soporte telefónico.*

## 16. TIPIFICACIÓN DE FALLAS POR PRODUCTO

| PRODUCTO | PRIORIDAD CRITICA | PRIORIDAD MEDIA | PRIORIDAD BAJA |
|---|---|---|---|
| Digiturno® | No genera turnos de ninguna cola.<br>No visualiza los turnos en ninguna pantalla.<br>No llama turnos en ninguna terminal.<br>No permite acceso a la aplicación en ninguna de las sedes. | No visualiza turnos en algunas de las pantallas. No llama turnos en algunas de las terminales. No permite acceso a la aplicación en alguna de lassedes. | No genera reportes.<br>Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento.<br>Ajustes en la configuración.<br>No califica turnos. |
| Comunicación Inteligente (Cartelería digital) | No visualiza el contenido en ninguna pantalla.<br>No actualiza el contenido en ninguna pantalla.<br>La página no carga o caducó la licencia. | No visualiza el contenido en algunas de las pantallas.<br>No actualiza el contenido en algunas de las pantallas. | Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento. |
| Medición de audiencia | No realiza la medición de audiencia en ninguna de las sedes. | No realiza la medición de audiencia en alguna de las sedes. | No genera reportes.<br>Configuraciones básicas en el sistema de medición de audiencia.<br>Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento. |
| Módulo de Encuestas | No permite calificar la encuesta en ninguna de las terminales. | No permite calificar la encuesta en algunas de las terminales. | No genera reportes.<br>Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento. |
| Módulo WorkFlow | No hace transferencias en ninguna de las terminales. | El sistema hace la transferencia, pero de manera incorrecta. | No hace transferencias en alguna de las terminales. |
| Agendamiento | No se permite agendar ninguna cita, aun cuando las agendas están correctamente creadas y disponibles. | No se permite agendar algunas citas, aun cuando las agendas están correctamente creadas y disponibles. | Configuraciones básicas en el sistema de agendamiento. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Video Atención | No genera video y/o audioen todas las terminales habilitadas. | No genera video y/o audioen algunas de las terminales habilitadas. | Configuraciones básicas en el sistema de video atención.<br>Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento. |
| Digiturno App | Ningún usuario puede tomar un turno. | El sistema permite tomar turno, solo para algunos servicios. | Algunos usuarios no pueden tomar turnos. |

## 17. 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.

**MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO - MINJUSTICIA** 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. **MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO - MINJUSTICIA** 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.

## 18. 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.

## 19. 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.

# 20. CONSIDERACIONES IMPORTANTES

## 20.1. 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. |
| 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 11 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.<br>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<br>**Para ambos esquemas**: Alta disponibilidad en servidores y en bases de datos. |

## 20.2. 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.
- 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.

## 20.3. 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.

### 20.4. 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.

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