

COTC-006-2026

Bogotá, enero 2026

Señores:

FONDO RATORIO DE MINSITERIO DE RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA

Sr. Alexander Quintero

Oficina Tecnología de la Información

Bogotá

REF.: SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA DE DIGITURNO 5 Y EL LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE DE REPRODUCCIÓN DE CONTENIDOS SCALA DE LAS SEDES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO.

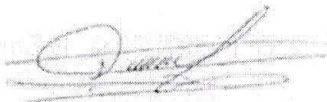
Estimados señores,

Atendiendo su amable solicitud, y teniendo en cuenta el tipo de necesidad identificada en su organización, para Ciel es grato presentar la siguiente solución y oferta comercial para Fondo Rotatorio de Ministerio de Relaciones Exteriores.

La propuesta incluye los siguientes aspectos: Contrato de Soporte y Mantenimiento del Sistema Digiturno y actualización de Scala.

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,



JAIRO DANILO GUIO CARDENAS

REPRESENTANTE LEGAL

CIEL INGENIERÍA S.A.S.

TEL: (1) 3279000

Código
DGR003

Emisión
14-12-2015

Versión D
Pág. 1 de 18

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia

www.cielingenieria.com



PROPUESTA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL

1. 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 del mismo, 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**.

Con la prestación de los servicios de: mantenimiento, capacitaciones y soporte telefónico vamos generando los respectivos soportes de cada actividad, al generar la respectiva facturación se envían la relación que sintetiza las actividades realizadas y además hacemos las recomendaciones pertinentes para mantener en perfecto estado de funcionamiento el sistema.

2. 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

1. 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.

2. 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.
3. 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.

3. 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 del mismo.

3.1. 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	Una (1) vez al inicio del Contrato (Siempre y cuando MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA 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	Una (1) vez al inicio del Contrato MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA (Máximo 1 vez), durante la vigencia del contrato, hace referencia a los Módulos adicionales de Digiturno 5 que hay actualmente (APP Digiturno, Video Atención, Agendamiento, Citas Web, Dashboard, Turno Call)
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

Adicionalmente entregaremos las actualizaciones del software referentes a los reléase y parches que se liberen dentro de la **misma versión**, durante la vigencia del contrato. (No involucra el trabajo adicional de implementación o reinstalación en las sedes). 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.

3.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE

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:

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" o "AnyDesk" para proceder con el soporte remoto. Este debe ser pagado por el cliente.
4. Otras opciones a nivel de Conexión remota:
 - a) Aplicación CielDesk®. El costo de este servicio será definido en función del número de máquinas y licencias requeridas.
 - b) El Cliente podría contar con un servidor interno de CielDesk en la LAN (comprado o alquilado por el cliente), desde una Raspberry Pi o superior, (dependiendo de la cantidad de equipos). Acorde a las características del proyecto y su infraestructura, es necesario primero identificar y hacer pruebas referentes al hardware mínimo requerido
 - c) Otra Opción es comprar al menos una licencia de AnyDesk, disponible durante la vigencia del contrato.
 - d) Una última opción podría ser que el cliente de acceso a Ciel a la VPN para usar RDP o VNC.

Todas estas opciones deberán ser previamente evaluadas técnicamente por el equipo de Consultoría e Infraestructura Tecnológica de Ciel, debido a que estarán en función de las características, requerimientos del proyecto y su alcance.

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.

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

C:\ARCHIVOS DE PROGRAMA\CIEL\DIGITURNO\VERSION5.5.0.0\BASES DE DATOS\COPIAS DE SEGURIDAD

4. OBLIGACIONES ESPECIFICAS DE CIEL INGENIERIA.

4.1. Renovación de la licencia Scala

- a) Proveer la actualización, instalación y configuración del software con las versiones que se liberen durante el tiempo que dure el contrato.
- b) Transferencia de conocimiento sobre las últimas funcionalidades de acuerdo con las versiones que se liberen del Software Scala.
- c) Soporte atención de incidentes que se presenten con el software Scala.

- 4.2. Efectuar dentro de los 15 días hábiles siguientes al inicio del contrato una revisión general del funcionamiento del hardware y software, verificando la operatividad del sistema Digiturno, y de acuerdo con el informe programar mantenimientos correctivos si se requiere y sin costo adicional para la entidad.

- 4.3. Prestar los servicios de soporte, mantenimiento preventivo (un total de dos (2) mantenimientos preventivos) y mantenimiento correctivo (cuando se requiera) al software instalado y a todos los elementos de hardware instalados en las sedes de Cancillería en Bogotá.

5. 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.

5.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO HARDWARE

Se realizará en sus oficinas **(2) DOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS (1-Inicio del contrato, 2-Finalización del Contrato)**, el cual busca minimizar los daños imprevistos; las rutinas técnicas que se seguirán en cada mantenimiento se relacionan a continuación:

PARA DIGITURNO:

- Revisión y Mantenimiento de cableado de comunicación de datos de Digiturno. (Si alguno de los cables de datos de los elementos que componen el sistema Digiturno, se encuentra averiado o mal ponchado se procederá a su cambio o a la corrección de la conexión, según el caso)
- Revisión de las redes de energía para Digiturno. (Si alguno de los cables de alimentación de los elementos que componen el sistema Digiturno, se encuentra averiado se procederá a su cambio, se verificará la regulación y el nivel de tensión, para informar al MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES respecto a posibles variaciones que puedan causar daños en los elementos)
- 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 individuales de Digiturno (si aplica).
- Limpieza y ajuste del atril dispensador de tiquetes de Digiturno.
- Limpieza y ajuste de conexiones de la Pantalla Plasma (si aplica).
- Revisión e informe del estado del PC servidor de Digiturno.

5.2. 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)

6. ACTUALIZACIÓN COMUNICACIÓN DIGITAL (SCALA)

6.1. SCALA

¿Qué es Scala?

Scala es el programa de mantenimiento más importante de programa de computadora de Scala. Nuestros **MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES** más exitosos siempre mantienen la cobertura actualizada de Scala, le brinda acceso a todas las actualizaciones y mejoras para los productos de su grupo de programas de Scala. Nuestro equipo de desarrollo destina cientos de horas por semana preparando nuevas características y beneficios de valor agregado para la plataforma del software. Scala le permite obtener todas las nuevas características y funcionalidades agregadas, a través de nuestros términos de contrato.

Cada producto de Scala incluye Scala gratuitamente durante el primer año. * Scala puede ser adquirido por años adicionales con descuentos multianuales.

¿En qué me beneficio?

- Funcionalidades actualizadas y mejoradas. Nuestros equipos de desarrollo en todo el mundo se esfuerzan en hacer de Scala un producto más rápido, eficiente, y más completo
- Compatibilidad asociada de la aplicación. A medida que nuevas versiones de aplicaciones como Flash y Photoshop son anunciadas, incluimos dicha compatibilidad en nuestros propios productos. Incluso si usted actualiza su sistema operativo, estará cubierto.
- ¿Encontró un error? Nosotros lo corregimos. Nuestro software es muy maduro y prácticamente no posee errores, aunque si en alguna rara ocasión usted encuentra alguno, nosotros lo corregimos y tendrá acceso a dicha actualización.

¿Qué es lo que esto realmente me brinda?

Se llevará a cabo la transferencia de conocimiento sobre las últimas funcionalidades de acuerdo a las versiones que se liberen del Software Scala.

Seguramente suena muy bueno para ser cierto, aunque usted necesita conocer qué es lo que realmente obtiene. Éste es un ejemplo:

Si compró la primera versión de Scala en el año 2006 junto con dos años de Scala, habrá recibido más de 320 características de producto adicionales, diseminadas durante un período de 6 nuevas versiones de producto. ¡Esto representa un promedio de 40 nuevas características por trimestre!

Muchas de estas características fueron agregadas como resultado de cambios tales como la compatibilidad con Windows Vista, servicios web, conectividad con el Administrador de Anuncios de Scala, programas adicionales de Adobe Photoshop, soporte para más de 15 idiomas diferentes, componentes desencadenadores de listas de reproducción, reproducción de vídeo HD (alta definición), controles de audio, sub-listas de reproducción, y mucho más.

Y esta lista ni siquiera incluye las incontables formas en las que mejoramos la funcionalidad del producto para lograr que Scala se ejecute más rápido y tenga siempre una mejor apariencia. Estas características y funciones

están disponibles para su descarga, por cualquier MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES bajo la cobertura del acuerdo Scala MAINTENANCE, a partir del momento en que dichas características son liberadas. Es fácil, simplemente haga clic en:

www.scala.com/updates

7. VALORES AGREGADOS

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 RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA las puede utilizar en los siguientes aspectos:

- Cambios de configuración.
- 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.
- Consultoría en procesos de atención al cliente.
- Procesos de Simulación.
- Cambios en la configuración del software.

Una vez **MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA** haya agotado las 10 horas se podrán contratar horas adicionales a una tarifa preferencial.

Capacitaciones.

Así mismo se establecen **DOS (2)** sesiones 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

Reinstalaciones del Aplicativo.

La presente Propuesta contempla la ejecución de **UNA (1)** reinstalación que se puedan presentar por daño de la maquina servidor de Digiturno. En este caso se hace necesario reinstalar la aplicación y restaurar la base (se debe contar con el back'ups de la mencionada base de datos)

8. PROPUESTA ECONÓMICA

8.1. PRECIOS

La lista de precios y la lista de elementos que tiene el sistema se encuentran en el (Anexo No 1).

FORMA DE PAGO El valor del contrato se pagará una vez se encuentre aprobado el PAC (Programa Anual de Caja), así:

Un pago equivalente al 100% del valor de las licencias del software Scala Maintenance, a la entrega y registro de estas a nombre del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores por el valor correspondiente, **VEINTIOCHO MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL NOVECIENTO CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$28.708.948) IVA INCLUIDO**, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar. Dicho pago se efectuará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de la factura, entrada al almacén, expedición del cumplimiento a satisfacción del Supervisor del Contrato designado para el efecto.

Dos (2) pagos cada uno por el valor correspondiente a **NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$ 9.439.368) IVA INCLUIDO**, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar. Los cuales se cancelarán a la entrega de los informes que detalle el tipo de mantenimiento realizado en el periodo, previa expedición del certificado de cumplimiento a satisfacción suscrito por el supervisor del Contrato designado para el efecto.

Pagos parciales por el valor corresponderá a la utilización de este recurso **SIETE MILLONES CIENTO CUARENTA MIL PESOS M/CTE (\$7.140.000) 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 instalado, previa expedición del certificado de cumplimiento a satisfacción suscrito por el supervisor del Contrato designado para el efecto.

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.

8.2. VIGENCIA DE LA OFERTA

La oferta tiene una vigencia de 60 días calendario a partir de la fecha de emisión de esta.

8.3. VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato tendrá una vigencia hasta el 31 de diciembre 2026 a partir del perfeccionamiento y la firma de inicio de este.

9. 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 a la medida

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

²Repuestos 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, impresora térmica.

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. 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 RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA** 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 RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA** tiene suscrito contrato de mantenimiento.

11. 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.

12. REGISTRO DE MARCA

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

13. 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.

**ANEXO No 1****PROPUESTA ECONÓMICA****ARCHIVO ADJUNTO:**

COTC-005-2025 PROPUESTA ECONOMICA CONTRATO-MTO S. DIGITURNO MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA
2025

ITEM	ALCANCE DE LA PROPUESTA	VALOR ANTES DE IVA
1	CONTRATO DE MANTENIMIENTO SOFTWARE Y HARDWARE + REPUESTOS + EQUIPOS DE RESPALDO	\$ 15.864.484

SUBTOTAL	\$ 15.864.484
IVA	\$ 3.014.252
TOTAL (INCLUYE IVA)	\$ 18.878.736

ITEM	ALCANCE DE LA PROPUESTA	VALOR ANTES DE IVA
1	ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO LICENCIAS SCALA PLAYER (26) CONTENT MANAGER (1) SCALA DESIGNER (1)	\$ 24.125.167

SUBTOTAL	\$ 24.125.167
IVA	\$ 4.583.782
TOTAL (INCLUYE IVA)	\$ 28.708.948

ITEM	ALCANCE DE LA PROPUESTA	VALOR ANTES DE IVA
2	BOLSA DE DINERO PARA REPUESTOS DE MAYOR CUANTIA	\$ 6.000.000

SUBTOTAL	\$ 6.000.000
IVA	\$ 1.140.000
TOTAL (INCLUYE IVA)	\$ 7.140.000

ANEXO No 2

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.

1. CONDICIONES GENERALES

1.1 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 RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA** de manera periódica.
- Los resultados de la medición serán analizados de manera conjunta con **MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA**
- Durante el proceso de materialización de la oferta, definiremos juntamente con **MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA** 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 RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA** 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 RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA** 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 RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA** que lo ameriten.

1.2 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 / fórmula 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 RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA** 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**.

1.3 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 RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA** indicando los niveles de servicio alcanzados en los procedimientos requeridos.

2. ANS PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA

2.1 DEFINICIONES

2.1.1 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.

2.1.2 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.

2.2 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.

2.3 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 de lunes a viernes para atención telefónica; y entre las 8:00 AM a las 5:00 PM de lunes a 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 creación del ticket)	CIEL® TE ACOMPAÑA TELEFÓNICO CORREO ELECTRÓNICO	INMEDIATO		
Soporte telefónico (Segundo nivel)	TODOS	3 horas (Máximo)	5 horas (Máximo)	7 horas (Máximo)
Solución. Asistencia en 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 que el 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.

ANEXO 3. TIPIFICACIÓN DE FALLAS POR PRODUCTO

PRODUCTO	PRIORIDAD CRITICA	PRIORIDAD MEDIA	PRIORIDAD BAJA
Digiturno®	No genera turnos de ninguna cola. No visualiza los turnos en ninguna pantalla. No llama turnos en ninguna terminal. 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 las sedes.	No genera reportes. Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento. Ajustes en la configuración. No califica turnos.
Comunicación Inteligente (Cartelería digital)	No visualiza el contenido en ninguna pantalla. No actualiza el contenido en ninguna pantalla. La página no carga o caducó la licencia.	No visualiza el contenido en algunas de las pantallas. 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. Configuraciones básicas en el sistema de medición de audiencia. 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. 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 audio en todas las terminales habilitadas.	No genera video y/o audio en algunas de las terminales habilitadas.	Configuraciones básicas en el sistema de video atención. 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.
Kioscos de pago	No imprime facturas en ninguno de los Kioscos instalados.	No imprime facturas en algunos de los Kioscos instalados.	Configuraciones básicas en la navegación de los Kioscos que no involucren

	No permite la navegación en ninguno de los Kioscos instalados.	No permite la navegación en algunos de los Kioscos instalados.	cambios en el consumo de los servicios WEB del cliente o del datafono.
Sistema de Cámaras DOMO (Conteo de personas)	Todas las cámaras no registran video. El servidor no funciona.	Una de las cámaras no registra video.	El video de la cámara es monocromático.

3. FÓRMULAS DE CÁLCULO DE ANS

A continuación, se incluyen las fórmulas de cálculo de ANS, aplicables para todos los tipos de procesos (CRÍTICA, ALTA, MEDIA Y BAJA), correspondientes al correctivo y soporte funcional:

NIVEL DE SERVICIO	% CUMPLIMIENTO PRIMERA RESPUESTA	% FUERA LIMITE PRIMERA RESPUESTA
PRIMERA RESPUESTA	$(N^{\circ} \text{IncTiempo} / N^{\circ} \text{TotInc}) * 100$	$(N^{\circ} \text{Inc Fuera Limite Respuesta} / N^{\circ} \text{TotInc}) * 100$

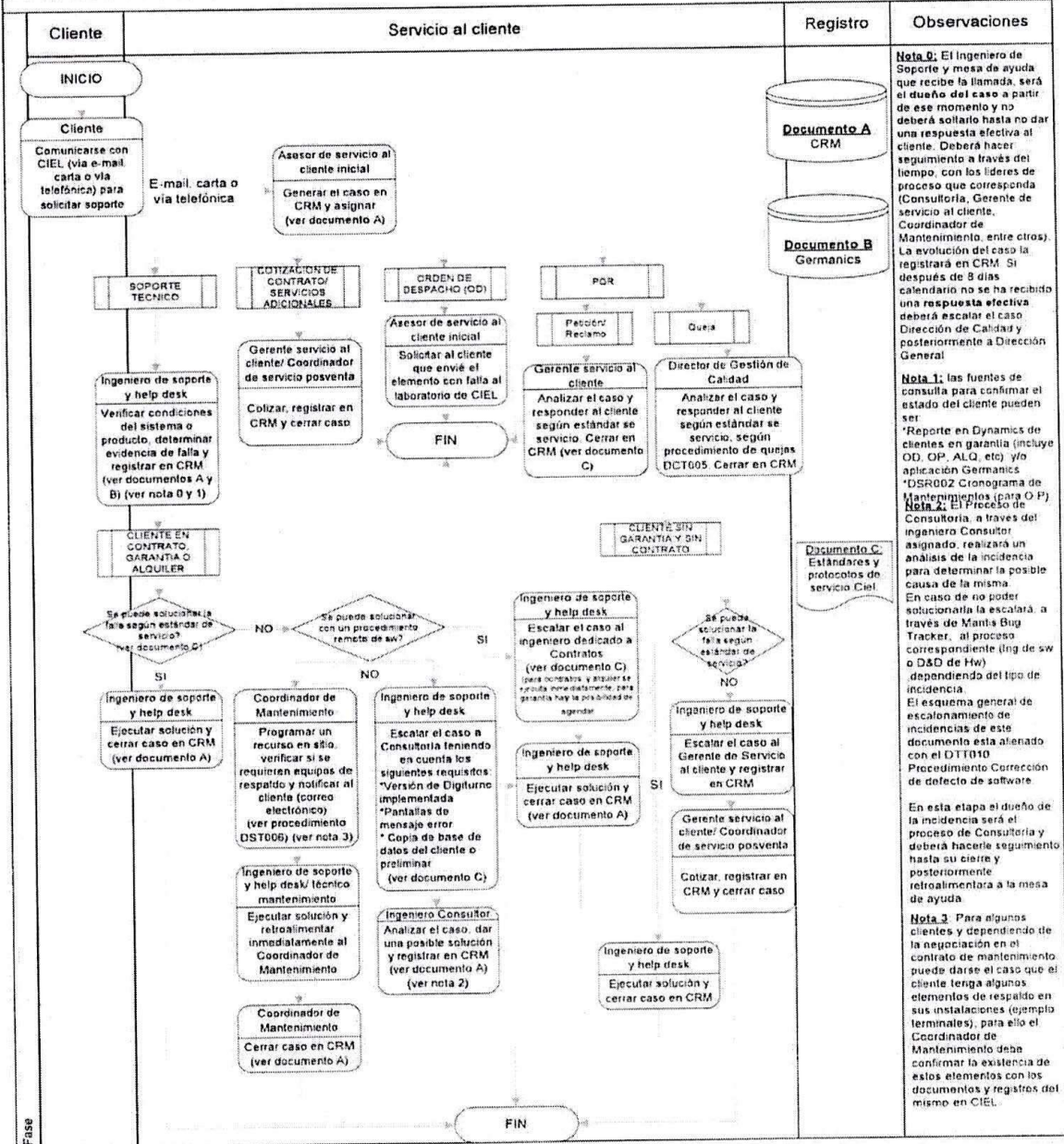
NIVEL DE SERVICIO	% CUMPLIMIENTO RESOLUCIÓN	% FUERA LIMITE RESOLUCIÓN
RESOLUCIÓN	$(HH\text{-real} / HH\text{-Comp}) * 100$	$(N^{\circ} \text{Inc Fuera Limite Resolución} / N^{\circ} \text{TotInc}) * 100$

Primera respuesta: Incluye las HH para análisis por parte del administrador del sistema. En caso de mantenimiento, considera análisis para verificar naturaleza del error y evaluar el tiempo de corrección, en caso de que los tiempos sean superiores a lo establecido para el módulo afectado.

- **N° Inc. Tiempo:** Cantidad total de incidencias y requerimientos con tiempo de respuesta en plazo, dentro de un periodo.
- **N° Inc. Fuera Limite Respuesta:** Cantidad total de incidencias y requerimientos que exceden el límite de tiempo de respuesta, dentro de un periodo.
- **N° Inc. Fuera Limite Resolución:** Cantidad total de incidencias y requerimientos que exceden el límite de tiempo de resolución, dentro de un periodo.
- **N° Tot. Inc:** Total de incidencias y requerimientos en el periodo.
- **HH Real:** N° total de Horas de ejecución del total de requerimientos del periodo.
- **HH comp.** N° total de horas comprometidas de ejecución del total de requerimientos del periodo.

ANEXO No 4

DST003 Procedimiento de soporte en Help Desk. Pag 1. Versión 1 30/09/2015





Cancillería

Memorando

Radicado: I-DIGIT-26- 002996

Bogotá, D.C., 26 de Enero de 2026


SECRETARÍA GENERAL

PARA: ELVIRA DE LAS MERCEDES SANABRIA SALAZAR
Secretaria General Encargada

DE: SYRUS ASDRUBAL PACHECO VERGEL
Director de Gestión de Información y Tecnología

ASUNTO: Solicitud Estudios de Sector Contratación Directa

De acuerdo con lo solicitado por el GIT de Licitaciones y Contratos, cordialmente solicito su colaboración para autorizar el adelantar los Estudios de Sector necesarios para la contratación directa de **CIEL INGENIERÍA** con el objeto de: *"Servicio de mantenimiento y soporte técnico para el sistema de Digiturno 5 y el licenciamiento del software de reproducción de contenidos SCALA de las sedes de atención al público del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio."*

Para tal fin se adjuntan los siguientes documentos:

- FORMATO GC-FO-081 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
- FORMATO GC-FO-082 OFERTA ECONOMICA
- FORMATO GC-FO-083 PLAN DE DISTRIBUCIÓN

Atentamente,

SYRUS ASDRUBAL PACHECO VERGEL
DIRECTOR DE GESTION DE INFORMACION Y TECNOLOGIA

Anexos: Formatos GC-FO-081 y GC-FO-082/ GC-FO-083

Copia: EDILMA ROJAS ROJAS / LUIS GERARDO ECHEVERRY FERRER

Proyecto GINA CAROLINA CORREDOR MOLINA

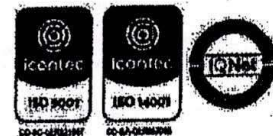
Serie Documental Subserie 0047.0642.0000

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 - 03 Edificio Marco Fidel Suárez

Conmutador: (+57) 601 381400





TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-081
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	ÁREAS INTERNAS DE TODOS LOS PROCESOS	Página 1 de 13

OBJETO:

Servicio de mantenimiento y soporte técnico para el sistema de Digiturno 5 y el licenciamiento del software de reproducción de contenidos Scala de las sedes de atención al público del Ministerio De Relaciones Exteriores Y Su Fondo Rotatorio.

1. Descripción de la necesidad del bien, obra o servicio a contratar o adquirir

La modernización tecnológica del Ministerio de Relaciones Exteriores - MRE plantea la ampliación y consolidación de una plataforma tecnológica compuesta por hardware, software y comunicaciones con herramientas de última generación, que asegure cobertura, disponibilidad, oportunidad y seguridad de los servicios informáticos tanto en la Cancillería, sedes en Bogotá, Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares de Colombia como en el exterior.

La Dirección de Gestión de Información y Tecnología del Ministerio de Relaciones Exteriores - MRE, está encargada de mantener y gestionar la sostenibilidad de los diferentes componentes de tecnología informática como hardware y software, requeridos para los sistemas de información, de velar por el buen funcionamiento de los dispositivos tecnológicos de la Entidad y de buscar e implementar herramientas que optimicen el buen funcionamiento de éste, y adicionalmente aportar con el componente tecnológico la prestación para un mejor servicio en todas las sedes de atención al público, como las ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C..

El Ministerio de Relaciones Exteriores - MRE tiene instalado y en uso un Sistema de Digiturno, sobre el cual se han venido realizando contratos de soporte y mantenimiento, y la adquisición de la licencia "Scala" durante los años 2015, 2016, 2018, 2019, 2022, 2023 y 2025.

Dicho Sistema de Digiturno, aparte de requerir soporte y mantenimiento para garantizar su funcionamiento, requiere también de la renovación de sus licencias, permitiendo así que el Ministerio de Relaciones Exteriores – MRE cuente con una herramienta a la vanguardia, a través de la cual preste sus servicios al público, en sus sedes en la ciudad de Bogotá D.C., de una manera más organizada, eficiente, y acorde con la caracterización de los grupos etéreos de usuarios que demandan los servicios de la entidad.

Es de resaltar que las oficinas de atención al público del Ministerio de Relaciones Exteriores – MRE, como son las sedes Centro - Calle 12 C, y Calle 98, ambas en Bogotá D.C., prestan sus servicios de 7:00 am a 4:00 pm, de lunes a viernes, atendiendo una cantidad de solicitudes que se presentan en la siguiente tabla:

EXECUTIVO	827	774	826	785	848	821	827	848	791	883	389	262	838	843	438	268	387	811	872	428	238	338	78
O.L.T. PASAPORTES DEDE CENTRO	211	260	267	220	172	368	184	374	258	328	185	116	298	184	85	70	71	368	112	81	47	18	
O.L.T. PASAPORTES DEDE NOROITE	415	511	418	495	477	353	423	581	488	588	181	257	538	378	543	381	294	243	637	958	223	62	
EFICIENCIA	58	0	83	28	38	57	7	15	8	23	19	12	18	17	28	24	12	28	25	27	46	6	
O.L.T. PASAPORTES DEDE CENTRO	3	2	6	8	2	1	8	0	1	2	7	8	4	10	15	23	18	18	15	22	33	6	
O.L.T. PASAPORTES DEDE NOROITE	10	7	7	38	32	12	6	8	7	16	11	4	23	6	7	12	10	7	8	15	15	1	
ORDENADO	62.846	64.594	64.819	59.841	62.444	64.825	62.229	62.871	64.774	68.743	68.743	40.888	68.628	67.994	64.879	64.884	64.991	68.288	72.981	64.378	58.908	6.137	
O.L.T. PASAPORTES DEDE CENTRO	28.846	28.863	24.518	30.171	27.212	27.348	36.531	36.332	31.152	38.494	36.626	26.789	33.847	22.095	21.882	21.660	21.158	16.420	27.324	20.155	18.816	620.259	
O.L.T. PASAPORTES DEDE NOROITE	22.000	26.731	20.303	29.663	24.512	21.197	24.788	22.955	20.988	25.599	21.789	21.299	25.588	24.870	22.861	22.715	23.563	21.972	39.778	21.611	20.442	0.109	
RENTAL DE PASAPORTES DEDE CENTRO	22.000	26.731	20.303	29.663	24.512	21.197	24.788	22.955	20.988	25.599	21.789	21.299	25.588	24.870	22.861	22.715	23.563	21.972	39.778	21.611	20.442	0.109	

*Datos tomado de la Bodega de Datos del Ministerio de Relaciones Exteriores – DIGIT.



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-081
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	ÁREAS INTERNAS DE TODOS LOS PROCESOS	Página 2 de 13

Como se evidencia, en dichas oficinas (Sede Centro y Norte de Bogotá D.C.) se realizan los trámites de pasaportes. La demanda para estos servicios es alta, por lo que, con el fin de atender de una forma más eficiente y haciendo uso de la tecnología, se hace necesario contar con un sistema de agendamiento de turnos.

Generalmente, a las personas les molesta esperar y hacer filas donde no existe un sistema de turnos; por esto, resulta necesario contar con un Sistema Actualizado de Digiturno, en las sedes de atención al público de la entidad, con el fin de organizar a los usuarios de acuerdo con el servicio que requieran, y poder expedirles un turno de espera al interior de cada sede, según el tipo de atención que requiere cada usuario, previendo condiciones tales como minoría de edad, atención a grupo familiar, personas diversamente hábiles, mujeres embarazadas, adultos mayores, público en general, entre otras categorías poblacionales.

De igual manera, el Ministerio de Relaciones Exteriores - MRE tiene la necesidad de divulgar, a través de las pantallas que componen el sistema de turnos de espera, información que se considera relevante para los ciudadanos por medio de textos gráficos y/o audios.

El Ministerio de Relaciones Exteriores - MRE, comprometido en ofrecer unos mejores servicios, adquirió hace varios años una solución tecnológica denominada "DIGITURNO", creada para optimizar el flujo de la atención al público que se encuentran en las salas de espera de las oficinas de expedición y entrega de pasaportes, el cual genera un ticket que se conoce como "Turno" para cada uno de los usuarios que requieren los servicios de las sedes de pasaportes. El uso de esta herramienta ha permitido a las oficinas de atención al público organizar adecuadamente el proceso de atención, reduciendo tiempos de espera, agilizando la atención, y priorizando a los usuarios por segmentación y por servicios solicitados.

Ahora bien, debido a la alta demanda de servicios, es necesario garantizar las licencias, y el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos que componen el Sistema de Digiturno. Este sistema requiere de un mantenimiento periódico, soporte técnico especializado del fabricante, y asesoría experta en caso de presentarse incidentes o requerirse optimizaciones.

De conformidad con lo anterior, y con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del Sistema Digiturno en todas las sedes de atención al público de Bogotá D.C, se requiere contratar la intervención de los elementos que componen el hardware del Sistema Digiturno (A través de mantenimientos y/o reposiciones), así como la intervención del software (Por medio de la renovación de licencias). Adicionalmente, se necesita el soporte especializado para atender y resolver los incidentes o errores reportados por el Ministerio de Relaciones Exteriores - MRE en el funcionamiento del Digiturno en todas las sedes de atención al público de Bogotá D.C.; y la renovación de soporte del Sistema Digiturno a la versión 5 (Incluyendo nuevas versiones que surjan durante la ejecución del contrato); y la renovación por un año de las licencias del software de reproducción de contenido Scala para las pantallas informativas del sistema. Además, con todo esto se busca la integración de la plataforma "DIGITURNO" con el aplicativo SITAC (Sistema Integral de Trámites al Ciudadano) de la entidad, permitiendo así la asignación y el seguimiento de turnos, lo que redundará en agilidad en el proceso de atención al público.



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-081
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	ÁREAS INTERNAS DE TODOS LOS PROCESOS	Página 3 de 13

Importante es mencionar, que este proceso de contratación, especialmente por su componente de renovación, soporte y actualización, se encuentra incluido en el Plan de Anual de Adquisiciones de bienes y servicios de la entidad del año 2026.

2. Características o especificaciones técnicas del bien, obra o servicio a contratar

ESPECIFICACIÓN TÉCNICA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
CONTRATO DE MANTENIMIENTO SOFTWARE Y HARDWARE + REPUESTOS DE MENOR CUANTIA + EQUIPOS DE RESPALDO	Servicio	1
ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO LICENCIAS SCALA CONTENT MANAGER (1) PLAYER (26) distribuidas así: Sede calle 98: 18 licencias Player Sede calle 12C: 8 licencias Player	Licencia	1
BOLSA TECNOLÓGICA PARA REPUESTOS DE MAYOR CUANTIA	UNIDAD (UND)	1

2.1 Clasificación UNSPSC

El mencionado objeto comprende las siguientes actividades que se encuentran en la clasificación UNSPSC, así:

CODIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
43232100	43	4323	432321	Software de edición y creación de contenidos
81111500	81	8111	811115	Ingeniería de software o hardware
81112200	81	8111	811122	Mantenimiento y soporte de software
81112300	81	8111	811123	Mantenimiento y soporte de hardware de computador

2.2 Autorizaciones, permisos y licencias

- Tener los derechos de autor sobre la plataforma de atención al cliente denominada "Digiturno",
- propiedad intelectual del Sistema DIGITURNO

2.3 Aspectos Ambientales

En el marco del presente proceso de contratación y de conformidad con los criterios de sostenibilidad aplicables para la adquisición de bienes y servicios, se tendrán en cuenta los lineamientos establecidos en el formato GC-FO-079, los cuales



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-081
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	ÁREAS INTERNAS DE TODOS LOS PROCESOS	Página 4 de 13

se encuentran alineados con la Guía de Compras Públicas Sostenibles del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio (GC-GS-003), atendiendo a la naturaleza y alcance del objeto contractual.

En este sentido, el proveedor deberá manifestar su compromiso expreso de cumplir con las obligaciones, criterios y disposiciones derivadas de la normatividad ambiental y de sostenibilidad vigente, así como con aquellos compromisos específicos que se generen con ocasión de la prestación del servicio contratado. Dicho cumplimiento deberá extenderse tanto a las actividades ejecutadas directamente por el oferente como a aquellas desarrolladas a través de aliados estratégicos o terceros vinculados a la ejecución del contrato.

3. Otras Especificaciones N/A

3.1 Lugar de ejecución

El lugar de ejecución del contrato será las distintas sedes de atención al público (Pasaportes) del MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES – MRE, en la ciudad de Bogotá D.C., ubicadas así:

SEDES DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	
SEDE	DIRECCIÓN
Calle 98	Avenida 19 N° 98-03 Ed. Torre 100 – Bogotá D.C.
Centro	Calle 12 C N° 8-27 – Bogotá D.C.

3.2 Formas y condiciones de pago

El FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES – FRMRE pagará el valor del contrato al CONTRATISTA, una vez se encuentre aprobado el P.A.C. (Programa Anual Mensualizado de Caja), así:

- Un (1) pago equivalente al 100% del valor de las licencias del software Scala Maintenance, correspondiente a la suma de **VEINTIOCHO MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$28'708.948,00)**, IVA INCLUIDO, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar, a la entrega y registro de dichas licencias a nombre del FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES mediante Certificado de Licenciamiento. Dicho pago se efectuará una vez presentada y aprobada la factura comercial, se levante acta de entrada al almacén de la entidad, y se certifique su cumplimiento a satisfacción por parte del Supervisor del Contrato.
- Un (1) pago por la suma de **NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$9'439.368,00)**, IVA INCLUIDO, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar, una vez efectuado el mantenimiento preventivo inicial soportado con el informe de actividades de mantenimiento realizadas (incluyendo mantenimientos correctivos si es el caso). Dicho pago se efectuará una vez presentada y aprobada la factura comercial y se certifique su cumplimiento a satisfacción por parte del Supervisor del Contrato.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-081
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	ÁREAS INTERNAS DE TODOS LOS PROCESOS	Página 5 de 13

- Un (1) pago por la suma de **NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$9'439.368,00)**, IVA INCLUIDO, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar, una vez efectuado el mantenimiento preventivo final soportado con el Informe de actividades de mantenimiento realizadas (Incluyendo mantenimientos correctivos si es el caso). Dicho pago se efectuará una vez presentada y aprobada la factura comercial y se certifique su cumplimiento a satisfacción por parte del Supervisor del Contrato.
- Pagos bimestrales correspondientes a la suma utilizada con cargo al valor de la Bolsa de Repuestos de Mayor Cuantía, hasta por el monto de **SIETE MILLONES CIENTO CUARENTA MIL PESOS M/CTE (\$7'140.000,00)**, IVA INCLUIDO, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar, los cuales se cancelarán una vez emitida el acta y certificado de garantía del repuesto entregado e instalado. Dicho pago se efectuará previa presentación y aprobación de la factura comercial, levantamiento del acta de entrada al almacén de la entidad, y emisión del certificado de cumplimiento a satisfacción por parte del Supervisor del Contrato.

NOTA: el valor de los repuestos de mayor cuantía se pagará a demanda, para lo cual el contratista deberá presentar el informe de los daños y del repuesto y/o equipo a reemplazar junto con la cotización de los mismos; dicha cotización será verificada por el supervisor del contrato, quien obtendrá otras dos (2) cotizaciones del mercado para efectos de comparación y aprobación. La determinación del valor a aprobar para el repuesto y/o equipo corresponderá a aquel resultante de la aplicación del criterio de menor precio. El valor total de la Bolsa de Repuesto de Mayor Cuantía, será afectado por el valor de cada uno de los repuestos y/o equipos suministrados. El valor **NO EJECUTADO** del presupuesto asignado para la Bolsa de Repuestos de Mayor Cuantía, se deberá liberar al finalizar el contrato. Este procedimiento, con la suscripción del contrato, se encuentra autorizado por el ordenador del gasto de la entidad contratante.

3.3 Plazo de ejecución

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2026, contado a partir de la aprobación de la garantía única de cumplimiento, previa expedición del Registro Presupuestal.

3.4 Obligaciones del Contratista

3.4.1 Obligaciones Específicas del contratista

1. Cumplir con las condiciones del **ANEXO TÉCNICO** y de la **OFERTA ECONÓMICA**, presentados y aprobados, los cuales hacen parte integrante del contrato.
2. Garantizar la prestación de los servicios de forma oportuna y completa, de acuerdo con lo establecido en el **ANEXO TÉCNICO**, así como en el Estudio Previo.
3. Guardar absoluta reserva sobre toda la información que le sea suministrada o que sea conocida con ocasión de la ejecución del contrato.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-081
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	ÁREAS INTERNAS DE TODOS LOS PROCESOS	Página 6 de 13

4. Aplicar las directrices técnicas mínimas establecidas por la Entidad, referentes a seguridad informática, eléctrica, electrónica y demás, que le sean transmitidas por la supervisión del contrato.
5. Contar con un equipo de trabajo idóneo para la ejecución de cada una de las actividades propias de cada tipo de mantenimiento y/o soporte a realizar; así como disponer por su nombre, cuenta y riesgo del personal complementario que requiera para la debida ejecución del contrato.
6. Disponer de todas las herramientas, maquinaria y equipos necesarios para la debida ejecución del contrato y según el tipo y nivel de especificidad técnica del tipo de mantenimiento y/o soporte a realizar.
7. Garantizar que los repuestos que se suministran para los mantenimientos sean nuevos y originales, no remanufacturados ni repotenciados.

3.4.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. Cumplir con todas las obligaciones y deberes que le asisten acorde con el Régimen General de Protección de Datos Personales, consagrados en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto N° 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario N° 1074 de 2015, y demás normas vigentes en esta materia.
2. En adición a las obligaciones establecidas en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, el CONTRATISTA deberá cumplir las obligaciones que tenga con el MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES y su FONDO ROTATORIO bajo la Política de Tratamiento de la Información, la cual hace parte de este contrato y es de obligatorio cumplimiento por parte del contratista. Dicha política se encuentra publicada en el link <http://www.cancilleria.gov.co>
3. Emplear personal debidamente entrenado y capacitado de conformidad con las mejores prácticas y los principios contenidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, en especial los relacionados con la seguridad, confidencialidad y acceso y circulación restringida, para lo cual, el contratista deberá asegurar y garantizar la capacitación al personal que designe para el cumplimiento del objeto contractual en el MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, y suscribir acuerdos y/o cláusulas de confidencialidad con su planta de personal.
4. El contratista realizará el tratamiento de la información bajo la calidad de "Encargado del Tratamiento", para lo cual deberá tener en cuenta los deberes que le asisten, contenidos en el artículo 18 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012. Previendo que el responsable de la información contenida en la base de datos será el MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES y/o su FONDO ROTATORIO, dicha información será tratada por el contratista únicamente para los fines previstos por el responsable y bajo las instrucciones que este imparta o delimite.
5. El contratista se obliga a no divulgar a terceras partes la "Información confidencial" que reciba por parte de la Entidad, para tal efecto deberá firmar el respectivo Compromiso de Confidencialidad.

3.4.3 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SGSST



Libertad y Orden.

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-081
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	ÁREAS INTERNAS DE TODOS LOS PROCESOS	Página 7 de 13

El Ministerio de Relaciones Exteriores – MRE, por medio del Grupo Interno de Trabajo de Bienestar, Capacitación y Seguridad y Salud en el Trabajo, verificará el cumplimiento de lo establecido en los artículos 2.2.4.6.27 y 2.2.4.6.28 del Decreto 1072 de 2015, y demás normatividad vigente, de acuerdo con la tipología del contrato y objeto a contratar.

De acuerdo con el Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores – MRE, se deberá cumplir, según la respectiva etapa del proceso contractual, con lo establecido el Formato GH-FO-206 – CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST) PARA CONTRATISTAS PERSONAS JURÍDICAS, el cual se adjunta la presente Estudio, y que deberá ser diligenciado en su punto N° 01 (REQUISITOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA LA POSTULACIÓN LA PROCESO DE CONTRATACIÓN), y presentado junto con la oferta aportando los documentos allí exigidos.

Entre las obligaciones que el contratista asumirá durante la ejecución del contrato, según su tipología y objeto, se enuncian las siguientes:

1. Contar con un programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la normatividad vigente, así como con el Plan Anual de Trabajo, que incluya capacitación en temas de SST.
2. Contar con Matriz de Identificación de Riesgos y Peligros, incluyendo los controles definidos para los mismos, aplicables a las tareas que van a realizar durante la ejecución del contrato.
3. Presentar constancia de la clasificación del Nivel de Riesgo, de acuerdo con el objeto del contrato a ejecutar y de conformidad con la normatividad vigente.
4. Adjuntar el listado de los trabajadores que efectivamente ejecutarán el contrato para el MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES O SU FONDO ROTATORIO. Actualizarlo cada vez que se haga rotación de personal.
5. Adjuntar certificación de aportes parafiscales y de seguridad social de los trabajadores mencionados en el numeral anterior.

3.4.4 Obligaciones Ambientales del Contratista

- El contratista deberá enviar la Matriz de aspectos e Impactos Ambientales donde se identifiquen los aspectos e impactos ambientales generados a raíz del objeto contractual incluyendo los controles operacionales.

Evidencia de Cumplimiento: Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales.

Momento de Verificación: Inicio contrato

- Implementar medidas para el uso racional y eficiente del agua y la energía eléctrica durante la prestación del servicio de mantenimiento y soporte técnico del sistema Dígito 5 y del software Scala en las sedes de atención al público.

Evidencia de cumplimiento: Acta sobre los registros de buenas prácticas operativas, protocolos internos o reportes de actividades.

Momento de verificación: Durante la ejecución del contrato y en las visitas de seguimiento del supervisor.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-081
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	ÁREAS INTERNAS DE TODOS LOS PROCESOS	Página 8 de 13

- Realizar la correcta separación, manejo y disposición de los residuos generados durante la ejecución del contrato, incluyendo residuos ordinarios, reciclables y, cuando aplique, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), conforme a la normatividad ambiental vigente y a los lineamientos internos del Ministerio.

Evidencia de cumplimiento: Actas de disposición, certificados de gestores autorizados (peso, tipo de residuo, fecha de retiro, fecha de entrega al gestor)

Bitácora detallada de repuestos retirados, instalados y gestionados

Momento de verificación: Al cierre de cada actividad de mantenimiento y cuando lo solicite el supervisor del contrato.

- Presentar oportunamente al supervisor del contrato los soportes que evidencien el cumplimiento de las obligaciones ambientales establecidas.

Evidencia de cumplimiento: Informes consolidados y documentación soporte.

Momento de verificación: En los cortes de seguimiento y al finalizar el contrato.

- El contratista deberá identificar, manejar, almacenar temporalmente, transportar y disponer de manera adecuada los residuos peligrosos que se lleguen a generar durante la ejecución del contrato, tales como residuos eléctricos y electrónicos, luminarias, baterías, cartuchos, aceites u otros que apliquen, de conformidad con la normatividad ambiental vigente y los lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Evidencia de cumplimiento: Certificados de disposición final emitidos por gestores autorizados, actas de entrega de residuos y registros fotográficos, cuando aplique.

Momento de verificación: Al finalizar cada actividad que genere residuos peligrosos y durante el seguimiento contractual por parte del supervisor.

3.5 Capacidad Técnica

3.5.1 RENOVACIÓN DE LA LICENCIA SCALA MAINTENANCE

- Proveer la actualización, instalación y configuración del software con las versiones que se liberen durante el plazo de ejecución el contrato.
- Transferencia de conocimiento sobre las últimas funcionalidades de acuerdo con las versiones que se liberen del Software SCALA MAINTENANCE.
- Soporte atención de incidentes que se presenten con el software Scala.



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-081
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	ÁREAS INTERNAS DE TODOS LOS PROCESOS	Página 9 de 13

Nota: la Entidad podrá solicitar durante el plazo de ejecución del contrato, la habilitación de cinco (5) licencias adicionales de terminal virtual de Digiturno 5, esto debido a ampliación ventanillas de atención al público. Las mencionadas terminales virtuales pueden solicitarse con terminales de calificación sin tener un recargo adicional del valor.

3.5.2 MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS

Actividades previas

- i) Efectuar dentro de los quince (15) primeros días hábiles siguientes al inicio del contrato, una revisión general del funcionamiento del hardware y software, verificando la operatividad del sistema Digiturno, y de acuerdo con el informe programar mantenimientos correctivos si se requiere, y sin costo adicional para la entidad.
- ii) Prestar los servicios de soporte y mantenimiento preventivo (un total de dos (2) mantenimientos preventivos), y de mantenimiento correctivo (cuando se requiera) al software instalado, y a todos los elementos de hardware instalados en las sedes de la Cancillería en la ciudad de Bogotá D.C. (Sede centro – Calle 12, y sede norte – Calle 98).

3.5.3 Mantenimiento preventivo y correctivo del software

Mantener en perfecto estado de funcionamiento las aplicaciones del software Digiturno, instalado en las sedes de la entidad.

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

- I. Revisión y mantenimiento de la base de datos / Una (1) vez al inicio del plazo de ejecución del contrato.
- II. Revisión de la configuración de cada una de las aplicaciones de Digiturno / Una (1) vez al inicio del plazo de ejecución del contrato.
- III. Soporte técnico de software en configuración y soporte estadístico.
- IV. Proveer la actualización, instalación y configuración de software referente a los release y parches que se liberen dentro de la misma versión, durante la vigencia del contrato.
- V. Mantenimiento de la base de datos (Revisión del espacio de disco duro).

3.5.4 Mantenimiento del hardware

Mantener en perfecto estado de funcionamiento, todos los elementos de hardware que forman la plataforma de Digiturno. El buen funcionamiento del hardware se garantizará con la realización de rutinas de mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-081
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	ÁREAS INTERNAS DE TODOS LOS PROCESOS	Página 10 de 13

3.5.5 Mantenimiento preventivo del hardware

Se realizarán dos (2) mantenimientos preventivos (Uno al inicio del plazo de ejecución del contrato, y otro a la finalización del plazo de ejecución del contrato), con el cual se busca minimizar los daños imprevistos; las rutinas técnicas que se seguirán en cada mantenimiento se relacionan a continuación:

Para Digiturno:

- Revisión y mantenimiento de cableado de comunicación de datos de Digiturno (Si alguno de los cables de datos de los elementos que componen el sistema Digiturno, se encuentra averiado o mal ponchado se procederá a su cambio o a la corrección de la conexión, según el caso)
- Revisión de las redes de energía para Digiturno (Si alguno de los cables de alimentación de los elementos que componen el sistema Digiturno, se encuentra averiado se procederá a su cambio, se verificará la regulación y el nivel de tensión, para informar al Ministerio de Relaciones Exteriores respecto a posibles variaciones que puedan causar daños en los elementos)
- 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 tickets de la impresora térmica de Digiturno.
- Limpieza y mantenimiento de tableros individuales de Digiturno (si aplica).
- Limpieza y ajuste del atril dispensador de tickets de Digiturno.
- Limpieza y ajuste de conexiones de la Pantalla Plasma (si aplica).
- Revisión e informe del estado del PC servidor de Digiturno.

3.5.6 Mantenimiento correctivo de hardware

Se debe prestar el servicio de mantenimiento correctivo una vez el supervisor informe la falla del sistema de Digiturno en los tiempos y niveles de atención del servicio (ANS) establecidos.

3.5.7 SERVICIOS DE SOPORTE

Mantenimiento soporte a usuarios 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.



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-081
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	ÁREAS INTERNAS DE TODOS LOS PROCESOS	Página 11 de 13

3.5.8 SERVICIOS ADICIONALES

Asesoría telefónica

Brindar mínimo diez (10) horas de asesoría telefónica en consultoría especializada, durante el plazo de ejecución del contrato. Se podrán utilizar en los siguientes aspectos:

- Cambios de configuración.
- Generación de reportes WEB.
- Generación de plantillas OLAP.
- Consultoría en procesos de atención al cliente.
- Procesos de Simulación.
- Cambios en la configuración del software.

Reinstalación (Una -1-) que se puedan presentar por daño de la máquina servidor de Digiturno.

Reinstalar la aplicación y restaurar las bases (se debe contar con el backup de las mencionadas bases de datos).

Consultas Para Configuración

En el proceso de configuración de la oficina nueva en el Software Digiturno, reparametrización, creación ajuste modelo de atención, servicios y subservicios en Digiturno; acompañamiento por parte de Ingenieros Especializados en el proceso de atención, de conformidad con los lineamientos establecidos por la entidad y/o supervisor del contrato.

3.5.9. CAPACITACIONES

Brindar dos (2) sesiones de capacitación durante el plazo de ejecución del contrato. Las capacitaciones pueden abordar:

- **Sesión Administrativa.** Abordando 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.** Abordando 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.

Nota: cada sesión será de por lo menos tres (3) horas, y será para un grupo de seis (6) personas por sesión. Las capacitaciones dadas deben certificarse.

3.6. GARANTÍAS Y AMPAROS

SE SOLICITARÁN GARANTÍAS CONTRACTUALES: SÍ ☒ NO ☐



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-081
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	ÁREAS INTERNAS DE TODOS LOS PROCESOS	Página 12 de 13

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO			
APLICA	AMPAROS	PORCENTAJE	VIGENCIA
APLICA	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES	Este amparo se hará por una suma igual al diez por ciento (10%) del valor total del presente contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar
APLICA	CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES SUMINISTRADOS	Este amparo se hará por una suma igual al diez por ciento (10%) del valor	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar.
APLICA	CALIDAD DEL SERVICIO	Este amparo se hará por una suma igual al diez por ciento (10%) del valor	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar.
APLICA	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES	Este amparo se hará por una suma igual al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato.	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y tres (3) año más, contada a partir del perfeccionamiento del contrato.
APLICA	RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	200 SMLMV al momento de la expedición de la póliza.	Con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato.

3.6.1 JUSTIFICACIÓN DE LAS GARANTIAS Y AMPAROS EN LA CONTRATACIÓN DIRECTA

La Entidad pedirá las garantías y amparos indicados en el numeral 10 de estas Especificaciones Técnicas, en razón a que existiría por este hecho un tercero garante quien asumiría los posibles riesgos en la contratación, las garantías cubrirán los perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales del contratista, blindando a la Entidad de los perjuicios directos derivados del incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato; así como de su cumplimiento tardío o de su cumplimiento defectuoso, cuando ellos son imputables al contratista garantizado.

Así entonces, si en el presente contrato se llegare a dejar de percibir por parte de la Entidad un beneficio prestacional, es la aseguradora quien entrara a responder en aspectos económicos y financieros a la Entidad, mitigando de manera total los efectos del posible incumplimiento y demás garantías que pudieren llegar a exigirse, por tal razón se justifica y es necesario el amparo de las garantías descritas anteriormente.

3.7 Análisis de riesgos



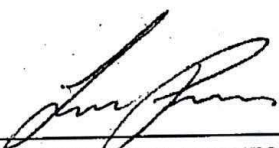
TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-081
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	ÁREAS INTERNAS DE TODOS LOS PROCESOS	Página 13 de 13

En desarrollo del artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, que establece que la entidad debe evaluar el riesgo que el proceso de contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, y de acuerdo con los manuales y guías que para el efecto expide la Agencia Nacional de Contratación - Colombia Compra Eficiente, se realiza el siguiente análisis de riesgo, a partir del Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación (Versión 1) publicado en la página www.colombiacompra.gov.co, así:

1	General	Interno	Ejecución	Operacional	Cierre de las sedes	No se pueden desarrollar actividades por indisponibilidad del servicio	1	3	4	Bajo	Entidad/Contratista	Revisión técnica por parte de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología para verificar el alcance de las obligaciones en estas circunstancias.	Improbable	Bajo	Bajo	No	Supervisor del contrato	Fecha de inicio de ejecución del contrato	Finalización del contrato.	Reuniones de seguimiento de supervisión	Período.
2	General	Interno	Ejecución	Operacional	Fallas en la interoperabilidad con los sistemas de información	Falla en algún componente, o equipos del sistema Digiturno provocando indisponibilidad de los servicios que estos prestan.	2	2	4	Bajo	Contratista	Verificar con la DIGIT las posibles soluciones para las fallas presentadas.	Improbable	Bajo	Bajo	No	Supervisor /Contratista	Inicio de ejecución del Contrato.	Finalización del contrato.	Validación de los sistemas de información que inciden en el proceso del Sistema d Digiturno	Cuando se presente la novedad

4 Anexos

- GC-FO-082 Oferta Económica


SYRUS ASDRUBAL PACHECO VERGEL

DIRECTOR DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA

Elaboró: Alexander Quintero Asesor GIT de Servicios Tecnológicos

Revisó: Gina Carolina Corredor Molina Asesor GIT de Gobierno de Tecnologías de la Información

Aprobó: Margoth Villamil Hernandez coordinadora GIT de Servicios Tecnológicos

Responsable del Aval GIT de Gestión y Desempeño Institucional:

Deivis Orlando Talero Suancha Profesional Universitario GIT de Gestión y Desempeño Institucional

		MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES República de Colombia	
TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO		GESECCION CONTRACTUAL PLAN DE DISTRIBUCION	
RESPONSABLE POR APLICACION: AREAS INTERVENCION DE TODOS LOS PROCESOS		PAGINA 1 de 1	
AREA SOLICITANTE DIRECCION DE GESTION DE INFORMACION Y TECNOLOGIA		FECHA DE ELABORACION: 22/01/2025	
OBJETO Servicio de mantenimiento y soporte técnico para el sistema de Dignuno 6 y el licenciamiento del software de reproducción de contenidos Scala de las sedes de atención al público del Ministerio de Relaciones Exteriores y Su Fondo Rotatorio.		AREA DESTINADA PARA LA ASIGNACION DEL BIEN O SERVICIO UNIDAD DE MEDIDA CANTIDAD	
PRODUCTO	DESCRIPCION DEL BIEN O SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
- Inventario de software y hardware, mantenimiento de software y hardware	CONTRATO DE MANTENIMIENTO SOFTWARE Y HARDWARE + REPUESTOS DE MENOR CUANTIA + EQUIPOS DE RESPALDO	Servicio	1
Software de edición y creación de contenidos	ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO LICENCIAS SCALA CONTENT MANAGER (11) PLAYER (25) distribuidas en: Sede calle 12C: 8 licencias Player Sede calle 12C: 8 licencias Player	Sedes de atención al público (Expedición de Pasaportes) del Ministerio de Relaciones Exteriores en la ciudad de Bogotá: Calle 98 Calle 12C	25
Mantenimiento y soporte de hardware de computador	BOLSA TECNOLÓGICA PARA REPUESTOS DE MAYOR CUANTIA	Sedes de atención al público (Expedición de Pasaportes) del Ministerio de Relaciones Exteriores en la ciudad de Bogotá: Calle 98 Calle 12C	1
TOTAL			26
FIRMA DEL ENCARGADO DEL PROCESO AYRUS ASORUBAL PACHECO VERGEL		DIRECTOR DE GESTION DE INFORMACION Y TECNOLOGIA	
Una vez descargado o impreso este documento se considera copia no controlada.			

