1 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

1.1 OBJETO DEL CONTRATO

Contratar la prestación de servicios en zona a nivel nacional, para la atención de soporte técnico en sitio a los terminales y/o soluciones tecnológicas entregados por Computadores para Educar.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1 SERVICIO EN ZONA

El servicio en zona corresponde a una visita programada, que se realizará a través del personal técnico a contratar por la Entidad, con el fin de brindar soporte técnico a los terminales y/o soluciones tecnológicas entregados por Computadores para Educar, que presenten fallas de software y/o hardware, asegurando su correcto funcionamiento.

2.2 ALCANCE DEL PROYECTO

Con la ejecución de la "Estrategia de servicios en zona" – vigencia 2021, Computadores para Educar busca por un lado mantener el parque tecnológico funcional entregado con la asignación y soporte técnico en aproximadamente 452 servicios en zona a nivel Nacional distribuidos así:

Rango	Proyección de servicios a atender					
	Zona Fácil		Zona Media		Zona Especial	
	Rural	Urbano	Rural	Urbano	Rural	Urbano
1 terminal y/o soluciones tecnológicas	1	1	1	1	1	1
2 a 5 terminales y/o soluciones tecnológicas	21	9	13	7	3	3
6 a 15 terminales y/o soluciones tecnológicas	34	16	24	8	4	4
16 a 30 terminales y/o soluciones tecnológicas	20	16	10	6	2	2
31 a 60 terminales y/o soluciones tecnológicas	52	94	20	66	4	8

Para el logro de los objetivos el operador deberá ejecutar las actividades operativas, administrativas, presupuestales y técnicas necesarias para el cumplimento de las metas propuestas.

Para alcanzar las metas propuestas, Computadores para Educar tendrá un solo operador que será el responsable de ejecutar todas y cada una de las actividades en los diferentes departamentos y municipios del País.

Los servicios en zona se pueden ejecutar en las diferentes sedes educativas, tanto urbanas como rurales de los departamentos del País. La cantidad de servicios a ejecutar por zona y ubicación pueden variar en un 25% debido a la dinámica del proyecto ya que algunas provienen de la demanda de las sedes beneficiarias o atenciones especiales que se requieran por parte de Computadores para Educar.

2.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

El operador contratado prestará el servicio en zona, preventivo y/o correctivo, dependiendo de la solicitud y necesidad que se evidencie durante la visita.

Estos servicios se asignarán desde CPE considerando la necesidad expresada por las sedes beneficiadas, así mismo se tendrá en cuenta la oferta del Programa considerando las necesidades identificadas en campo o los proyectos especiales que desarrolle. Tendrán prioridad los terminales y/o soluciones tecnológicas que se encuentren dentro de su respectivo período de garantía.

Es importante aclarar que los servicios en zona tanto preventivos como correctivos pueden presentarse en una sola visita para una sede educativa, por lo anterior, no se puede discriminar por actividad, cantidad, tipo de terminales o soluciones tecnológicas.

Cabe resaltar que los terminales hacen referencia a portátiles, tabletas o equipos de escritorios. Respecto a las nuevas soluciones tecnológicas, consisten en elementos que permitirán la transformación de espacios e implementación de aulas de innovación, dotadas con tecnologías digitales para el desarrollo de prácticas de aprendizaje orientadas al modelo STEM+A (Acrónimo en inglés de Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Matemáticas y Arte). Este proyecto incluye un componente de dotación de dispositivos digitales (repositorio y punto de acceso central, impresión 3D, robótica y sistema de video proyección), una estrategia de apropiación digital (transferencia de conocimiento) y una estrategia de monitoreo (captura, procesamiento y análisis de información). En el momento que por necesidad de CPE se genere algún tipo de servicios para estas soluciones tecnológicas, CPE capacitará previamente al operador.

2.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

2.4.1 ALCANCE DEL SERVICIO EN ZONA PREVENTIVO

Consiste en realizar aquellas actividades en hardware y software que permitan optimizar y asegurar el adecuado funcionamiento de los terminales y/o soluciones tecnológicas, evitando que se presenten fallas inesperadas que impidan su uso normal en las sedes beneficiadas. La Entidad podrá solicitar el servicio para atender de forma prioritaria los terminales y/o soluciones tecnológicas que se encuentran en su respectivo período de garantía o aquellos fuera de este, dependiendo de la necesidad. Para estos últimos, es de resaltar que corresponde a solicitudes particulares identificadas en campo o proyectos especiales de la Entidad debidamente justificados y soportados.

Lo anterior contempla las siguientes actividades:

2.4.1.1 SOFTWARE

✓ **Instalación o restauración:** Se debe realizar el formateo y/o instalación y/o restauración del sistema operativo, controladores, ofimática y demás aplicaciones proporcionadas por la Entidad cuando el terminal y/o solución tecnológica presente alguna falla para ingresar al software. De igual manera, se debe garantizar que la terminal quede con los controladores correctamente instalados y configurados, igualmente los contenidos y aplicativos de Computadores para Educar.

✓ **Actualización y/o activación:** Se debe garantizar que el software instalado o restaurado quede debidamente activado y actualizado para asegurar su funcionalidad. Para asegurar la activación el operador deberá garantizar que su personal en campo cuente con un modem o dispositivo que permita el acceso a internet.

✓ **Optimización del software:** Se debe realizar actualización de antivirus, eliminación de temporales y de *Cookies*, desfragmentación de disco, liberación de espacio, entre otros; que permitan la optimización del software.

✓ **Prueba de funcionamiento del terminal:** al finalizar el servicio, se debe realizar una prueba de funcionamiento que permita asegurar que la terminal quedó en perfectas condiciones para su uso.

Nota No.1: La Entidad periódicamente le entregará al operador las imágenes y Firmware actualizados de los terminales y/o soluciones tecnológicas para asegurar que los contenidos y aplicaciones que se instalan sean los indicados de acuerdo con el terminal. Computadores para Educar podrá en cualquier momento solicitar la instalación y/o activación de cualquier software que se requiera para satisfacer las necesidades de los beneficiarios o para cumplir con la misión de la entidad, tales como agentes de monitoreo y control de equipos, analítica de datos, software de inclusión como Magic y Jaws, entre otros.

Nota No.2: El operador podrá utilizar cualquier herramienta de optimización de software con licencia que le permita realizar exitosamente esta actividad, sin embargo, no puede dejarla instalada en la terminal intervenida.

Nota No.3: En todos los casos, el operador debe garantizar que el software quede debidamente instalado, configurado y en correcto funcionamiento en todos los terminales revisados, así mismo debe instalar y configurar el software adicional que en su momento requiera Computadores para Educar.

Nota No.4: Siempre que se necesite formatear cualquier terminal, se debe contar con la autorización previa del rector y/o encargado de los terminales y/o soluciones tecnológicas en la sede educativa o lugar de la visita, la cual debe quedar registrada en el formato suministrado por Computadores para Educar.

2.4.1.2 HARDWARE

✓ **Limpieza externa del hardware:** Se debe realizar limpieza externa al terminal y/o solución tecnológica, esto es carcasa, pantalla, teclado, mouse, cargador, entre otros; utilizando materiales que garanticen su conservación y el correcto funcionamiento de los elementos durante y después de la prestación del servicio.

✓ **Prueba de funcionamiento del terminal:** Al finalizar el servicio, se debe realizar una prueba de funcionamiento que permita asegurar que la terminal y/o solución tecnológica quedó en perfectas condiciones para su uso.

2.4.1.3 ACTIVIDADES TRANSVERSALES

✓ **Estado de los tomacorrientes:** Verificar que los tomacorrientes de la instalación eléctrica del aula donde se encuentran las terminales y/o soluciones tecnológicas sean del tipo con polo a tierra.

✓ **Prueba y verificación de voltaje:** Con ayuda de una herramienta de medición adecuada (multímetro) tomar medidas de voltaje de al menos la mitad de las tomas eléctricas del aula que estén distribuidas en circuitos diferentes.

✓ **Verificación de polaridad:** Comprobar la polaridad de los tomacorrientes (fase, neutro y tierra).

✓ **Entrega de resultado instalaciones eléctricas**: Si el resultado que ajorró la verificación indica que la instalación eléctrica no es segura ni confiable, éste deberá ser informado al encargado del aula y diligenciado en el formato entregado por CPE para tal fin, el cual contendrá las recomendaciones brindadas al beneficiario.

✓ **Configuración de red** (**LAN / WI-FI)**: Se debe garantizar la correcta configuración para que todas las terminales y/o soluciones tecnológicas tengan acceso a Internet (sólo aplica para las sedes que tengan servicio de conectividad) y/o conexión a la red LAN donde aplique.

✓ **Dispositivos adicionales**: Se debe verificar y configurar los dispositivos adicionales con los que se entregan las terminales y/o soluciones tecnológicas donadas por CPE a las sedes beneficiadas. Estos dispositivos adicionales pueden ser: routers, videobeam, unidades ópticas, entre otros.

En caso de que el personal técnico del operador realice prácticas que conlleven a la pérdida de la garantía de algún terminal, deberá realizar la respectiva reposición del bien afectado en los tiempos establecidos por CPE, asegurando que las especificaciones técnicas sean iguales o superiores al terminal afectado.

2.4.2 ALCANCE DEL SERVICIO EN ZONA CORRECTIVO

Consiste en realizar actividades de reparación o reemplazo de hardware (partes) y software en los terminales y/o soluciones tecnológicas donados por la entidad para asegurar su correcto funcionamiento.

Para el caso del servicio en zona correctivo, comprende además de las actividades descritas en el servicio en zona preventivo, las siguientes actividades adicionales:

2.4.2.1 HARDWARE

✓ **Reemplazo de las partes:** Se debe realizar cambio de partes que presenten daños por defecto de fábrica, el cual será evaluado por el personal técnico del operador. Las partes que se pueden reemplazar son las que proporcione la entidad para tal fin. Antes de realizar el reemplazo, el personal técnico del Operador deberá confirmar si el terminal donado por CPE tiene vigente la garantía, ya que al presentarse esa situación no podrá manipular el hardware. En caso contrario, podría conllevar a la pérdida de la garantía que brinda los proveedores de los terminales y/o soluciones tecnológicas donados por la entidad y deberá entonces ser objeto de reposición por parte del contratista.

Es importante mencionar que CPE, puede autorizar el reemplazo de partes en equipos que ya no se encuentran dentro del periodo de garantía.

Se aclara que en el evento en que CPE le proporcione al proveedor un inventario de partes para reemplazar lo dañado en las sedes educativas, estas partes dañadas tendrán que ser recogidas, consolidas y entregadas por el proveedor a CPE asumiendo los costos de transporte.

2.5 CONSIDERACIONES ADICIONALES

La Entidad suministrará al operador una copia, en calidad de préstamo, de las imágenes de los sistemas operativos y del software instalado en los terminales y/o soluciones tecnológicas, la cual deberá ser devuelta, una vez finalice el período de ejecución del contrato, realizando el borrado de dicha información en las unidades de almacenamiento en las que haya realizado copias.

El operador deberá suministrar a los técnicos de servicios en zona una copia del software proporcionado por la Entidad, mediante una unidad de almacenamiento externa (memoria USB, disco duro externo, entre otros) con la capacidad suficiente para albergar todo el material e imágenes entregados por CPE. En la actualidad, esta información tiene un tamaño aproximado de 2 TB, la cual tiende a incrementarse teniendo en cuenta los cambios o actualizaciones que puedan requerir las soluciones tecnológicas.

Es responsabilidad del operador hacer buen uso y manejo del software suministrado por CPE y éste sólo debe ser utilizado en el marco de la ejecución del contrato; de comprobarse su mal uso, la Entidad adelantará todas las acciones legales que cobijan los derechos de autor de los programas entregados y sus medios correspondientes.

El operador deberá suministrar al personal técnico que se desplace a las sedes educativas, todas las herramientas, insumos y/o elementos necesarios para cumplir con las actividades requeridas para la prestación del servicio. En ningún momento y por ningún motivo los técnicos en campo estarán autorizados a solicitar al personal de la sede educativa, recursos económicos, herramientas, insumos y/o elementos para cumplir con sus labores. CPE se reserva el derecho de verificar, con el personal perteneciente a las sedes educativas, que la anterior situación no se presente.

2.6 ALCANCE DE LOS SERVICIOS EN ZONA SEGÚN EL TIPO DE TERMINALES

Los terminales y/o soluciones tecnológicas donados por Computadores para Educar a los cuales se les prestará el servicio en zona ya sea preventiva o correctiva son las siguientes:

Actividades por realizar		Servicio en Zona Preventivo				Servicio en Zona Correctivo			
		PC	Portátil	Tableta	Soluciones Tecnológicas	PC	Portátil	Tableta	Soluciones Tecnológicas
Software	Instalación o Restauración	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Actualización y/o activación	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Optimización	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Prueba de funcionamiento del terminal	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Hardware	Limpieza externa de la terminal	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Prueba de funcionamiento del terminal	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Reemplazo de las partes	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Actividades transversales	Prueba y verificación de voltaje	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Verificación de polaridad	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Entrega de resultado	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Configuración de red LAN / WIFI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Dispositivos adicionales	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

2.7 FASES PARA LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS EN ZONA

A continuación, se describen las diferentes actividades que se deben desarrollar para la prestación del servicio en zona:

✓ **Asignación:** CPE solicita la prestación del servicio al operador.

✓ **Planeación:** El operador contacta a las sedes beneficiarias y obtiene la información logística necesaria para la prestación del servicio.

✓ **Control y registro:** Ingresar en los sistemas de información o archivos digitales que la entidad disponga para tal fin, la información de las actividades realizadas de manera oportuna y correcta. Esta actividad comprende todo lo relacionado con la consolidación de datos, generación y entrega de reportes, respuesta a solicitudes y elaboración de cualquier tipo de informe que solicite la Entidad al contratante.

✓ **Cierre y facturación:** Comprende, como última actividad, todos los requisitos necesarios para poder revisar, aprobar y tramitar el pago de los servicios prestados.

2.7.1 DESCRIPCIÓN DE LAS FASES PARA LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS EN ZONA.

Para el buen desarrollo de la prestación del servicio en zona, a continuación, se detallan las actividades mínimas que se deben realizar en cada una de las fases para la atención de los servicios en zona

2.7.1.1 ASIGNACIÓN

La entidad realizará la asignación de las sedes beneficiadas que requieren el servicio, la cual debe contener como mínimo la siguiente información:

- Radicado
- Nombre de la sede
- No. de caso (asignado por el Centro de Contacto de CPE)
- Datos de contacto
- Ubicación de la sede (urbana o rural)
- Dirección de la sede
- Cantidad DE terminales y/o soluciones tecnológicas a revisar
- Diagnóstico de fallas reportadas
- Plazo de servicio

2.7.1.2 PLANEACIÓN

El operador deberá comunicarse con cada una de las sedes que le fueron asignadas inmediatamente y realizar las siguientes actividades:

1. Confirmar los datos de la sede beneficiaria (nombre, ubicación y dirección).
2. Validar si persiste la necesidad del servicio.
3. Confirmar que los terminales y/o soluciones tecnológicas a atender se encuentren en la sede a la cual fue asignado el servicio.
4. Verificar que existen todas las condiciones necesarias para prestar el servicio de manera exitosa (suministro eléctrico, disponibilidad del docente, horario de atención, transporte y acceso a la sede, entre otros).
5. Programar la visita con la sede beneficiada, la cual deberá realizarse dentro del plazo de servicio establecido en el ítem ZONIFICACION, tabla plazos de servicio contemplados en este documento
6. Si no se puede establecer contacto con la sede (ver Nota 1) o se presenta alguna novedad, el Coordinador de Operación en campo debe realizar el reporte a CPE de inmediato con el fin de ampliar el ANS o si es el caso cancelar el servicio.

Nota No. 1: La entidad le suministrará al operador los datos de contacto de los entes territoriales de los municipios con el fin de incrementar las posibilidades de comunicación con las sedes asignadas. Lo anterior, no exime al operador de obtener por sus propios medios números de contacto actualizados o adicionales que le permitan programar la visita y garantizar el éxito de esta. Si luego del uso de la información persiste la falta de contacto con la sede, se debe reportar la novedad.

2.7.1.3 EJECUCIÓN.

Una vez el técnico en campo se encuentre en la sede beneficiada, deberá prestar los servicios en zona teniendo en cuenta el tipo de terminal y/o solución tecnológica a atender y el alcance del servicio a prestar (preventivo y/o correctivo)

2.7.1.3.1 ACTIVIDADES A DESARROLLAR DURANTE EL SERVICIO.

1. Revisar y/o reparar y/o instalar las terminales y/o soluciones tecnológicas siempre bajo la supervisión y presencia de un docente o la persona encargada de los mismos, esto con el fin de evitar posibles malentendidos si a los terminales y/o soluciones tecnológicas revisados les llegase a faltar partes o presentar daños que produzcan la pérdida de la garantía de estos.

2. Verificar que las terminales y/o soluciones tecnológicas a atender pertenezcan a CPE y correspondan a lo autorizado en el caso asignado por CPE. En caso tal que el técnico en zona atienda terminales que no se encuentren autorizados por CPE, deberá acarrear los costos que este y no podrá presentar a CPE cobro por estos.

Diagnosticar la falla de los terminales y/o soluciones tecnológicas y proceder a brindarle la atención requerida, para lo cual debe contar con las herramientas mínimas para ejercer esta labor, igualmente debe contar con partes de repuesto (suministradas por CPE) suficientes para remplazar lo dañado en la misma visita teniendo en cuenta el alcance del servicio (preventivo o correctivo) descrito en el presente documento.

En caso de que el técnico en campo no disponga de alguna herramienta o recurso que sea requerido para lograr el correcto funcionamiento de los terminales y/o soluciones tecnológicas revisados, el operador debe volver a visitar la sede sin que esto le genere costos adicionales a CPE.

3. Recoger las partes reemplazadas por daño en los terminales y/o soluciones tecnológicas atendidas y remitirlas a CPE, debidamente identificadas de acuerdo con el radicado de la sede y número de caso asignado. La consolidación, transporte y entrega a CPE de las partes dañadas, será de entera responsabilidad del operador y la realizará en la ciudad de Bogotá, en la dirección que indique la Entidad.

4. Diligenciar el formato de servicio en zona y/o cualquier otro que disponga la entidad, con la información correspondiente, en la cual a su vez debe contener la firma del técnico en campo que realizó la visita, el encargado de la sede quien estuvo presente, así mismo deberá contener la información del directivo encargado de la sede beneficiaria para tener contactos adicionales en caso de ser necesario la verificación vía telefónica de la visita.

5. El técnico en campo debe ingresar en sistema de CPE, la información y fotografías de todos los terminales y/o soluciones tecnológicas atendidas sin importar su estado final (operable o no operable).

2.7.1.3.1.1 PARA LOS TERMINALES Y/O SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE QUEDAN OPERABLES

El técnico de servicios en zona debe comunicarse con el Centro de Contacto de Computadores para Educar a las líneas gratuitas 018000-919273, 018000-919275 o 018000-949596 e informar el estado final de los terminales y/o soluciones tecnológicas, de tal forma que el número de caso asignado a la visita sea cerrado.

Para lograr que el técnico de servicios en zona preste el servicio de manera exitosa, el operador debe asignarle las herramientas y recursos necesarios para brindar el servicio en zona y garantizar la atención de todos los requerimientos asignados.

En caso de que el técnico de servicios en zona no disponga de alguna herramienta o recurso que sea requerido para lograr el correcto funcionamiento de los terminales revisados, el operador debe volver a visitar la sede sin que esto le genere costos adicionales a CPE.

2.7.1.3.1.2 PARA LOS TERMINALES Y/O SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE QUEDAN NO OPERABLES:

Para los casos en los que no fue posible solucionar el problema durante la prestación del servicio en zona, el técnico en campo no debe extraer ni reemplazar partes de los terminales y/o soluciones tecnológicas revisadas, ya que éstos deberán quedar tal como fueron encontrados para que puedan ser atendidos en el soporte de tercer nivel (Únicamente para los terminales y/o soluciones tecnológicas que se encuentren en el periodo de garantía). Por lo anterior, tendrán que ser empacados debidamente, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

1. Empacar adecuadamente las terminales y/o soluciones tecnológicas a reportar para garantía en centro (soporte de tercer nivel) embalando únicamente lo que NO pudo ser arreglado. No debe empacar accesorios que no tengan relación con la falla presentada (periféricos, cables de datos, manuales, DVDs, entre otros).

2. Minimizar el número de cajas a enviar, aprovechando el máximo de espacio en cada una.

3. En lo posible reutilizar las cajas en las cuales CPE entrega sus terminales y/o soluciones tecnológicas a las sedes beneficiadas o utilizar cajas de un tamaño adecuado, previniendo mediante el uso de relleno como cartón, papel periódico, entre otros, que los elementos no sufran algún daño durante el transporte. En el evento de presentarse algún inconveniente de fuerza mayor para empacar los terminales y/o soluciones tecnológicas, tal como se indica en este literal debe reportarlo inmediatamente al Centro de Contacto y dejar constancia de la observación en el formato de servicios en zona

4. Reportar los terminales y/o soluciones tecnológicas no operables al Centro de Contacto de CPE y registrarlos en el sistema y/o formato de servicios en zona. CPE asignará el nuevo número de caso, el cual deberá ser registrado en el sistema. También deberá informar con detalle la descripción completa de la falla que está presentando el terminal revisado y que fue imposible arreglar. Esta información deberá registrarse en el sistema de información.

5. No deben enviarse partes internas sueltas de los terminales (memorias, discos duros, baterías, entre otros) ni terminales que presenten daños físicos como pantallas rotas o con señales de mala manipulación, ya que para que sean atendidos deben enviarse las terminales completas o con daños atribuibles a

desperfectos de fabricación, en caso contrario, el operador debe responder por los costos en los que la Entidad incurrió para transportar dichas terminales y/o soluciones tecnológicas sin garantía.

6. Si el técnico en campo no encuentra, durante la prestación del servicio, alguna anomalía en las terminales y/o soluciones tecnológicas atendidas como por ejemplo partes faltantes, pantallas rotas, tornillos sueltos, entre otras, fallas no atribuibles a daños de fabricación, debe informarlo al Centro de Contacto y comunicarle al representante de la sede beneficiaria, con el fin de enterarlo de la situación, lo cual causará la terminación de la garantía del bien afectado y en su defecto el caso asignado será cerrado.

7. Adicionalmente a que el técnico debe comunicar inmediatamente al Centro de Contacto que los terminales revisados no quedaron operables para que se gestione la garantía en el centro de atención ubicado en la ciudad de Bogotá, también deberá incluir con detalle la descripción completa de la falla que está presentando el terminal revisado y que fue imposible arreglar. Esta información deberá registrarse en el formato de servicio en zona.

8. En caso tal que los terminales y/o soluciones tecnológicas hayan sido remitidos a soporte de tercer nivel por el técnico en campo y se compruebe que las fallas que presentaban hubieran podido ser resueltas durante la visita a la sede, el operador deberá asumir los costos de desplazamiento de los terminales y/o soluciones tecnológicas y adicionalmente el servicio en zona no será cancelado.

2.7.1.4 CONTROL Y REGISTRO.

2.7.1.4.1 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Paralelamente a la prestación del servicio en zona preventivo y/o correctivo, el operador realizará el levantamiento de la información de la prestación del servicio, la cual debe incluirse en los formatos preestablecidos y/o en el sistema de información de CPE. Estos documentos diligenciados y firmados hacen parte del paquete documental a entregar a CPE para la legalización de la visita a la sede educativa.

Los documentos que se diligencian y se firman como soporte de la prestación del servicio deberán ser entregados a CPE y/o incluidos en los sistemas de información que disponga CPE de forma digital, sin embargo, se aclara que la documentación en físico tendrá que ser conservada por el proveedor hasta la liquidación del contrato, esto en caso de que se presente alguna situación en la que un ente auditor requiera alguna información en físico.

2.7.1.4.2 REGISTRO FOTOGRÁFICO

2.7.1.4.2.1 DETALLE DEL REGISTRO FOTOGRÁFICO

Durante la visita en zona el técnico debe tomar un registro fotográfico de la siguiente manera:

- Una foto a la entrada principal de la sede en la que aparezca el nombre y la nomenclatura si existe.
- Una foto a la entrada del espacio donde se encuentran las terminales y/o soluciones tecnológicas a atender.
- Una o más fotos del estado inicial de las terminales y/o soluciones tecnológicas a ser atendidas (antes de prestar el servicio).
- Una o más fotos de las terminales y/o soluciones tecnológicas atendidas, mientras se les presta el servicio.

- Una o más fotos de las terminales y/o soluciones tecnológicas atendidas, acompañadas de la persona encargada de atender la visita.
- Para terminales y/o soluciones tecnológicas Operables: Una o más fotos del estado final de las terminales y/o soluciones tecnológicas (después de prestar el servicio), donde se pueda apreciar la totalidad y los números de OT revisadas y reparadas.
- Para terminales y/o soluciones tecnológicas No Operables: Una o más fotos de las terminales y/o soluciones tecnológicas que queden no operables donde se pueda apreciar la totalidad de estos y los números de OT correspondientes.
- El técnico en zona deberá aparecer debidamente identificado en una o más fotografías de las anteriormente descritas.

En los casos que por condiciones de fuerza mayor no se pueda realizar la confirmación de la visita por el sistema de información, deberá informarse a CPE a través del Coordinador.

Los archivos correspondientes a las fotos se nombrarán con el número de radicado y caso asignado por el Centro de Contacto de CPE a la sede, seguida de la letra correspondiente, de la siguiente manera, "nombre de la foto <radicado-caso>b.jpg"

Las fotografías deberán tener las siguientes características:

- Resolución mínima (recomendada) de: 800 x 600 ppp (500kb)
- Resolución máxima de 2048 x 1536 ppp (2Mb)
- Tipo de archivo: jpg
- Las fotos podrán incluir la fecha y la hora impresa en la imagen.

Durante la prestación del servicio, el técnico en zona deberá realizar el levantamiento de la información relacionada con dicha actividad a través del diligenciamiento del formato de servicios en zona y así mismo, se deberá dejar en la sede una copia del formato que resume la actividad realizada durante el servicio en zona.

2.7.1.4.2.2 DIGITACIÓN EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN

La información recopilada durante la ejecución del servicio deberá ser digitada por el técnico en su totalidad, en los sistemas de información y/o formatos dispuestos por Computadores para Educar, los cuales trabajan bajo una plataforma web y cuyos accesos y capacitación de su uso y manejo serán suministrados por la entidad al inicio del contrato. Adicionalmente, se deberá cargar en los sistemas que disponga la entidad las fotos resultantes de la visita en zona.

Esta información deberá ser revisada previamente por el operador, garantizando que la información registrada sea verídica, para lo cual deberá contar con un asistente permanente que verifiquen la información al sistema. Será de entera responsabilidad del operador la veracidad de la información cargada oportunamente y su correcto y completo diligenciamiento, cualquier inconsistencia deberá ser corregida por él mismo en el menor tiempo posible.
Es importante mencionar, que el sistema de información debe estar actualizado permanentemente.

El correcto y completo diligenciamiento de la información en los sistemas de información dispuestos por Computadores para Educar hace parte integral de la información que soporta el pago de las facturas a

presentar mensualmente. El operador informará oportunamente sobre cualquier falla de funcionamiento encontrada en los aplicativos al supervisor del contrato.

2.7.1.5 CIERRE

2.7.1.5.1 REPORTE DE ACTIVIDADES

El operador deberá mantener en los sistemas de información el resultado de la prestación del servicio en zona. Adicionalmente, deberá presentar un reporte semanal del avance de los servicios, anomalías y/o situaciones especiales de los servicios asignados.

Con frecuencia, el supervisor del Contrato realizará un reporte de los registros efectuados por parte del operador y tomará como referencia dicha información para realizar el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones del Operador y tomar las medidas a que haya lugar en caso de presentarse un posible incumplimiento.

Para las reuniones de seguimiento que se programen, el operador deberá entregar un informe ejecutivo con el avance en la ejecución del proyecto y la información de los casos y novedades durante la ejecución de las actividades propias del contrato, como complemento a la información ingresada en los sistemas de información o archivos digitales que la entidad designe, los cuales deben coincidir con las cifras presentadas en el informe, como también el informe de alistamiento de sedes por atender.

2.7.1.5.2 REPORTE DE ANOMALÍAS Y/O SITUACIONES ESPECIALES

Se consideran demoras, anomalías o inconvenientes las siguientes circunstancias o similares:

- Problemas de orden público.
- Dificultades de acceso a la zona porque no existe otra vía alterna para el transporte (inundaciones, derrumbes, etc.)
- Siniestros, robo o accidente.
- Problemas relacionados directamente con la sede educativa que impida la prestación de los servicios.

Para todos los casos anteriormente mencionados, el operador debe enviar la certificación emitida por una autoridad local o por la sede educativa que corrobore el problema. Adicionalmente, deberá mantener informado a CPE sobre la situación presentada y una posible fecha de atención.

Finalmente, el operador debe responder dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a cualquier solicitud de información específica realizada por Computadores para Educar, de forma verbal o escrita.

2.7.1.6 FACTURACIÓN

La facturación se realizará de acuerdo con el cumplimiento de los plazos de servicio y se ordenará el pago según el avance mensual de ejecución y según la cantidad de servicios asignados. Se deberán tramitar pagos mensuales con el objetivo de tener un avance del proyecto tanto en la ejecución como en la legalización y facturación de las actividades mensuales. Por lo anterior, será de entera responsabilidad del operador garantizar la recolección de todos los soportes documentales de las actividades que desarrolle mensualmente en campo.

Antes de la radicación de cualquier factura, todos los servicios a pagar deberán estar aprobadas por el supervisor del contrato para evitar la anulación o corrección de estas. Según lo expuesto anteriormente, las facturas presentadas por el operador deberán cumplir con los siguientes puntos:

Detalle del servicio prestado y registrado en los sistemas de información o archivos digitales suministrados por la Entidad, correspondiente a la ejecución de los servicios en zona. La información correspondiente a los servicios en zona que se estén cobrando debe estar correctamente diligenciada, según los parámetros establecidos por la Entidad.

Los documentos que se diligencian y se firman como soporte de la prestación del servicio deberán ser entregados a CPE y/o incluidos en los sistemas de información que disponga CPE de forma digital, sin embargo, se aclara que la documentación en físico tendrá que ser conservada por el proveedor hasta la liquidación del contrato, esto en caso de que se presente alguna situación en la que un ente auditor requiera alguna información en físico.

Revisión del cumplimiento de los plazos de servicio en conjunto con el formato de servicios en zona correctamente diligenciado y firmado, tanto por el técnico como por el rector de la sede. Los servicios se aprobarán para facturación según el cumplimiento de los tiempos establecidos, revisados en los respectivos soportes. En caso de presentarse retrasos en los tiempos pactados, el operador deberá presentar la justificación, la cual tuvo que ser reportada previamente dentro de los plazos de servicio, detallando el motivo por el cual no pudo realizar oportunamente cada visita asignada, ésta será validada por el supervisor del contrato. Para los servicios en zona que sobrepasen el tiempo máximo de atención y que no presenten una justificación soportada, se calculará el 2% del valor total del servicio en zona por cada día de retraso presentado, para ser utilizado como medida compensatoria para asignar más servicios en zona o para descontarse del valor total de la correspondiente factura, a criterio del supervisor del contrato.

Para todos los servicios en zona, bajo ningún motivo se autorizará el pago del servicio prestado en sedes educativas que presenten inconformidad, tanto en el diligenciamiento de los documentos, digitación en el sistema, como en la calidad y prestación del servicio mismo. Sólo cuando se resuelvan dichas inconformidades se procederá a autorizar la facturación.

2.8 GARANTÍAS DEL SERVICIO

El operador deberá brindar una garantía de seis (6) meses sobre los servicios prestados a partir de la visita técnica realizada, es decir, que asumirá como garantía cualquier inconformidad presentada por el supervisor del contrato, requerimiento de insatisfacción y/o queja presentada por cualquier sede educativa a la cual se le prestó el servicio, esto quiere decir que el operador no cumplió con todas o alguna de las actividades descritas en las características del Servicio.

Por lo tanto, deberá atender a la mayor brevedad las insatisfacciones presentadas y asumir totalmente los costos derivados de esta atención.

Para todos los casos es necesario que el operador soporte de manera clara, detallada y precisa ante CPE que cumplió con los estándares de calidad exigidos, esto con el fin de determinar si es responsabilidad de la sede o el operador.

La garantía del servicio prestada se sustentará con el registro en el sistema de información dispuesto por Computadores para Educar.

Se constituye garantía de servicio en zona, sin que ello genere costo adicional, cuando se presenten las siguientes situaciones durante la actividad:

- Dejar terminales y/o soluciones tecnológicas fuera de servicio por falta de las herramientas y partes necesarias.
- La no atención de la totalidad de terminales y/o soluciones tecnológicas reportadas, sin justificar.
- La no instalación del software suministrado por CPE.
- Si se comprueba que no se realizó la instalación o restauración de las terminales y/o soluciones tecnológicas reportadas.
- La no actualización y/o activación de terminales y/o soluciones tecnológicas reportadas.
- Falta de optimización de terminales y/o soluciones tecnológicas reportadas.
- No se realizó la limpieza externa de los terminales y/o soluciones tecnológicas reportadas.
- No se realizó el reemplazo de las partes (si aplica).
- Falta de la prueba y verificación de voltaje, verificación de polaridad y entrega de resultado de instalaciones eléctricas.
- Si se comprueba que no se realizó la configuración de red LAN / WI-FI.
- Falta de verificación de dispositivos o accesorios adicionales.
- Inconformidad de la sede educativa porque el técnico no cumplió con alguna de las actividades descritas en las características del Servicio.

En caso de que se presente una situación fortuita en la que el técnico no logre prestar el servicio debido a un factor externo al contratista, este será revisado y/o aprobado por la supervisión del contrato y se ampliarían los ANS para su posterior atención.

2.9 PREGUNTAS FRECUENTES:

Si en el momento de la atención del Servicio en Zona no se encuentra en la sede el Rector sino solamente el encargado de la sala o de los terminales ¿Quién puede firmar por el Rector en el campo requerido?
Respuesta: Puede firmar en ambos lados, la persona encargada que se encuentre en la sede.

-En el caso en que la atención del Servicio en Zona sea en un lugar de riesgo público y no sea permitido la toma de fotografías, ¿Qué se debe de hacer?
Respuesta: Solicitar a la Sede Educativa o Alcaldía Municipal una carta en donde conste que por riesgo público no es posible realizar la toma de fotografías requeridas.

-Debido a qué, en las fotografías requeridas, se solicita “Una foto a la entrada principal de la institución en la que aparezca el nombre de la institución y/o sede”, y en ocasiones se encuentran sedes en las cuales no cuentan con el nombre en la entrada principal. ¿Qué foto se tomaría en este caso?
Respuesta: Hay dos opciones, 1) si el nombre de la sede se encuentra en un mural, pasillo u otro lugar que no sea la entrada principal, se puede tomar esta fotografía. 2) si no se encuentra el nombre de la sede en ningún lugar, pueden escribirlo de manera clara y legible en una hoja en blanco y tomar la fotografía de la entrada principal en donde se visibilice dicha hoja.

-Al estar atendiendo un caso de Servicios en Zona en ubicación rural sin señal telefónica, ¿Cómo realizar el respectivo cierre en el Centro de Contacto?
Respuesta: En estos casos se autoriza realizar el reporte del cierre de casos al Centro de Contacto, el día siguiente o cuando se cuente con señal telefónica, sin embargo, se debe cerrar el caso con la fecha en que fue atendido el Servicio en Zona.

2.10 ZONIFICACIÓN

Las sedes educativas públicas se encuentran ubicadas en los departamentos y municipios del país con condiciones geográficas diversas que pueden variar de acuerdo con las vías de acceso, medios de transporte y orden público. Por lo anterior, Computadores para Educar definió la zonificación donde se relacionan tres (3) categorías de accesibilidad a los municipios que se describen a continuación:

- Zona Fácil: La componen los municipios que se caracterizan en mayor medida, por contar con condiciones favorables de acceso (acceso terrestre, buenas condiciones de vías de comunicación y cercanía a principales centros urbanos y de desarrollo del País).

- Zona Media: La componen los municipios donde las condiciones de acceso son menos favorables, pues las vías no se encuentran en excelente estado o se ven afectadas por situaciones coyunturales asociadas al invierno, problemas de orden público, etc.

- Zona Especial: La componen los municipios de difícil acceso donde las vías de comunicación presentan condiciones extremas y que requieren en algunos casos medios especiales de transporte fluvial o aéreo.

En el anexo Zonificación, se presenta para cada municipio la categoría definida por CPE que es de vital importancia para determinar el acceso a cada municipio del país. A partir de dicha zonificación y la ubicación de las sedes (urbana o rural) se definen los tiempos para el desarrollo de las actividades y que definirán los acuerdos de nivel de servicio (ANS) a cumplir por parte del operador.

El plazo del servicio se contabilizará a partir del día hábil siguiente a la asignación, sin tener en cuenta la hora en la que la entidad haya realizado dicha asignación. Atendiendo la necesidad de que los beneficiarios tengan en perfecto funcionamiento sus terminales a la mayor brevedad posible, se han definidos los siguientes plazos de servicio para que el operador desarrolle las actividades asignadas en las sedes beneficiarias:

Se han definido los siguientes plazos de servicio para que el operador desarrolle las actividades asignadas en las sedes beneficiarias:

Plazos de Servicio

Plazo de servicio	Tiempo máximo para realizar la prestación del servicio en zona, contado a partir del día hábil siguiente a la asignación
Plazo (1)	Máximo 4 días hábiles
Plazo (2)	Máximo 6 días hábiles
Plazo (3)	Máximo 8 días hábiles
Plazo (4)	Máximo 10 días hábiles

Estos plazos permiten asegurar que las terminales y/o soluciones tecnológicas sean atendidas oportuna y efectivamente dado que los plazos de entrega se consideran apropiados y suficientes para la prestación del servicio teniendo en cuenta las particularidades de las regiones del país y la experiencia y el conocimiento del Programa en los municipios y zonas donde se encuentran ubicados los beneficiarios.

El operador deberá tener en cuenta la zonificación y los plazos de servicio para realizar las actividades en las sedes beneficiarias que requiere Computadores para Educar. Se presentan a continuación los plazos de servicio en cada una de las zonas definidas por CPE.

Se presentan a continuación los plazos de servicio en cada una de las zonas definidas por CPE:

Zonificación y plazos de servicio

Zona	Ubicación	Plazo de servicio	Días hábiles
Zona 1 Fácil	Urbano	1	4
	Rural	2	6
Zona 2 Media	Urbano	2	6
	Rural	3	8
Zona 3 Especial	Urbano	3	8
	Rural	4	10

Nota: Los plazos de servicio se aplican de forma individual para cada servicio en zona asignado.

Computadores para Educar solicitará al operador durante el plazo de servicio, información acerca del avance y estado de este, quien deberá brindar respuesta inmediata y deberá corresponder a la realidad.

En la prestación de los servicios en zona deberán estar incluidos todos los costos directos e indirectos, impuestos, imprevistos, utilidades y riesgos.

La clasificación de los municipios por plazo de servicio se puede consultar en el anexo de Zonificación 2021.

Para determinar el valor del servicio, se deben considerar las diferentes combinaciones que se pueden dar partiendo de la zonificación Vs ubicación, esto quiere decir, que se debe tener en cuenta para las 30 combinaciones.

Para aclarar lo anterior, presentamos el siguiente ejemplo, cabe resaltar que el valor unitario incluye el servicio en zona para todos los terminales del respectivo rango:

Combinación 1: (zona fácil, rural, rango 1 terminal) * 1 servicio = $_____
Combinación 6: (zona especial, urbano, rango 1 terminal) * 1 servicio = $_____
Combinación 13: (zona fácil, rural, rango 6-15 terminales) * 1 servicio = $_____
Combinación 18: (zona especial, urbano, rango 6-15 terminales) * 1 servicio = $_____
Combinación 25: (zona fácil, rural, rango 31-60 terminales) * 1 servicio = $_____
Combinación 30: (zona especial, urbano, rango 31-60 terminales) * 1 servicio = $_____

2.11 SERVICIOS EN ZONA A EJECUTAR

Los servicios en zona a ejecutar se detallan en el alcance del presente documento y se encuentran distribuidos por zona y ubicación. La cantidad de servicios a ejecutar por zona y ubicación pueden variar en un 25% debido a la complejidad del proyecto ya que algunas provienen de la demanda de las sedes beneficiarias o atenciones especiales que se requieran por parte de Computadores para Educar.

2.12 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

La supervisión del contrato exigirá al contratista, en virtud de la ejecución de sus actividades, el cumplimiento de los tiempos definidos en la Tabla – Matriz de Zonificación y Plazo de Servicio descrito en el ítem de Zonificación

2.12.1 INDICADOR DE EFICACIA

Este indicador de eficacia se obtiene de lo atendido en servicio en zona (cantidad de equipos operables en el mes/cantidad de equipos asignados por servicios en zona en el mes), el cual debe ser mayor o igual al 90%.

Se establece que será calculado teniendo en cuenta la ejecución mensual y la cantidad de equipos asignados por servicios en zona donados por CPE.

Para los casos de servicios en zona en los cuales el contratista no pueda cumplir con el indicador de eficacia mayor o igual al 90%, deberá presentar la respectiva justificación con su debido soporte (fotográfico, carta, documento, etc.) donde se pueda verificar que no se logró el indicador por motivos de fuerza mayor ajenos a su voluntad tales como:

- Daños graves en los terminales y/o soluciones tecnológicas ocasionados por fallas eléctricas.
- Terminales y/o soluciones tecnológicas desvalijados o sin partes.
- Terminales y/o soluciones tecnológicas averiados por algún tipo de desastre natural (ola invernal, inundación, descargas eléctricas, derrumbes, o demás asociadas.).
- Fallas de Board, procesador, pantalla, o partes de las cuales no dispone el contratista para remplazar durante la actividad y que no haya proporcionado la entidad.

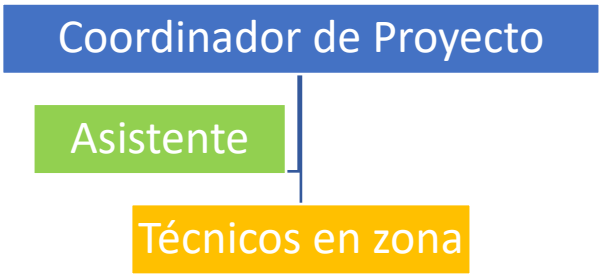
Si el contratista no presenta los debidos soportes que justifiquen el incumplimiento del indicador, el supervisor asignará como medida compensatoria las siguientes actividades las cuales no podrán ser cobradas por el contratista y estarán en cualquiera de las tres (3) zonas con ubicación rural o urbana según las necesidades del Programa:

Rango indicador de eficacia	Medida compensatoria
Mayor o igual a 80% y menor a 90%	1% de descuento del valor a facturar del mes analizado
Mayor o igual a 70% y menor a 80%	2% de descuento del valor a facturar del mes analizado
Mayor o igual a 60% y menor a 70%	3% de descuento del valor a facturar del mes analizado
Mayor o igual a 50% y menor a 60%	5% de descuento del valor a facturar del mes analizado
Menor a 50%	Se evaluará teniendo en cuenta las cláusulas de incumplimiento del contrato

2.13 EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO

Para la implementación del proyecto y respectiva operación en campo, el operador debe conformar un equipo de trabajo idóneo, permanente y suficiente que esté disponible desde el inicio del proyecto y que responda a las necesidades y expectativas.

Grafica Equipo de trabajo



2.13.1 FUNCIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO

2.13.1.1 COORDINADOR DE PROYECTO

Un Coordinador de proyecto. (Dedicación exclusiva) el cual deberá realizar y asegurar el debido cumplimiento de las siguientes actividades

- Dar cuenta de la ejecución del contrato en su integridad
- Coordinar y supervisar a todo el personal vinculado al contrato.
- Rendir semanalmente informes sobre los resultados de las actividades realizadas y los informes adicionales que solicite Computadores para Educar.
- Asistir a las reuniones de seguimiento, que sean convocadas por Computadores para Educar.
- Hacer seguimiento de las actividades programadas según los servicios asignados.
- Las demás que se requieran para dar cumplimiento al objeto del presente proceso.
- Asegurar la calidad de todos los entregables de acuerdo con los parámetros establecidos y bajo los lineamientos de calidad de cada uno de los productos.
- Cumplir con los tiempos de entrega de los productos y su respectivo registro en el sistema dispuesto para tal fin.
- Todas las demás actividades que asigne el supervisor de contrato por medio del representante legal.

2.13.1.2 TÉCNICOS DE SERVICIOS EN ZONA

Es necesario que el contratista cuente con un número de técnicos suficientes para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio para los servicios en zona que se asignen.

Por lo anterior, la entidad estima que el contratista deberá contar con al menos un técnico en cada departamento de tal forma que la asignación de servicios que puede ser diario o semanal, le permita atender las visitas de forma oportuna asegurando el cumplimiento de los plazos de servicio.

Así mismo, el operador deberá presentar las hojas de vida de los técnicos que va a disponer a nivel nacional, indicando el departamento donde estará a disposición y así mismo cumplir con los requisitos de experiencia y formación.

- Asistir y participar a la jornada de entrenamiento.

- Atender el servicio preventivo y/o correctivo oportunamente en el municipio y sede dependiendo de la solicitud que realice la Entidad.
- Al terminar el servicio debe comunicarse al centro de contacto de CPE, con el objetivo de cerrar el caso.
- Diligenciar y registrar en el sistema de información dispuesto por CPE los resultados de la visita realizada.
- Durante la prestación del servicio en zona debe reportar al coordinador el estado de la retoma en la sede, es decir, si existe la posibilidad de realizar el procedimiento de retoma o no.
- En los casos que la sede presente necesidad de retoma, podrá realizar las actividades de que se componen del alistamiento, diligenciamiento y registro en el sistema de información de CPE.
- Presentarse debidamente identificado y con los elementos necesarios para ejecutar sus actividades.

2.13.1.3 ASISTENTE

El contratista deberá contar con un asistente para garantizar el apoyo al coordinador del proyecto y a los técnicos en el registro oportuno, adecuado, y el cargue de información en el sistema sus principales funciones serán:

- Apoyar al Coordinador del proyecto en la verificación del correcto y completo diligenciamiento de los formatos.
- Digitación de la información contenida en los sistemas de información y archivos digitales suministrador por CPE.

2.14 CONSIDERACIONES

El proponente deberá allegar con su propuesta la hoja de vida del Coordinador del Proyecto, debidamente soportada, y compromiso expreso suscrito por el representante legal donde indique que todo el personal técnico que propone para desarrollar las actividades cumple y cumplirá con los requisitos mínimos exigidos en el presente documento.

En cualquier caso, CPE podrá efectuar pruebas de idoneidad al personal técnico en temas relacionados con el mantenimiento preventivo y correctivo y se guardará el derecho de aprobación para los técnicos que no cumplan con el perfil solicitado.

De igual forma, el operador garantizará que todo personal vinculado al proyecto debe estar debidamente identificado con un carné con foto, que los acredite como operadores de CPE, en tarjetas plásticas de PVC para evitar plagios y falsificaciones por parte de personal ajeno al proyecto. Así mismo deberá garantizar que todo el personal vinculado al proyecto cuente con los elementos de protección personal y de bioseguridad necesarios y requeridos para enfrentar los riesgos sanitarios actuales y sean utilizados permanentemente durante su estadía en el lugar donde este prestando el servicio.

Cabe anotar que el personal que no cuente con la debida identificación al momento de efectuar las labores en campo NO contará con la autorización de CPE para ejercer dichas funciones, siendo así responsabilidad única del operador el retraso de las metas propuestas y las consecuencias que esto conlleva.

Computadores para Educar podrá exigir el reemplazo del personal que, a criterio de la supervisión, no cumpla a satisfacción con las labores asignadas y/o con los lineamientos del Programa.

Las capacitaciones sobre los procedimientos, formatos, sistema de información y demás temas concernientes al proyecto se realizarán únicamente al personal aprobado por CPE en las instalaciones que el contratista designe para ello.

2.15 COMUNICACIONES

La supervisión del contrato requiere ejercer permanente contacto con el coordinador del proyecto y los técnicos en zona, por lo anterior, el operador deberá brindar comunicación directa e ilimitada por medio de telefonía celular, entre el coordinador del proyecto, y la supervisión del contrato, para esto, es necesario que el contratista entregue una (1) línea telefónica celular con su respectivo equipo Smartphone con plan de minutos ilimitados y datos mínimo de 1GB.

Este equipo de comunicación debe estar habilitado durante toda la ejecución del contrato o hasta el cierre definitivo de todas las actividades.

Como mínimo debe tener las siguientes características: Android 7.0 en adelante, 2 Gigas de memoria RAM como mínimo, procesador dual core y 1,3 GHZ, cámara frontal.

Estos costos deben ser asumidos en su totalidad por el contratista.

2.16 CONDICIONES LOGÍSTICAS

2.16.1 CONDICIONES LOGÍSTICAS Y TÉCNICAS QUE DEBERÁ TENER EN CUENTA EL PROPONENTE ADJUDICATARIO PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES EN CAMPO.

La entidad podrá solicitar los servicios en zona que requiera, cualquier día hábil de la semana sin que ello límite la cantidad de servicios que se puedan asignar diariamente.

El operador deberá entregar al supervisor del contrato un informe quincenal detallado de los servicios en zona atendidos y de las que no ha podido atender con sus respectivas justificaciones, así como el reporte de las partes reemplazadas en cada uno de los terminales atendidos a través del sistema de información o archivo digital que la entidad designe.

Cuando el operador tenga algún inconveniente con el alistamiento previo para programar la visita con la sede educativa, deberá comunicarlo en los siguientes 2 días hábiles de haberse asignado el servicio en zona, de lo contrario, deberá asumir los costos que generen los retrasos por este motivo.

Debido a los diferentes sistemas de información y aplicaciones que eventualmente podría utilizar CPE para registrar y capturar la información en campo generada durante la ejecución de los servicios en zona, es importante que los técnicos de servicios en zona cuenten con un dispositivo móvil durante la vigencia del contrato, el cual será suministrado por el operador desde la jornada de entrenamiento, con las siguientes características técnicas mínimas:

- ✓ Android 7.0 en adelante
- ✓ 2 gigas como mínimo de memoria RAM
- ✓ Disponible en Disco en el dispositivo de 5 Gigas
- ✓ Procesador dual Core 1,3 GHz

- ✓ Cámara frontal mínimo de 8 megapíxeles con autofoco LED flash
- ✓ Cámara trasera mínimo de 13 megapíxeles
- ✓ Los dispositivos deben contar con Auto Foco en su cámara

Adicional a lo anterior y puesto que la mayoría de las sedes a impactar se encuentran ubicadas en zonas rurales las cuales, en un gran porcentaje, carecen de conexión de Internet, es necesario que el personal responsable de desarrollar las actividades en campo, tengan la facilidad de registrar la información en tiempo real y con la calidad esperada, por consiguiente, se requiere que el operador suministre un plan de datos que garantice la conexión a internet de manera continua y permanente desde el inicio de la ejecución del contrato hasta su finalización.

Adicionalmente, se debe garantizar en los servicios en zona que el software instalado o restaurado en los terminales o soluciones tecnológicas atendidas durante la prestación del servicio, quede debidamente activado y actualizado para su funcionalidad.

Por otro lado, con el objetivo de garantizar que los técnicos de servicios en zona se encuentren vinculadas al proyecto bajo condiciones de equidad, se hace necesario que los operadores garanticen de acuerdo a la ley su vinculación al Sistema General de Seguridad Social y se efectúen los aportes requeridos en Salud, Pensión y ARL de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Las hojas de vida de los técnicos de servicios en zona y asistente deben enviarse a CPE para su aprobación desde la firma del acta de inicio, con el objetivo de que se encuentren avaladas por lo menos cinco (5) días antes del entrenamiento. Las hojas de vida deben estar completas con sus soportes y registradas en el sistema de información dispuesto por CPE.

En el evento que el contratista, requiera cambios en el equipo de trabajo, deberá presentar al contratante un coordinador y/o asistente y/o técnicos en zona que cumplan con las mismas condiciones de la persona que se está retirando. Los cambios que realice el operador deberán ser comunicados por medio escrito a CPE para su aprobación, previo al inicio de sus labores en el proyecto. El contratista deberá presentar los reemplazos en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

El contratista que resulte adjudicatario debe garantizar por todos los medios posibles que el equipo presentado inicie y culmine las acciones propias para las cuales fueron contratados, exceptuando aquellos casos en los que cualquier integrante del equipo, por su bajo desempeño o quejas por parte de los beneficiarios, deba ser cambiado.

Computadores para educar se encuentra certificado en las normas NTC ISO 14001 e ISO 9001, por lo cual cuenta con un sistema integrado de gestión HSEQ que tiene como propósito la satisfacción de nuestros clientes y la prevención de la contaminación ambiental, por lo tanto, nuestro contratista deberá acogerse al cumplimiento y uso de la política y objetivos HSEQ, publicada en la página web de computadores para Educar.