



SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LA ELABORACION DEL ESTUDIO DE MERCADO

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, de conformidad con los principios de transparencia para la contratación, convoca públicamente a todos los interesados en proporcionar información para consolidar el estudio de mercado del proceso con las siguientes condiciones.

OBJETO	Servicio de soporte técnico y mantenimiento del sistema de gestión de evaluación y certificación de competencias laborales (GECCL).
VALIDEZ DE PRECOTIZACIÓN	30 DIAS
FECHA LÍMITE DE RECEPCION DE PRECOTIZACIONES	26 DE ABRIL DE 2017
LUGAR PARA PRESENTAR LA PRECOTIZACIÓN	tllorentec@sena.edu.co javargas@sena.edu.co

1. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

A partir del 2016 la Entidad desarrolló la construcción de una aplicación para la gestión y soporte del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales de la Dirección Nacional de Formación para el Trabajo, el cual se encarga de la valoración de las competencias de los trabajadores nacionales, que incluye la demostración de evidencias de conocimiento, producto y desempeño por parte de los candidatos a certificarse, sin importar como adquirieron el conocimiento. Así mismo, facilita la medición, mejoramiento de la calidad, productividad de las empresas y de conglomerados de empresas, cadenas productivas, sectores y regiones.

Teniendo en cuenta que esta aplicación se encuentra operando desde el mes de enero de 2017, a la fecha se cuenta con un servicio de soporte a la operación por cuatro (4) meses, próximo a vencerse, por lo tanto surge la necesidad de que la aplicación requiera de soporte y la estructuración integral de ajustes, con el fin de operar de manera confiable y oportuna. Así mismo poder adaptar los cambios que surjan en el proceso de Evaluación y Certificación



de Competencias Laborales, y de esta forma no tener que afectar el desarrollo e implementación del proceso.

Por lo tanto la Oficina de Sistemas requiere contratar el servicio de soporte y mantenimiento con experiencia y conocimiento del proceso en mención y de las herramientas de desarrollo Genexus y motor de base de datos ORACLE, en las cuales fue construida la aplicación.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

Contratar el servicio de soporte técnico en sitio y la estructuración de ajustes que El SENA requiera, con el fin de garantizar la estabilidad técnica de las funcionalidades del sistema de información GECCL.

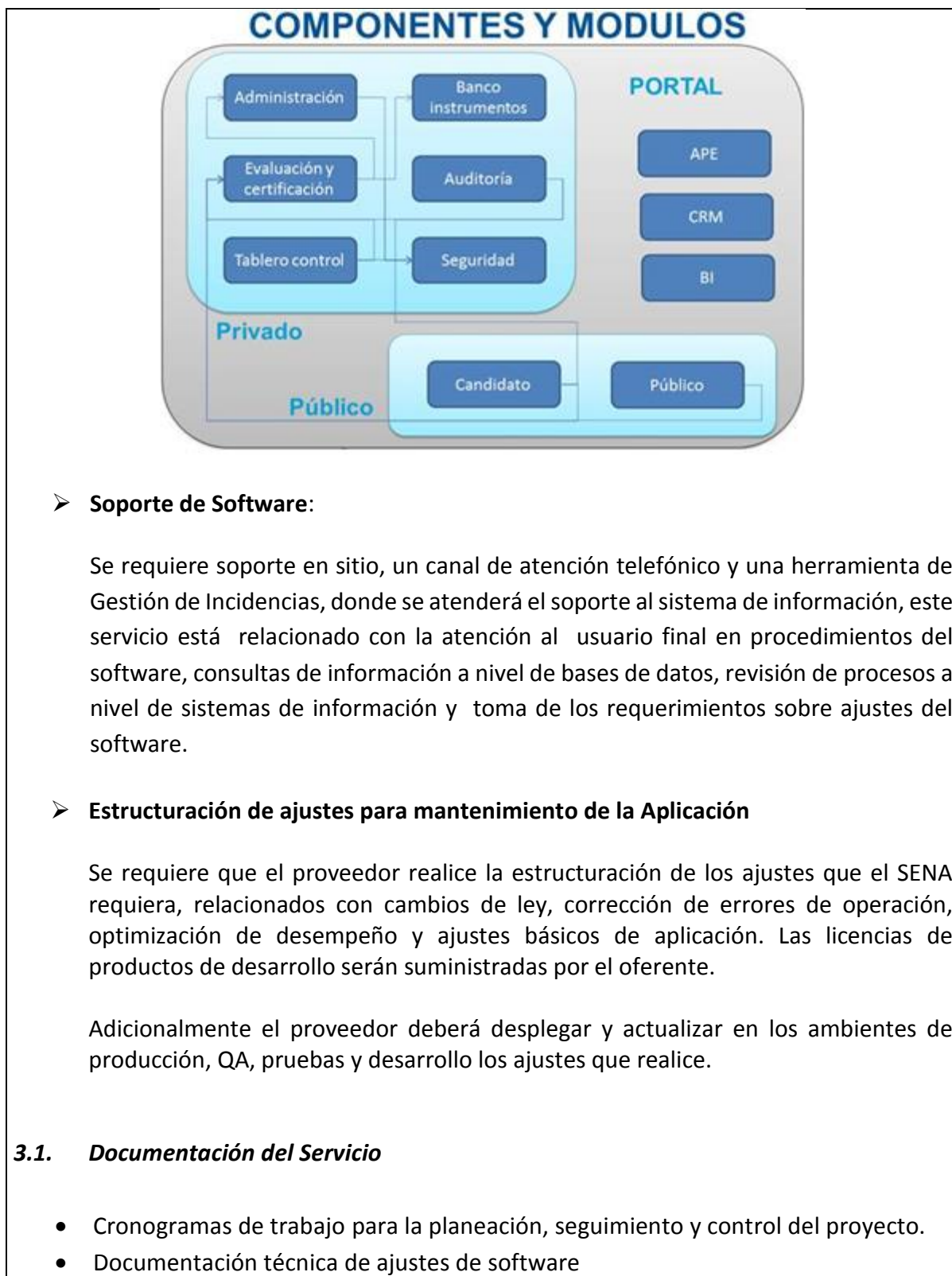
2.1. Objetivos Específicos

El servicio a contratar permitirá alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- Soporte técnico integral sobre el sistema de información GECCL.
- Estructuración de ajustes al sistema de información GECCL, que El SENA requiera durante la ejecución del contrato.

3. ALCANCE

Contratar el soporte técnico integral y la estructuración de ajustes que el SENA requiera, sobre los módulos y las integraciones que componen el sistema de Gestión de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales que se especifican a continuación:





- Actualización de las bases de conocimiento de la aplicación
- Actualización de instructivos de operación cuando sea requerido.

3.2. Metodologías y Herramientas a utilizar

Para el desarrollo específico de este proyecto se debe usar la versión Evolution 3, generando los programas en Java según el desarrollo de la herramienta actual.

Como herramienta complementaria al uso de Genexus Evolution 3, se hará uso de K2BTOOLS que es un complemento de Genexus que usando la tecnología de Patterns permite que el equipo de desarrollo alcance niveles superiores de productividad.

En cuanto al motor de la base de datos se debe usar Oracle 11G.

3.3. Requisitos del Soporte Técnico:

El soporte técnico debe incluir procedimientos del software, consultas de información a nivel de bases de datos, revisión de procesos y desarrollo de requerimientos específicos a nivel del sistema de información.

Para esto se debe contar como mínimo con:

3.3.1. Personal Profesional mínimo requerido

- Deberá ofrecer un ingeniero de sistemas para servicio de soporte en sitio certificado como mínimo en Analista Senior Genexus.
- Deberá ofrecer un ingeniero de sistemas con mínimo 5 años de experiencia en gerencia de proyectos de desarrollo de software en la plataforma de tecnología Genexus.
- Deberá ofrecer dos ingenieros de sistemas uno para servicio de desarrollo y otro de arquitectura de aplicación certificados como Analista Senior en la última versión de Genexus.



3.3.2. Experiencia

- La Empresa que preste el servicio de soporte y mantenimiento debe contar con certificación de Solution partner de Genexus, fabricante de la plataforma de desarrollo.
- Se debe acreditar la ejecución de contratos cuyo objeto esté enmarcado en el desarrollo de una solución tecnológica de soporte a los procesos en el área de gestión de evaluación y certificación en competencias laborales (GECCL) constituidas bajo plataforma de desarrollo Genexus.

Para acreditar dicha experiencia el proponente deberá anexar:

1. Certificación del contrato ejecutado respaldado por la Entidad Contratante que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la entidad contratante,
- Nombre del contratista,
- Objeto del contrato
- Valor final ejecutado,
- Fecha de inicio,
- Fecha de terminación.

2. Copia del contrato celebrado.

El contrato relacionado para acreditar experiencia, debe cumplir con la totalidad de los anteriores requisitos.

Adicionalmente se debe contar con una herramienta que permita consultar y/o registrar incidentes, en la cual se debe clasificar cada requerimiento con el fin de priorizar su atención y dar soluciones en el menor tiempo posible.

3.4. Condiciones de Soporte Técnico para el Sistema de Información a Soportar

3.4.1. Alcance del Soporte

El soporte prestado incluye los siguientes servicios:

- Atención a consultas y/o inquietudes referentes a la operación del software.



- Elaboración conjunta de un diagnóstico preliminar o acción a seguir ante un caso o problema.
- Recomendación a seguir para prevenir posibles fallas en el uso y/o operación de los módulos.
- Sugerencia de métodos alternos de solución a un incidente reportado o inquietud mientras se gestiona una corrección definitiva.

El contacto con el canal de soporte se debe realizar **única y exclusivamente** a través de un profesional designado, quien centralizará, priorizará y filtrará las solicitudes de soporte de los usuarios de acuerdo con los criterios generales del alcance del soporte. Este profesional deberá haber recibido capacitación y ser conocedor del sistema de información a soportar y de su implementación y operación en la empresa.

3.5. Caracterización del Soporte

Las solicitudes de soporte realizadas deben clasificarse en: Incidente o problema, solicitud de información o solicitud de soluciones evolutivas. En la siguiente tabla se describen cada categoría y su respectivo tratamiento.

Categoría	Descripción	Tratamiento del Servicio de Soporte Técnico
Incidente o Problema	Un incidente se considera como un soporte correctivo, el cual no es planificado y puede causar una reducción o interrupción en la operación normal del servicio o una disminución de la calidad del mismo.	Este tipo de caso se tratará de acuerdo con la disponibilidad (horario de atención) y priorización correspondiente (Crítico, Alto o Medio), en caso de ser necesario podrá ser escalado a segundo o tercer nivel.
Solicitud de Información	Un requerimiento de información, una consulta o cualquier comunicación general entre el Cliente y el servicio de soporte (una queja, un comentario, una sugerencia, etc.)	Este tipo de solicitudes se tratarán de acuerdo con la disponibilidad (horario de atención) y priorización Baja.



Solicitud Solución Evolutiva	Entiéndase por solicitudes evolutivas aquellas que impliquen nuevos desarrollos en el sistema de información que no se refieran a cambios regulatorios y representen un cambio mayor en las funcionalidades básicas de los módulos del sistema de información contenidas en la descripción funcional.	Las solicitudes para cambios evolutivos serán sometidas a una evaluación para analizar la viabilidad técnica y económica, el impacto en el sistema y la prioridad. La empresa deberá informar si se realizará el desarrollo en un periodo máximo de un (1) mes.
------------------------------	---	---

3.6. Usuarios Objetivo

El servicio de soporte técnico se prestará a las personas de la Dirección Nacional de Formación para el Trabajo del SENA Dirección General, que estén registradas como usuarias de la aplicación.

3.7. Nivel de Servicio y Priorización del Soporte

Los Niveles de Servicio para el soporte son:

Soporte en Sitio, Nivel I: 5x8.

Soporte de Aplicación Nivel II: disponibilidad del servicio en el horario 6 x 12.

Niveles de Priorización:

Los niveles de priorización se utilizan para determinar el manejo incidentes recibidos. El canal de Soporte, es quien luego de evaluar el incidente o solicitud reportada por el Cliente determinará, de manera colaborativa, la priorización.

Categoría	Prioridad	Descripción	Plazos Máximos				
			Atención*		Solución **		
			Nivel I 5x8 Horario 8 a.m. a 12 m.	Nivel II 6x12 Horario 7 a.m. a 7	Nivel I 5x8 Horario 8 a.m. a 12 m.	Nivel II 6x12 Horario 7 a.m. a 7 p.m.	



			2 p.m. a 6 p.m. Lunes a Viernes	p.m. Lunes a Sábado	2 p.m. a 6 p.m. Lunes a Viernes	Lunes a Sábado
Incidente o Problema	Crítica	Cuando se posee una pérdida completa del servicio y no es posible proseguir el trabajo (Paro de Operaciones).	1 H	1H	5H	3H
	Alta	Cuando el problema permite trabajar con el sistema pero que generan inconsistencias en la información o los procedimientos.	2H	1H	8H	5H (No aplica de requerirse desarrollo)
	Media	Cuando existan fallas menores que no afectan el funcionamiento del sistema y es posible continuar la operación.	6h	3h	1 DIA	8h (No aplica de requerirse desarrollo)
Solicitud de Información	Baja	Se refiere a funciones de solicitud de información y documentación requerida por la gerencia y/o direcciones relacionadas con el proceso como parte de informes e indicadores que se requieren de carácter inmediato.	1 DIA	8H	3 DÍAS	2 DÍAS

* Atención: La Atención consiste en comunicar, diagnosticar, dar una solución, o en caso de que no exista una solución inmediata o definitiva, sugerir un método alternativo o solución temporal, que reduzca el impacto.



**** Solución:** Solución definitiva al incidente o problema. Se respetan los plazos indicados, excepto cuando se requiere de un desarrollo, que pueda tomar más tiempo. El desarrollo se realiza a la mayor brevedad posible. En este caso, se informará al cliente la fecha de entrega.

No se definen Niveles de Priorización para solicitudes evolutivas.

3.8. Canales de comunicación

El soporte técnico se debe prestar a través de los siguientes canales de comunicación:

- Correo electrónico
- Teléfono fijo
- Celular Soporte
- Herramienta de registro y seguimiento de incidencias.

4. LUGAR DE EJECUCIÓN

La ejecución del contrato tendrá lugar en las instalaciones del SENA Dirección General (Calle 57 No. 8 – 69), Bogotá, D.C – Colombia.

5. FORMATO PRE-COTIZACIÓN: la oferta económica (pre-cotización) deberá incluir todos costos directos e indirectos, así como los gastos en que incurra el proveedor para ejecutar el objeto.

- ✓ La validez de la oferta debe ser de 30 días o Superior.
- ✓ En la cotización debe constar el **NIT, Dirección, Teléfono, Fax y Correo Electrónico**

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

Plazo de ejecución: El plazo de ejecución del contrato que se llegue a suscribir será de SIETE MESES (7) meses contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución el cual no podrá exceder del 31 de diciembre de 2017.

Cordial saludo,

**OFICINA DE SISTEMAS
SENA DIRECCION GENERAL.**



ADVERTENCIA	La información remitida servirá de base para la elaboración de un estudio de mercado y, por tanto, no constituye en sí misma una oferta y consecuentemente NO obliga a las partes.
	En la cotización debe constar el NIT, dirección, teléfono, Fax y Correo Electrónico