

ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0032 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y SERVISOF S.A.

**"Contratar la prestación de servicios para el soporte, mantenimiento, actualización y desarrollo evolutivo del Sistema de Gestión Documental "Mercurio"**

<b>1. CONSIDERACIONES</b>
<p>1.1. Que el Director de Tecnología, el Coordinador Grupo de Archivo y la Coordinadora Grupo de Correspondencia del ICETEX, presentan el estudio previo y minuta técnica del 15 de enero de 2013, en el cual solicitan llevar a cabo el proceso de contratación para la prestación del servicio para el soporte, mantenimiento, actualización y desarrollo de evolutivos del sistema de Gestión Documental "Mercurio".</p> <p>1.2. Que mediante oficio No. 2013005869- E del 24 de enero de 2013, el ICETEX formuló invitación a presentar propuesta a la firma SERVISOF S.A., teniendo en cuenta que esta empresa es la creadora y proveedora del sistema Mercurio de conformidad al certificado de registro de soporte lógico- Software No. 13-27-211 de fecha 9 de noviembre de 2010, expedido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor, Unidad Administrativa Especial del Ministerio del Interior y de Justicia y adicionalmente han proveído el servicio satisfactoriamente.</p> <p>1.3. Que la firma SERVISOF S.A. presento oportunamente la propuesta el día 30 de enero de 2013.</p> <p>1.4. Que mediante memorando SGR-0104 del 31 de enero de 2013 se designó los evaluadores de los aspectos técnicos y económicos de la propuesta presentada por SERVISOF S.A., quienes mediante memorando interno VOT –DTE- 5100-2546 del 5 de febrero de 2013, presentan la verificación técnica y económica de la propuesta, indicando el cumplimiento de la firma SERVISOF S.A., toda vez, que cumple con las condiciones técnicas y económicas requeridas por la entidad por lo que recomienda adjudicar el contrato a esta firma.</p> <p>1.5. Que la presente contratación se fundamenta en el artículo 8 de la Ley 1002 de 2005, en los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007 y en el literal a) del artículo 11 del Acuerdo de Junta Directiva No. 007 del 22 de febrero de 2008.</p>
<b>2. CONTRATISTA</b>
SERVISOF S.A. NIT. 800.240.660-2 Representada Legalmente por VLADIMIR PEÑA PINZON, identificado con cédula de ciudadanía N° 79.243.164 expedida en Bogotá, en su calidad de Representante Legal y Gerente General, tal y como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Medellín el 30 de enero de 2013.
<b>3. OBJETO</b>
Contratar la prestación del servicio para el Soporte, Mantenimiento, Actualización y Desarrollo de evolutivos del Sistema de Gestión Documental "Mercurio", de acuerdo a lo establecido en el anexo de especificaciones del servicio que hace parte integral de esta orden.
<b>4. PLAZO</b>
El plazo de la Orden de Servicio será hasta el 31 de diciembre de 2013, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.
<b>5. VALOR</b>
El valor de la presente orden de servicios será hasta por la suma de NOVENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y DOS MIL CIENTO QUINCE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$98.962.115), este valor incluye el impuesto al valor agregado IVA.
<b>6. FORMA DE PAGO</b>
El ICETEX cancelará al CONTRATISTA en mensualidades vencidas previa presentación de la factura o cuenta de cobro correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor de la orden y certificación



*Fscu*

ORDEN DE SERVICIOS N° **2013-0032** SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” – ICETEX Y SERVISOF S.A.

**“Contratar la prestación de servicios para el soporte, mantenimiento, actualización y desarrollo evolutivo del Sistema de Gestión Documental “Mercurio”**

expedida por el representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 007 del 22 de febrero de 2008. Los pagos se efectuarán mediante transferencia electrónica a la cuenta que EL CONTRATISTA determine para tal fin.

**7. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL**

Los pagos que deba efectuar EL ICETEX de acuerdo con lo previsto en el numeral 6° de la presente orden de servicios están disponibles en el rubro G311- 002-004-005-003 MANTENIMIENTO SOFTWARE de la actual vigencia fiscal, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP EF-2013- 089, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de la Vicepresidencia Financiera de la entidad el 21 de enero de 2013.

**8. CONDICIONES DE ENTREGA**

En todos los casos, el contratista debe garantizar el correcto funcionamiento de la herramienta Mercurio, así como el montaje de todos los requerimientos que tenga el ICETEX para el manejo adecuado de su correspondencia recibida, interna, externa y devoluciones, a través de los sistemas de codificación necesarios para su lectura óptica, generación de planillas para el envío de sus comunicaciones oficiales, y generación de reportes gerenciales para el seguimiento y rastreo de la operación y rutas, entre otros requerimientos, incluyendo todos los componentes de la última versión con sus actualizaciones y los servicios funcionales completos de los siguientes módulos: 1.)TABLAS BASICAS (Parametrización) 2) CONTROL DE DOCUMENTOS (Recepción, radicación, digitalización e indexación de la correspondencia corporativa –recibida, interna, externa-) 3) WORKFLOW -TRÁMITES DOCUMENTALES. 4) EXPEDIENTES. 4) CONTROL DE INVENTARIO. 5) CONSULTA 6) PROCESOS ESPECIALES. 7) SEGURIDAD (Administración de usuarios).

**9. ENTREGABLES Y/O PRODUCTOS**

El contratista deberá entregar lo siguiente: 1) Documento mensual que contenga bitácora sobre el total de solicitudes recibidas vs. Solicitudes atendidas, relacionadas con el soporte, mantenimiento y actualización del sistema, capacitación y bolsa de horas de ingeniería consumidas. 2) Documento mensual con la descripción de los cambios realizados al aplicativo en el evento de que se realicen actualizaciones al software, el cual debe estar debidamente aprobado por la Dirección de tecnología del ICETEX. 3) Manuales técnico y de usuario debidamente actualizado cada vez que se liberen nuevas versiones del software. 4) Desarrollo dentro del módulo de consulta, que permita la relación de los inventarios y las carpetas físicas para el préstamo y devolución utilizando el código de barras. **Fecha de Puesta en Producción:** Abril 15 de 2.013 con la puesta en marcha de la actualización. 5) Cargue de data e imágenes de las Actas de Junta Directiva, correspondientes a los años 2.007 al 2.011 para lo cual deberá establecer el procedimiento para continuar con el proceso de cargue en el día a día de esta información. El procedimiento creado permitirá cargar inventarios adicionales y sus respectivas Imágenes digitalizadas. **Fecha de Puesta en Producción:** Abril 15 de 2.013 con la puesta en marcha de la actualización. 6) Adjuntar documentos en el modulo de préstamos. Los documentos serán almacenados con la auditoria suficiente para que genere la constancia del documento requerido. El sistema tendrá la opción de cargar uno o varios documentos asociados a la solicitud de préstamo. **Fecha de Puesta en Producción:** Abril 15 de 2.013 con la puesta en marcha de la actualización. 7) Capacitación a los administradores y el personal designado por el ICETEX a cerca de los desarrollos



ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0032 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y SERVISOF S.A.

"Contratar la prestación de servicios para el soporte, mantenimiento, actualización y desarrollo evolutivo del Sistema de Gestión Documental "Mercurio"

implementados. 8) Acompañamiento al personal del ICETEX en la producción y desarrollo de los desarrollos implementados.

**10. OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

**DEL CONTRATISTA:** El CONTRATISTA se compromete a: A) Cumplir con el objeto, con plena autonomía técnica y administrativa. B) Poner a disposición del ICETEX el equipo de trabajo propuesto y su experiencia para lograr el cumplimiento del objeto contratado conforme el estudio previo de conveniencia y oportunidad. C) Brindar el Soporte, mantenimiento y actualización sobre el sistema de información MERCURIO durante toda la ejecución del contrato. D). Asignar el personal o equipo de trabajo mencionado que se menciona en la propuesta del contratista. E). Realizar las pruebas necesarias para certificar el correcto funcionamiento de los desarrollos realizados. F). Brindar el soporte y mantenimiento on- site, contando con disponibilidad de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. También se debe brindar la protección del mantenimiento preventivo y aditivo, sólo de aquellos factores que tienen directa relación con el funcionamiento del sistema. El mantenimiento aditivo cubre nuevos releases y/o nueva versión. G). Llevar a cabo el mantenimiento Preventivo realizado por un ingeniero el cual debe efectuar por lo menos cuatro (4) visitas con el objeto de evaluar el uso, el desempeño y los requerimientos de evolución de la aplicación H). Realizar el mantenimiento Correctivo. En caso de presentarse un mal funcionamiento de la aplicación será atendido Inmediatamente en un plazo de 24 horas máximo I). Realizar el mantenimiento Aditivo que cubra nuevas versiones y/o reléase de los productos generados por mejoras solicitadas de la Aplicación. J). Realizar la definición de informes (reportes en Mercurio) requeridos por el ICETEX. K). Capacitar y acompañar a los usuarios o personal que designe el ICETEX. L). Brindar el Soporte técnico definido en la propuesta del contratista. LL). Desarrollar dentro del módulo de consulta la opción que permita la relación de los inventarios y las carpetas físicas para el préstamo y devolución utilizando el código de barras. M). Permitir con el modulo de consultas, leer las Carpetas físicas a través de la lectura del código de barras. N). Permitir con el modulo de consultas el control y descargue de préstamos físicos de las carpetas a través del sistema. Ñ). Cargar la data e imágenes de las Actas de Junta Directiva, correspondientes a los años 2.007 al 2.011. O). Permitir cargar inventarios adicionales y sus respectivas Imágenes digitalizadas. P). Adjuntar documentos en el modulo de préstamos. Q). Capacitar a los administradores y el personal designado por el ICETEX a cerca de los desarrollos implementados. R). Acompañar al personal del ICETEX en la producción y desarrollo de los desarrollos implementados. RR). Presentar por escrito los demás informes que el ICETEX requiera. S. Cumplir con cada uno de los requerimientos y etapas conforme a la propuesta presentada y el Estudio Previo y minuta técnica, documentos que hacen parte integral del presente contrato T). Constituir la Garantía Única de cumplimiento de la orden y legalizarlo de forma oportuna. U). Cumplir con las demás instrucciones que le imparta el Supervisor o Interventor del contrato. V). Presentar para cada pago la certificación suscrita por el representante legal o por el revisor fiscal del cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, en cumplimiento de la Ley 828 de 2003. W). Cumplir con los requerimientos institucionales de seguridad informática para la comunicación entre aplicativos. X). Cumplir con las políticas sobre seguridad y confidencialidad de la información del ICETEX. Y). Cumplir con las políticas sobre prevención y control del lavado de activos, financiación del terrorismo y otras actividades delictivas. Z). Elaborar y suscribir en coordinación con el Supervisor de la orden de servicios el Acta de terminación y liquidación de la presente orden. **DEL ICETEX:** El ICETEX se compromete a: A) Suministrar al CONTRATISTA la información y los elementos necesarios para el cumplimiento del objeto contractual; B) Efectuar a través del supervisor de la Orden de Servicios el seguimiento en su ejecución. C) Recibir a satisfacción el objeto

ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0032 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y SERVISOF S.A.

"Contratar la prestación de servicios para el soporte, mantenimiento, actualización y desarrollo evolutivo del Sistema de Gestión Documental "Mercurio"

contratado a través del Supervisor de la Orden de Servicios; D) Pagar el valor en la forma y oportunidad pactadas.
<b>11. GARANTÍA</b>
Una vez sea suscrito la orden, el CONTRATISTA se obliga a constituir una garantía expedida en "FORMATO ENTRE PARTICULARES" en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX. NIT. 899.999.035-7 con una compañía de seguros establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual deberá entregarla dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la aceptación del contrato. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos: A) CUMPLIMIENTO: Deberá garantizar las obligaciones surgidas de la orden de servicios a suscribirse, por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la misma, con una vigencia que cubra el plazo de la orden de servicios y cuatro (4) meses más. B) CALIDAD DEL SERVICIO: Deberá garantizar la calidad del servicio, por una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la orden de servicios, con una vigencia que cubra el plazo de la misma y cuatro (4) meses más. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES: Deberá garantizar el cumplimiento del pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal utilizado para prestar el servicio, por una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor de la orden de servicios, con una vigencia igual al plazo de la misma y tres (3) años más.
<b>12. MULTAS O PENAL MORATORIA</b>
En caso de retardo o incumplimiento parcial de las obligaciones pactadas por parte del CONTRATISTA, éste pagará a título de pena el uno (1%) por ciento del valor de la presente Orden de servicios, por cada día de retraso en la entrega de los elementos, sin que el monto total exceda del diez (10%) por ciento del valor de la Orden de servicios.
<b>13. PENAL PECUNIARIA</b>
En caso de incumplimiento definitivo, EL CONTRATISTA cancelará al ICETEX a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al veinte (20%) por ciento del valor de la Orden de Servicios.
<b>14. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE LA PENAL MORATORIA Y/O PECUNIARIA</b>
El cobro de la penal moratoria y la penal pecuniaria acordadas en ésta Orden de servicios se harán efectivas de la siguiente forma: En caso de existir saldos pendientes a favor del CONTRATISTA, el ICETEX hará el descuento que corresponda de dichos saldos, para el efecto, con la suscripción de la Orden, EL CONTRATISTA autoriza de forma expresa e irrevocable al ICETEX, para efectuar el o los correspondientes descuentos. En caso de no existir saldos pendientes a favor del CONTRATISTA, el ICETEX solicitará el pago al CONTRATISTA quien deberá realizar el pago dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la comunicación, en caso que el contratista no cancele la obligación, se acudirá a los mecanismos previstos en la normatividad vigente sobre solución de conflictos.
<b>15. INTERVENTORÍA Y/O SUPERVISIÓN</b>
La vigilancia y control de la ejecución de la presente Orden de servicios estará a cargo del Funcionario que para el efecto sea designado por EL ICETEX. Serán funciones de la Supervisión e Interventoría de la orden de servicios, entre otras, las señaladas en el artículo 23 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No.007 del 22 de febrero de 2008 adicionado por el Acuerdo No. 031 de 6 de diciembre de 2012, en la Circular N° 009 del 14 de septiembre de 2011, y las contempladas en la Ley 1474 de 2011.
<b>16. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y USO DE LA MARCA ICETEX</b>
EL CONTRATISTA, sus empleados o dependientes, se comprometen con el ICETEX a guardar absoluta reserva de la información institucional que conozca con ocasión de la presente Orden, así como a tomar las medidas necesarias



ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0032 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y SERVISOF S.A.

"Contratar la prestación de servicios para el soporte, mantenimiento, actualización y desarrollo evolutivo del Sistema de Gestión Documental "Mercurio"

a fin de evitar los riesgos de pérdida, destrucción, alteración y uso no autorizado o fraudulento de la misma. Para este efecto EL CONTRATISTA, sus empleados o dependientes se obligan a no disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por el ICETEX. En caso de incumplimiento de esta obligación, EL CONTRATISTA responderá por los eventuales perjuicios que se causen al ICETEX. En todo caso, la información solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del objeto contratado. Igualmente, teniendo en cuenta que la marca ICETEX se encuentra debidamente registrada, EL CONTRATISTA, sus empleados o dependientes, no podrán hacer uso de ella sin que medie autorización previa y expresa por parte del ICETEX.

**17. CAUSALES DE TERMINACIÓN**

La presente Orden de Servicios, se dará por terminada en los siguientes eventos: a) Mutuo acuerdo entre las partes. b) Unilateralmente cuando se presente incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del CONTRATISTA. c) Unilateralmente cuando se cumpla el objeto de la Orden de servicios, antes del plazo previsto para el efecto. d) Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. e) Unilateralmente cuando EL ICETEX establezca por cualquier medio que EL CONTRATISTA se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva.

**18. OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS**

EL CONTRATISTA se obliga para con el ICETEX a no utilizar el objeto de esta Orden de servicios y/o utilizar al ICETEX como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a transacciones o fondos vinculados con las mismas y a informar al ICETEX, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto a las obligaciones derivadas de la presente Orden de servicios.

**19. LIQUIDACIÓN**

La presente orden de servicio será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No.007 del 22 de febrero de 2008 adicionado por el Acuerdo No. 031 de 6 de diciembre de 2012 y Resolución No.0622 del 29 de julio de 2009. Para tales efectos el supervisor de la orden, en coordinación con EL CONTRATISTA, proyectará y suscribirá el acta de liquidación, procedimiento que deberá efectuarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación.

**20. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

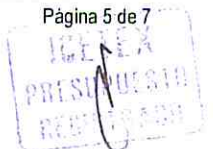
Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, se solucionarán mediante los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se podrá acudir a la jurisdicción competente.

**21. CESIÓN**

EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas de la presente Orden de servicios, sin consentimiento previo y expreso del ICETEX.

**22. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1° y un inciso al parágrafo 1° del artículo 8 de la Ley 80 de 1993, los artículos 1°, 2° y 90 de la Ley 1474 de 2011 y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo



ORDEN DE SERVICIOS N° **2013-0032** SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y SERVISOF S.A.

"Contratar la prestación de servicios para el soporte, mantenimiento, actualización y desarrollo evolutivo del Sistema de Gestión Documental "Mercurio"

con el Tesoro Nacional. El juramento se entiende prestado con la presente orden.
<b>23. PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN</b>
A partir de la fecha en la cual EL CONTRATISTA acepte por escrito esta orden de servicios, se entenderá perfeccionada. Para su ejecución requiere la expedición del registro presupuestal y la aprobación de la Garantía establecida en este documento. EL ICETEX no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos.
<b>24. FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>
08 FEB 2013



MARIA EUGENIA MÉNDEZ MUNAR  
Secretaria General  
ICETEX

*PALO*

Revisó Jurídicamente: Fernando Alberto Gonzalez Vásquez – Profesional Especializado Coordinador Grupo de Contratos-Secretaría General  
Elaboró Jurídicamente: Claudia María Segura Tocora – Profesional Especializado Grupo de Contratos-Secretaría General *cf.*

**ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL**

**CDP** EF-2013-84 **RP** 1072514645

Rubro: MANTENIMIENTO SOFTWARE

Código: 631002004005003

Fecha: 8-2-13 Registrado por 

ORDEN DE SERVICIOS N° 2013-0032 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y SERVISOF S.A.

"Contratar la prestación de servicios para el soporte, mantenimiento, actualización y desarrollo evolutivo del Sistema de Gestión Documental "Mercurio"

ANEXO N° 1

"ESPECIFICACIONES DEL BIEN, OBRA O SERVICIO SOLICITADO"

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

El soporte y mantenimiento se realizará on site, contando con disponibilidad de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

**Mantenimiento Preventivo:** Un ingeniero que realice cuatro (4) visitas de mantenimiento preventivo, con el objeto de evaluar el uso, el desempeño y los requerimientos de evolución de la aplicación

**Mantenimiento Correctivo:** En caso de presentarse un mal funcionamiento de la aplicación deberá ser atendido inmediatamente (24 horas máximo).

**Mantenimiento Aditivo:** Debe cubrir nuevas versiones y/o release del producto generadas por mejoras solicitadas de la aplicación.

**Soporte Técnico:** Dentro de los aspectos de soporte técnico se debe cumplir con los siguientes elementos:

- **Cubrimiento:** Incluir todas las actualizaciones y parches generados en el sistema de información. El costo de este servicio debe estar incluido en el valor del Contrato de mantenimiento anual.
- **Asistencia Telefónica:** Se debe realizar de manera permanente en horarios de oficina, esto es de lunes a viernes de las 8:00 AM hasta las 6:00 PM.
- **Atención en el sitio "On Site":** Se debe realizar de acuerdo a los criterios de atención del tipo de requerimiento, una vez analizado el mismo, en horarios de oficina, esto es de lunes a viernes de las 8:00 AM hasta las 6:00 PM. Con desplazamiento a las instalaciones del Icetex.
- **Desarrollo de Evolutivos.** Se deben realizar los desarrollos de evolutivos de acuerdo con los requerimientos de la Entidad.

SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO FUNCIONAL

Este servicio debe comprender entre otras actividades la creación y modificación de perfiles, asuntos, entidades, rutas, asignaciones, suplencias, parametrizaciones, obtención de informes estadísticos, implementaciones, asesoría para mejores prácticas; capacitación y acompañamiento funcional a usuarios finales de acuerdo a las necesidades específicas del ICETEX.

*Fm*

*[Handwritten signature]*