Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

Libertad y Orden

AVISO DE CONVOCATORIA PÚBLICA

SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA N° 013 de 2018

Objeto: SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS.

El Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, en cumplimiento de lo exigido en los artículos 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto 1082 de 2015, informa a la comunidad en general que iniciará proceso de **SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA No. 013 de 2018.**

Para efectos de lo anterior, se señala a continuación la información indicada en el artículo 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto 1082 de 2015:

1. OBJETO

SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS.

1.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MINIMAS

LAS SIGUIENTES SON LAS ESPECIFICACIONES MÍNIMAS TÉCNICAS QUE DEBEN CUMPLIR LAS PROPUESTAS:

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Lineamientos Generales Servicio Mesa de Ayuda	EL PROPONENTE deberá garantizar la prestación del Servicio de Mesa de Ayuda durante el periodo de ejecución del contrato para cumplir con el objetivo de atender los requerimientos, incidentes y preguntas de los usuarios de la Mesa de Ayuda.
	EL PROPONENTE deberá cumplir con los ANS de Mesa de Ayuda y lograr lo más pronto posible la restauración de servicio con los estándares de calidad.
Responsabilidades Generales Servicio Mesa de Ayuda	El PROPONENTE deberá cumplir con las siguientes responsabilidades para garantizar la prestación del Servicio de Mesa de Ayuda:
	• Apoyar todos los procesos, actividades y funciones necesarias para brindar soporte a todos los usuarios de los servicios de TI, previa aprobación del MRE, de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL basados en los procesos implementados por el MRE (gestión de problemas, incidentes, requerimientos, niveles de servicio, cambios, catálogo de servicio, configuración e inventario, base de conocimientos, entregas y despliegues, portafolio y servicios)
	• Gestionar incidentes y requerimientos de acuerdo a mejores prácticas de ITIL.
	• Registrar todos los detalles relevantes de incidentes o requerimientos, asignando código de categorización y priorización (toda solicitud debe ser registrada y documentada en la herramienta de gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores).
	• Proveer la primera línea de investigación y diagnóstico.
	• Atender los incidentes y requerimientos que estén a su alcance (consultar la herramienta de gestión).
	• Escalar incidentes y requerimientos que no puedan resolver de acuerdo a los niveles (trazabilidad).

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	• Comunicación con los usuarios. Mantener a los usuarios informados del progreso (establecer protocolos de interacción con usuarios previa aprobación del MRE)
	• Cerrar los incidentes y requerimientos resueltos.
	• Retroalimentación satisfacción usuario.
	• Actualizar CMS y CMDB asociada a la ejecución del mantenimiento preventivo programado, bajo la dirección, aprobación y aceptación de gestión de la configuración del MRE. Esta tarea se ejecutará dentro de los 10 días hábiles siguientes a la finalización del mantenimiento preventivo.
	• Elaborar informes de gestión de incidentes y requerimientos acordados y proponer acciones de mejora relacionadas con: cumplimiento de SLAs, rendimiento de la mesa de ayuda (correcto funcionamiento y satisfacción del MRE), optimización de la asignación de recursos, identificación de errores e información estadística para proyecciones.
Necesidades del Servicio de Mesa de Ayuda	El PROPONENTE deberá garantizar que durante la ejecución del proyecto se cuenta con la siguiente estructura de recurso humano:
	Un (1) Coordinador de Mesa de Ayuda, con dedicación 100%, de lunes a viernes en horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. en sitio, con disponibilidad 7x24 telefónica y en sitio en caso de ser requerido fuera de su horario laboral.
	Un (1) Gestor de Incidentes y Requerimientos, con dedicación del 100% de lunes a viernes en horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m., y disponibilidad 7X24 telefónica y en sitio ante incidentes críticos del servicio.
	Un (1) Especialista de Aseguramiento de Calidad con dedicación del 100% de lunes a viernes en horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m., y disponibilidad 7x24 telefónica y en sitio ante incidentes críticos del servicio.
	Once (11) Agentes de Atención Telefónica en franja de turnos de lunes a viernes, de los cuales (9) Agentes Telefónicos cubrirán el horario de 6:00 a.m. a 9:00 p.m. y (1) Agente Telefónico cubrirá el horario nocturno entre 9:00 p.m. a 6:00 a.m.
	Ocho (8) Técnicos de soporte en sitio Cancillería, en franja de turnos de lunes a viernes, de los cuales siete (7) Técnicos de Soporte en Sitio cubrirán el horario de 6 a.m. a 09:00 p.m., y un (1) Técnico de Soporte en Sitio cubrirá el turno nocturno en horario de 09:00 p.m. a 6:00 a.m.
	Tres (3) Técnicos de soporte en sitio en sedes. Para la sede Calle 98, dos (2) Técnicos de Soporte en Sitio de lunes a viernes en turnos, que cubrirán el horario de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.; Para la sede Calle 53 un (1) Técnico de Soporte en Sitio de lunes a viernes en horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. Cuando el MRE requiera mantenimiento o soportes en horario adicional en sedes, el oferente debe tener disponibilidad del personal.
	Dos (2) Técnicos de soporte en sitio para atender salas de reuniones en la sede Centro, de lunes a viernes en turnos, que cubrirán el horario de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. Cuando el MRE requiera atención de salas en horario adicional, el oferente debe tener disponibilidad del personal.
	Para sábados, domingos y festivos, se contará con tres (3) Técnicos de soporte en sitio y tres (3) Agentes de Atención Telefónica, que cubrirán el horario 7x24 para atención a misiones y Cancillería. Estos recursos no son adicionales, sino que hacen parte de la programación de turnos que el proponente debe realizar con los recursos descritos anteriormente, (Agentes de Atención Telefónica y Técnicos de Soporte en Sitio)
	El proponente proveerá la cantidad de personas y recursos disponibles para la atención del servicio de mesa de ayuda según los horarios definidos, por lo tanto deberá estimar turnos de soporte para cumplir con el requerimiento mínimo de horario y personal. Así mismo esta

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	distribución podrá ser ajustada por el proponente (concertado con el MRE), teniendo en cuenta el comportamiento de la operación de la Mesa de Ayuda. Se debe contar con un esquema de contingencia para cubrir ausencias de personal por incapacidades, vacaciones, permisos o retiro de los agentes que permitan asegurar la continuidad y homogeneidad de la operación con los niveles de atención acordados.
	Las solicitudes de servicio deberán ser atendidas por cada uno de los siguientes medios: aplicación web (Aranda y/o la herramienta que el MRE designe), chat, telefónico y correo electrónico.
Confidencialidad de la Información	El PROPONENTE se compromete a mantener la confidencialidad de la información propiedad del MRE a que tenga acceso en el marco de ejecución del contrato, así mismo cuando termine el contrato deberá entregar al MRE toda la información que este solicite garantizando que la misma es propiedad del MRE. EL PROPONENTE se compromete a no divulgar la información obtenida del MRE durante la ejecución del contrato a terceras personas. Todo el personal del servicio de Mesa de ayuda se compromete a no suministrar información que contenga o conozca con ocasión de la ejecución del contrato ni a los lugares a los cuales tenga acceso.
Alcances	La mesa de ayuda debe brindar el soporte de servicios y equipos relacionados con infraestructuras TI del MRE y dentro de los servicios previstos se busca que la Operación de la Mesa de Ayuda dé soporte a los usuarios de TI atendiendo consultas, gestión de incidentes y gestión de requerimientos sobre cualquier componente de la plataforma de TI, de forma excelente y oportuna
	Para la operación de la Mesa de Ayuda el MRE tiene en servicio la plataforma ARANDA para toda la gestión de tiquetes creados para la solución de incidentes y requerimientos. Igualmente, el MRE tiene en servicio para la operación de su Call Center y telefonía la plataforma Avaya. La Mesa de Ayuda mencionada y/o la herramienta de gestión y de call center que el MRE designe, es la que da soporte a los usuarios internos de las sedes del MRE y a las misiones en el exterior. El proponente se limitará a entregar la información que las herramientas antes mencionadas puedan generar.
	Para el desarrollo del proyecto se deben aplicar las mejores prácticas recomendadas por entes internacionales y por ITIL, se operará con los procesos implementados por el MRE, aplicar mejoramiento continuo y contar con un equipo de trabajo especialista en el manejo de la herramienta de gestión con el fin de realizar un acompañamiento y afinamiento continuo en el proceso ITIL bajo el cual trabajará la mesa de ayuda.
	Para realizar el seguimiento y aplicar control de calidad se dispondrá de un recurso dedicado al aseguramiento de calidad de la mesa de ayuda, el cual tendrá como responsabilidad planificar actividades para que los requisitos de calidad de la mesa de ayuda sean satisfactorios. Alcance de las actividades sobre la herramienta de gestión de Tickets Aranda y/o la herramienta que el MRE designe: El Gestor de Calidad realizará una administración funcional de la herramienta a nivel de generación de reportes, parametrizaciones de categorización y códigos de cierre del catálogo de servicio, gestión de inventario a través de la herramienta a nivel de software y hardware, de acuerdo al alcance técnico permitido por la misma.

<table>
<tr><th>SERVICIO</th><th>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</th></tr>
<tr><td></td><td>Realizar los planes de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de TI del MRE de acuerdo con el listado de equipos entregado por el MRE, los cuales tienen como base los descritos en el cuadro 1: Lista de Equipos Mantenimiento Preventivo, elementos que serán verificados en el momento de realizar el mantenimiento.
<table>
<tr><th>DESCRIPCIÓN</th><th>CANTIDAD</th></tr>
<tr><td>EQUIPOS DE COMPUTO</td><td>1126</td></tr>
<tr><td>PLOTTER</td><td>1</td></tr>
<tr><td>MESA DIGITALIZADORA</td><td>1</td></tr>
<tr><td>LECTOR DE BARRAS DOLPHIN 7600</td><td>30</td></tr>
<tr><td>CÁMARA DIGITAL CANNON</td><td>57</td></tr>
<tr><td>OTRAS CAMARAS (GENIUS ESENSE)</td><td>8</td></tr>
<tr><td>SCANNER</td><td>88</td></tr>
<tr><td>PAD FIRMA</td><td>53</td></tr>
<tr><td>HUELLERO</td><td>75</td></tr>
<tr><td>IMPRESORA DATAMAX E-4204B</td><td>5</td></tr>
<tr><td>IMPRESORA EPSON T25</td><td>3</td></tr>
<tr><td>IMPRESORA EPSON L800</td><td>17</td></tr>
<tr><td>VIDEO BEAM EPSON</td><td>9</td></tr>
<tr><td>TABLERO INTERACTIVO SMART BOARD</td><td>7</td></tr>
<tr><td>VIDEO PROYECTOR BRIGHT LINK TIRO CORTO</td><td>2</td></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>1482</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td rowspan="3">Soporte de Mesa de Ayuda</td><td>EL PROPONENTE Garantizará un esquema de Operación del servicio 7 x 24 durante la vigencia del contrato.</td></tr>
<tr><td>EL PROPONENTE utilizará la herramienta de mesa de ayuda propiedad del MRE cuya plataforma se encuentra instalada en la sede principal del MRE en la Ciudad de Bogotá.</td></tr>
<tr><td>EL PROPONENTE garantizará una disponibilidad permanente del personal de la Mesa de ayuda en las sedes de San Carlos, Calle 98 y Calle 53 del Ministerio de Relaciones Exteriores, teniendo en cuenta los horarios y turnos definidos previamente. Aplica igualmente en el caso de que se reubique una sede u oficina actual. Para el caso de que se cree una nueva sede, EL PROPONENTE deberá incluirla dentro del proyecto, para lo cual hará los respectivos</td></tr>
</table>

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	requerimientos de espacio a la Entidad y propondrá el personal adicional, incluidos los costos, para la atención de los usuarios de la nueva sede.
	El oferente garantizará dentro del equipo de trabajo propuesto un especialista en el manejo de la herramienta de gestión con el fin de realizar un acompañamiento y afinamiento continuo en el proceso ITIL bajo el cual trabajará la mesa de ayuda
La operación de la mesa de ayuda se realizará de la siguiente manera:	EL PROPONENTE garantizará que el personal asignado a la mesa de Ayuda brindará solución remota a los casos reportados por los usuarios si es posible la solución remota de estos, de lo contrario desplazará personal técnico a los puestos de trabajo.
	EL PROPONENTE garantizará que para la solución del incidente o requerimiento se utilizará la ayuda telefónica, control remoto del equipo según el procedimiento y software utilizado por el MRE para el control remoto de equipos. Como primera medida se utilizará la vía telefónica para ayudar al usuario con el incidente o requerimiento, de no solucionarse el incidente se procederá a acceder remotamente al equipo, previa aprobación del usuario, o si el usuario prefiere se enviará el paso a paso de la solución. Si no se puede solucionar el problema se procederá al soporte en sitio. Sin importar el método utilizado siempre se cumplirá con los niveles de servicio establecidos.
	EL PROPONENTE garantizará que, si el incidente o requerimiento no se puede resolver en Mesa de Ayuda, se procederá a escalarlo a los grupos especializados de soporte para su respectivo análisis y solución. La asignación e información se seguirá realizando por medio de la herramienta de Aranda y/o la herramienta que el MRE designe.
	EL PROPONENTE a través de la Mesa de Ayuda mantendrá informado al usuario del escalamiento del incidente o requerimiento y se asegurará que el registro del Incidente o requerimiento esté actualizado en la herramienta.
	EL PROPONENTE a través de la Mesa de Ayuda nunca perderá su responsabilidad sobre el incidente a pesar del escalamiento que se haga en el mismo y es responsable todo el tiempo del seguimiento de los progresos, mantener informado al usuario y en última instancia o caso extraordinario del cierre del tiquete.
Estados del Tiquete en herramienta Aranda:	EL PROPONENTE a través de la Mesa de Ayuda realizará seguimiento a todos los incidentes y requerimientos que estén pendientes por solución. Se apoyará en la herramienta de servicio Aranda y/o la herramienta que el MRE designe, para el seguimiento de los estados del ticket relacionados a continuación:
	1. Creado 2. Categorizado 3. Atención Mesa de Ayuda 4. Escalado a especialista 5. Escalado a proveedor 6. Solución en Verificación 7. En espera 8. Reabierto 9. Resuelto

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	10. Anulado 11. Cerrado
Informes que deberá presentar la mesa de ayuda	EL PROPONENTE mantendrá informado al MRE de cada uno de los aspectos relacionados a continuación con . referencia a la gestión del ticket: • Número de incidentes y requerimientos no atendidos con periodicidad diario y durante el mes • Informe tiempo atención de llamadas menor o igual a 120 segundos, diario, semanal y mensual. • Informe de llamadas abandonadas sobre el total de llamadas recibidas en el horario de servicio, con periodicidad diario, semanal y mensual • Informe Semanal y mensual del número de incidentes solucionados en la primera llamada • Tiempo promedio de conversación del agente telefónico, periodicidad semanal y mensual • Tiempo promedio para resolución de incidentes, periodicidad semanal • Número de llamadas que se atienden por agente telefónico a diario • Cantidad de casos atendidos en sitio por agente, periodicidad diaria • Cumplimiento de ANS de atención en la Mesa de ayuda, con periodicidad semanal y mensual. (incluye los indicadores planteados para la medición de los ANS). • Informe de casos reabiertos, con periodicidad mensual. El Coordinador de Mesa de Ayuda será el responsable de entregar estos informes al MRE y ante una eventualidad quien entregará los informes será el Gestor de Incidentes y Requerimientos.
	• Informe de incidentes y requerimientos escalados al segundo y tercer nivel del MRE diario, semanal y mensual.
	• Informe de satisfacción del usuario con periodicidad mensual basado en la encuesta de la herramienta de gestión
	• Informe mensual de tendencias y estadísticas de incidentes y requerimientos
	EL PROPONENTE debe estar en capacidad de identificar e informar mensualmente las siguientes variables en la Mesa de Ayuda. Sobre las mismas debe estar en capacidad de generar análisis y proponer acciones de mejora.
	· Llamadas recibidas.
	· Llamadas atendidas (si logran entrar en contacto con un Agente)
	· Llamadas abandonadas (si no logran ser atendidas por un Agente)
	Todos los informes con periodicidad mensual serán entregados al MRE en los primeros 10 días hábiles de cada mes.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	EL PROPONENTE a través de informes reportará al MRE el seguimiento realizado a los incidentes y requerimientos escalados a soporte especializado y aquellos que han excedido los niveles de servicio acordados. Se deberá entregar un informe mensual de errores conocidos que se incluyeron en la Base de Datos de Conocimiento.
Funciones del Equipo de Trabajo	Coordinador Mesa de Ayuda: • Asegurar el cumplimiento de los ANS en la atención de los incidentes y requerimientos de servicio de TI reportados en la Mesa de Ayuda • Coordinar las tareas del grupo de agentes de la Mesa de Ayuda, para la solución de incidentes y requerimientos de servicio TI • Realizar seguimiento a los casos de atención prioritaria • Realizar seguimiento diario a la gestión realizada por los agentes • Escalar al interior de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología los incidentes y requerimientos de servicio de TI que requieran de atención prioritaria (Anexo No.1 "Matriz RACI" del procedimiento de Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI). • Realizar análisis mensual del Informe de evaluación de gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI y proponer acciones de mejora.
	Gestor de Incidentes y Requerimientos: • Proponer e implementar acciones para garantizar que los incidentes y requerimientos registrados sean atendidos de manera profesional y con plena satisfacción del usuario. • Explicar el proceso a los equipos de trabajo y a los usuarios • Verificar que la información de la resolución de cada incidente sea completa y correcta (de modo que pueda ser útil más tarde para búsquedas en la base de datos de conocimiento • Documentar y mantener actualizadas la lista de verificación de análisis y resolución de incidentes de la Mesa de ayuda (**Anexo No. 3.** del procedimiento IT-PT-06 de Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI, que debe realizar un agente de Mesa de Ayuda para la atención de primer nivel en los diferentes servicios de TI • Verificar la configuración de la herramienta de mesa de ayuda y que su uso sea el adecuado • Asegurar la actualización y mantenimiento del Instructivo IT-IN-01 Función Mesa de Ayuda • Elaborar informes de evaluación del proceso y proponer acciones de mejora continua • Revisión y ajustes periódicos al proceso de Gestión de incidentes y requerimientos
	Especialista en Aseguramiento y Calidad: • Seguimiento al cumplimiento por parte de los agentes de la Mesa de Ayuda de los procesos y procedimientos establecidos en la Entidad. • Realizar revisiones aleatorias periódicas de incidentes y/o requerimientos de servicios de TI para evaluar la calidad y eficiencia en la documentación. • Verificar que la clasificación final de los casos corresponda con la solicitud reportada.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	• Realizar llamadas aleatorias a los usuarios para evaluar los niveles de satisfacción frente al servicio de mesa de ayuda. • Reportar al Gestor de incidentes y requerimientos de servicio de TI las inconsistencias detectadas en el proceso. • Asegurar que los agentes de primer nivel de la mesa de ayuda utilicen adecuadamente los protocolos de atención establecidos en el numeral 5.2.6 "Protocolos de interacción con usuarios e interesados" del instructivo IT-IN-01 Función Mesa de Ayuda
	Especialista en la Herramienta de Gestión: Persona responsable de la administración y gestión de la herramienta con que cuenta la Entidad, y garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades: • Implementar sistemas operativos, aplicaciones de software y actualizaciones de software. • Supervisar y corregir los equipos en relación con las configuraciones de cumplimiento. • Supervisar el inventario de hardware y de software. • Administrar los equipos de forma remota. • Asegurar el uso de la herramienta en todo su potencial acorde con las necesidades de la Entidad. • Planear, programar y aplicar las actualizaciones liberadas por el fabricante de la solución. • Apoyar al Gestor de configuraciones en el mantenimiento de la CMDB (Base de Datos de Gestión de la Configuración), asegurando que los elementos de configuración se encuentren actualizados. • Gestionar los cambios solicitados por la Entidad sobre la configuración de la herramienta, siguiendo las definiciones establecidas en el procedimiento IT-PT-19 Gestión de Cambios. • Las demás relacionadas con la gestión
	Agentes de mesa de ayuda (Telefónico, en sitio y para sala de reuniones) • Recibir, registrar y gestionar todos los incidentes o requerimientos de servicio de TI que se generan en la Entidad. • Proveer la primera línea de atención, investigación, diagnóstico y escalamiento de los incidentes y requerimientos de servicio de TI reportados por los usuarios de la Entidad. • Emplear las herramientas remotas autorizadas para el diagnóstico y solución de los casos. • Mantener comunicación con los usuarios, informando los avances de los casos. • Investigar, diagnosticar y escalar los incidentes o requerimientos de servicio de TI reportados por los usuarios de la Entidad. • Documentar en la herramienta de gestión de la mesa de ayuda todas las acciones realizadas para la atención de los incidentes o requerimientos de servicio de TI. • Informar al coordinador oportunamente de los casos que requieren atención especial y que no han sido solucionados. • Cumplir con los protocolos de atención establecidos por la Entidad, establecidos en el numeral 5.2.6 "Protocolos de interacción con usuarios e interesados" del Instructivo IT-IN-01 Funcion Mesa de Ayuda. • Cumplir con las definiciones establecidas en el Procedimiento de Gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	• Cumplir con los protocolos de atención establecidos por la Entidad • Cumplir con todo lo establecido en la Guía de la función de la Mesa de Ayuda
Base de conocimientos	EL PROPONENTE mediante la mesa de Ayuda tendrá una base de conocimiento en la cual almacenará las experiencias obtenidas a través de la resolución de incidentes o requerimientos, para permitir un rápido diagnóstico y solución en caso de que ocurran nuevamente. Se registrarán los detalles exactos de la falla y sus síntomas, además de datos precisos para la solución (alternativa o definitiva) del incidente o problema. Esta información se registrará en la herramienta de gestión empleada en el MRE.
Gestión Del Conocimiento	EL PROPONENTE mantendrá actualizada la base de datos de conocimientos con el objeto de implementar mejoras en la solución de requerimientos e incidentes.
Priorización	EL PROPONENTE se encargará de asignar la prioridad para la solución del tiquete basado en la identificación de la urgencia y el impacto reportado. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos para la definición de la urgencia y el impacto:
	a) Número de servicios afectados
	b) Número de Usuarios afectados
	c) Nivel del usuario (Usuario VIP, usuario clave, usuario normal)
	d) Nivel de pérdidas económicas para el negocio
	e) Efectos en la reputación del negocio
	f) Requerimientos de ley
	De común acuerdo entre el MRE y el Proponente, se realizará la parametrización de la prioridad de los servicios teniendo como base los aspectos antes mencionados.
Mejoramiento Continuo	EL PROPONENTE, de acuerdo con el comportamiento de la operación de la Mesa de Ayuda, sugerirá políticas de mejoramiento continuo con el propósito de optimizar la operación.
Organización del equipo de trabajo de la mesa de ayuda	EL PROPONENTE garantizará que la mesa de ayuda tendrá una estructura de personal idónea para cumplir esas funciones y deberá estar compuesta como mínimo por los siguientes cargos:
	1. Grupo Técnico: Compuesto por un Coordinador de Mesa de ayuda, Gestor de incidentes y requerimientos, Agentes de mesa de ayuda (Telefónico, en Sitio y Sala de reuniones) para la coordinación y ejecución de tareas de atención y resolución de incidentes y requerimientos
	2. Especialista Aseguramiento de Calidad: Recurso dedicado que tiene como principal objetivo analizar la información generada por las herramientas de gestión de la mesa de ayuda y proponer plan de trabajo con acciones de mejora conjuntas en pro de la operación y satisfacción de los usuarios.
	3. Especialista en Herramienta de Gestión. Persona responsable de la administración de la herramienta de gestión con que cuenta la Entidad.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	4. Cantidad de Recurso Humano: Disponer durante el periodo de ejecución del contrato del personal definido en la estructura de recurso humano, propendiendo por el cumplimiento a satisfacción de las obligaciones y ANS exigidos por el MRE. • Coordinación, Gestión y Seguimiento Operación Un (1) Coordinador Mesa de Ayuda – Dedicación Total Un (1) Gestor de Incidentes y Requerimientos – Dedicación Total Un (1) Gestor de Aseguramiento de Calidad – Dedicación Total Un (1) Especialista en la herramienta de gestión - Dedicación total • Operación del Servicio Ocho (8) Técnicos de Soporte Cancillería – Dedicación Total Tres (3) Técnicos de Soporte en Sede – Dedicación Total Dos (2) Técnicos de Soporte para atender salas de reuniones – Dedicación Total Once (11) Agentes de Atención Telefónica – Dedicación Total
	5. Cantidad de Recurso Humano: La cantidad del recurso humano necesario durante el periodo de ejecución del contrato cumple con las cantidades solicitadas por el MRE. El PROPONENTE deberá seguir el plan de contingencia indicado en el ítem "Necesidades del servicio mesa de ayuda" para cubrir incapacidades, licencias y vacaciones, de tal forma que se cumpla con las obligaciones y ANS exigidos por el MRE.
Funciones Generales de la Mesa de Ayuda	EL PROPONENTE garantizará que la Mesa de Ayuda cumplirá las funciones específicas que se relacionan a continuación sobre los equipos ofimáticos propiedad del MRE
	1. Instalación de software: hace referencia a la instalación de software adquirido o desarrollado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, como licencias de ofimática, sistemas operativos, parches, sistemas de información, etc.
	2. Instalación de hardware: hace referencia a la correcta y probada instalación de equipos o elementos de tecnología adquiridos o arrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
	3. Reparación de hardware: hace referencia a la solución de incidentes de hardware. Cambio de componentes, repuestos o consumibles para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos del Ministerio de Relaciones Exteriores. Se hará el diagnóstico de la falla, y se validará el uso dentro del listado de Repuestos que hace parte de esta oferta.
	4. Reparación de Software: hace referencia a la verificación y reinstalación del software instalado en los equipos del Ministerio de Relaciones Exteriores
	5. Gestión de IMAC: para los casos masivos donde se deban intervenir más de diez (10) equipos, serán tratados como IMAC y en todo caso se realizará un cronograma de ejecución, el cual será validado y aprobado por el Supervisor del Contrato del MRE y el Coordinador de la Mesa de Ayuda del proveedor. Estas actividades se realizarán teniendo en cuenta la capacidad instalada de los técnicos de soporte en sitio, en todo caso, estas actividades que cuentan con cronograma específico estarán excluidas de los ANS. Atender todas las solicitudes de servicio en sitio escaladas desde la Mesa de Ayuda que requieran realizar un cambio, instalación, retiro o modificación de cualquiera de los

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	componentes cubiertos por el servicio. Se define a continuación cada componente del servicio: - Instalación: se refiere a la instalación de software en equipos activos y equipos nuevos. Esta actividad puede involucrar la conexión de dispositivos externos adicionales que hagan parte de la unidad que se está instalando. Las instalaciones masivas deberán ser solicitadas con 10 días calendario de anticipación, el proponente evaluará la solicitud y presentará un cronograma según la disponibilidad de los recursos de IMAC. En caso de requerirse una instalación urgente el proponente presentará alternativa vía bolsa de recursos. - Movimiento: corresponde al traslado de equipos y componentes dentro de las instalaciones del MRE. Esta actividad consiste en la desconexión del sistema con sus dispositivos externos, reconexión y validación del funcionamiento en el sitio de destino. - Adicionales: es la instalación de un componente o dispositivo interno o externo y el driver requerido a un sistema existente. Algunos casos de adición de hardware pueden ser: un disco duro interno, memoria, impresora, un escáner, entre otros. El proveedor procederá siempre que hayan sido aprobadas las partes necesarias haciendo uso de la bolsa de recursos. Las actualizaciones masivas deberán ser solicitadas con 10 días calendario de anticipación, El proveedor evaluará la solicitud y presentará el correspondiente cronograma. En caso de requerirse una actualización urgente, el proponente presentará alternativa vía bolsa de recursos. - Cambios: hace referencia a la modificación de hardware efectuado sobre componentes internos del equipo. Ello puede consistir en añadir funcionalidad/opciones o remover funcionalidad/opciones a dicho equipo (por ejemplo, memoria RAM, módem interno, disco duro). El proponente procederá siempre que hayan sido aprobadas las partes necesarias haciendo uso de la bolsa de recursos. Los cambios masivos deberán ser solicitados con 10 días calendario de anticipación, El proponente evaluará la solicitud y presentará el correspondiente cronograma. En caso de requerirse un cambio urgente el proponente presentará alternativa vía bolsa de recursos. Se entenderá por masivo cualquier solicitud del mismo tipo que supere una cantidad de 10 equipos o dispositivos en un mes y será evaluado de acuerdo con la capacidad y tipo de requerimiento solicitado.
	6. Antivirus: instalación y verificación del Antivirus en los equipos de cómputo (PC y Portátiles) activos e instalados en las diferentes sedes del MRE.
	7. Conectividad Internet: revisión, adecuación y/o validación de ingreso a la red Internet para todos los equipos instalados en la sede principal y sedes externas del Ministerio de Relaciones Exteriores.
	8. Registro y Control de servicios: registro de Incidentes en la herramienta de gestión de Mesa de ayuda del Ministerio de Relaciones Exteriores. Presentación de informes con las estadísticas de servicios de soporte realizados por los periodos cumplidos, de acuerdo con lo solicitado por la Dirección de Tecnología.
	9. Inventarios: dentro del alcance del Mantenimiento Preventivo que se realizará, se levantará el inventario de los equipos intervenidos, el cual se cotejará frente al inventario de la herramienta de gestión y se realizarán las correspondientes actualizaciones. El inventario se actualizará haciendo uso de la herramienta de gestión. La herramienta es propiedad del MRE.
	10. Apoyo audiovisual: el Proponente brindará apoyo técnico a los usuarios en el traslado, instalación, conexión, configuración, fallas y pruebas de equipos de proyección, requeridas

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	en los salones u oficinas de la Entidad para los diferentes eventos y cuando se requiera la permanencia de un técnico en el evento.
	11. Funciones Adicionales Solicitados por el MRE: cualquier requerimiento adicional no enmarcado dentro de la tipología anterior que este dentro del alcance de los servicios solicitados por el MRE y que puedan ser cubiertos de acuerdo con la capacidad instalada de la mesa de ayuda.
Estructura de Cobro para la Mesa de Ayuda	EL PROPONENTE deberá garantizar que la estructura de Pagos de la Mesa de Ayuda se realizará por servicios acompañada por los siguientes ANS con los cuales se medirá y aplicará su cumplimiento para generar el valor a facturar.
Acuerdos de Niveles de Servicio	EL PROPONENTE dentro de los niveles de servicio debe controlar y medir los siguientes indicadores:
	Cumplimiento de ANS: Cantidad de Tickets Cerrados en el mes / Cantidad de Tickets abiertos en el mes. (Expresado en %). Meta ≥ 95%. Se aclara que este indicador hace referencia a los tickets que son resueltos a través de la Mesa de Ayuda del Proponente y que estén registrados en la herramienta de gestión Aranda y/o la herramienta que el MRE designe.
	Atención de Llamadas: Cantidad de llamadas atendidas ≤ a ciento veinte (120) segundos / Cantidad de llamadas recibidas (expresado en %). Meta ≥ 90%. Se aclara que este indicador hace referencia a las llamadas registradas a través de la Plataforma de Call Center Avaya o la herramienta que el Ministerio designe.
	Efectividad de la Mesa: Cantidad de Tickets Resueltos en Primer Nivel de Atención de la Mesa de Ayuda / Cantidad de Tickets recibidos en la Mesa de Ayuda en el mes. (Expresado en %). Meta ≥80% Se aclara que este indicador hace referencia a los tickets que son resueltos en primer nivel de atención y que estén registrados en la herramienta de gestión Aranda y/o la herramienta que el MRE designe. Nota: Tener en cuenta lo siguiente: * Nivel 1 Atención telefónica, Soporte Remoto y Soporte en sitio - Responsable Proveedor * Nivel 2 Especialista - Responsable MRE * Nivel 3 Proveedores y Fabricantes - Responsable MRE
	Efectividad de soporte en sitio. Meta < 20%

<table>
<tr><th>SERVICIO</th><th>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</th></tr>
<tr><td></td><td>El Proponente, teniendo como base los indicadores de servicio descritos, reportará la gestión del factor de calidad y cumplimiento de la operación de la Mesa de Ayuda.

El MRE validará el resultado y aplicará la penalización al pago mensual del rubro de mesa de ayuda acorde con la siguiente tabla de resarcimientos si no se soporta y justifica a satisfacción las causales de incumplimiento:
<table>
<tr><th></th><th></th><th colspan="2">Descuentos</th></tr>
<tr><th>Indicador</th><th>Meta</th><th>Rango</th><th>Valor</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Cumplimiento de ANS</td><td rowspan="3">≥95%</td><td>90% - 94,99%</td><td>2%</td></tr>
<tr><td>85% - 89,99%</td><td>3%</td></tr>
<tr><td><85%</td><td>5%</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Atención de Llamadas</td><td rowspan="3">≥90%</td><td>85% - 89.99%</td><td>2%</td></tr>
<tr><td>80% - 84,99%</td><td>3%</td></tr>
<tr><td><80%</td><td>5%</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Efectividad Mesa de Ayuda</td><td rowspan="3">≥80%</td><td>75% - 79,99%</td><td>2%</td></tr>
<tr><td>70% - 74,99%</td><td>3%</td></tr>
<tr><td><70%</td><td>5%</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Efectividad Soporte en Sitio</td><td rowspan="3">< 20%</td><td>20% - 29,99%</td><td>2%</td></tr>
<tr><td>30% - 39,99%</td><td>3%</td></tr>
<tr><td>>40%</td><td>5%</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td>CONSIDERACIONES:</td></tr>
<tr><td></td><td>El PROPONENTE debe considerar que el resarcimiento máximo mensual por el no cumplimiento de los indicadores de gestión del servicio será igual al 15% de la facturación del servicio.</td></tr>
<tr><td></td><td>El PROPONENTE debe considerar que los ANS podrán ser modificados entre las partes en común acuerdo, dependiendo del cumplimiento de los requerimientos previos solicitados por el proponente, para la ubicación de los recursos requeridos para la correcta ejecución del proyecto</td></tr>
<tr><td></td><td>El PROPONENTE debe considerar que los recursos y estructura deben ser flexibles sujeto al cumplimiento de los ANS.</td></tr>
<tr><td>Modelo de Gobierno</td><td>EL PROPONENTE implementará y desarrollará el siguiente modelo de gobierno con la periodicidad que se relaciona y operará en forma permanente durante la vigencia del contrato:</td></tr>
<tr><td></td><td>1. Comité Ejecutivo de MRE: Periodicidad mensual: Seguimiento en temas administrativos, financieros y revisar los escalamientos del comité operativo.</td></tr>
<tr><td></td><td>2. Comité Servicio: Periodicidad Mensual: seguimiento a la prestación del servicio, las tareas y actividades acordados entre ambas partes.</td></tr>
<tr><td></td><td>3. Comité Operativo: Periodicidad 2 a 4 veces al mes: seguimiento a la prestación del servicio, las tareas y actividades acordados entre ambas partes.</td></tr>
<tr><td>Nivel de Satisfacción del Usuario -NSU.</td><td>EL PROPONENTE realizará encuestas con periodicidad mensual para medir el nivel de satisfacción de los usuarios a la gestión realizada por la Mesa de Ayuda, que permita identificar aspectos de mejora a través de una campaña. Esta encuesta estará dirigida a los usuarios que contactaron la mesa de ayuda en dicho periodo, y presentará un informe gerencial al MRE relacionado con la calidad en la prestación del servicio de la Mesa de Ayuda.</td></tr>
</table>

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	El formulario se desplegará a través de la herramienta Aranda y/o la herramienta que el MRE designe. El NSU no será utilizado para aplicación de resarcimientos.
	EL PROPONENTE realizará encuestas con periodicidad semestral para medir el nivel de satisfacción de los usuarios a la gestión realizada por la Mesa de Ayuda, que permita identificar aspectos de mejora a través de una campaña. Esta encuesta estará dirigida al 30% de los usuarios que contactaron la mesa de ayuda en dicho periodo, y presentará un informe gerencial al MRE relacionado con la calidad en la prestación del servicio de la Mesa de Ayuda. El formulario y la metodología deben ser desarrollados por el PROPONENTE en la operación y presentado al MRE para su aprobación. El NSU no será utilizado para aplicación de resarcimientos.
Perfiles Mínimos de los integrantes de la Mesa de Ayuda	EL PROPONENTE garantizará los siguientes perfiles mínimos de los integrantes de la Mesa de Ayuda: (estos perfiles mínimos son de carácter obligatorio)
	Perfil del Coordinador de Mesa de Ayuda:
	Ingeniero de sistemas, electrónico Industrial o afines a las Ingenierías mencionadas, con por lo menos una certificación en ITIL V3. Con mínimo 2 años de experiencia en el rol de coordinador de mesa de ayuda (mínimo 1000 usuarios).
	Dedicación: 100% y exclusivo durante la ejecución del contrato.
	Curso de servicio al cliente (preferiblemente del Sena)
	Perfil del Especialista en Aseguramiento de Calidad:
	Tecnólogo o Profesional en Ingeniería de sistemas, Ingeniería electrónica, Ingeniería industrial o Administrador de Empresas. Con mínimo 2 años de experiencia en gestión y estándares de calidad.
	Experiencia en Proyectos de Mesa de Ayuda (mínimo 800 usuarios), con Metodología ITIL, con formación en calidad de procesos.
	Certificación ITIL Foundation V3 (Obligatoria).
	Dedicación: 100% y exclusivo durante la ejecución del contrato.
	Curso de servicio al cliente (preferiblemente del Sena)
	Perfil de Gestor de Incidentes y Requerimientos:
	Ingeniero de sistemas, electrónico o afines a las Ingenierías mencionadas, con por lo menos una certificación en ITIL V3 Con mínimo 2 años de experiencia en el rol de gestor de incidentes y requerimientos
	Certificación ITIL Foundation V3 (Obligatoria).
	Experiencia en Proyectos de Mesa de Ayuda (mínimo 800 usuarios), con Metodología ITIL.
	Curso de servicio al cliente (preferiblemente del Sena)
	Perfil de Especialista en la herramienta de gestión: Tecnólogo en Sistemas o Ingeniero de Sistemas o Ingeniero electrónico o afines a las Ingenierías mencionadas, con mínimo 2 años de experiencia en implementación y administración en la herramienta Aranda o la herramienta que el Ministerio designe.
	Perfil de Agentes de mesa de ayuda (Telefónico, en sitio y salas de reuniones):

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	Técnicos en sistemas, electrónicos o afines. Con mínimo 2 años de experiencia en operación de mesas de ayuda para TI en Entidades públicas. Conocimientos técnicos en plataforma office 365, sistemas operativos Windows 10, mantenimiento de hardware y software y conocimientos básico de redes.
	Dedicación: 100% y exclusivo durante la ejecución del contrato.
	Curso de servicio al cliente (preferiblemente del Sena)
	El proponente deberá acreditar que el personal que prestará el servicio como agente de mesa de ayuda se encuentra capacitado en: plataforma Office 365 de Microsoft (mínimo de 40 horas), Microsoft Windows 10 (mínimo de 20 horas), conceptos básicos de redes y mantenimiento de hardware y software (mínimo de 30 horas) y protocolo de servicio (mínimo de 40 horas)
	El Ministerio de Relaciones Exteriores podrá cambiar la herramienta de gestión durante el tiempo que dure el contrato y el oferente deberá adaptarse a la nueva herramienta de gestión del MRE.
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	
Mantenimiento preventivo	EL PROPONENTE deberá disponer de los recursos necesarios adicionales a los técnicos de mesa de ayuda para realizar mantenimiento preventivo
	EL PROPONENTE realizará un mantenimiento preventivo en las sedes del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio ubicadas en la ciudad de Bogotá (Sedes de San Carlos, Calle 98, Calle 53, sala VIP del Aeropuerto el Dorado del Ministerio de Relaciones Exteriores), y en la ciudad de Cartagena (Sede Casa del Marqués de Valdehoyos Centro, Calle de la Factoría #36-57 Cartagena de Indias D.T. y C.
	En caso de que se cree o reubique una oficina, EL PROPONENTE deberá incluirla dentro del mantenimiento preventivo, siempre y cuando esta sede esté ubicada en perímetro urbano de la ciudad de Bogotá y no supere en un 5% la cantidad de equipos base del listado "Lista equipos de mantenimiento"
	EL PROPONENTE programará las visitas de común acuerdo y según la programación aceptada por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
	EL PROPONENTE entregará un formato en el que se indique detalladamente cuales son los puntos que verificar por los técnicos en el mantenimiento, este debe ser avalado por el supervisor del MRE ó quien él designe, para garantizar la uniformidad y consistencia en el levantamiento de la información, por todos los técnicos.
	EL PROPONENTE garantizará que el personal técnico que preste el servicio de Mantenimiento preventivo estará debidamente uniformado e identificado y con excelente presentación para el desempeño de sus funciones (los uniformes, camisas o chalecos asignados a este personal solamente deben y pueden tener el logo de EL PROPONENTE).
	EL PROPONENTE deberá disponer de los recursos necesarios adicionales a los técnicos de mesa de ayuda para realizar mantenimiento preventivo para la totalidad de los equipos descritos en el cuadro llamado "Lista de equipos de Mantenimiento" de propiedad del MRE, y que no cuenten con garantía vigente, para ejecutar un mantenimiento preventivo en el periodo del contrato. Este mantenimiento se programará de común acuerdo con el MRE.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	EL PROPONENTE se compromete a incluir como mínimo en el mantenimiento preventivo lo siguiente:
	· El técnico deberá realizar una verificación técnica del correcto funcionamiento del equipo, antes de iniciar el mantenimiento preventivo, el cual debe quedar documentado. (procedimiento de apagado seguro)
	· Limpieza externa de todos los elementos de hardware, utilizando materiales apropiados que garanticen su conservación y el correcto funcionamiento de los elementos durante y después del mantenimiento.
	· Limpieza interna de todos los componentes de hardware, consistente en aspirado de elementos, tales como: tarjeta madre, disco duro, fuente de potencia, slots, etc. Limpieza interna de las unidades de CD ROM, DVD mediante la utilización de elementos apropiados para la limpieza.
	· Destape y soplado: CPU, monitores (cuando aplique), escáner, Mouse y teclados.
	· Ajuste mecánico y lubricación de todas las partes móviles de los elementos de hardware que lo requieran.
	· Pruebas y verificación de voltaje, tanto de las fuentes de poder, como en los reguladores que la suministran y hacer recomendaciones al supervisor del contrato oportunamente por escrito de las fallas encontradas.
	· Verificación del antivirus: revisar el correcto funcionamiento del antivirus que posee el Fondo Rotatorio del Ministerio; en el evento que el producto no esté funcionando correctamente, se deberá generar un informe al supervisor del contrato para que se tomen las medidas del caso.
Mantenimiento correctivo.	EL PROPONENTE garantizará que el servicio de mantenimiento correctivo debe incluir como mínimo las siguientes actividades:
	1. Revisión y determinación de la falla de hardware y/o de software para los equipos de cómputo especificados en la plataforma actual objeto de mantenimiento del presente proceso.
	2. Reemplazo de la parte de hardware defectuoso. Se incluyen revisión y reparación de monitores, siempre y cuando las partes a cambiar estén disponibles en el mercado y que hayan sido aprobados por el MRE de la bolsa de repuestos. De lo contrario se tendrá que cambiar el equipo, previa cotización y aceptación de la misma por parte del Ministerio. Se exceptúan elementos de consumo.
	3. Instalación, reinstalación y configuración de software, suministrado por el MRE, en el caso específico de sustitución de disco duro, el software deberá quedar debidamente instalado, configurado y en correcto funcionamiento por EL PROPONENTE, así como sus dispositivos anexos.
	4. Verificación del correcto funcionamiento del elemento luego de la intervención técnica.
	5. El tiempo máximo de atención y solución de cualquier problema luego de la solicitud inicial estará acorde con los ANS pactados.
	6. En caso de determinarse que el problema no puede ser resuelto dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud inicial del servicio, EL PROPONENTE deberá reemplazar el elemento averiado con uno de su propiedad teniendo en cuenta la cantidad de equipos de soporte disponibles por contrato, de características idénticas o superiores e instalarlo temporalmente en el sitio dentro del plazo establecido. La acción correctiva para dejar los

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	equipos y periféricos en perfecto estado de funcionamiento no será en ningún caso superior a los tiempos aquí descritos.
	7. Cuando se requiera retirar un equipo o componente de las instalaciones del MRE, se dispondrá de máximo cinco (5) días hábiles para devolver el equipo o sus partes reparadas y en perfecto estado de funcionamiento.
	8. En la reinstalación de software de los equipos de cómputo o formateo de estos, EL PROPONENTE deberá garantizar la información almacenada en dichos equipos, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato, siempre y cuando el daño no esté asociado a daños en el disco duro del equipo (previa validación técnica). Así como instalar y actualizar las versiones de librerías de sistemas operativos, office, aplicaciones y demás herramientas usadas en el MRE
	9. Los técnicos deberán trasladar los equipos de cómputo de las oficinas a la Dirección de gestión de tecnología e información o hacia las dependencias o sedes, cuando la necesidad lo amerite. El MRE se encargará de suministrar el transporte de estos equipos a las sedes.
Personal Técnico	EL PROPONENTE garantizará que todo el personal técnico atenderá de manera inmediata las instrucciones y recomendaciones realizadas por el supervisor del contrato o quien este delegue, para el correcto funcionamiento del servicio. Toda vez que sean impartidas a través del coordinador de la Mesa de Ayuda del Proponente.
	EL PROPONENTE garantizará que todo el personal técnico atenderá los problemas y servicios de soporte técnico presentados en la totalidad de los equipos de cómputo de propiedad del MRE tanto de hardware como de software.
	EL PROPONENTE deberá ofrecer de su propiedad un sistema de comunicación (avantel o celular), que siempre debe estar disponible para el servicio, con plan de telefonía para cada uno de los técnicos de soporte en sitio, para cada uno de los técnicos de salas de reuniones, para el coordinador de mesa de ayuda (con plan de datos), para el gestor de calidad, para gestor de incidentes y requerimientos, y dos compartidos para los agentes de atención telefónica (con plan de telefonía y de datos) y deberá entregar al Supervisor del contrato o al que éste designe el listado con los números de contacto. Total, de teléfonos solicitados para atender el servicio de Mesa de ayuda: quince (15) Los celulares, planes de telefonía y de datos solicitados, deben ser propiedad del PROPONENTE, no se aceptarán los celulares propiedad del personal que prestará el servicio de Mesa de ayuda, ni recargas a estos últimos.
	El MRE podrá solicitar en forma escrita el cambio del personal del proyecto, previa justificación por parte del supervisor del contrato. El reemplazo deberá realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al requerimiento, previa verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente anexo técnico.
	EL PROPONENTE garantizará que todos los Agentes de mesa de ayuda (telefónico, en sitio y salas de reuniones) deberá estar debidamente uniformado, identificado y con excelente presentación personal para el desempeño de sus funciones. Los uniformes (chalecos y/o camisas) deben estar identificados solamente con el logo de EL PROPONENTE.
	El cambio del personal de la Mesa de ayuda por parte del PROPONENTE será concertado con el MRE, y se debe realizar de forma gradual en grupos no mayores a tres (3) personas durante el mismo mes.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Disponibilidad del servicio y del personal técnico en las instalaciones del Ministerio	EL PROPONENTE garantizará que la prestación del servicio se realizará en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y sus sedes, donde EL PROPONENTE deberá garantizar la siguiente disponibilidad del personal técnico y coordinador de mesa de ayuda:
	· De lunes a viernes las 24 horas, debe haber al menos un (1) técnico y un (1) Agente de Atención telefónica por turnos prestando el servicio de soporte a las Misiones en el Exterior del MRE, en caso de que la cantidad de tiquetes abiertos requiera más personal el PROPONENTE se verá obligado a colocarlo de forma tal que se puedan cumplir los ANS.
	· Se deberá garantizar un horario de atención y solución de 7X24 durante la vigencia del contrato.
	• De lunes a viernes, en la hora de almuerzo mínimo deben quedar disponibles cuatro (4) técnicos atendiendo el servicio.
	No obstante, esta disponibilidad, se debe tener flexibilidad para atender eventos no programados o actividades extraordinarias en horarios diferentes a los estipulados con el número de técnicos requeridos por lo cual EL PROPONENTE deberá garantizar, los recursos de personal necesarios a la hora solicitada por el MRE. Los eventos no programados, se solicitarán con dos (2) horas de anticipación
BOLSA DE REPUESTOS	
Suministro de repuestos	El PROPONENTE deberá incluir una bolsa de recursos mensual que el MRE podrá utilizar para atender necesidades de repuestos, contratación de horas de soporte especializado, recursos adicionales, equipos de soporte adicionales, horas de consultoría, actualización de la herramienta de gestión.
	EL PROPONENTE deberá proveer los repuestos nuevos de acuerdo con los requerimientos del MRE y el valor se transferirá mensualmente, de acuerdo con los precios establecidos en el ANEXO FINANCIERO y la lista de repuestos.
	Se garantizará que cuando se considere conveniente el reemplazo de una parte, de ésta se realizará un diagnostico en forma coordinada entre el supervisor del MRE y el Coordinador de la Mesa de Ayuda y sí se concluye que por su deterioro como consecuencia del uso normal requiere ser cambiada o adicionada se incluirá dicho repuesto (memorias - discos duros, etc.), ya cotizado en la lista de repuestos. En caso de que no esté, deberá cotizarse y presentarse para su correspondiente aprobación.
	EL PROPONENTE garantizará que las partes que allí se reemplacen deben ser iguales o de superiores características a las que tiene el equipo instalado garantizando su perfecto funcionamiento. Una vez realizado el cambio de partes, estas (las partes dañadas) deben ser entregadas al supervisor del contrato del MRE en la Dirección de Gestión de Información y tecnología o a quien él designe del MRE.
	EL PROPONENTE deberá cotizar la totalidad de los repuestos definidos en el Cuadro 2. "LISTADO DE REPUESTOS", En caso de requerirse algún repuesto no incluido en el anexo, se deberá proveer a solicitud del supervisor del MRE, previa verificación de precios de mercado.
	EL PROPONENTE garantizará que el tiempo de entrega de repuestos que hacen parte del "LISTADO DE REPUESTOS" será de cinco (5) días hábiles máximo, contados a partir de la fecha de requerimiento y en caso de que el repuesto sea de difícil consecución, se deberá informar por escrito al supervisor del MRE, justificando la fecha de entrega, quien determinará si se puede otorgar el tiempo solicitado por EL PROPONENTE.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Soporte Técnico a Usuarios finales.	EL PROPONENTE deberá garantizar que proveerá el apoyo en el servicio de soporte técnico en aspectos informáticos que involucren herramientas de ofimática y conexiones a los sistemas de información, para resolver las solicitudes de los usuarios del MRE y las sedes ubicadas en la ciudad de Bogotá (Cancillería, legalizaciones avenida 19 con calle 98, Pasaportes calle 53, Salón VIP Aeropuerto el Dorado) y en Cartagena. En caso de que se reubique una oficina, EL PROPONENTE deberá incluirla dentro del soporte técnico a usuarios finales. Para el caso de que se cree una nueva sede, EL PROPONENTE deberá incluirla dentro del proyecto, para lo cual hará los respectivos requerimientos de espacio a la Entidad, y propondrá el personal adicional, incluidos los costos, para la atención de los usuarios de la nueva sede.
	EL PROPONENTE brindará apoyo técnico a los usuarios en el traslado, instalación, conexión, configuración, fallas y pruebas de equipos de proyección, requeridas en los salones u oficinas de EL MRE para los diferentes eventos y cuando se requiera la permanencia de un técnico en el evento.
	EL PROPONENTE garantizará que el personal técnico atenderá los problemas, incidentes y servicios de soporte técnico tanto de hardware como de software presentados en la plataforma actual objeto de mantenimiento.
	EL PROPONENTE garantizará que los técnicos deberán realizar soporte técnico a la totalidad de equipos de cómputo (computadores, portátiles, tables y otros,...) de propiedad del MRE.
	EL PROPONENTE garantizará que se dispondrá de técnicos en sitio, ubicados en las diferentes sedes del MRE: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, de acuerdo con los horarios descritos anteriormente, con el fin de brindar soporte a los diferentes requerimientos técnicos de estas oficinas.
	EL PROPONENTE garantizará que el personal técnico deberá acogerse a los procesos y procedimientos establecidos en el Área de Mesa de Ayuda y en general a los de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología del MRE, así como proponer mejora de los mismos para optimizar la prestación del servicio a los usuarios finales.
	EL PROPONENTE a través del Coordinador de la Mesa de Ayuda deberá recibir durante la primera reunión de ejecución del anexo para su uso y custodia un inventario general de equipos de cómputo, periféricos y equipos audiovisuales de propiedad del Ministerio que utilizará diariamente para el desempeño de sus funciones. Dicho inventario estará a cargo y será responsabilidad de EL PROPONENTE y en caso de pérdida, EL PROPONENTE deberá reponer los mismos.
Software de Soporte del servicio (Mesa de Ayuda y Control de Inventarios)	EL PROPONENTE deberá levantar y registrar la siguiente información:
	Hoja de vida de los equipos: Durante el mantenimiento preventivo, se debe realizar el levantamiento del inventario general para la totalidad de los equipos de cómputo de propiedad del MRE tanto de hardware como de software, revisando y registrando la información según instrucciones del supervisor del contrato en el software de control de inventario de hardware y software que el MRE tiene para tal fin.
	En la medida que se vaya ejecutando las actividades de mantenimiento, se levantará y registrará la información del inventario.
	EL PROPONENTE garantizará que, durante la ejecución del contrato, mantendrá el registro y actualización del inventario individual de cada máquina en el software de control de inventario de hardware y software que tiene el MRE para tal fin. La cantidad de equipos dependerá de las licencias con que cuente el MRE del Software para este fin. Cada 3 meses se elaborará un informe de inventario y se presentará al MRE. La información se tomará de la herramienta de gestión del MRE.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	Durante la ejecución del contrato, EL PROPONENTE deberá mantener actualizado dicho software con los mantenimientos preventivos y correctivos que se realicen a la totalidad de los equipos de cómputo de propiedad del MRE.
	El MRE cuenta con una solución de mesa de ayuda con control de inventario de hardware y software. Esta solución administra el servicio de soporte en Tecnología de Información a usuarios finales, permite el registro, control y seguimiento a incidentes y problemas, llevar controles especiales de eventos mediante la generación de alarmas que indican cambios en inventario de hardware y software, las cuales son programadas de acuerdo con las políticas del MRE, monitoreo constante de la configuración, localización, información histórica y uso de los activos de información tecnológica, entre otras funcionalidades. En tal sentido, el personal técnico deberá tener conocimiento en el manejo de la herramienta de mesa de ayuda y control de inventarios
	EL PROPONENTE debe garantizar que el personal técnico presentado para este proyecto ha recibido previamente capacitación en el manejo del software de mesa de ayuda y de control de inventario de hardware y software de Aranda o la herramienta que designe el Ministerio, según lo especificado en los ítems relacionado con los perfiles del presente anexo técnico.
Equipos de soporte	EL PROPONENTE deberá ofrecer equipos de soporte de su propiedad como stock de la operación, los cuales enviará a las dependencias del MRE en donde sean requeridos. Estos equipos se devolverán a EL PROPONENTE a la terminación del contrato. La cantidad de equipos de soporte solicitados como stock es de 12 equipos.
	EL PROPONENTE garantizará que los equipos de soporte relacionados a continuación sean independientes a los que requieran los técnicos para el desarrollo de las actividades propias de la ejecución del contrato:
	La cantidad mínima de equipos de soporte permanentes en las instalaciones del MRE Ministerio de Relaciones Exteriores son:
	Seis (6) computadores, con las siguientes características mínimas: Core i7 de séptima generación de 3.6 GHz, 8 GB de RAM, disco duro de 500 GB, Mouse, teclado, unidad DVD de lectura y escritura, tarjeta de red Ethernet 1000, con conector RJ45. Monitor LCD. Puertos USB 3.0 y HDMI. Inalámbrica: WIFI, Bluetooth.
	Seis (6) Portátiles, con las siguientes características mínimas: Core i7 de séptima generación de 3.6 GHz, 8GB de RAM, disco duro de 500 GB, Mouse, Teclado, Unidad DVD de lectura y escritura, red ethernet 1000, con conector RJ45, Puertos USB 3.0 y HDMI, Inalámbrica: WIFI, Bluetooth.
	Durante la ejecución del contrato se deberá actualizar tecnológicamente estos equipos y/o reemplazarlos por nueva tecnología, a solicitud del MRE.
	EL PROPONENTE será responsable por el licenciamiento del software de los equipos de soporte, tanto del sistema operativo como del office y antivirus.
	Este software deberá ser compatible con el software estándar del MRE.
	Para la Sede San Carlos, ocho (8) discos externos con conexión USB (3.0) de dos (2) Teras cada uno Para las Sedes Calle 98 y Calle 53, tres (3) discos externos con conexión USB (3.0) de 2 Teras cada uno. Lo anterior para cada una de estas sedes
	Nota: EL PROPONENTE, deberá suministrar equipos de cómputo ahorradores de energía (Energy Star) y los dispositivos que requiera el personal de soporte, relacionado en el numeral Organización del equipo de trabajo de la mesa de ayuda, para garantizar las actividades propias de la ejecución del contrato.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	EL MRE podrá retirar algún(os) equipo(s) de cómputo y/o periféricos del servicio de mantenimiento contratado por un periodo de tiempo definido o indefinidamente. Así mismo podrá adicionar algún(os) equipos(os) y/o periféricos para que sean cubiertos por el contrato a celebrar. En cualquiera de estos dos casos se transferirá en el mes correspondiente, únicamente, por el número de equipos y/o periféricos en producción a los que se les preste el servicio de mantenimiento. El valor de la adición y/o retiro de los equipos se tomará de acuerdo con el valor cotizado
	Cuando un elemento sea retirado por personal de EL PROPONENTE, se debe diligenciar el formato establecido por el MRE para dicho fin.

2. MODALIDAD DE SELECCIÓN

Para determinar la modalidad de selección que aplica al presente proceso, se tiene en cuenta lo señalado en los artículos 2.2.1.2.1.2.1 y 2.2.1.2.1.2.6 del Decreto 1082 de 2015: **Selección Abreviada por Subasta Inversa.**

3. PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial para la presente contratación es por la suma de **DOS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES SETENTA MIL TRESCIENTOS PESOS M/CTE ($ 2.339.070.300,00), INCLUIDO IVA Y DEMAS IMPUESTOS, TASAS CONTRIBUCIONES, COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A CARGO DEL CONTRATISTA,** discriminado de la siguiente forma:

- Para la vigencia 2018, hasta la suma de **NOVENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($93.451.045,00),** IVA Incluido, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar, respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.189618 del 10 de septiembre de 2018.

- Para la vigencia 2019, hasta la suma de **MIL CIENTO CINCUENTA Y CINCO MILLONES CINCUENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS DOCE PESOS M/CTE ($1.155.054.912,00),** IVA Incluido, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar, con cargo a la aprobación de vigencias futuras Ordinarias Presupuesto de Gastos de Funcionamiento, emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

- Para la vigencia 2020, hasta la suma de **MIL NOVENTA MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE ($1.090.564.343,00),** IVA Incluido, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar, con cargo a la aprobación de vigencias futuras Ordinarias Presupuesto de Gastos de Funcionamiento, emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El presupuesto anterior equivale a **SETECIENTOS TREINTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS DÓLARES (USD 736.276,),** de acuerdo con la tasa representativa del mercado del día 13 de noviembre de 2018, establecida por el Banco de la República en ($ 3.176,89)

4. PLAZO DE EJECUCION

El plazo para ejecutar el contrato resultante de este proceso será hasta el 30 de noviembre de 2020, contados a partir de la aprobación de las garantías previa expedición del registro presupuestal.

El lugar de ejecución del contrato: El lugar de ejecución del contrato resultante de este proceso será en la Sede principal del Ministerio de Relaciones Exteriores ubicada en la ciudad de Bogotá calle 10 No. 5-51, sus sedes de Pasaportes, Apostilla, Visas, Salón VIP en Bogotá y en la ciudad de Cartagena (Sede Casa del Marqués de Valdehoyos Centro, Calle de la Factoría # 36-57 Cartagena de Indias D.T. y C.

Forma de pago: El Ministerio de Relaciones Exteriores y/o Fondo Rotatorio pagará al Contratista el valor del contrato resultante de este proceso, una vez se encuentre aprobado el P.A.C (Programa Anual Mensualizado de Caja), así:

Los pagos se realizarán mensualmente, de acuerdo con el servicio efectivamente prestado y verificado el cumplimiento del objeto del contrato, el cual se cancelará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes previa presentación de la factura, presentación del certificado de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, presentación del informe de actividades y demás trámites administrativos a que haya lugar.

Previo a la presentación de un informe final de ejecución del contrato requerido por el supervisor, certificación de cumplimiento a satisfacción expedido por el supervisor del contrato y demás trámites administrativos a que haya lugar. Los pagos producto del presente proceso de selección serán consignados en la cuenta que el futuro contratista acredite como propia. El proponente que resulte adjudicatario del presente proceso deberá aportar certificación original reciente expedida por la entidad bancaria donde conste el número de la cuenta, persona natural o jurídica.

Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago y/o se presentan de manera incorrecta, el término para éste sólo empezará a contarse desde la fecha en que se aporte el último de los documentos y/o se presenten en debida forma. Las demoras ocasionadas por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Anexo con la factura de los bienes entregados y recibidos a satisfacción se deberá presentar la certificación(es) expedida(s) por el(los) revisor(es) fiscal(es) si el(los) mismo(s) se requiere(n) legalmente o por el representante legal, según corresponda, en la(s) que conste que el contratista o sus integrantes si es un consorcio o unión temporal durante el periodo de ejecución contractual respectivo ha(n) efectuado el pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social (salud, pensiones, Administradora de Riesgos Laborales) y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA), de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y en la Ley 1150 de 2007.

5. CRONOGRAMA DEL PROCESO

El Fondo Rotatorio del Ministerio Relaciones Exteriores dispondrá del siguiente cronograma para el trámite del presente proceso de selección:

DESCRIPCION	FECHAS
Publicación Aviso de Convocatoria Pública en el Portal Único de Contratación – SECOP II, Proyecto de Pliego de Condiciones y Estudios Previos	14 de noviembre de 2018
Observaciones al Proyecto de Pliego de Condiciones	Del 15 de noviembre al 21 de noviembre de 2018
• Respuesta a observaciones al proyecto de Pliego de Condiciones si hubiere lugar. • Acto Administrativo de Apertura, publicación del Pliego de Condiciones Definitivo en el Portal Único de Contratación – SECOP II.	26 de noviembre de 2018

DESCRIPCION	FECHAS
Plazo para que los interesados presenten observaciones al Pliego de Condiciones Definitivo	Del 26 al 28 de noviembre de 2018
Respuesta a observaciones al Pliego de Condiciones Definitivo si hubiere lugar	30 de noviembre de 2018
Publicación de Adendas si hubiere lugar	30 de noviembre de 2018
Presentación de Propuestas y Cierre del proceso	Hasta el 3 de diciembre de 2018 HORA: 15:00 Plataforma SECOP II
Verificación requisitos habilitantes y de la propuesta	Del 3 al 5 de diciembre de 2018
Traslado Informe de verificación	Del 6 al 10 de diciembre de 2018
Publicación del informe de habilitados y respuesta a las observaciones	11 de diciembre de 2018
Apertura del Sobre Económico, revisión de propuestas económicas y verificación de la propuesta económica más baja.	12 de diciembre de 2018 HORA: 10:00 A.M
Realización de la Subasta Inversa Electrónica	12 de diciembre de 2018 HORA: 2:30 P.M
Adjudicación del contrato	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la realización de la subasta inversa electrónica.
Firma del Contrato	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la adjudicación.
Publicación del Contrato en el Portal único de Contratación	Dentro de los (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato

6. PREPARACION PRESENTACION DE LAS PROPUESTAS

Los proponentes deben presentar sus Ofertas de MANERA DIGITAL a través de la plataforma de SECOP II, con los formatos contenidos en los anexos del presente proceso, en la fecha establecida en el Cronograma, y acompañadas de los documentos solicitados. Las Ofertas estarán vigentes por el término de noventa (90) días calendario, contados desde la fecha de presentación de Ofertas establecida en el Cronograma.

En caso de discrepancias entre números y letras prevalecerá la información en letras.

El idioma del proceso de selección es el castellano, y por lo tanto, se solicita que todos los documentos y certificaciones a los que se refiere el pliego de condiciones emitidos en idioma diferente al castellano, sean presentados en su idioma original y en traducción simple al castellano.

La presentación de las propuestas se efectuara a través de la de la plataforma de Secop II, en la cual se relacionaran las propuestas presentadas, indicando el orden de entrega, fecha y hora, o si por el contrario no se presenta ningún oferente.

La presentación de la propuesta constituye un compromiso entre el proponente y la Entidad, según el cual dicha propuesta, permanece abierta para su evaluación y aceptación durante la vigencia de la garantía de seriedad de la propuesta, so pena de hacerla efectiva si el proponente la retira, salvo que este retiro obedezca a la configuración de una causal de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente.

Nota- información confidencial. A pesar de que la naturaleza de la información solicitada para la presentación de las propuestas no tienen la vocación de constituir información que pueda ampararse en la reserva o el secreto protegido por la ley, los proponentes son responsables de advertir lo contrario en el caso en que las propuestas contuvieren información confidencial, privada o que configure secreto industrial, de acuerdo con la ley colombiana, indicando tal calidad y expresando las normas legales que lo fundamentan.

En todo caso, la Entidad se reserva el derecho de revelar dicha información a sus agentes o asesores, con el fin de evaluar la propuesta.

7. CONVOTATORIA A MIPYMES (NO APLICA)

De conformidad con lo establecido en el artículo 12º de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.4.2.2. y siguientes del Decreto 1082 de 2015, este proceso NO es susceptible de ser limitado a las Mipyme toda vez que el valor del presupuesto es menor a ciento veinticinco mil dólares americanos (USD$125.000).

8. PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES Y ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

El proyecto de pliegos de condiciones para este proceso de contratación, así como los estudios y documentos previos que sirvieron de base para su elaboración, se podrán consultar en el Portal Único de Contratación-Sistema Electrónico de la Contratación Pública - www.colombiacompra.gov.co, SECOP II, cualquier observación frente al desarrollo del proceso se recibirá a través de la plataforma.

9. ACUERDOS Y TRATADOS COMERCIALES EN MATERIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Los Acuerdos Comerciales son los tratados internacionales vigentes celebrados por el Estado Colombiano, que contienen derechos y obligaciones en materia de compras públicas. Es deber de la Entidad realizar un análisis acerca de la aplicación de los Acuerdos Comerciales al presente proceso de contratación, para lo cual se deberá diligenciar el siguiente cuadro, a partir de lo establecido en el **Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación**, publicado por Colombia Compra Eficiente en su página Web.

ACUERDO COMERCIAL		ENTIDAD ESTATAL INCLUIDA	PRESUPUESTO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN SUPERIOR AL VALOR DEL ACUERDO COMERCIAL	EXCEPCIÓN APLICABLE AL PROCESO DE CONTRATACIÓN	PROCESO DE CONTRATACIÓN CUBIERTO POR EL ACUERDO COMERCIAL
Alianza Pacífico	Chile	Si	Si	No	Si
	México	Si	Si	No	Si
	Perú	Si	Si	No	Si
Canadá		Si	Si	No	Si
Chile		Si	Si	No	Si
Corea		Si	Si	No	Si
Costa Rica		Si	Si	No	Si
Estados AELC		Si	Si	No	Si
Estados Unidos		Si	Si	No	Si
México		Si	Si	No	Si
	El Salvador			No	Si

Triángulo Norte		Si	Si		
	Guatemala	Si	Si	No	Si
	Honduras	Si	Si	No	Si
Unión Europea		Si	Si	Si	No
Comunidad Andina		Si	Si	Si	No

10. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO

ABIERTO EL PROCESO, EL PROPONENTE DEBERA DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS JURIDICOS, TÉCNICOS, ECONOMICOS Y FINANCIEROS ESTABLECIDOS DENTRO DEL PLIEGO DE CONDICIONES.

El presente aviso se emite y publica el día

CARLOS RODRIGUEZ BOCANEGRA
Secretario General

Elaboró: Javier Benavides Sáenz. Abogado Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos
Revisó: Melissa Montoya Quirama. Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos