

FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES 	CONTRATO No	182 de 2018
	CONTRATANTE:	FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
	NIT:	860.511.071-6
	CONTRATISTA:	SELCOMP INGENIERÍA S.A.S
	NIT.:	800.071.819-0
	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.
	PLAZO:	Será hasta el 30 de noviembre de 2020, contados a partir de la aprobación de las garantías previa expedición del registro presupuestal.
VALOR:	Por la suma de MIL NOVECIENTOS VEINTICINCO MILLONES NOVECIENTOS DIECISÉIS MIL CIENTO VEINTIOCHO PESOS M/CTE. (\$ 1.925.916.128) incluido el valor del IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar.	

Bogotá D.C., **21 DIC. 2018**

Entre los suscritos, **CARLOS RODRIGUEZ BOCANEGRA**, mayor de edad, con domicilio en Bogotá D.C., identificado con cédula de ciudadanía No. 79.313.417, en su calidad de Secretario General del **MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES** y Representante Legal del **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**, de conformidad con el Decreto No. 1664 del 31 de agosto de 2018 y las facultades en materia contractual conferidas por la Resolución Ministerial No. 5653 del 6 de julio de 2018, quien en adelante se denominará **EL FONDO**, por una parte, y por la otra, **SEGUNDO SALVADOR ANGULO**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía N° 79.344.243, domiciliado en la ciudad de Bogotá D.C., en calidad de representante legal de la empresa **SELCOMP INGENIERÍA S.A.S**, identificada con el NIT. 800.071.819-0, según consta en el certificado de existencia y representación de la Cámara de Comercio de Bogotá, y que en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrab,

2010

previas las siguientes consideraciones: a) Que mediante memorando I-GGTI-18-022924 de fecha 13 de noviembre de 2018, la Directora de Gestión de Información y Tecnología, solicitó al competente contractual, se adelante la presente contratación para lo cual adjuntó los respectivos estudios y documentos previos; b) Que teniendo en cuenta las características del objeto a contratar, la modalidad de selección que se utilizó fue la Selección Abreviada Subasta Inversa Electrónica, con sujeción al artículo 2 Numeral 2 literal a) de la Ley 1150 de 2007, reglamentado por el artículo 2.2.1.2.1.2.2 y siguientes del Decreto 1082 de 2015 c) Que el presente contrato se originó del proceso de Selección Abreviada Subasta Inversa Electrónica No. 013 de 2018 d). Que al momento de la apertura del proceso de selección descrito, se contó con la respectiva apropiación presupuestal que respalda el presente compromiso. e) Que el proceso de Selección Abreviada Subasta Inversa No. 013 de 2018, fue adjudicado mediante Acto Administrativo de fecha 17 de diciembre de 2018, de conformidad con la oferta presentada por la empresa **SELCOMP INGENIERÍA S.A.S**, la cual hace parte integral del presente contrato f) En consideración a todo lo anterior las partes han decidido celebrar el presente contrato el cual se registrará por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA. - 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.

CLÁUSULA SEGUNDA. - VALOR: Por la suma de MIL NOVECIENTOS VEINTICINCO MILLONES NOVECIENTOS DIECISÉIS MIL CIENTO VEINTIOCHO PESOS M/CTE. (\$ 1.925.916.128), incluido el valor del IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar.

RESUMEN COSTO POR VIGENCIA - CUADRO DE CANCELLERIA

OBJETO	VIGENCIA			VALOR TOTAL SERVICIO CON IVA
	2018	2019	2020	
Mantenimiento preventivo	\$ 0	\$ 36.376.608	\$ 36.376.608	\$ 72.753.216
Bolsa de Repuestos	\$ 15.138.116	\$ 16.033.703	\$ 16.632.392	\$ 47.804.211
Personal Mesa de Ayuda	\$ 69.552.163	\$ 886.003.228	\$ 849.803.311	\$ 1.805.358.702
TOTAL POR AÑO	\$ 84.690.279	\$ 938.413.539	\$ 902.812.310	\$ 1.925.916.128

CUADRO 1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO. DOS MANTENIMIENTOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

DESCRIPCIÓN	No. EQUIPOS	2019 (12 meses)				
		Personal dedicado al mantenimiento preventivo	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)	PRECIO TOTAL ESTIMADO MENSUAL (CON IVA)
EQUIPOS DE COMPUTO	1126	5 técnicos	\$ 15.900	\$ 3.021	\$ 18.921	\$ 21.305.046
PLOTTER	1		\$ 73.900	\$ 14.041	\$ 87.941	\$ 87.941
MESA DIGITALIZADORA	1		\$ 73.154	\$ 13.899	\$ 87.053	\$ 87.053
LECTOR DE BARRAS DOLPHIN 7600	30		\$ 22.535	\$ 4.282	\$ 26.817	\$ 804.500
CAMARA DIGITAL CANNON	57		\$ 33.800	\$ 6.422	\$ 40.222	\$ 2.292.654
OTRAS CAMARAS (GENIUS ESENSE)	8		\$ 33.800	\$ 6.422	\$ 40.222	\$ 321.776
SCANNER	88		\$ 50.705	\$ 9.634	\$ 60.339	\$ 5.309.828
PAD FIRMA	53		\$ 22.535	\$ 4.282	\$ 26.817	\$ 1.421.282
HUELLERO	75		\$ 28.169	\$ 5.352	\$ 33.521	\$ 2.514.083
IMPRESORA DATAMAX E-4204B	5		\$ 33.800	\$ 6.422	\$ 40.222	\$ 201.110
IMPRESORA EPSON T25	3		\$ 33.800	\$ 6.422	\$ 40.222	\$ 120.666
IMPRESORA EPSON L800	17		\$ 33.800	\$ 6.422	\$ 40.222	\$ 683.774
VIDEO BEAM EPSON	9		\$ 50.705	\$ 9.634	\$ 60.339	\$ 543.051
TABLERO INTERACTIVO SMART BOARD	7		\$ 67.607	\$ 12.845	\$ 80.452	\$ 563.166
VIDEO PROYECTOR BRIGHT LINK TIRO CORTO	2		\$ 50.705	\$ 9.634	\$ 60.339	\$ 120.678
	1482			Valor Total (Incluido IVA)		

DESCRIPCIÓN	No. EQUIPOS	2020 (11 meses)				
		Personal dedicado al mantenimiento preventivo	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)	PRECIO TOTAL ESTIMADO MENSUAL (CON IVA)
EQUIPOS DE COMPUTO	1126	5 técnicos	\$ 15.900	\$ 3.021	\$ 18.921	\$ 21.305.046
PLOTTER	1		\$ 73.900	\$ 14.041	\$ 87.941	\$ 87.941
MESA DIGITALIZADORA	1		\$ 73.154	\$ 13.899	\$ 87.053	\$ 87.053
LECTOR DE BARRAS DOLPHIN 7600	30		\$ 22.535	\$ 4.282	\$ 26.817	\$ 804.500
CAMARA DIGITAL CANNON	57		\$ 33.800	\$ 6.422	\$ 40.222	\$ 2.292.654
OTRAS CAMARAS (GENIUS ESENSE)	8		\$ 33.800	\$ 6.422	\$ 40.222	\$ 321.776
SCANNER	88		\$ 50.705	\$ 9.634	\$ 60.339	\$ 5.309.828
PAD FIRMA	53		\$ 22.535	\$ 4.282	\$ 26.817	\$ 1.421.282
HUELLERO	75		\$ 28.169	\$ 5.352	\$ 33.521	\$ 2.514.083
IMPRESORA DATAMAX 4204B E-	5		\$ 33.800	\$ 6.422	\$ 40.222	\$ 201.110
IMPRESORA EPSON T25	3		\$ 33.800	\$ 6.422	\$ 40.222	\$ 120.666
IMPRESORA EPSON L800	17		\$ 33.800	\$ 6.422	\$ 40.222	\$ 683.774
VIDEO BEAM EPSON	9		\$ 50.705	\$ 9.634	\$ 60.339	\$ 543.051
TABLERO INTERACTIVO SMART BOARD	7		\$ 67.607	\$ 12.845	\$ 80.452	\$ 563.166
VIDEO PROYECTOR BRIGHT LINK TIRO CORTO	2		\$ 50.705	\$ 9.634	\$ 60.339	\$ 120.678
	1482			Valor Total (Incluido IVA)		\$ 36.376.608

CUADRO 2. BOLSA DE REPUESTOS - PARA DICIEMBRE DE 2018

BOLSA DE REPUESTOS 2018

CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)
1	DISCO DURO INTERNO PARA PC DE 500 GB SATA	\$ 169.635	\$ 32.231	\$ 201.866
1	DIMM DE MEMORIA DDR2 DE 667 2GB	\$ 59.373	\$ 11.281	\$ 70.654
1	MEMORIA DIMM-DDR3 1333 4GB	\$ 107.718	\$ 20.466	\$ 128.184
1	MOUSE CON CONECTOR USB	\$ 17.008	\$ 3.232	\$ 20.240
1	TECLADOS EN ESPAÑOL CON CONECTOR USB	\$ 29.539	\$ 5.612	\$ 35.151
1	UNIDAD DE DVD -RW INTERNA	\$ 70.716	\$ 13.436	\$ 84.152
1	FUENTES DE PODER ATX	\$ 85.038	\$ 16.157	\$ 101.195
1	BATERIAS DE 3.0 V 19	\$ 94.434	\$ 17.942	\$ 112.376
1	TARJETAS DE RED FAST ETHERNET /1000 MBPS PCI	\$ 35.806	\$ 6.803	\$ 42.609
1	LECTOR CODIGO DE BARRAS CONECTOR USB 2.5	\$ 219.309	\$ 41.669	\$ 260.978
1	LECTOR DE MEMORIA USB 3.0 DUAL-SLOT READER (UDMA7) USB 3.0 INTERFACE	\$ 98.465	\$ 18.708	\$ 117.173
1	LASER POINTER (QUE PROYECTE SU LUZ EN TV, PARED Y/O TABLERO ACRÍLICO)	\$ 49.232	\$ 9.354	\$ 58.586
1	TIPO C ADAPTADOR DE CABLE USB 1 A 4 (HDMI, VGA, USB 2.0/3.0, ETHERNET) ADAPTADOR PARA MACBOOK / MACBOOK AIR / MACBOOK PRO	\$ 273.016	\$ 51.873	\$ 324.889
1	TIPO C ADAPTADOR DE CABLE USB 1 A 4 (HDMI, USB2.0/3.0, ETHERNET, SD) MACBOOK / MACBOOK AIR /	\$ 273.016	\$ 51.873	\$ 324.889

1	ADAPTADOR USB 2.0/3.0 A ETHERNET	\$ 80.562	\$ 15.307	\$ 95.869
1	ADAPTADOR DE RED LAN ETHERNET USB TIPO C (PARA MAC E INTEL)	\$ 71.611	\$ 13.606	\$ 85.217
1	ADAPTADOR CONVERTIDOR MICRO USB A TIPO C	\$ 58.184	\$ 11.055	\$ 69.239
1	CABLE VGA DE 5,0 Mts	\$ 58.184	\$ 11.055	\$ 69.239
1	CABLE VGA DE 10 Mts	\$ 13.427	\$ 2.551	\$ 15.978
1	CABLE VGA DE 15 Mts	\$ 23.273	\$ 4.422	\$ 27.695
1	CABLE HDMI DE 1.8 Mts	\$ 30.434	\$ 5.782	\$ 36.216
1	CABLE HDMI DE 5.0 Mts	\$ 8.056	\$ 1.531	\$ 9.587
1	CABLE HDMI DE 10 Mts	\$ 15.218	\$ 2.891	\$ 18.109
1	CABLE HDMI DE 15 Mts	\$ 26.854	\$ 5.102	\$ 31.956
1	CABLE MINI-HDMI TO HDMI DE 5 METROS	\$ 38.491	\$ 7.313	\$ 45.804
1	CABLES USB 1.8 MTS	\$ 14.323	\$ 2.721	\$ 17.044
1	CABLES USB 3.0 MTS	\$ 5.819	\$ 1.106	\$ 6.925
1	CABLES USB 5.0 MTS	\$ 9.846	\$ 1.871	\$ 11.717
	CABLES USB DE 5 PINES 1.8 MTS	\$ 18.350	\$ 3.487	\$ 21.837
1	CABLES USB TIPO C 3.0 3 MTS	\$ 7.161	\$ 1.361	\$ 8.522
1	MONITORES DE 17" LCD	\$ 44.757	\$ 8.504	\$ 53.261
1	CABLE DE VIDEO VGA MONITOR	\$ 241.687	\$ 45.921	\$ 287.608
1	CARGADOR PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S 90W Y LENOVO Z50	\$ 67.135	\$ 12.756	\$ 79.891
1	BATERIA PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50	\$ 73.401	\$ 13.946	\$ 87.347
1	MEMORIA RAM PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S 4GB DDR3 1333 MHz Y LENOVO Z50	\$ 111.892	\$ 21.259	\$ 133.151
1	MEMORIA RAM PARA ALL IN ONE LENOVO THINKCENTRE 8GB DDR4 2133 MHz	\$ 89.514	\$ 17.008	\$ 106.522

1	MEMORIA RAM 8GB DDR3L - PC12800/1600 MHz	\$ 205.881	\$ 39.117	\$ 244.998
1	TECLADO PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50	\$ 170.075	\$ 32.314	\$ 202.389
1	DISCO DURO PARA PORTATILES 500 GB SATA II	\$ 107.417	\$ 20.409	\$ 127.826
1	TARJETA ACELERADORA DE VIDEO 2 GB DDR3	\$ 125.318	\$ 23.810	\$ 149.128
1	DISCO DURO EXTERNO 2 TB USB 3.0	\$ 145.012	\$ 27.552	\$ 172.564
1	DISCO DURO EXTERNO 3 TB USB 3.0	\$ 214.832	\$ 40.818	\$ 255.650
1	DISCO DURO EXTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 1 TB USB 3.0	\$ 322.247	\$ 61.227	\$ 383.474
1	DISCO DURO EXTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 2 TB USB 3.0	\$ 751.914	\$ 142.864	\$ 894.778
1	DISCO DURO INTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 500 GB - 2.5" - 7 O 9.5 MM	\$ 326.724	\$ 62.078	\$ 388.802
1	DISCO DURO INTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 1 TB - 2.5" - 7 O 9.5 MM	\$ 814.573	\$ 154.769	\$ 969.342
1	GUAYA PORTÁTIL MARCA TARGUS PA410U	\$ 596.757	\$ 113.384	\$ 710.141
1	MEMORIA USB 16 GB 3.0	\$ 41.820	\$ 7.946	\$ 49.766
1	MEMORIA USB 32 GB 3.0	\$ 74.202	\$ 14.098	\$ 88.300
1	MEMORIA USB 64 GB 3.0	\$ 163.936	\$ 31.148	\$ 195.084
1	MEMORIA USB 128 GB 3.0	\$ 298.259	\$ 56.669	\$ 354.928
1	MEMORIA MICRO SD 32 GB CLASS 10	\$ 71.611	\$ 13.606	\$ 85.217
1	MEMORIA MICRO SD 64 GB CLASS 10	\$ 93.768	\$ 17.816	\$ 111.584
1	MEMORIA MICRO SD 128 GB CLASS 10	\$ 386.671	\$ 73.467	\$ 460.138

1	CINTAS PARA BACKUP HP C7975A LTO -5	\$ 109.565	\$ 20.817	\$ 130.382
1	CINTAS PARA BACKUP HP C7976A LTO -6	\$ 155.485	\$ 29.542	\$ 185.027
1	DIADEMA USB	\$ 109.565	\$ 20.817	\$ 130.382
1	CAMARAS WEB USB	\$ 117.173	\$ 22.263	\$ 139.436
1	PANTALLA LCD PARA HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50	\$ 138.477	\$ 26.311	\$ 164.788
1	PAR DE PARLANTES CON CONEXIÓN USB PARA PC	\$ 143.221	\$ 27.212	\$ 170.433
1	MICRÓFONO PARLANTE REFERENCIA JABRA SPEAK 510 MS	\$ 22.378	\$ 4.252	\$ 26.630
1	BASE REFRIGERANTE PARA PORTATIL	\$ 680.303	\$ 129.258	\$ 809.561
1	LECTOR MULTITARJETAS	\$ 49.000	\$ 9.310	\$ 58.310
1	MULTI HUB USB	\$ 62.660	\$ 11.905	\$ 74.565
1	CONVERTIDOR DE USB A RJ45	\$ 31.329	\$ 5.953	\$ 37.282
1	SPLITTER 4 PUERTOS HDMI	\$ 112.912	\$ 21.453	\$ 134.365
1	SPLITTER 4 PUERTOS VGA	\$ 117.173	\$ 22.263	\$ 139.436
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON Power Lite EB- 1775W	\$ 416.238	\$ 79.085	\$ 495.323
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON Link 455WM +	\$ 511.301	\$ 97.147	\$ 608.448
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON S12+	\$ 436.737	\$ 82.980	\$ 519.717
1	VIDEO PROYECTOR PORTÁTIL CONEXIÓN INALÁMBRICA WI-FI IEEE 802.11 a/b/g/n, HDMI, BLUETOOTH, PUERTOS USB, PROYECCIÓN DE HAZ	\$ 1.906.088	\$ 362.157	\$ 2.268.245

CUADRO 2. BOLSA DE REPUESTOS - PARA EL AÑO 2019

BOLSA DE REPUESTOS 2019

CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)
1	DISCO DURO INTERNO PARA PC DE 500 GB SATA	\$ 188.900	\$ 35.891	\$ 224.794
1	DIMM DE MEMORIA DDR2 DE 667 2GB	\$ 66.100	\$ 12.562	\$ 78.678
1	MEMORIA DIMM DDR3 1333 4GB	\$ 120.000	\$ 22.791	\$ 142.744
1	MOUSE CON CONECTOR USB	\$ 18.000	\$ 3.410	\$ 21.356
1	TECLADOS EN ESPAÑOL CON CONECTOR USB	\$ 31.200	\$ 5.922	\$ 37.090
1	UNIDAD DE DVD -RW INTERNA	\$ 74.600	\$ 14.177	\$ 88.794
1	FUENTES DE PODER ATX	\$ 89.700	\$ 17.049	\$ 106.778
1	BATERIAS DE 3.0 V 19	\$ 99.700	\$ 18.932	\$ 118.572
1	TARJETAS DE RED FAST ETHERNET /1000 MBPS PCI	\$ 37.800	\$ 7.178	\$ 44.959
1	LECTOR CODIGO DE BARRAS CONECTOR USB 2.5	\$ 231.400	\$ 43.967	\$ 275.373
1	LECTOR DE MEMORIA USB 3.0 DUAL-SLOT READER (UDMA 7) USB 3.0 INTERFACE	\$ 103.900	\$ 19.740	\$ 123.637
1	LASER POINTER (QUE PROYECTE SU LUZ EN TV, PARED Y/O TABLERO ACRÍLICO)	\$ 52.000	\$ 9.870	\$ 61.818
1	TIPO C ADAPTADOR DE CABLE USB 1 A 4 (HDMI, VGA, USB 2.0/3.0, ETHERNET) ADAPTADOR PARA MACBOOK / MACBOOK AIR / MACBOOK PRO	\$ 288.000	\$ 54.734	\$ 342.810
1	TIPO C ADAPTADOR DE CABLE USB 1 A 4 (HDMI, USB 2.0/3.0, ETHERNET, SD) MACBOOK / MACBOOK AIR / MACBOOK PRO	\$ 288.000	\$ 54.734	\$ 342.810
1	ADAPTADOR USB 2.0/3.0 A ETHERNET	\$ 85.000	\$ 16.151	\$ 101.157
1	ADAPTADOR DE RED LAN ETHERNET USB TIPO C (PARA MAC E INTEL)	\$ 75.600	\$ 14.357	\$ 89.917
1	ADAPTADOR CONVERTIDOR MICRO USB A TIPO C	\$ 61.400	\$ 11.665	\$ 73.058
1	CABLE VGA DE 5,0 Ms	\$ 61.400	\$ 11.665	\$ 73.058

1	CABLE VGA DE 10 Mts	\$ 14.200	\$ 2.692	\$ 16.859
1	CABLE VGA DE 15 Mts	\$ 24.600	\$ 4.666	\$ 29.224
1	CABLE HDMI DE 1.8 Mts	\$ 32.100	\$ 6.102	\$ 38.215
1	CABLE HDMI DE 5.0 Mts	\$ 8.500	\$ 1.615	\$ 10.116
1	CABLE HDMI DE 10 Mts	\$ 16.000	\$ 3.051	\$ 19.108
1	CABLE HDMI DE 15 Mts	\$ 28.300	\$ 5.384	\$ 33.719
1	CABLE MINI-HDMI TO HDMI DE 5 METROS	\$ 40.600	\$ 7.717	\$ 48.330
1	CABLES USB 1.8 MTS	\$ 15.100	\$ 2.871	\$ 17.984
1	CABLES USB 3.0 MTS	\$ 6.200	\$ 1.166	\$ 7.306
1	CABLES USB 5.0 MTS	\$ 10.400	\$ 1.974	\$ 12.363
1	CABLES USB DE 5 PINES 1.8 MTS	\$ 19.400	\$ 3.679	\$ 23.041
1	CABLES USB TIPO C 3.0 3 MTS	\$ 7.600	\$ 1.436	\$ 8.991
1	MONITORES DE 17" LCD	\$ 47.200	\$ 8.973	\$ 56.198
1	CABLE DE VIDEO VGA MONITOR	\$ 255.000	\$ 48.454	\$ 303.472
1	CARGADOR PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S 90W Y LENOVO Z50	\$ 67.100	\$ 13.964	\$ 87.347
1	BATERIA PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50	\$ 77.400	\$ 14.716	\$ 92.166
1	MEMORIA RAM PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S 4GB DDR3 1333 MHz Y LENOVO Z50	\$ 118.000	\$ 22.432	\$ 140.496
1	MEMORIA RAM PARA ALL IN ONE LENOVO THINKCENTRE 8GB DDR4 2133 MHz	\$ 94.500	\$ 17.946	\$ 112.397
1	MEMORIA RAM 8GB DDR3L - PC12800/1600 MHz	\$ 217.200	\$ 41.275	\$ 258.512
1	TECLADO PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50	\$ 179.400	\$ 34.097	\$ 213.554
1	DISCO DURO PARA PORTATILES 500 GB SATA II	\$ 113.300	\$ 21.535	\$ 134.877
1	TARJETA ACELERADORA DE VIDEO 2 GB DDR3	\$ 132.300	\$ 25.124	\$ 157.355
1	DISCO DURO EXTERNO 2 TB USB 3.0	\$ 153.000	\$ 29.072	\$ 182.083
1	DISCO DURO EXTERNO 3 TB USB 3.0	\$ 226.700	\$ 43.070	\$ 269.752
1	DISCO DURO EXTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 1 TB USB 3.0	\$ 340.000	\$ 64.605	\$ 404.629
1	DISCO DURO EXTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 2 TB USB 3.0	\$ 793.400	\$ 150.744	\$ 944.134
1	DISCO DURO INTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 500 GB - 2.5" - 7 O 9.5 MM	\$ 344.800	\$ 65.502	\$ 410.249
1	DISCO DURO INTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 1 TB - 2.5" - 7 O 9.5 MM	\$ 859.500	\$ 163.306	\$ 1.022.812

1	GUAYA PORTÁTIL MARCA TARGUS PA410U	\$ 629.700	\$ 119.638	\$ 749.313
1	MEMORIA USB 16 GB 3.0	\$ 44.100	\$ 8.384	\$ 52.510
1	MEMORIA USB 32 GB 3.0	\$ 78.300	\$ 14.876	\$ 93.171
1	MEMORIA USB 64 GB 3.0	\$ 173.000	\$ 32.866	\$ 205.845
1	MEMORIA USB 128 GB 3.0	\$ 314.700	\$ 59.795	\$ 374.507
1	MEMORIA MICRO SD 32 GB CLASS 10	\$ 75.600	\$ 14.357	\$ 89.917
1	MEMORIA MICRO SD 64 GB CLASS 10	\$ 99.000	\$ 18.799	\$ 117.740
1	MEMORIA MICRO SD 128 GB CLASS 10	\$ 408.000	\$ 77.520	\$ 485.521
1	CINTAS PARA BACKUP HP C7975A LTO -5	\$ 115.600	\$ 21.966	\$ 137.574
1	CINTAS PARA BACKUP HP C7976A LTO -6	\$ 164.000	\$ 31.172	\$ 195.234
1	DIADEMA USB	\$ 115.600	\$ 21.966	\$ 137.574
1	CAMARAS WEB USB	\$ 123.600	\$ 23.491	\$ 147.128
1	PANTALLA LCD PARA HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50	\$ 146.100	\$ 27.762	\$ 173.878
1	PAR DE PARLANTES CON CONEXIÓN USB PARA PC	\$ 151.100	\$ 28.713	\$ 179.835
1	MICRÓFONO PARLANTE REFERENCIA JABRA SPEAK 510 MS	\$ 23.600	\$ 4.486	\$ 28.099
1	BASE REFRIGERANTE PARA PORTATIL	\$ 717.800	\$ 136.388	\$ 854.217
1	LECTOR MULTITARJETAS	\$ 51.700	\$ 9.824	\$ 61.527
1	MULTI HUB USB	\$ 66.200	\$ 12.562	\$ 78.678
1	CONVERTIDOR DE USB A RJ45	\$ 33.100	\$ 6.281	\$ 39.339
1	SPLITTER 4 PUERTOS HDMI	\$ 119.200	\$ 22.637	\$ 141.778
1	SPLITTER 4 PUERTOS VGA	\$ 123.600	\$ 23.491	\$ 147.128
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON Power Lite EB-1775W	\$ 439.200	\$ 83.448	\$ 522.645
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON Link 455W +	\$ 539.500	\$ 102.506	\$ 642.012
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON S12+	\$ 460.800	\$ 87.557	\$ 548.385
1	VIDEO PROYECTOR PORTÁTIL CONEXIÓN INALÁMBRICA WI-FI IEEE 802.11 a/b/g/n, HDMI, BLUETOOTH, PUERTOS USB, PROYECCIÓN DE HAZ LÁSER	\$ 2.046.100	\$ 381.137	\$ 2.387.122

CUADRO 2. BOLSA DE REPUESTOS - PARA LOS MESES DE ENERO A NOVIEMBRE DE 2020

BOLSA DE REPUESTOS 2020				
CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)
1	DISCO DURO INTERNO PARA PC DE 500 GB SATA	\$ 201.000	\$ 38.190	\$ 239.190
1	DIMM DE MEMORIA DDR2 DE 667 2GB	\$ 70.300	\$ 13.357	\$ 83.657
1	MEMORIA DIMM DDR3 1333 4GB	\$ 128.100	\$ 24.339	\$ 152.439
1	MOUSE CON CONECTOR USB	\$ 18.900	\$ 3.591	\$ 22.491
1	TECLADOS EN ESPAÑOL CON CONECTOR USB	\$ 33.200	\$ 6.308	\$ 39.508
1	UNIDAD DE DVD -RW INTERNA	\$ 79.600	\$ 15.124	\$ 94.724
1	FUENTES DE PODER ATX	\$ 94.200	\$ 17.898	\$ 112.098
1	BATERIAS DE 3.0 V 19	\$ 104.500	\$ 19.855	\$ 124.355
1	TARJETAS DE RED FAST ETHERNET /1000 MBPS PCI	\$ 40.200	\$ 7.638	\$ 47.838
1	LECTOR CODIGO DE BARRAS CONECTOR USB 2.5	\$ 246.500	\$ 46.835	\$ 293.335
1	LECTOR DE MEMORIA USB 3.0 DUAL-SLOT READER (UDMA7) USB 3.0 INTERFACE	\$ 110.800	\$ 21.052	\$ 131.852
1	LASER POINTER (QUE PROYECTE SU LUZ EN TV, PARED Y/O TABLERO ACRÍLICO)	\$ 55.400	\$ 10.526	\$ 65.926
1	TIPO C ADAPTADOR DE CABLE USB 1 A 4 (HDMI, VGA, USB 2.0/3.0, ETHERNET) ADAPTADOR PARA MACBOOK / MACBOOK AIR / MACBOOK PRO	\$ 308.200	\$ 58.558	\$ 366.758
1	TIPO C ADAPTADOR DE CABLE USB 1 A 4 (HDMI, USB 2.0/3.0, ETHERNET, SD) MACBOOK / MACBOOK AIR / MACBOOK PRO	\$ 308.000	\$ 58.520	\$ 366.520
1	ADAPTADOR USB 2.0/3.0 A ETHERNET	\$ 90.800	\$ 17.252	\$ 108.052
1	ADAPTADOR DE RED LAN ETHERNET USB TIPO C (PARA MAC E INTEL)	\$ 80.900	\$ 15.371	\$ 96.271
1	ADAPTADOR CONVERTIDOR MICRO USB A TIPO C	\$ 65.700	\$ 12.483	\$ 78.183
1	CABLE VGA DE 5,0 Mts	\$ 65.600	\$ 12.464	\$ 78.064
1	CABLE VGA DE 10 Mts	\$ 15.100	\$ 2.869	\$ 17.969

1	CABLE VGA DE 15 Mts	\$ 26.300	\$ 4.997	\$ 31.297
1	CABLE HDMI DE 1.8 Mts	\$ 34.400	\$ 6.536	\$ 40.936
1	CABLE HDMI DE 5.0 Mts	\$ 9.100	\$ 1.729	\$ 10.829
1	CABLE HDMI DE 10 Mts	\$ 17.200	\$ 3.268	\$ 20.468
1	CABLE HDMI DE 15 Mts	\$ 30.300	\$ 5.757	\$ 36.057
1	CABLE MINI-HDMI TO HDMI DE 5 METROS	\$ 43.400	\$ 8.246	\$ 51.646
1	CABLES USB 1.8 MTS	\$ 15.900	\$ 3.021	\$ 18.921
1	CABLES USB 3.0 MTS	\$ 6.600	\$ 1.254	\$ 7.854
1	CABLES USB 5.0 MTS	\$ 11.000	\$ 2.090	\$ 13.090
	CABLES USB DE 5 PINES 1.8 MTS	\$ 20.500	\$ 3.895	\$ 24.395
1	CABLES USB TIPO C 3.0 3 MTS	\$ 8.000	\$ 1.520	\$ 9.520
1	MONITORES DE 17" LCD	\$ 49.800	\$ 9.462	\$ 59.262
1	CABLE DE VIDEO VGA MONITOR	\$ 269.600	\$ 51.224	\$ 320.824
1	CARGADOR PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S 90W Y LENOVO Z50	\$ 75.300	\$ 14.307	\$ 89.607
1	BATERIA PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50	\$ 82.200	\$ 15.618	\$ 97.818
1	MEMORIA RAM PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S 4GB DDR3 1333 MHz Y LENOVO Z50	\$ 125.000	\$ 23.750	\$ 148.750
1	MEMORIA RAM PARA ALL IN ONE LENOVO THINKCENTRE 8GB DDR4 2133 MHz	\$ 99.600	\$ 18.924	\$ 118.524
1	MEMORIA RAM 8GB DDR3L - PC12800/1600 MHz	\$ 227.000	\$ 43.130	\$ 270.130
1	TECLADO PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50	\$ 181.400	\$ 34.466	\$ 215.866
1	DISCO DURO PARA PORTATILES 500 GB SATA II	\$ 118.400	\$ 22.496	\$ 140.896
1	TARJETA ACELERADORA DE VIDEO 2 GB DDR3	\$ 133.000	\$ 25.270	\$ 158.270
1	DISCO DURO EXTERNO 2 TB USB 3.0	\$ 156.500	\$ 29.735	\$ 186.235
1	DISCO DURO EXTERNO 3 TB USB 3.0	\$ 242.000	\$ 45.980	\$ 287.980
1	DISCO DURO EXTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 1 TB USB 3.0	\$ 362.200	\$ 68.818	\$ 431.018
1	DISCO DURO EXTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 2 TB USB 3.0	\$ 839.300	\$ 159.467	\$ 998.767
1	DISCO DURO INTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 500 GB - 2.5" - 7 O 9.5 MM	\$ 361.000	\$ 68.590	\$ 429.590
1	DISCO DURO INTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 1 TB - 2.5" - 7 O 9.5 MM	\$ 915.600	\$ 173.964	\$ 1.089.564

1	GUAYA PORTÁTIL MARCA TARGUS PA410U	\$ 669.600	\$ 127.224	\$ 796.824
1	MEMORIA USB 16 GB 3.0	\$ 46.000	\$ 8.740	\$ 54.740
1	MEMORIA USB 32 GB 3.0	\$ 83.100	\$ 15.789	\$ 98.889
1	MEMORIA USB 64 GB 3.0	\$ 183.100	\$ 34.789	\$ 217.889
1	MEMORIA USB 128 GB 3.0	\$ 334.200	\$ 63.498	\$ 397.698
1	MEMORIA MICRO SD 32 GB CLASS 10	\$ 80.200	\$ 15.238	\$ 95.438
1	MEMORIA MICRO SD 64 GB CLASS 10	\$ 104.900	\$ 19.931	\$ 124.831
1	MEMORIA MICRO SD 128 GB CLASS 10	\$ 432.300	\$ 82.137	\$ 514.437
1	CINTAS PARA BACKUP HP C7975A LTO -5	\$ 123.600	\$ 23.484	\$ 147.084
1	CINTAS PARA BACKUP HP C7976A LTO -6	\$ 166.800	\$ 31.692	\$ 198.492
1	DIADEMA USB	\$ 123.400	\$ 23.446	\$ 146.846
1	CAMARAS WEB USB	\$ 131.800	\$ 25.042	\$ 156.842
1	PANTALLA LCD PARA HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50	\$ 156.100	\$ 29.659	\$ 185.759
1	PAR DE PARLANTES CON CONEXIÓN USB PARA PC	\$ 160.500	\$ 30.495	\$ 190.995
1	MICRÓFONO PARLANTE REFERENCIA JABRA SPEAK 510 MS	\$ 25.000	\$ 4.750	\$ 29.750
1	BASE REFRIGERANTE PARA PORTATIL	\$ 744.800	\$ 141.512	\$ 886.312
1	LECTOR MULTITARJETAS	\$ 53.800	\$ 10.222	\$ 64.022
1	MULTI HUB USB	\$ 68.500	\$ 13.015	\$ 81.515
1	CONVERTIDOR DE USB A RJ45	\$ 30.400	\$ 5.776	\$ 36.176
1	SPLITTER 4 PUERTOS HDMI	\$ 127.600	\$ 24.244	\$ 151.844
1	SPLITTER 4 PUERTOS VGA	\$ 6.300	\$ 1.197	\$ 7.497
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON Power Lite EB-1775W	\$ 470.400	\$ 89.376	\$ 559.776
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON Link 455W+	\$ 577.800	\$ 109.782	\$ 687.582
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON S12+	\$ 423.000	\$ 80.370	\$ 503.370
1	VIDEO PROYECTOR PORTÁTIL CONEXIÓN INALÁMBRICA WI-FI IEEE 802.11 a/b/g/n, HDMI,	\$ 2.076.000	\$ 394.440	\$ 2.470.440

CUADRO 3. PERSONAL MESA DE AYUDA

PERIODO 2018 (1 MES) - DICIEMBRE						
ITEM	ROL	Personas disponibles según horario	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)	PRECIO TOTAL ESTIMADO MENSUAL (CON IVA)
1	Coordinador Mesa de Ayuda	1	\$ 3.936.765	\$ 747.985	\$ 4.684.750	\$ 4.684.750
2	Gestor de Incidentes y Requerimientos	1	\$ 2.895.587	\$ 550.162	\$ 3.445.749	\$ 3.445.749
3	Especialista de Aseguramiento de Calidad	1	\$ 2.895.587	\$ 550.162	\$ 3.445.749	\$ 3.445.749
4	Especialista herramienta de gestión	1	\$ 4.384.702	\$ 833.093	\$ 5.217.795	\$ 5.217.795
5	Agentes de Mesa de Ayuda Atención Telefónica, Sitio y salas de Videoconferencia - Sedes San Carlos, Calle 98 y Calle 53	24	\$ 1.847.273	\$ 350.982	\$ 2.198.255	\$ 52.758.120
Valor Total Mensual (Incluido IVA)						\$ 69.552.163
Valor Total 1 mes (Incluido IVA)						\$ 69.552.163

CUADRO 3. PERSONAL MESA DE AYUDA - ENERO A DICIEMBRE DE 2019

Periodo 2019 (12 meses) - Enero a Diciembre						
ITEM	ROL	Personas disponibles según horario	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)	PRECIO TOTAL ESTIMADO MENSUAL (CON IVA)
1	Coordinador Mesa de Ayuda	1	\$ 4.020.608	\$ 763.915	\$ 4.784.523	\$ 4.784.523
2	Gestor de Incidentes y Requerimientos	1	\$ 2.978.227	\$ 565.863	\$ 3.544.091	\$ 3.544.091

3	Especialista de Aseguramiento de Calidad	1	\$ 2.978.227	\$ 565.863	\$ 3.544.091	\$ 3.544.091
4	Especialista herramienta de gestión	1	\$ 4.467.342	\$ 848.795	\$ 5.316.136	\$ 5.316.136
5	Agentes de Mesa de Ayuda Atención Telefónica, Sitio y salas de Videoconferencia - Sedes San Carlos, Calle 98 y Calle 53	24	\$ 1.983.360	\$ 376.838	\$ 2.360.198	\$ 56.644.762
Valor Total Mensual (Incluido IVA)						\$ 73.833.602
Valor Total 12 meses (Incluido IVA)						\$ 886.003.228

CUADRO 3. PERSONAL MESA DE AYUDA – ENERO A NOVIEMBRE DE 2020

Periodo 2020 (11 meses) – Enero a Noviembre						
ITEM	ROL	personas disponibles según horario	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)	PRECIO TOTAL ESTIMADO MENSUAL (CON IVA)
1	Coordinador Mesa de Ayuda	1	\$ 4.103.192	\$ 779.606	\$ 4.882.798	\$ 4.882.798
2	Gestor de Incidentes y Requerimientos	1	\$ 3.143.464	\$ 597.258	\$ 3.740.722	\$ 3.740.722
3	Especialista de Aseguramiento de Calidad	1	\$ 3.143.464	\$ 597.258	\$ 3.740.722	\$ 3.740.722
4	Especialista herramienta de gestión	1	\$ 4.549.919	\$ 864.485	\$ 5.414.404	\$ 5.414.404
5	Agentes de Mesa de Ayuda Atención Telefónica, Sitio y salas de Videoconferencia - Sedes San Carlos, Calle 98 y Calle 53	24	\$ 2.082.500	\$ 395.675	\$ 2.478.175	\$ 59.476.200
Valor Total Mensual (Incluido IVA)						\$ 77.254.846
Valor Total 11 meses (Incluido IVA)						\$ 849.803.311

CLÁUSULA TERCERA. - PLAZO DE EJECUCIÓN: Será hasta el 30 de noviembre de 2020, contados a partir de la aprobación de la garantía única de cumplimiento, previa expedición del registro presupuestal.

CLÁUSULA CUARTA. - LUGAR DE EJECUCIÓN: 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.

CLÁUSULA QUINTA FORMA DE PAGO: El valor del presente contrato se pagará por EL FONDO al CONTRATISTA, una vez aprobado el P.A.C. (Programa Anual Mensual 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.

PARÁGRAFO PRIMERO. -Para la realización del pago derivado del presente contrato, **EL CONTRATISTA** deberá allegar al supervisor el soporte que acredite que se encuentra al día en el Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales.

PARÁGRAFO SEGUNDO. - Si 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 que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad de **EL CONTRATISTA** y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

PARÁGRAFO TERCERO. -ABONOS EN CUENTA: Los citados pagos se efectuarán mediante consignación en la Cuenta de Corriente N° 04307181902 de Bancolombia, que **EL CONTRATISTA** acreditó como propia.

Los pagos previstos en esta cláusula se acreditarán en la cuenta antes mencionada, o en otro banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos de treinta (30) días de anticipación. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.

PARÁGRAFO CUARTO. - RÉGIMEN TRIBUTARIO: De conformidad con el formulario del Registro Único Tributario, **EL CONTRATISTA**, pertenece al régimen común, cualquier cambio al mismo será responsabilidad exclusiva de **EL CONTRATISTA**, y deberá dar aviso al supervisor del contrato. La Entidad no reconocerá el valor adicional al contrato por este concepto.

✓ **CLÁUSULA SEXTA. - DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** Los pagos que **EL FONDO** se compromete a cancelar al **CONTRATISTA** como contraprestación por el cumplimiento del objeto contratado, serán con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 189618 del 10 de septiembre de 2018, expedido por el Funcionario Encargado de las Operaciones Presupuestales del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores y el oficio de aprobación de vigencias futuras N° 1-2018-089838 y 1-2018-089946, de fecha 9 de noviembre de 2018.

CLÁUSULA SEPTIMA.- DERECHOS DEL CONTRATISTA: En general, son derechos del **CONTRATISTA**:

1. Recibir el pago que en su favor establece el presente contrato.
2. Tener acceso a los elementos físicos necesarios para desarrollar el objeto del contrato y cumplir con sus obligaciones.
3. Celebrar todos los contratos y operaciones que considere útiles a sus intereses, siempre que se encuentren dentro del ámbito de los derechos y obligaciones que surgen con ocasión del presente contrato y que sean consistentes con su finalidad.

4. Obtener la colaboración necesaria de LA ENTIDAD para el adecuado desarrollo del contrato.

CLÁUSULA OCTAVA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: Son obligaciones del CONTRATISTA:

A. GENERALES:

1. Constituir la garantía única para amparar los riesgos establecidos en el contrato.
2. Cumplir con los aportes a Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales, conforme a las disposiciones legales vigentes.
3. Cumplir el objeto contractual con diligencia, ajustándose a las disposiciones constitucionales, legales, contractuales, las del pliego de condiciones y sus adendas y a la propuesta presentada.
4. Poner a disposición de los funcionarios del Ministerio y/o su Fondo Rotatorio, los recursos físicos ofrecidos, con sujeción a los condicionamientos de tiempo, modo y lugar.
5. Atender las observaciones del funcionario que ejerce control, supervisión y vigilancia del contrato.
6. Disponer de una línea telefónica y de una dirección de correo electrónico, para atender de manera efectiva y permanente, los requerimientos que el supervisor le formule, indicando en su propuesta el respectivo número y dirección de correo electrónico.
7. Cumplir con lo establecido en el anexo de implementación del SG-SST de acuerdo a la Resolución 1111 de 2017 o sus modificaciones.
8. Guardar estricta confidencialidad de la información que conozca en el desarrollo del objeto contractual suscrito, inclusive posterior a la finalización del vínculo jurídico o contractual con el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
9. Tratar la información como activo del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio acorde con los lineamientos establecidos en la Política de Tratamiento de la Información, la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
10. Entregar los datos de contacto del responsable del SG-SST de la empresa contratista.
11. Entregar la constancia de la clasificación del Nivel de Riesgo de la empresa, de acuerdo con el Contrato a ejecutar (certificación de la ARL, de acuerdo con el artículo 2 del Decreto 1607 de 2002).
12. Entregar la matriz de identificación de riesgos y peligros, incluyendo los controles definidos para los mismos, aplicables a las tareas que van a realizar durante la ejecución del contrato con el Ministerio de Relaciones Exteriores.
13. Entregar el listado de trabajadores que efectivamente desarrollarán el trabajo para el Ministerio de Relaciones Exteriores.
14. Entregar los certificados de afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral, de los trabajadores anteriormente relacionados.
15. Matriz de Elementos de Protección Personal (EPP).
16. El personal asignado por EL CONTRATISTA, debe dar cumplimiento a la política y objetivos ambientales de la Entidad, realizando una adecuada gestión integral de los residuos y un uso eficiente de agua y energía. Así mismo, deben participar en las actividades de sensibilización ambiental a las que sean convocados. EL CONTRATISTA, debe dar cumplimiento a las solicitudes en materia ambiental que realice la Entidad durante la ejecución del contrato.
17. Tomar las medidas necesarias para garantizar la debida y oportuna ejecución del contrato.
18. Mantener reserva profesional sobre los asuntos o la información que le sea dada a conocer por motivo del suministro.

19. Respetar, garantizar y promover los derechos que les asisten a los titulares de la información que se recaude, y de la cual se haga tratamiento a efectos de cumplir con el objeto del presente contrato. Para esos efectos, se suscribirá una cláusula de transferencia de la información, y las partes se comprometen a garantizar en todo tiempo y lugar el derecho al hábeas data de los titulares de los datos que se transfieran y traten durante el desarrollo del presente contrato.
20. Informar inmediatamente a la entidad contratante y demás autoridades competentes cuando se presenten peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el objeto de obligar al contratista a hacer u omitir algún acto o hecho.

B. ESPECIFICAS

1. Cumplir con las condiciones técnicas **ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**, y condiciones de la **PROPUESTA ECONOMICA** presentadas en la propuesta, las cuales hacen parte integral del contrato.
2. Garantizar la disponibilidad en la prestación de los servicios y entrega de los bienes de forma oportuna y completa, de acuerdo con lo establecido en el **ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**, para tal fin, de los bienes y/o servicios a que haya lugar y que hayan sido exigidos en los pliegos de condiciones y ofrecidos en la propuesta presentada por el **CONTRATISTA**.

CLÁUSULA NOVENA - SUPERVISIÓN: la Supervisión y control en la ejecución del contrato será ejercida a través del **COORDINADOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS**, o quien haga sus veces, quien a su vez denominará el Supervisor del mismo. Para estos efectos, el Supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 4º y numeral 1º del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, Estatuto Anticorrupción, manual de contratación del fondo Rotatorio del Ministerio y demás normas establecidas sobre la materia.

PARÁGRAFO.- CAMBIO DE SUPERVISOR: Si se requiere el cambio de supervisor por circunstancias debidamente justificadas, el competente contractual procederá a designar un nuevo supervisor. Si el supervisor en ejercicio se encuentra en condiciones de suscribir un acta lo hará conjuntamente con el designado en su reemplazo, en ésta constará: estado de ejecución del contrato, relación de documentos que entrega y observaciones que considere pertinentes. Si no es posible la suscripción conjunta dejará constancia del estado en que se encuentra el contrato al asumir el ejercicio de estas funciones.

CLÁUSULA DÉCIMA - LIMITACIONES DEL SUPERVISOR: El Supervisor no estará facultado, en ningún momento, para adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstos en el presente contrato, las cuales únicamente podrán ser adoptadas por los representantes legales de las partes, mediante la suscripción de modificaciones al contrato principal.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- GARANTÍA: Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato **EL CONTRATISTA** se obliga a constituir a favor del **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**, con NIT No. 860.511.071-6, UNA GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO que ampare:

- **CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:** Se garantizará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato, las modificaciones unilaterales o de común acuerdo que a éste se le introduzcan, con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del mismo.

- **CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES SUMINISTRADOS:** Se garantizará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato, las modificaciones unilaterales o de común acuerdo que a éste se le introduzcan, con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del mismo.
- **CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SUMINISTRADOS:** Se garantizará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato, las modificaciones unilaterales o de común acuerdo que a éste se le introduzcan, con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del mismo.
- **PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Se hará por una suma igual al cinco por ciento (5%) del valor total del presente contrato, por el término de ejecución del contrato y tres (3) años más
- **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL:** Con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato, en cuantía equivalente a cuatrocientos (400) SMLMV.

PARÁGRAFO PRIMERO. – RESTABLECIMIENTO O AMPLIACIÓN DE LA GARANTÍA: EL CONTRATISTA deberá restablecer el valor de la garantía antes mencionada, cuando éste se haya visto reducido por razón de las reclamaciones efectuadas por EL FONDO. De igual manera, en cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato y/o se prorrogue su término, el contratista deberá ampliar el valor y/o la vigencia de la garantía otorgada.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- EL CONTRATISTA se obliga para con EL FONDO a mantener vigente la garantía hasta la liquidación del contrato en los términos señalados en el Decreto 1082 de 2015.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - SANCIONES: a) **MULTAS:** En caso de mora o incumplimiento parcial de alguna de las obligaciones derivadas del presente contrato por causas imputables al CONTRATISTA, salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1º de la Ley 95 de 1890, las partes acuerdan que LA ENTIDAD, mediante acto administrativo, podrá imponer al CONTRATISTA multas, cuyo valor se liquidará con base en un cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor del contrato, por cada día de retardo y hasta por quince (15) días calendario. b) **MULTAS POR LA MORA EN LA CONSTITUCIÓN DE LOS REQUISITOS DE EJECUCIÓN Y LEGALIZACIÓN:** Cuando EL CONTRATISTA no constituya dentro del término y en la forma prevista en el contrato, o en alguno de sus modificatorios, la garantía y/o alguno de los requisitos de legalización, LA ENTIDAD mediante acto administrativo, podrá imponer una multa cuyo valor se liquidará con base en un cero punto dos por ciento (0.2%) del valor del contrato, por cada día de retardo y hasta por diez (10) días calendario, al cabo de los cuales LA ENTIDAD podrá declarar la caducidad. c) **PENAL PECUNIARIA:** En caso de declaratoria de caducidad o incumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas del contrato, EL CONTRATISTA pagará a LA ENTIDAD, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato cuando se trate de incumplimiento total del mismo y proporcional al incumplimiento parcial del contrato que no supere el porcentaje señalado. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como pago parcial o definitivo, según corresponda, de los perjuicios que cause a LA ENTIDAD. No obstante LA ENTIDAD se reserva el derecho a cobrar los perjuicios causados por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten. El pago de la cláusula penal pecuniaria estará amparado, mediante la garantía de cumplimiento, en las condiciones establecidas en el presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO. - Estas sanciones se impondrán con fundamento en el principio de autonomía de la voluntad previsto en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, del derecho al debido proceso de qué trata el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 86 de la ley 1474 del 2011 (Estatuto Anticorrupción). Una vez en firme

la sanción se reportará a la Cámara de Comercio respectiva, a la Procuraduría General de la Nación y se hará la publicación en el SECOP, de acuerdo con el artículo 218 del Decreto 019 de 2012 (Decreto Antitrámites), y el artículo 19 del Decreto 1082 de 2015.

PARÁGRAFO SEGUNDO. - APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS: Una vez notificada la resolución por medio de la cual se imponen algunas de las sanciones previstas, **EL CONTRATISTA** dispondrá de (15) días calendario para proceder de manera voluntaria para su pago. Las multas no serán reintegrables aún en el supuesto que **EL CONTRATISTA** dé posterior ejecución a la obligación incumplida. En caso de no pago voluntario y una vez en firme la resolución que imponga la multa, podrá compensarse tomando del saldo a favor de **EL CONTRATISTA** si lo hubiere, o acudiendo a cualquier otro medio para obtener el pago, incluyendo el de la jurisdicción coactiva.

PARÁGRAFO TERCERO. - Se entiende aceptado el contenido de la presente cláusula y su obligatoriedad por parte del **CONTRATISTA**, cuando éste último suscribe el contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - INDEMNIDAD: **EL CONTRATISTA** mantendrá indemne al **FONDO** de los reclamos, demandas, acciones legales y costas que surjan con ocasión de la ejecución del presente contrato e imputables al **CONTRATISTA**. Se considerarán hechos imputables al **CONTRATISTA** las acciones y omisiones de su personal, sus asesores, subcontratistas o proveedores así como el personal de éstos, que produzcan deficiencias o incumplimientos. En caso de demandas, reclamaciones o acciones legales contra **EL FONDO** y que sean responsabilidad del **CONTRATISTA**, conforme con lo pactado en este contrato, éste será notificado, obligándose a mantener indemne al **FONDO** y a responder por dichas reclamaciones y todos los costos que ellas generen.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR: Los derechos patrimoniales o de explotación derivados sobre las obras o en general cualquier invención o creación intelectual realizada por el **CONTRATISTA** en ejercicio de sus funciones o con ocasión de ellas y del presente acuerdo, pertenecen al **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO**. Todo lo anterior sin perjuicio de los derechos morales de autor que permanecerán en cabeza del creador de la obra, de acuerdo con la ley 23 de 1982 y la Decisión 351 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena.

PARÁGRAFO PRIMERO: El **CONTRATISTA** se compromete a no reclamar ningún pago especial por dicha propiedad intelectual y de igual forma el **CONTRATISTA** adquiere la obligación de hacer la cesión del título al **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO**, de conformidad con lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Ley 1450 de 2011.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Propiedad de la documentación y obras. Los documentos y obras, artes, creaciones, desarrollos, tomas fotográficas, diseños, redacción de textos, impresiones y en general todos aquellos que se elaboren durante el desarrollo de las actividades efecto del contrato, serán de propiedad exclusiva del **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO**.

PARÁGRAFO TERCERO: Invenciones. Las invenciones realizadas por el **CONTRATISTA** le pertenecen al **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO** siempre y cuando éstas sean realizadas con ocasión y dentro de la ejecución del contrato de trabajo, y como parte del cumplimiento de las obligaciones del cargo. También lo son aquellas que se obtienen mediante los datos y medios conocidos o utilizados en razón de la labor desempeñada.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – HÁBEAS DATA. – EL MINISTERIO está comprometido con el tratamiento leal, lícito, legítimo y seguro de los datos personales contenidos en sus sistemas de información. En virtud del presente contrato, para poder cumplir con las obligaciones legales, contractuales y misionales adquiridas, la información entregada de parte del **CONTRATISTA**, con la finalidad de establecer una relación contractual,

permanecerá en la base de datos del **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO** mientras la misma sea necesaria o durante el término que determine la ley. Al suscribir el presente contrato manifiesto que fui informado expresa y previamente por parte del **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO**, como responsable del tratamiento de la información de las finalidades, obligaciones y deberes enmarcados en la ley de protección de datos, así como los derechos que me asisten, como lo son conocer, actualizar o rectificar mi información y ejercer los demás derechos previstos en la Ley 1581 de 2012 y complementarios, según la Política de Tratamiento de Información, disponible en: <http://www.cancilleria.gov.co>, en la cual se indica los canales habilitados por el **MINISTERIO** para ejercerlos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. – CLÁUSULA DE TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN. – El **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO** como responsable del tratamiento y estando autorizado o legitimado para ello, suministra al **CONTRATISTA** los datos personales contenidos en las bases de datos oficiales del **MINISTERIO** bajo las siguientes condiciones:

El **CONTRATISTA** deberá almacenar y usar los datos objeto de esta transmisión únicamente para los fines descritos en el objeto contractual, relacionados con el cumplimiento de la misión del **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO**, para ello tratará los datos en nombre del **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO**. No podrá utilizar los datos transmitidos para fines diferentes a los autorizados en este contrato o permitidos por la ley.

El tiempo durante el cual tratará los datos será el pactado en el presente contrato, una vez vencido o finalizado el mismo, deberá dejar de utilizar los datos y suprimir definitivamente los mismos de sus sistemas de información, bases de datos o archivos físicos o electrónicos, según sea el caso. Para el efecto, enviará una certificación al **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO** indicando que los datos fueron eliminados y ha cesado su uso.

El **CONTRATISTA** deberá cumplir sus deberes legales que le corresponden como Encargado del Tratamiento y tratar los datos personales de manera real, lícita, confidencial y segura para los fines autorizados, observando la ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y eventuales instrucciones que emita la Autoridad Colombiana de Protección de Datos.

En adición a las obligaciones establecidas en el artículo 18 de la ley 1581 de 2012, **EL CONTRATISTA** deberá:

- (i) Cumplir las obligaciones que tenga con el **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO** como responsable bajo la Política de Tratamiento de la Información, la cual hace parte de este contrato y es de obligatorio cumplimiento por parte del Encargado;
- (ii) Realizar el tratamiento de los datos de acuerdo con las finalidades que los titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables;
- (iii) Dar tratamiento a nombre del **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO** conforme a los principios que los tutelan, especialmente los previstos en la ley 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento de la Información del **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO**;
- (iv) Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales y adoptar, entre otras, las medidas de naturaleza técnica, humana o administrativa que sean necesarias para otorgar seguridad a la información contenida en la base de datos o archivo que se le suministra, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- (v) Respetar y garantizar los derechos de los titulares de los datos así como dar trámite correcto y oportuno a sus quejas y reclamos;

EL CONTRATISTA responderá frente al titular del dato, las autoridades y el **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO**, por todo daño o perjuicio que cause por su dolo o negligencia en el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales o por el tratamiento indebido de los datos transmitidos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA.- CADUCIDAD ADMINISTRATIVA: Si se presenta algún hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y evidencie que puede conducir a su paralización, **EL FONDO** por medio de acto administrativo debidamente motivado podrá decretar la caducidad y ordenar la liquidación en el estado en que

se encuentre, todo de conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993. Ejecutoriada la resolución de caducidad, el contrato quedará definitivamente terminado y **EL CONTRATISTA** no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna. **EL FONDO**, hará efectiva la garantía pactada en el mismo, así como el valor de la pena pecuniaria, y procederá a su liquidación. Para efectos de esta liquidación, **EL CONTRATISTA** devolverá al **FONDO** los dineros que hubiere recibido por concepto del presente contrato, previa deducción del valor de los bienes y/o servicios entregados por aquel y recibidos a satisfacción por **EL FONDO** de conformidad con lo establecido en la cláusula primera del presente contrato. En el acta de liquidación se determinarán las obligaciones a cargo de las partes, teniendo en cuenta el valor de las sanciones por aplicar o las indemnizaciones a cargo del **CONTRATISTA**, si a esto hubiere lugar, y la fecha de pago.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- OTRAS FACULTADES EXCEPCIONALES: En caso de presentarse cualquiera de las circunstancias establecidas en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993, debidamente establecidas y documentadas, **EL FONDO** podrá hacer uso de las facultades excepcionales allí previstas.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - MONEDA DEL CONTRATO: La moneda del presente contrato es la legal colombiana.

CLÁUSULA VIGÉSIMA.- CESIÓN Y SUBCONTRATOS: **EL CONTRATISTA** no podrá ceder ni subcontratar, total ni parcialmente, la ejecución del presente contrato sin la autorización previa y escrita del **FONDO**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA- EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL: En razón a que **EL CONTRATISTA** ejecutará el objeto del presente contrato con plena autonomía técnica y administrativa, queda entendido que no habrá vinculación laboral alguna entre **EL FONDO**, **EL CONTRATISTA** y sus empleados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES: En el evento de surgir diferencias referentes al desarrollo del contrato, o referentes a los actos de la administración que afecten la relación contractual, las personas acudirán al empleo de mecanismos de solución de controversias contractuales previstas en la Ley 80 de 1993, a la conciliación, a la amigable composición y a la transacción.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN: La ejecución del presente contrato podrá ser suspendida cuando se presenten circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o cuando **EL FONDO** lo considere pertinente, previa justificación. Dicha suspensión constará en un Acta de Suspensión debidamente suscrita por las partes, indicando la fecha de su reanudación.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: **EL CONTRATISTA** manifiesta bajo la gravedad del juramento que no se encuentra incurso en causales de inhabilidad o incompatibilidad legal para suscribir el presente contrato.

PARÁGRAFO.- En caso de sobrevenir alguna inhabilidad e incompatibilidad con posterioridad, se procederá en la forma establecida en el artículo 9° de la Ley 80 de 1993.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- RETENCIONES: Para cumplir con las obligaciones fiscales de ley, **EL FONDO** efectuará las retenciones que surjan del presente contrato las cuales estarán a cargo del **CONTRATISTA**, en los porcentajes fijados por la normalidad que los regula.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA .- RÉGIMEN LEGAL Y JURISDICCIÓN: El presente contrato está sometido en todo a la Ley Colombiana y a la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, y se rige por las disposiciones civiles y comerciales pertinentes, salvo en las materias particularmente reguladas por la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015, y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA- LIQUIDACIÓN: El presente contrato se liquidará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: Para el perfeccionamiento del presente contrato se requiere de las firmas de las partes. Para su ejecución se requiere de la expedición del correspondiente registro presupuestal, la aprobación por parte del FONDO de la garantía constituida por parte del CONTRATISTA.

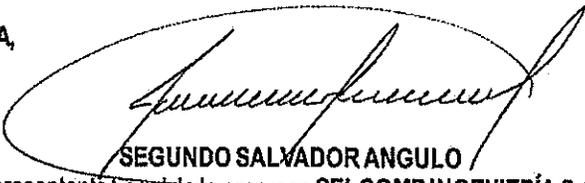
CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. - DOCUMENTOS: Entre otros, los documentos que a continuación se relacionan se consideran para todos los efectos parte integrante del presente contrato y en consecuencia producen sus mismos efectos u obligaciones jurídicas y contractuales: 1.) Estudios previos, el Pliego de Condiciones y sus anexos, Formularios de Preguntas y Respuestas. 2.) Propuesta del contratista. 3.) Anexo Técnico del contrato y 4.) Los demás documentos que suscriban las partes durante la ejecución del contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA. - DOMICILIO CONTRACTUAL: Para todos los efectos legales y contractuales, el domicilio de este contrato será la ciudad de Bogotá D.C.

POREL FONDO,


CARLOS RODRIGUEZ BOCANEGRA
Secretario General

POREL CONTRATISTA,


SEGUNDO SALVADOR ANGULO
Representante Legal de la empresa **SEL-COMP INGENIERIA S.A.S**

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

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Lineamientos Generales Servicio Mesa de Ayuda	EL CONTRATISTA 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 CONTRATISTA 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 CONTRATISTA deberá cumplir con las siguientes responsabilidades para garantizar la prestación del Servicio de Mesa de Ayuda:
	<ul style="list-style-type: none"> • 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)
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar incidentes y requerimientos de acuerdo a mejores prácticas de ITIL.
	<ul style="list-style-type: none"> • 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).
	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer la primera línea de investigación y diagnóstico.
	<ul style="list-style-type: none"> • Atender los incidentes y requerimientos que estén a su alcance (consultar la herramienta de gestión).
	<ul style="list-style-type: none"> • Escalar incidentes y requerimientos que no puedan resolver de acuerdo a los niveles (trazabilidad).
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con los usuarios. Mantener a los usuarios informados del progreso (establecer protocolos de interacción con usuarios previa aprobación del MRE)
	<ul style="list-style-type: none"> • Cerrar los incidentes y requerimientos resueltos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación satisfacción usuario.
	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
	EL CONTRATISTA deberá garantizar que durante la ejecución del proyecto se cuenta con la siguiente estructura de recurso humano:

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
<p data-bbox="285 317 467 405">Necesidades del Servicio de Mesa de Ayuda</p>	<p data-bbox="526 317 1338 411">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.</p>
	<p data-bbox="526 428 1338 522">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.</p>
	<p data-bbox="526 539 1338 634">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.</p>
	<p data-bbox="526 651 1338 745">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.</p>
	<p data-bbox="526 762 1338 877">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.</p>
	<p data-bbox="526 884 1338 1066">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.</p>
	<p data-bbox="526 1083 1338 1199">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.</p>
	<p data-bbox="526 1220 1338 1402">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 CONTRATISTA debe realizar con los recursos descritos anteriormente, (Agentes de Atención Telefónica y Técnicos de Soporte en Sitio)</p>
<p data-bbox="526 1419 1338 1591">EL CONTRATISTA 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 distribución podrá ser ajustada por EL CONTRATISTA (concertado con el MRE), teniendo en cuenta el comportamiento de la operación de la Mesa de Ayuda.</p> <p data-bbox="526 1612 1338 1728">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.</p>	

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	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	<p>EL CONTRATISTA 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 CONTRATISTA se compromete a no divulgar la información obtenida del MRE durante la ejecución del contrato a terceras personas.</p> <p>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.</p>
Alcances	<p>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</p> <p>Para la operación de la Mesa de Ayuda el MRE tiene en servicio la plataforma ARANDA para toda la gestión de tickets 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 CONTRATISTA se limitará a entregar la información que las herramientas antes mencionadas puedan generar.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS																																		
	<p>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.</p> <table border="1" data-bbox="625 493 1237 1270"> <thead> <tr> <th data-bbox="625 493 1047 598">DESCRIPCIÓN</th> <th data-bbox="1047 493 1237 598">CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td data-bbox="625 598 1047 640">EQUIPOS DE COMPUTO</td><td data-bbox="1047 598 1237 640">1126</td></tr> <tr><td data-bbox="625 640 1047 682">PLOTTER</td><td data-bbox="1047 640 1237 682">1</td></tr> <tr><td data-bbox="625 682 1047 724">MESA DIGITALIZADORA</td><td data-bbox="1047 682 1237 724">1</td></tr> <tr><td data-bbox="625 724 1047 766">LECTOR DE BARRAS DOLPHIN 7600</td><td data-bbox="1047 724 1237 766">30</td></tr> <tr><td data-bbox="625 766 1047 808">CÁMARA DIGITAL CANNON</td><td data-bbox="1047 766 1237 808">57</td></tr> <tr><td data-bbox="625 808 1047 850">OTRAS CAMARAS (GENIUSENSE)</td><td data-bbox="1047 808 1237 850">8</td></tr> <tr><td data-bbox="625 850 1047 892">SCANNER</td><td data-bbox="1047 850 1237 892">88</td></tr> <tr><td data-bbox="625 892 1047 934">PAD FIRMA</td><td data-bbox="1047 892 1237 934">53</td></tr> <tr><td data-bbox="625 934 1047 976">HUELLERO</td><td data-bbox="1047 934 1237 976">75</td></tr> <tr><td data-bbox="625 976 1047 1018">IMPRESORA DATAMAX E-4204B</td><td data-bbox="1047 976 1237 1018">5</td></tr> <tr><td data-bbox="625 1018 1047 1060">IMPRESORA EPSON T25</td><td data-bbox="1047 1018 1237 1060">3</td></tr> <tr><td data-bbox="625 1060 1047 1102">IMPRESORA EPSON L800</td><td data-bbox="1047 1060 1237 1102">17</td></tr> <tr><td data-bbox="625 1102 1047 1144">VIDEO BEAM EPSON</td><td data-bbox="1047 1102 1237 1144">9</td></tr> <tr><td data-bbox="625 1144 1047 1186">TABLERO INTERACTIVO SMART BOARD</td><td data-bbox="1047 1144 1237 1186">7</td></tr> <tr><td data-bbox="625 1186 1047 1228">VIDEO PROYECTOR BRIGHT LINK TIRO CORTO</td><td data-bbox="1047 1186 1237 1228">2</td></tr> <tr><td data-bbox="625 1228 1047 1270">TOTAL</td><td data-bbox="1047 1228 1237 1270">1482</td></tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	EQUIPOS DE COMPUTO	1126	PLOTTER	1	MESA DIGITALIZADORA	1	LECTOR DE BARRAS DOLPHIN 7600	30	CÁMARA DIGITAL CANNON	57	OTRAS CAMARAS (GENIUSENSE)	8	SCANNER	88	PAD FIRMA	53	HUELLERO	75	IMPRESORA DATAMAX E-4204B	5	IMPRESORA EPSON T25	3	IMPRESORA EPSON L800	17	VIDEO BEAM EPSON	9	TABLERO INTERACTIVO SMART BOARD	7	VIDEO PROYECTOR BRIGHT LINK TIRO CORTO	2	TOTAL	1482
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD																																		
EQUIPOS DE COMPUTO	1126																																		
PLOTTER	1																																		
MESA DIGITALIZADORA	1																																		
LECTOR DE BARRAS DOLPHIN 7600	30																																		
CÁMARA DIGITAL CANNON	57																																		
OTRAS CAMARAS (GENIUSENSE)	8																																		
SCANNER	88																																		
PAD FIRMA	53																																		
HUELLERO	75																																		
IMPRESORA DATAMAX E-4204B	5																																		
IMPRESORA EPSON T25	3																																		
IMPRESORA EPSON L800	17																																		
VIDEO BEAM EPSON	9																																		
TABLERO INTERACTIVO SMART BOARD	7																																		
VIDEO PROYECTOR BRIGHT LINK TIRO CORTO	2																																		
TOTAL	1482																																		
Soporte de Mesa de Ayuda	<p>EL CONTRATISTA garantizará un esquema de Operación del servicio 7 x 24 durante la vigencia del contrato.</p> <p>EL CONTRATISTA 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.</p> <p>EL CONTRATISTA 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 CONTRATISTA 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.</p> <p>EL CONTRATISTA 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</p>																																		

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
<p>La operación de la mesa de ayuda se realizará de la siguiente manera:</p>	<p>EL CONTRATISTA 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.</p>
	<p>EL CONTRATISTA 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.</p>
	<p>EL CONTRATISTA 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.</p>
	<p>EL CONTRATISTA 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.</p>
	<p>EL CONTRATISTA 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 ticket.</p>
<p>Estados del Tiquete en herramienta Aranda:</p>	<p>EL CONTRATISTA 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:</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 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 10. Anulado 11. Cerrado
<p>Informes que deberá presentar la mesa de ayuda</p>	<p>EL CONTRATISTA mantendrá informado al MRE de cada uno de los aspectos relacionados a continuación con referencia a la gestión del ticket</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>EL CONTRATISTA 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas recibidas. • Llamadas atendidas (si logran entrar en contacto con un Agente) • Llamadas abandonadas (si no logran ser atendidas por un Agente) <p>Todos los informes con periodicidad mensual serán entregados al MRE en los primeros 10 días hábiles de cada mes.</p> <p>EL CONTRATISTA a través de informes reportará al MRE el seguimiento realizado a los incidentes y requerimientos escalados a soporte especializado ya 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.</p>
<p>Funciones del Equipo de Trabajo</p>	<p>Coordinador Mesa de Ayuda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Gestor de Incidentes y Requerimientos:</p>

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Especialista en Aseguramiento y Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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 <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<p>Agentes de mesa de ayuda (Teléfono, en sitio y para sala de reuniones)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 Función Mesa de Ayuda. • Cumplir con las definiciones establecidas en el Procedimiento de Gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI. • 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
<p>Base de conocimientos</p>	<p>EL CONTRATISTA 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.</p>
<p>Gestión Del Conocimiento</p>	<p>EL CONTRATISTA mantendrá actualizada la base de datos de conocimientos con el objeto de implementar mejoras en la solución de requerimientos e incidentes.</p>
<p>Priorización</p>	<p>EL CONTRATISTA se encargará de asignar la prioridad para la solución del liquete 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:</p> <p>a) Número de servicios afectados</p>

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	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 CONTRATISTA, se realizará la parametrización de la prioridad de los servicios teniendo como base los aspectos antes mencionados.
Mejoramiento Continuo	EL CONTRATISTA, 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 CONTRATISTA 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. 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 CONTRATISTA deberá seguir el plan de contingencia indicado en el ítem

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	<p>"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.</p>
<p>Funciones Generales de la Mesa de Ayuda</p>	<p>EL CONTRATISTA garantizará que la Mesa de Ayuda cumplirá las funciones específicas que se relacionan a continuación sobre los equipos ofimáticos propiedad del MRE</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>4. Reparación de Software: hace referencia a la verificación y reinstalación del software instalado en los equipos del Ministerio de Relaciones Exteriores</p> <p>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.</p> <p>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 componentes cubiertos por el servicio. Se define a continuación cada componente del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 contratista evaluará la solicitud y presentará un cronograma según la disponibilidad de los recursos de IMAC. En caso de requerirse una instalación urgente el contratista 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

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	<p>proveedor procederá siempre que hayan sido aprobadas las partes necesarias haciendo uso de la bolsa de recursos.</p> <p>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 CONTRATISTA presentará alternativa vía bolsa de recursos.</p> <p>- 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 CONTRATISTA 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 CONTRATISTA evaluará la solicitud y presentará el correspondiente cronograma. En caso de requerirse un cambio urgente EL CONTRATISTA presentará alternativa vía bolsa de recursos.</p> <p>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.</p> <p>6. Antivirus: instalación y verificación del Antivirus en los equipos de cómputo (PC y Portátiles) activos e instalados en las diferentes sedes del MRE.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>10. Apoyo audiovisual: EL CONTRATISTA 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 la Entidad para los diferentes eventos y cuando se requiera la permanencia de un técnico en el evento.</p> <p>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.</p>
<p>Estructura de Cobro para la Mesa de Ayuda</p>	<p>EL CONTRATISTA 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.</p>

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Acuerdos de Niveles de Servicio	EL CONTRATISTA dentro de los niveles de servicio debe controlar y medir los siguientes indicadores:
	<p>Cumplimiento de ANS: Cantidad de Tickets Cerrados en el mes / Cantidad de Tickets abiertos en el mes. (Expresado en %). Meta \geq 95%.</p> <p>Se aclara que este indicador hace referencia a los tickets que son resueltos a través de la Mesa de Ayuda del contratista y que estén registrados en la herramienta de gestión Aranda y/o la herramienta que el MRE designe.</p>
	<p>Atención de Llamadas: Cantidad de llamadas atendidas \leq a ciento veinte (120) segundos / Cantidad de llamadas recibidas (expresado en %). Meta \geq 90%.</p> <p>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.</p>
	<p>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 \geq 80%</p> <p>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.</p> <p>Nota: Tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Nivel 1 Atención telefónica, Soporte Remoto y Soporte en sitio - Responsable Proveedor * Nivel 2 Especialista - Responsable MRE * Nivel 3 Proveedores y Fabricantes - Responsable MRE
	<p>Efectividad de soporte en sitio. Meta < 20%</p>

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS																																						
	<p>EL CONTRATISTA, 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.</p> <p>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:</p> <table border="1" data-bbox="574 514 1308 1041"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Indicador</th> <th rowspan="2">Meta</th> <th colspan="2">Descuentos</th> </tr> <tr> <th>Rango</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>CONSIDERACIONES:</p> <p>EL CONTRATISTA 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.</p> <p>EL CONTRATISTA debe considerar que los ANS podrán ser modificados entre las partes en común acuerdo, dependiendo del cumplimiento de los requerimientos previos solicitados por el contratista, para la ubicación de los recursos requeridos para la correcta ejecución del proyecto</p> <p>EL CONTRATISTA debe considerar que los recursos y estructura deben ser flexibles sujeto al cumplimiento de los ANS.</p>	Indicador	Meta	Descuentos		Rango	Valor	Cumplimiento de ANS	≥95%	90% - 94,99%	2%	85% - 89,99%	3%	<85%	5%	Atención de Llamadas	≥90%	85% - 89,99%	2%	80% - 84,99%	3%	<80%	5%	Efectividad Mesa de Ayuda	≥80%	75% - 79,99%	2%	70% - 74,99%	3%	<70%	5%	Efectividad Soporte en Sitio	< 20%	20% - 29,99%	2%	30% - 39,99%	3%	>40%	5%
Indicador	Meta			Descuentos																																			
		Rango	Valor																																				
Cumplimiento de ANS	≥95%	90% - 94,99%	2%																																				
		85% - 89,99%	3%																																				
		<85%	5%																																				
Atención de Llamadas	≥90%	85% - 89,99%	2%																																				
		80% - 84,99%	3%																																				
		<80%	5%																																				
Efectividad Mesa de Ayuda	≥80%	75% - 79,99%	2%																																				
		70% - 74,99%	3%																																				
		<70%	5%																																				
Efectividad Soporte en Sitio	< 20%	20% - 29,99%	2%																																				
		30% - 39,99%	3%																																				
		>40%	5%																																				
<p>Modelo de Gobierno</p>	<p>EL CONTRATISTA implementará y desarrollará el siguiente modelo de gobierno con la periodicidad que se relaciona y operará en forma permanente durante la vigencia del contrato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comité Ejecutivo de MRE: Periodicidad mensual: Seguimiento en temas administrativos, financieros y revisar los escalamientos del comité operativo. 2. Comité Servicio: Periodicidad Mensual: seguimiento a la prestación del servicio, las tareas y actividades acordados entre ambas partes. 3. Comité Operativo: Periodicidad 2 a 4 veces al mes: seguimiento a la prestación del servicio, las tareas y actividades acordados entre ambas partes. 																																						

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Nivel de Satisfacción del Usuario -NSU.	<p>EL CONTRATISTA 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. 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.</p>
	<p>EL CONTRATISTA 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 contratista en la operación y presentado al MRE para su aprobación. El NSU no será utilizado para aplicación de resarcimientos.</p>
Perfiles Mínimos de los integrantes de la Mesa de Ayuda	<p>EL CONTRATISTA garantizará los siguientes perfiles mínimos de los integrantes de la Mesa de Ayuda: (estos perfiles mínimos son de carácter obligatorio)</p>
	<p>Perfil del Coordinador de Mesa de Ayuda:</p>
	<p>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).</p>
	<p>Dedicación: 100% y exclusivo durante la ejecución del contrato.</p>
	<p>Curso de servicio al cliente (preferiblemente del Sena)</p>
	<p>Perfil del Especialista en Aseguramiento de Calidad:</p>
	<p>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.</p>
	<p>Experiencia en Proyectos de Mesa de Ayuda (mínimo 800 usuarios), con Metodología ITIL, con formación en calidad de procesos.</p>
	<p>Certificación ITIL Foundation V3 (Obligatoria).</p>
	<p>Dedicación: 100% y exclusivo durante la ejecución del contrato.</p>
	<p>Curso de servicio al cliente (preferiblemente del Sena)</p>
	<p>Perfil de Gestor de Incidentes y Requerimientos:</p>
	<p>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</p>
	<p>Certificación ITIL Foundation V3 (Obligatoria).</p>
	<p>Experiencia en Proyectos de Mesa de Ayuda (mínimo 800 usuarios), con Metodología ITIL.</p>
<p>Curso de servicio al cliente (preferiblemente del Sena)</p>	
<p>Perfil de Especialista en la herramienta de gestión:</p>	

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	<p>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.</p> <p>Perfil de Agentes de mesa de ayuda (Telefónico, en sitio y salas de reuniones):</p> <p>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.</p> <p>Dedicación: 100% y exclusivo durante la ejecución del contrato.</p> <p>Curso de servicio al cliente (preferiblemente del Sena)</p> <p>El contratista 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)</p>
	<p>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.</p>
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	
Mantenimiento preventivo	<p>EL CONTRATISTA deberá disponer de los recursos necesarios adicionales a los técnicos de mesa de ayuda para realizar mantenimiento preventivo</p>
	<p>EL CONTRATISTA 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.</p>
	<p>En caso de que se cree o reubique una oficina, EL CONTRATISTA 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"</p>
	<p>EL CONTRATISTA programará las visitas de común acuerdo y según la programación aceptada por el Ministerio de Relaciones Exteriores.</p>
	<p>EL CONTRATISTA 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.</p>
	<p>EL CONTRATISTA 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 del CONTRATISTA</p>
	<p>EL CONTRATISTA 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</p>

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	<p>mantenimiento preventivo en el período del contrato. Este mantenimiento se programará de común acuerdo con el MRE.</p> <p>EL CONTRATISTA se compromete a incluir como mínimo en el mantenimiento preventivo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> · 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.
<p>Mantenimiento correctivo.</p>	<p>EL CONTRATISTA garantizará que el servicio de mantenimiento correctivo debe incluir como mínimo las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 EL CONTRATISTA, 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 CONTRATISTA 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 equipos y periféricos en perfecto

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	<p>estado de funcionamiento no será en ningún caso superior a los tiempos aquí descritos.</p> <p>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.</p> <p>8. En la reinstalación de software de los equipos de cómputo o formateo de estos, EL CONTRATISTA 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</p> <p>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.</p>
Personal Técnico	<p>EL CONTRATISTA 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 contratista.</p> <p>EL CONTRATISTA 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.</p> <p>EL CONTRATISTA deberá ofrecer de su propiedad un sistema de comunicación (avante 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 CONTRATISTA, no se aceptarán los celulares propiedad del personal que prestará el servicio de Mesa de ayuda, ni recargas a estos últimos.</p> <p>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.</p> <p>EL CONTRATISTA 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 CONTRATISTA.</p> <p>El cambio del personal de la Mesa de ayuda por parte del CONTRATISTA será concertado con el MRE, y se debe realizar de forma gradual en grupos no mayores a tres (3) personas durante el mismo mes.</p>
Disponibilidad del servicio y del	<p>EL CONTRATISTA garantizará que la prestación del servicio se realizará en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y sus sedes, donde EL</p>

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
personal técnico en las instalaciones del Ministerio	CONTRATISTA deberá garantizar la siguiente disponibilidad del personal técnico y coordinador de mesa de ayuda:
	<ul style="list-style-type: none"> 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 CONTRATISTA se verá obligado a colocarlo de forma tal que se puedan cumplir los ANS.
	<ul style="list-style-type: none"> Se deberá garantizar un horario de atención y solución de 7X24 durante la vigencia del contrato.
	<ul style="list-style-type: none"> 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 CONTRATISTA 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 CONTRATISTA 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 CONTRATISTA 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 diagnóstico en forma coordinada entre el supervisor del MRE y el Coordinador de la Mesa de Ayuda y si 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 CONTRATISTA 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 CONTRATISTA 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 CONTRATISTA 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 CONTRATISTA.

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Soporte Técnico a Usuarios finales.	<p>EL CONTRATISTA 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 CONTRATISTA deberá incluirla dentro del soporte técnico a usuarios finales. Para el caso de que se cree una nueva sede, EL CONTRATISTA 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.</p>
	<p>EL CONTRATISTA 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.</p>
	<p>EL CONTRATISTA 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.</p>
	<p>EL CONTRATISTA garantizará que los técnicos deberán realizar soporte técnico a la totalidad de equipos de cómputo (computadores, portátiles, tables y otros,...) de propiedad del MRE.</p>
	<p>EL CONTRATISTA 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.</p>
	<p>EL CONTRATISTA 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.</p>
	<p>EL CONTRATISTA 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 CONTRATISTA y en caso de pérdida, EL CONTRATISTA deberá reponer los mismos.</p>
Software de Soporte del servicio (Mesa de Ayuda y Control de Inventarios)	<p>EL CONTRATISTA deberá levantar y registrar la siguiente información:</p>
	<p>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.</p>
	<p>En la medida que se vaya ejecutando las actividades de mantenimiento, se levantará y registrará la información del inventario.</p>

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	<p>EL CONTRATISTA 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.</p> <p>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.</p> <p>Durante la ejecución del contrato, EL CONTRATISTA 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.</p> <p>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</p> <p>EL CONTRATISTA 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.</p>
Equipos de soporte	<p>EL CONTRATISTA 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 CONTRATISTA a la terminación del contrato. La cantidad de equipos de soporte solicitados como stock es de 12 equipos.</p> <p>EL CONTRATISTA 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:</p> <p>La cantidad mínima de equipos de soporte permanentes en las instalaciones del MRE Ministerio de Relaciones Exteriores son:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Durante la ejecución del contrato se deberá actualizar tecnológicamente estos equipos y/o reemplazarlos por nueva tecnología, a solicitud del MRE.</p>

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	EL CONTRATISTA 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 CONTRATISTA, 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.
	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 CONTRATISTA, se debe diligenciar el formato establecido por el MRE para dicho fin.	