

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 1 de 91

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

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

Dada la materia objeto de esta contratación, y por las características técnicas uniformes y común utilización de los bienes y servicios que pretende adquirir el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, el proceso de selección a seguir se encuentra descrito en el artículo 2 numeral 2 literal a) de la ley 1150 de 2007 y en el artículo 2.2.1.2.1.2.2. Del Decreto 1082 de 2015, se acoge en un todo y estricto apego al procedimiento de selección abreviada subasta inversa electrónica.

Elaboró

Angela Rodriguez

FV: 11/05/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 2 de 91

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. ESTUDIO PREVIO

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y/O FONDO ROTATORIO SATISFACER CON LA PRESENTE CONTRATACION

2.2 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON LAS ESPECIFICACIONES ESENCIALES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR.

2.2.1 IDENTIFICACIÓN DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS.

2.3 FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SUSTENTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN EMPLEADA PARA LA PRESENTE CONTRATACION

2.4 JUSTIFICACIÓN DEL VALOR DEL CONTRATO-ANÁLISIS DE MERCADO Y DEL SECTOR DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 2.2.1.1.6.1. DEL DECRETO 1082 DE 2015

2.5 PLAN DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS Y DE OBRA PÚBLICA: INCLUIDO EN EL PLAN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA.

2.6 JUSTIFICACIÓN DE FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITAN IDENTIFICAR LA OFERTA MAS FAVORABLE.

2.7 ANÁLISIS DE LOS RIESGOS Y LA FORMA DE MITIGARLOS.

2.8 GARANTÍAS Y AMPAROS EXIGIBLES.

2.9 DEMAS ASPECTOS Y REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL OBJETO CONTRACTUAL.

2.10 ACUERDOS Y TRATADOS COMERCIALES EN MATERIA DE CONTRATACION PÚBLICA

3. ANEXOS Y DOCUMENTOS QUE COMPLEMENTAN EL ESTUDIO PREVIO.

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 3 de 91

1. INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 15 y 20 del Decreto 1510 de 2013, el MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y/O FONDO ROTATORIO elaboró los estudios y documentos previos que a continuación se desarrollan, los cuales servirán de soporte para estructurar el proyecto de pliego de condiciones cuyo objeto es el SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS, compuesto por lo siguiente:

- **SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS TI A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA**
- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS**

Con la publicación de los estudios y documentos previos la entidad busca suministrar al público en general, la información necesaria para que puedan valorar adecuadamente el alcance de la necesidad que pretende satisfacer con el proceso de contratación. Estos estudios estarán a disposición de los oferentes interesados y en general a quien manifieste interés en ellos, los cuales se publicarán en el Portal Único de Contratación SECOP, además estarán disponibles en la oficina OH. 315, Grupo Interno Licitaciones y contratos del Ministerio de Relaciones Exteriores en la carrera 5ta No. 9-03 de Bogotá D.C.

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 4 de 91

2. ESTUDIO PREVIO

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y/O FONDO ROTATORIO PRETENDE SATISFACER CON EL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS.

En el Decreto 869 de 2016, por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores y se dictan otras disposiciones, se establece la estructura de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología la cual se compone de los grupos internos de trabajo de: Servicios Tecnológicos, Sistemas de Información, gestión de Información y Gobierno de TI; es por esto por lo que las funciones asignadas al Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos deben asegurar el soporte de los servicios de TI, las cuales se detallan a continuación:

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS. Corresponde al Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos, subordinado a la Dirección de Gestión de Información y Tecnología del Ministerio de Relaciones Exteriores, ejercer las siguientes funciones, entre otras:

Proveer y administrar los servicios de infraestructura tecnológica y de comunicaciones, acordes y con la capacidad requerida para proveer los servicios de TI

1. Garantizar la operación de los servicios de TI en un ambiente seguro
2. Definir criterios y velar por el cumplimiento de los mecanismos de disponibilidad, seguridad y acceso a la infraestructura tecnológica utilizada por la Entidad.
3. Monitorear y mantener tanto la infraestructura tecnológica y de comunicaciones como la operación para una gestión, eficiente, segura, con una planeación adecuada y debidamente documentada.
4. Asegurar el soporte técnico y mantenimiento a la infraestructura tecnológica
5. Atender a través de la mesa de ayuda los incidentes y requerimiento de los usuarios relacionados con soporte a los servicios de TI ofrecidos.
6. Mantener informado al director sobre aspectos o situaciones relevantes de la gestión de servicios tecnológicos.
7. Cumplir con las políticas y estrategias del Gobierno Nacional en materia de tecnologías de información y comunicaciones TICs.

El Ministerio de Relaciones Exteriores, para soportar y mejorar los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación los cuales dependen de, la disponibilidad y desempeño de los servicios tecnológicos y de comunicaciones implementados a la fecha y la capacidad de responder oportunamente a cambios y nuevos requerimientos en materia de innovación tecnológica, la Entidad ha implementado servicios digitales y sistemas de información, en cumplimiento de las estrategias institucionales de fortalecimiento y excelencia en la atención a los ciudadanos.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 5 de 91

Es así, como a continuación se detallan los servicios y sistemas de información que compone la plataforma tecnológica:

De acuerdo a la [Resolución 5139 de 2018](#) se listan a continuación los sistemas de información y servicios digitales institucionales habilitados como soporte a la gestión de los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo de la entidad.

SISTEMAS MISIONALES	
 Sistema Integral de trámites al Ciudadano	 Apostilla y Legalizaciones
 Sistema de protocolo acreditación y privilegios	 Sistema de Registro y Control de Académico Diplomático
 Biblioteca Virtual de Tratados Internacionales	 Recomendaciones de Derechos Humanos
 Cooperación Judicial	 Candidaturas, Cuotas y Contribuciones
 Consulta de casos de Derechos Humanos	 Informe al Congreso
 Agendamiento y Digitario	
SERVICIOS DIGITALES	
 Office 365	 Plataforma de colaboración - Sharepoint
 Intranet	 Plataforma e-learning

SISTEMAS ESTRATÉGICOS	
 Sistema Integrado de Gestión / Sistema Maestro	 Informe de Embajadoras
 Inteligencia de Negocios Power-BI	
SISTEMAS DE APOYO	
 Talento Humano y Almacén SIAD	 Sistema para gestión de servicios de TI ARANDA
 Sistema de Servicio al Exterior SISE	 Inventarios en el Exterior SIGUEME
 Máquinas Locales SIMPLE	 Sistema de correspondencia oficial SIGOF
 Control de acceso a visitantes CAMBU	 Asesorismo Laboral
 Directorios	 Procesos Disciplinarios
 Sistema de gestión documental y PQRSSE - Page E1	

➔ Ingrese a la descripción de cada sistema o servicio haciendo clic en el nombre.

Adicionalmente se cuenta con los servicios de correo electrónico, Internet, Intranet, Call Center, Telefonía IP, Comunicaciones Inalámbricas, Comunicaciones Unificadas, Áreas compartidas, Herramientas de Escritorio, Herramientas de productividad Office, seguridad, respaldo y recuperación de la información.

Este portafolio de servicios, está montado sobre una infraestructura de hardware (Computadores personales, servidores, periféricos, soluciones de almacenamiento en red, etc.), software (aplicaciones, sistemas operativos, manejador de bases de datos, herramientas de productividad y utilitarios entre otros) y comunicaciones (equipos de red activa, puntos de voz y datos, etc.) cuya correcta operación debe garantizarse con la atención oportuna cuando se presentan fallos, monitoreo y afinamiento y mantenimiento preventivo.

Dentro de las funciones del Grupo de Servicios Tecnológicos se encuentra la de Monitorear y mantener tanto la infraestructura tecnológica y de comunicaciones como la operación para una gestión, eficiente, segura, con una planeación adecuada y debidamente documentada. Es así, que la Dirección de Gestión de información y Tecnología debe garantizar la disponibilidad y accesibilidad a los servicios de TI de todos sus usuarios, que suman un total de 2.200 usuarios que hacen uso de servicios y recursos de TI y a los cuales hay que atender frente alguna interrupción de servicio de TI o ante un requerimiento, de forma ininterrumpida los 365 días del año las 24 horas del día, estableciendo un servicio de 7x24x365 de soporte en sitio, telefónico y remoto.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 6 de 91

SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS TI A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA.

El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con el instructivo Instructivo IT-IN-01 Funcion Mesa de Ayuda (Anexamos documento), en la que se establece la definición de las funciones de la mesa de ayuda para soporte de servicios de TI a usuarios, las responsabilidades, políticas de operación, estructura, perfiles, herramientas tecnológicas requeridas, protocolos de interacción con usuarios e interesados, operación de la mesa de ayuda, escalamiento para soporte y métricas de rendimiento que permiten identificar oportunidades de mejora permanentemente.

El objetivo del Instructivo Función de la mesa de ayuda es la de establecer una guía que consolide todos los aspectos necesarios para la función mesa de ayuda, que permita garantizar que todos los casos de incidentes y requerimientos reportados a la mesa de ayuda sean atendidos con oportunidad y altos niveles de calidad en la atención.

El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene el procedimiento IT-PT-06 Gestión de incidentes y requerimientos de servicios TI (Anexamos documento), cuyo alcance inicia desde la creación de un caso o reporte de una incidencia o requerimiento de servicio de TI a través de los medios disponibles; registro, clasificación, documentación y asignación del personal encargado para resolver el requerimiento o restaurar la operación del servicio de TI, posteriormente documentar soluciones o acciones para el cierre del caso. Dentro del alcance se contempla el control de calidad de atención de los casos.

El objetivo del procedimiento Gestión de incidentes y requerimientos de servicios TI, es el de establecer un procedimiento estándar para la gestión de Incidentes y Requerimientos estándar de Servicios de TI ofrecidos por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología a la Entidad, con el propósito de asegurar la disponibilidad de los servicios de TI y la atención oportuna de requerimientos, minimizando el impacto en la operación y manteniendo los niveles de satisfacción del usuario.

El contenido del Instructivo IT-IN-01 Funcion de la mesa de ayuda y del procedimiento IT-PT-06 Gestión de incidentes y requerimientos de servicios TI son de obligatorio cumplimiento y el oferente se compromete a cumplirlos en su totalidad.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS-

Mantenimiento preventivo: el oferente deberá realizar un mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo y periféricos propiedad del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores y por los cuales sea legalmente responsable, 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 y sala VIP del Aeropuerto el Dorado del Ministerio de Relaciones Exteriores) y en la ciudad de Cartagena (Sede Casa del Marqués de Valdehoyos Centro, Calle de la Factoría #36-57 Cartagena de Indias D.T. y C.

En caso de que se cree o reubique una oficina, el oferente 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

Elaboró	Angela Rodriguez	FV: 11/05/2018
---------	------------------	----------------

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 7 de 91

equipos base del *Cuadro 1. Listado equipos de mantenimiento* El oferente programará las visitas de común acuerdo y según la programación aceptada por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Dentro de las especificaciones técnicas se detallan las actividades que debe realizar el oferente relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos.

CUADRO 1. LISTADO EQUIPOS DE MANTENIMIENTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
EQUIPOS DE COMPUTO	1126
PLOTTER	1
MESA DIGITALIZADORA	1
LECTOR DE BARRAS DOLPHIN 7600	30
CÁMARA DIGITAL CANNON	57
OTRAS CAMARAS (GENIUS ESENSE)	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	7
VIDEO PROYECTOR BRIGHT LINK TIRO	2
TOTAL	1482

MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS: el oferente deberá realizar el mantenimiento correctivo con suministro de repuestos a los equipos de cómputo y periféricos propiedad del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores y por los cuales sea legalmente responsable, 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 y 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 Factoria #36-57 Cartagena de Indias D.T. y C.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 8 de 91

El oferente deberá incluir una bolsa de recursos mensual que el MRE podrá utilizar para atender necesidades del servicio como repuestos, contratación de horas de soporte especializado, recursos adicionales, equipos de soporte adicionales, horas de consultoría, actualización y soporte de la plataforma de la herramienta de gestión. Para proyectos o actividades especiales, el oferente debe suministrar personal extra en máximo 10 días hábiles después de la solicitud

Dentro de las especificaciones técnicas se detallan las actividades que debe realizar el oferente relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos.

CUADRO 2. LISTADO DE REPUESTOS

CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE
1	DISCO DURO INTERNO PARA PC DE 500 GB SATA
1	DIMM DE MEMORIA DDR2 DE 667 2GB
1	MEMORIA DIMM DDR3 1333 4GB
1	MOUSE CON CONECTOR USB
1	TECLADOS EN ESPAÑOL CON CONECTOR USB
1	UNIDAD DE DVD -RW INTERNA
1	FUENTES DE PODER ATX
1	BATERIAS DE 3.0 V 19
1	TARJETAS DE RED FAST ETHERNET /1000 MBPS PCI
1	LECTOR CODIGO DE BARRAS CONECTOR USB 2.5
1	LECTOR DE MEMORIA USB 3.0 DUAL-SLOT READER (UDMA 7) USB 3.0
1	LASER POINTER (QUE PROYECTE SU LUZ EN TV, PARED Y/O TABLERO ACRÍLICO)
1	TIPO C ADAPTADOR DE CABLE USB 1 A 4 (HDMI, VGA, USB 2.0/3.0, ETHERNET) ADAPTADOR PARA MACBOOK / MACBOOK AIR / MACBOOK
1	TIPO C ADAPTADOR DE CABLE USB 1 A 4 (HDMI, USB 2.0/3.0, ETHERNET, SD) MACBOOK / MACBOOK AIR / MACBOOK PRO
1	ADAPTADOR USB 2.0/3.0 A ETHERNET
1	ADAPTADOR DE RED LAN ETHERNET USB TIPO C (PARA MAC E INTEL)
1	ADAPTADOR CONVERTIDOR MICRO USB A TIPO C
1	CABLE VGA DE 5,0 Mts
1	CABLE VGA DE 10 Mts
1	CABLE VGA DE 15 Mts

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 9 de 91

CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE
1	CABLE HDMI DE 1.8 Mts
1	CABLE HDMI DE 5.0 Mts
1	CABLE HDMI DE 10 Mts
1	CABLE HDMI DE 15 Mts
1	CABLE MINI-HDMI TO HDMI DE 5 METROS
1	CABLES USB 1.8 MTS
1	CABLES USB 3.0 MTS
1	CABLES USB 5.0 MTS
1	CABLES USB DE 5 PINES 1.8 MTS
1	CABLES USB TIPO C 3.0 3 MTS
1	MONITORES DE 17" LCD
1	CABLE DE VIDEO VGA MONITOR
1	CARGADOR PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S 90W Y LENOVO Z50
1	BATERIA PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50
1	MEMORIA RAM PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S 4GB DDR3 1333 MHz Y LENOVO Z50
1	MEMORIA RAM PARA ALL IN ONE LENOVO THINKCENTRE 8GB DDR4 2133 MHz
1	MEMORIA RAM 8GB DDR3L -- PC12800/1600 MHz
1	TECLADO PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50
1	DISCO DURO PARA PORTATILES 500 GB SATA II
1	TARJETA ACELERADORA DE VIDEO 2 GB DDR3
1	DISCO DURO EXTERNO 2 TB USB 3.0
1	DISCO DURO EXTERNO 3 TB USB 3.0
1	DISCO DURO EXTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 1 TB USB 3.0
1	DISCO DURO EXTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 2 TB USB 3.0
1	DISCO DURO INTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 500 GB - 2.5" - 7 O 9.5 MM
1	DISCO DURO INTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 1 TB - 2.5" - 7 O 9.5 MM
1	GUAYA PORTÁTIL MARCA TARGUS PA410U
1	MEMORIA USB 16 GB 3.0
1	MEMORIA USB 32 GB 3.0

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 10 de 91

CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE
1	MEMORIA USB 64 GB 3.0
1	MEMORIA USB 128 GB 3.0
1	MEMORIA MICRO SD 32 GB CLASS 10
1	MEMORIA MICRO SD 64 GB CLASS 10
1	MEMORIA MICRO SD 128 GB CLASS 10
1	CINTAS PARA BACKUP HP C7975A LTO -5
1	CINTAS PARA BACKUP HP C7976A LTO -6
1	DIADEMA USB
1	CAMARAS WEB USB
1	PANTALLA LCD PARA HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50
1	PAR DE PARLANTES CON CONEXIÓN USB PARA PC
1	MICRÓFONO PARLANTE REFERENCIA JABRA SPEAK 510 MS
1	BASE REFRIGERANTE PARA PORTATIL
1	LECTOR MULTITARJETAS
1	MULTI HUB USB
1	CONVERTIDOR DE USB A RJ45
1	SPLITTER 4 PUERTOS HDMI
1	SPLITTER 4 PUERTOS VGA
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON Power Lite EB-1775W
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON Link 455Wi +
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON S12+
1	VIDEO PROYECTOR PORTÁTIL CONEXIÓN INALÁMBRICA WI-FI IEEE 802.11 a/b/g/n, HDMI, BLUETOOTH, PUERTOS USB, PROYECCIÓN DE HAZ LÁSER

Finalmente, este proceso de contratación está contemplado en el plan de adquisiciones del año 2018 con cargo al presupuesto de funcionamiento del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON LAS ESPECIFICACIONES ESENCIALES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR.

Elaboró	Angela Rodríguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 11 de 91

Descripción del objeto a contratar: servicio de soporte a usuarios de tecnologías de información a través de mesa de ayuda y mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos

Especificaciones Técnicas: Los aspectos técnicos se detallan en las especificaciones técnicas mínimas contempladas en el anexo técnico. Dichos requerimientos mínimos son excluyentes razón por la cual los posibles oferentes deben formular sus ofertas y enmarcarse dentro de todas las exigencias y requerimientos del Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio definidos en dicho anexo.

ANEXO

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Lineamientos Generales Servicio Mesa de Ayuda	EL PROPONENTE deberá garantizar la prestación del Servicio de Mesa de Ayuda durante el periodo de ejecución del contrato para cumplir con el objetivo de atender los requerimientos, incidentes y preguntas de los usuarios de la Mesa de Ayuda.
	EL PROPONENTE deberá cumplir con los ANS de Mesa de Ayuda y lograr lo más pronto posible la restauración de servicio con los estándares de calidad.
Responsabilidades Generales Servicio Mesa de Ayuda	El PROPONENTE deberá cumplir con las siguientes responsabilidades para garantizar la prestación del Servicio de Mesa de Ayuda:
	• Apoyar todos los procesos, actividades y funciones necesarias para brindar soporte a todos los usuarios de los servicios de TI, previa aprobación del MRE, de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL basados en los procesos implementados por el MRE (gestión de problemas, incidentes, requerimientos, niveles de servicio, cambios, catálogo de servicio, configuración e inventario, base de conocimientos, entregas y despliegues, portafolio y servicios)
	• Gestionar incidentes y requerimientos de acuerdo a mejores prácticas de ITIL. • Registrar todos los detalles relevantes de incidentes o requerimientos, asignando código de categorización y priorización (toda solicitud debe ser registrada y documentada en la herramienta de gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores).

Elaboró	Angela Rodríguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 12 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	• Proveer la primera línea de investigación y diagnóstico. • Atender los incidentes y requerimientos que estén a su alcance (consultar la herramienta de gestión). • Escalar incidentes y requerimientos que no puedan resolver de acuerdo a los niveles (trazabilidad). • Comunicación con los usuarios. Mantener a los usuarios informados del progreso (establecer protocolos de interacción con usuarios previa aprobación del MRE) • Cerrar los incidentes y requerimientos resueltos. • Retroalimentación satisfacción usuario. • Actualizar CMS y CMDDB asociada a la ejecución del mantenimiento preventivo programado, bajo la dirección, aprobación y aceptación de gestión de la configuración del MRE. Esta tarea se ejecutará dentro de los 10 días hábiles siguientes a la finalización del mantenimiento preventivo. • Elaborar informes de gestión de incidentes y requerimientos acordados y proponer acciones de mejora relacionadas con: cumplimiento de SLAs, rendimiento de la mesa de ayuda (correcto funcionamiento y satisfacción del MRE), optimización de la asignación de recursos, identificación de errores e información estadística para proyecciones.
Necesidades del Servicio de Mesa de Ayuda	El PROPONENTE deberá garantizar que durante la ejecución del proyecto se cuenta con la siguiente estructura de recurso humano: Un (1) Coordinador de Mesa de Ayuda, con dedicación 100%, de lunes a viernes en horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. en sitio, con disponibilidad 7x24 telefónica y en sitio en caso de ser requerido fuera de su horario laboral. Un (1) Gestor de Incidentes y Requerimientos, con dedicación del 100% de lunes a viernes en horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m., y disponibilidad 7X24 telefónica y en sitio ante incidentes críticos del servicio. Un (1) Especialista de Aseguramiento de Calidad con dedicación del 100% de lunes a viernes en horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m., y disponibilidad 7x24 telefónica y en sitio ante incidentes críticos del servicio.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 13 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	Once (11) Agentes de Atención Telefónica en franja de turnos de lunes a viernes, de los cuales (9) Agentes Telefónicos cubrirán el horario de 6:00 a.m. a 9:00 p.m. y (1) Agente Telefónico cubrirá el horario nocturno entre 9:00 p.m. a 6:00 a.m.
	Ocho (8) Técnicos de soporte en sitio Cancillería, en franja de turnos de lunes a viernes, de los cuales siete (7) Técnicos de Soporte en Sitio cubrirán el horario de 6 a.m. a 09:00 p.m., y un (1) Técnico de Soporte en Sitio cubrirá el turno nocturno en horario de 09:00 p.m. a 6:00 a.m.
	Tres (3) Técnicos de soporte en sitio en sedes. Para la sede Calle 98, dos (2) Técnicos de Soporte en Sitio de lunes a viernes en turnos, que cubrirán el horario de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.; Para la sede Calle 53 un (1) Técnico de Soporte en Sitio de lunes a viernes en horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. Cuando el MRE requiera mantenimiento o soportes en horario adicional en sedes, el oferente debe tener disponibilidad del personal.
	Dos (2) Técnicos de soporte en sitio para atender salas de reuniones en la sede Centro, de lunes a viernes en turnos, que cubrirán el horario de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. Cuando el MRE requiera atención de salas en horario adicional, el oferente debe tener disponibilidad del personal.
	Para sábados, domingos y festivos, se contará con tres (3) Técnicos de soporte en sitio y tres (3) Agentes de Atención Telefónica, que cubrirán el horario 7x24 para atención a misiones y Cancillería. Estos recursos no son adicionales, sino que hacen parte de la programación de turnos que el proponente debe realizar con los recursos descritos anteriormente, (Agentes de Atención Telefónica y Técnicos de Soporte en Sitio)
	El proponente proveerá la cantidad de personas y recursos disponibles para la atención del servicio de mesa de ayuda según los horarios definidos, por lo tanto deberá estimar turnos de soporte para cumplir con el requerimiento mínimo de horario y personal. Así mismo esta distribución podrá ser ajustada por el proponente (concertado con el MRE), teniendo en cuenta el comportamiento de la operación de la Mesa de Ayuda.
	Se debe contar con un esquema de contingencia para cubrir ausencias de personal por incapacidades, vacaciones, permisos o retiro de los agentes que permitan asegurar la continuidad y homogeneidad de la operación con los niveles de atención

Elaboró	Angela Rodríguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 14 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	acordados. Las solicitudes de servicio deberán ser atendidas por cada uno de los siguientes medios: aplicación web (Aranda y/o la herramienta que el MRE designe), chat, telefónico y correo electrónico.
Confidencialidad de la Información	El PROPONENTE se compromete a mantener la confidencialidad de la información propiedad del MRE a que tenga acceso en el marco de ejecución del contrato, así mismo cuando termine el contrato deberá entregar al MRE toda la información que este solicite garantizando que la misma es propiedad del MRE. EL PROPONENTE se compromete a no divulgar la información obtenida del MRE durante la ejecución del contrato a terceras personas. Todo el personal del servicio de Mesa de ayuda se compromete a no suministrar información que contenga o conozca con ocasión de la ejecución del contrato ni a los lugares a los cuales tenga acceso.
Alcances	La mesa de ayuda debe brindar el soporte de servicios y equipos relacionados con infraestructuras TI del MRE y dentro de los servicios previstos se busca que la Operación de la Mesa de Ayuda dé soporte a los usuarios de TI atendiendo consultas, gestión de incidentes y gestión de requerimientos sobre cualquier componente de la plataforma de TI, de forma excelente y oportuna Para la operación de la Mesa de Ayuda el MRE tiene en servicio la plataforma ARANDA para toda la gestión de tiquetes creados para la solución de incidentes y requerimientos. Igualmente, el MRE tiene en servicio para la operación de su Call Center y telefonía la plataforma Avaya. La Mesa de Ayuda mencionada y/o la herramienta de gestión y de call center que el MRE designe, es la que da soporte a los usuarios internos de las sedes del MRE y a las misiones en el exterior. El proponente se limitará a entregar la información que las herramientas antes mencionadas puedan generar.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 15 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	Para el desarrollo del proyecto se deben aplicar las mejores prácticas recomendadas por entes internacionales y por ITIL, se operará con los procesos implementados por el MRE, aplicar mejoramiento continuo y contar con un equipo de trabajo especialista en el manejo de la herramienta de gestión con el fin de realizar un acompañamiento y afinamiento continuo en el proceso ITIL bajo el cual trabajará la mesa de ayuda.
	Para realizar el seguimiento y aplicar control de calidad se dispondrá de un recurso dedicado al aseguramiento de calidad de la mesa de ayuda, el cual tendrá como responsabilidad planificar actividades para que los requisitos de calidad de la mesa de ayuda sean satisfactorios. Alcance de las actividades sobre la herramienta de gestión de Tickets Aranda y/o la herramienta que el MRE designe: El Gestor de Calidad realizará una administración funcional de la herramienta a nivel de generación de reportes, parametrizaciones de categorización y códigos de cierre del catálogo de servicio, gestión de inventario a través de la herramienta a nivel de software y hardware, de acuerdo al alcance técnico permitido por la misma.

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 16 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS																																		
	Realizar los planes de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de TI del MRE de acuerdo con el listado de equipos entregado por el MRE, los cuales tienen como base los descritos en el cuadro 1: Lista de Equipos Mantenimiento Preventivo, elementos que serán verificados en el momento de realizar el mantenimiento. <table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th><th>CANTIDAD</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>EQUIPOS DE COMPUTO</td><td>1126</td></tr> <tr><td>PLOTTER</td><td>1</td></tr> <tr><td>MESA DIGITALIZADORA</td><td>1</td></tr> <tr><td>LECTOR DE BARRAS DOLPHIN</td><td>30</td></tr> <tr><td>CÁMARA DIGITAL CANNON</td><td>57</td></tr> <tr><td>OTRAS CAMARAS (GENIUS</td><td>8</td></tr> <tr><td>SCANNER</td><td>88</td></tr> <tr><td>PAD FIRMA</td><td>53</td></tr> <tr><td>HUELLERO</td><td>75</td></tr> <tr><td>IMPRESORA DATAMAX E-4204B</td><td>5</td></tr> <tr><td>IMPRESORA EPSON T25</td><td>3</td></tr> <tr><td>IMPRESORA EPSON L800</td><td>17</td></tr> <tr><td>VIDEO BEAM EPSON</td><td>9</td></tr> <tr><td>TABLERO INTERACTIVO SMART</td><td>7</td></tr> <tr><td>VIDEO PROYECTOR BRIGHT</td><td>2</td></tr> <tr><td>TOTAL</td><td>1482</td></tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	EQUIPOS DE COMPUTO	1126	PLOTTER	1	MESA DIGITALIZADORA	1	LECTOR DE BARRAS DOLPHIN	30	CÁMARA DIGITAL CANNON	57	OTRAS CAMARAS (GENIUS	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	7	VIDEO PROYECTOR BRIGHT	2	TOTAL	1482
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD																																		
EQUIPOS DE COMPUTO	1126																																		
PLOTTER	1																																		
MESA DIGITALIZADORA	1																																		
LECTOR DE BARRAS DOLPHIN	30																																		
CÁMARA DIGITAL CANNON	57																																		
OTRAS CAMARAS (GENIUS	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	7																																		
VIDEO PROYECTOR BRIGHT	2																																		
TOTAL	1482																																		
Soporte de Mesa de Ayuda	EL PROPONENTE Garantizará un esquema de Operación del servicio 7 x 24 durante la vigencia del contrato.																																		
	EL PROPONENTE utilizará la herramienta de mesa de ayuda propiedad del MRE cuya plataforma se encuentra instalada en la sede principal del MRE en la Ciudad de Bogotá.																																		
	EL PROPONENTE garantizará una disponibilidad permanente del personal de la Mesa de ayuda en las sedes de San Carlos, Calle 98 y Calle 53 del Ministerio de																																		

Elaboró	Angela Rodriguez	FV: 11/05/2018
---------	------------------	----------------

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 17 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	Relaciones Exteriores, teniendo en cuenta los horarios y turnos definidos previamente. Aplica igualmente en el caso de que se reubique una sede u oficina actual. Para el caso de que se cree una nueva sede, EL PROPONENTE deberá incluirla dentro del proyecto, para lo cual hará los respectivos requerimientos de espacio a la Entidad y propondrá el personal adicional, incluidos los costos, para la atención de los usuarios de la nueva sede. El oferente garantizará dentro del equipo de trabajo propuesto un especialista en el manejo de la herramienta de gestión con el fin de realizar un acompañamiento y afinamiento continuo en el proceso ITIL bajo el cual trabajará la mesa de ayuda
La operación de la mesa de ayuda se realizará de la siguiente manera:	EL PROPONENTE garantizará que el personal asignado a la mesa de Ayuda brindará solución remota a los casos reportados por los usuarios si es posible la solución remota de estos, de lo contrario desplazará personal técnico a los puestos de trabajo.
	EL PROPONENTE garantizará que para la solución del incidente o requerimiento se utilizará la ayuda telefónica, control remoto del equipo según el procedimiento y software utilizado por el MRE para el control remoto de equipos. Como primera medida se utilizará la vía telefónica para ayudar al usuario con el incidente o requerimiento, de no solucionarse el incidente se procederá a acceder remotamente al equipo, previa aprobación del usuario, o si el usuario prefiere se enviará el paso a paso de la solución. Si no se puede solucionar el problema se procederá al soporte en sitio. Sin importar el método utilizado siempre se cumplirá con los niveles de servicio establecidos.
	EL PROPONENTE garantizará que, si el incidente o requerimiento no se puede resolver en Mesa de Ayuda, se procederá a escalarlo a los grupos especializados de soporte para su respectivo análisis y solución. La asignación e información se seguirá realizando por medio de la herramienta de Aranda y/o la herramienta que el MRE designe.
	EL PROPONENTE a través de la Mesa de Ayuda mantendrá informado al usuario del escalamiento del incidente o requerimiento y se asegurará que el registro del Incidente o requerimiento esté actualizado en la herramienta.
	EL PROPONENTE a través de la Mesa de Ayuda nunca perderá su responsabilidad sobre el incidente a pesar del escalamiento que se haga en el mismo y es responsable todo el tiempo del seguimiento de los progresos, mantener informado al usuario y en

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 18 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	última instancia o caso extraordinario del cierre del tiquete.
Estados del Tiquete en herramienta Aranda:	EL PROPONENTE a través de la Mesa de Ayuda realizará seguimiento a todos los incidentes y requerimientos que estén pendientes por solución. Se apoyará en la herramienta de servicio Aranda y/o la herramienta que el MRE designe, para el seguimiento de los estados del ticket relacionados a continuación: 1. Creado 2. Categorizado 3. Atención Mesa de Ayuda 4. Escalado a especialista 5. Escalado a proveedor 6. Solución en Verificación 7. En espera 8. Reabierto 9. Resuelto 10. Anulado 11. Cerrado
Informes que deberá presentar la mesa de ayuda	EL PROPONENTE mantendrá informado al MRE de cada uno de los aspectos relacionados a continuación con referencia a la gestión del ticket: • Número de incidentes y requerimientos no atendidos con periodicidad diario y durante el mes • Informe tiempo atención de llamadas menor o igual a 120 segundos, diario, semanal y mensual. • Informe de llamadas abandonadas sobre el total de llamadas recibidas en el horario de servicio, con periodicidad diario, semanal y mensual • Informe Semanal y mensual del número de incidentes solucionados en la primera llamada • Tiempo promedio de conversación del agente telefónico, periodicidad semanal y mensual • Tiempo promedio para resolución de incidentes, periodicidad semanal

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 19 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	- Número de llamadas que se atienden por agente telefónico a diario - Cantidad de casos atendidos en sitio por agente, periodicidad diaria - Cumplimiento de ANS de atención en la Mesa de ayuda, con periodicidad semanal y mensual. (incluye los indicadores planteados para la medición de los ANS). - Informe de casos reabiertos, con periodicidad mensual. El Coordinador de Mesa de Ayuda será el responsable de entregar estos informes al MRE y ante una eventualidad quien entregará los informes será el Gestor de Incidentes y Requerimientos.
	Informe de incidentes y requerimientos escalados al segundo y tercer nivel del MRE diario, semanal y mensual.
	Informe de satisfacción del usuario con periodicidad mensual basado en la encuesta de la herramienta de gestión
	Informe mensual de tendencias y estadísticas de incidentes y requerimientos
	EL PROPONENTE debe estar en capacidad de identificar e informar mensualmente las siguientes variables en la Mesa de Ayuda. Sobre las mismas debe estar en capacidad de generar análisis y proponer acciones de mejora.
	Llamadas recibidas.
	Llamadas atendidas (si logran entrar en contacto con un Agente)
	Llamadas abandonadas (si no logran ser atendidas por un Agente)
	Todos los informes con periodicidad mensual serán entregados al MRE en los primeros 10 días hábiles de cada mes.
	EL PROPONENTE a través de informes reportará al MRE el seguimiento realizado a los incidentes y requerimientos escalados a soporte especializado y aquellos que han excedido los niveles de servicio acordados. Se deberá entregar un informe mensual de errores conocidos que se incluyeron en la Base de Datos de Conocimiento.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 20 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Funciones del Equipo de Trabajo	Coordinador Mesa de Ayuda: - Asegurar el cumplimiento de los ANS en la atención de los incidentes y requerimientos de servicio de TI reportados en la Mesa de Ayuda - Coordinar las tareas del grupo de agentes de la Mesa de Ayuda, para la solución de incidentes y requerimientos de servicio TI - Realizar seguimiento a los casos de atención prioritaria - Realizar seguimiento diario a la gestión realizada por los agentes - Escalar al interior de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología los incidentes y requerimientos de servicio de TI que requieran de atención prioritaria (Anexo No.1 "Matriz RACI" del procedimiento de Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI). - Realizar análisis mensual del Informe de evaluación de gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI y proponer acciones de mejora.
	Gestor de Incidentes y Requerimientos: - Proponer e implementar acciones para garantizar que los incidentes y requerimientos registrados sean atendidos de manera profesional y con plena satisfacción del usuario. - Explicar el proceso a los equipos de trabajo y a los usuarios - Verificar que la información de la resolución de cada incidente sea completa y correcta (de modo que pueda ser útil más tarde para búsquedas en la base de datos de conocimiento) - Documentar y mantener actualizadas la lista de verificación de análisis y resolución de incidentes de la Mesa de ayuda (Anexo No. 3. del procedimiento IT-PT-06 de Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI, que debe realizar un agente de Mesa de Ayuda para la atención de primer nivel en los diferentes servicios de TI

Elaboró	Angela Rodriguez	FV: 11/05/2018
---------	------------------	----------------

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 21 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	• Verificar la configuración de la herramienta de mesa de ayuda y que su uso sea el adecuado • Asegurar la actualización y mantenimiento del Instructivo IT-IN-01 Función Mesa de Ayuda • Elaborar informes de evaluación del proceso y proponer acciones de mejora continua • Revisión y ajustes periódicos al proceso de Gestión de incidentes y requerimientos Especialista en Aseguramiento y Calidad: • Seguimiento al cumplimiento por parte de los agentes de la Mesa de Ayuda de los procesos y procedimientos establecidos en la Entidad. • Realizar revisiones aleatorias periódicas de incidentes y/o requerimientos de servicios de TI para evaluar la calidad y eficiencia en la documentación. • Verificar que la clasificación final de los casos corresponda con la solicitud reportada. • 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

Elaboró	Angela Rodríguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 22 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	Especialista en la Herramienta de Gestión: Persona responsable de la administración y gestión de la herramienta con que cuenta la Entidad, y garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades: • Implementar sistemas operativos, aplicaciones de software y actualizaciones de software. • Supervisar y corregir los equipos en relación con las configuraciones de cumplimiento. • Supervisar el inventario de hardware y de software. • Administrar los equipos de forma remota. • Asegurar el uso de la herramienta en todo su potencial acorde con las necesidades de la Entidad. • Planear, programar y aplicar las actualizaciones liberadas por el fabricante de la solución. • Apoyar al Gestor de configuraciones en el mantenimiento de la CMDB (Base de Datos de Gestión de la Configuración), asegurando que los elementos de configuración se encuentren actualizados. • Gestionar los cambios solicitados por la Entidad sobre la configuración de la herramienta, siguiendo las definiciones establecidas en el procedimiento IT-PT-19 Gestión de Cambios. • Las demás relacionadas con la gestión Agentes de mesa de ayuda (Telefónico, en sitio y para sala de reuniones) • Recibir, registrar y gestionar todos los incidentes o requerimientos de servicio de TI que se generan en la Entidad. • Proveer la primera línea de atención, investigación, diagnóstico y escalamiento de los incidentes y requerimientos de servicio de TI reportados por los usuarios de la Entidad.

Elaboró	Angela Rodriguez	FV: 11/05/2018
---------	------------------	----------------

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 23 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	• Emplear las herramientas remotas autorizadas para el diagnóstico y solución de los casos. • Mantener comunicación con los usuarios, informando los avances de los casos. • Investigar, diagnosticar y escalar los incidentes o requerimientos de servicio de TI reportados por los usuarios de la Entidad. • Documentar en la herramienta de gestión de la mesa de ayuda todas las acciones realizadas para la atención de los incidentes o requerimientos de servicio de TI. • Informar al coordinador oportunamente de los casos que requieren atención especial y que no han sido solucionados. • Cumplir con los protocolos de atención establecidos por la Entidad, establecidos en el numeral 5.2.6 "Protocolos de interacción con usuarios e interesados" del Instructivo IT-IN-01 Funcion Mesa de Ayuda. • Cumplir con las definiciones establecidas en el Procedimiento de Gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI. • Cumplir con los protocolos de atención establecidos por la Entidad • Cumplir con todo lo establecido en la Guía de la función de la Mesa de Ayuda
Base de conocimientos	EL PROPONENTE mediante la mesa de Ayuda tendrá una base de conocimiento en la cual almacenará las experiencias obtenidas a través de la resolución de incidentes o requerimientos, para permitir un rápido diagnóstico y solución en caso de que ocurran nuevamente. Se registrarán los detalles exactos de la falla y sus síntomas, además de datos precisos para la solución (alternativa o definitiva) del incidente o problema. Esta información se registrará en la herramienta de gestión empleada en el MRE.
Gestión Del Conocimiento	EL PROPONENTE mantendrá actualizada la base de datos de conocimientos con el objeto de implementar mejoras en la solución de requerimientos e incidentes.
Priorización	EL PROPONENTE se encargará de asignar la prioridad para la solución del ticket basado en la identificación de la urgencia y el impacto reportado. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos para la definición de la urgencia y el impacto: a) Número de servicios afectados

Elaboró	Angela Rodriguez	FV: 11/05/2018
---------	------------------	----------------

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 24 de 91

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 Proponente, se realizará la parametrización de la prioridad de los servicios teniendo como base los aspectos antes mencionados.
Mejoramiento Continuo	EL PROPONENTE, de acuerdo con el comportamiento de la operación de la Mesa de Ayuda, sugerirá políticas de mejoramiento continuo con el propósito de optimizar la operación.
Organización del equipo de trabajo de la mesa de ayuda	EL PROPONENTE garantizará que la mesa de ayuda tendrá una estructura de personal idónea para cumplir esas funciones y deberá estar compuesta como mínimo por los siguientes cargos: 1. Grupo Técnico: Compuesto por un Coordinador de Mesa de ayuda, Gestor de incidentes y requerimientos, Agentes de mesa de ayuda (Telefónico, en Sitio y Sala de reuniones) para la coordinación y ejecución de tareas de atención y resolución de incidentes y requerimientos 2. Especialista Aseguramiento de Calidad: Recurso dedicado que tiene como principal objetivo analizar la información generada por las herramientas de gestión de la mesa de ayuda y proponer plan de trabajo con acciones de mejora conjuntas en pro de la operación y satisfacción de los usuarios. 3. Especialista en Herramienta de Gestión. Persona responsable de la administración de la herramienta de gestión con que cuenta la Entidad.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 25 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	4. Cantidad de Recurso Humano: Disponer durante el periodo de ejecución del contrato del personal definido en la estructura de recurso humano, propendiendo por el cumplimiento a satisfacción de las obligaciones y ANS exigidos por el MRE. Coordinación, Gestión y Seguimiento Operación Un (1) Coordinador Mesa de Ayuda – Dedicación Total Un (1) Gestor de Incidentes y Requerimientos – Dedicación Total Un (1) Gestor de Aseguramiento de Calidad – Dedicación Total Un (1) Especialista en la herramienta de gestión - Dedicación total Operación del Servicio Ocho (8) Técnicos de Soporte Cancillería – Dedicación Total Tres (3) Técnicos de Soporte en Sede – Dedicación Total Dos (2) Técnicos de Soporte para atender salas de reuniones Dedicación Total Once (11) Agentes de Atención Telefónica – Dedicación Total 5. Cantidad de Recurso Humano: La cantidad del recurso humano necesario durante el periodo de ejecución del contrato cumple con las cantidades solicitadas por el MRE. El PROPONENTE deberá seguir el plan de contingencia indicado en el ítem "Necesidades del servicio mesa de ayuda" para cubrir incapacidades, licencias y vacaciones, de tal forma que se cumpla con las obligaciones y ANS exigidos por el MRE.
Funciones Generales de la Mesa de Ayuda	EL PROPONENTE garantizará que la Mesa de Ayuda cumplirá las funciones específicas que se relacionan a continuación sobre los equipos ofimáticos propiedad del MRE 1. Instalación de software: hace referencia a la instalación de software adquirido o desarrollado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, como licencias de ofimática, sistemas operativos, parches, sistemas de información, etc. 2. Instalación de hardware: hace referencia a la correcta y probada instalación de equipos o elementos de tecnología adquiridos o arrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 26 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	3. Reparación de hardware: hace referencia a la solución de incidentes de hardware. Cambio de componentes, repuestos o consumibles para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos del Ministerio de Relaciones Exteriores. Se hará el diagnóstico de la falla, y se validará el uso dentro del listado de Repuestos que hace parte de esta oferta. 4. Reparación de Software: hace referencia a la verificación y reinstalación del software instalado en los equipos del Ministerio de Relaciones Exteriores 5. Gestión de IMAC: para los casos masivos donde se deban intervenir más de diez (10) equipos, serán tratados como IMAC y en todo caso se realizará un cronograma de ejecución, el cual será validado y aprobado por el Supervisor del Contrato del MRE y el Coordinador de la Mesa de Ayuda del proveedor. Estas actividades se realizarán teniendo en cuenta la capacidad instalada de los técnicos de soporte en sitio, en todo caso, estas actividades que cuentan con cronograma específico estarán excluidas de los ANS. Atender todas las solicitudes de servicio en sitio escaladas desde la Mesa de Ayuda que requieran realizar un cambio, instalación, retiro o modificación de cualquiera de los componentes cubiertos por el servicio. Se define a continuación cada componente del servicio: - Instalación: se refiere a la instalación de software en equipos activos y equipos nuevos. Esta actividad puede involucrar la conexión de dispositivos externos adicionales que hagan parte de la unidad que se está instalando. Las instalaciones masivas deberán ser solicitadas con 10 días calendario de anticipación, el proponente evaluará la solicitud y presentará un cronograma según la disponibilidad de los recursos de IMAC. En caso de requerirse una instalación urgente el proponente presentará alternativa vía bolsa de recursos. - Movimiento: corresponde al traslado de equipos y componentes dentro de las instalaciones del MRE. Esta actividad consiste en la desconexión del sistema con sus dispositivos externos, reconexión y validación del funcionamiento en el sitio de destino. - Adicionales: es la instalación de un componente o dispositivo interno o externo y el driver requerido a un sistema existente. Algunos casos de adición de hardware pueden ser: un disco duro interno, memoria, impresora, un escáner, entre otros. El

Elaboró	Angela Rodriguez	FV: 11/05/2018
---------	------------------	----------------

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 27 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	proveedor procederá siempre que hayan sido aprobadas las partes necesarias haciendo uso de la bolsa de recursos. Las actualizaciones masivas deberán ser solicitadas con 10 días calendario de anticipación, El proveedor evaluará la solicitud y presentará el correspondiente cronograma. En caso de requerirse una actualización urgente, el proponente presentará alternativa vía bolsa de recursos. - Cambios: hace referencia a la modificación de hardware efectuado sobre componentes internos del equipo. Ello puede consistir en añadir funcionalidad/opciones o remover funcionalidad/opciones a dicho equipo (por ejemplo, memoria RAM, módem interno, disco duro). El proponente procederá siempre que hayan sido aprobadas las partes necesarias haciendo uso de la bolsa de recursos. Los cambios masivos deberán ser solicitados con 10 días calendario de anticipación, El proponente evaluará la solicitud y presentará el correspondiente cronograma. En caso de requerirse un cambio urgente el proponente presentará alternativa vía bolsa de recursos. Se entenderá por masivo cualquier solicitud del mismo tipo que supere una cantidad de 10 equipos o dispositivos en un mes y será evaluado de acuerdo con la capacidad y tipo de requerimiento solicitado. 6. Antivirus: instalación y verificación del Antivirus en los equipos de cómputo (PC y Portátiles) activos e instalados en las diferentes sedes del MRE. 7. Conectividad Internet: revisión, adecuación y/o validación de ingreso a la red Internet para todos los equipos instalados en la sede principal y sedes externas del Ministerio de Relaciones Exteriores. 8. Registro y Control de servicios: registro de Incidentes en la herramienta de gestión de Mesa de ayuda del Ministerio de Relaciones Exteriores. Presentación de informes con las estadísticas de servicios de soporte realizados por los periodos cumplidos, de acuerdo con lo solicitado por la Dirección de Tecnología. 9. Inventarios: dentro del alcance del Mantenimiento Preventivo que se realizará, se levantará el inventario de los equipos intervenidos, el cual se cotejará frente al inventario de la herramienta de gestión y se realizarán las correspondientes actualizaciones. El inventario se actualizará haciendo uso de la herramienta de gestión. La herramienta es propiedad del MRE.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 28 de 91

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

Elaboró	Angela Rodriguez	FV: 11/05/2018
---------	------------------	----------------

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 29 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS																																								
	* Nivel 2 Especialista - Responsable MRE * Nivel 3 Proveedores y Fabricantes - Responsable MRE																																								
	Efectividad de soporte en sitio. Meta < 20%																																								
	El Proponente, teniendo como base los indicadores de servicio descritos, reportará la gestión del factor de calidad y cumplimiento de la operación de la Mesa de Ayuda. El MRE validará el resultado y aplicará la penalización al pago mensual del rubro de mesa de ayuda acorde con la siguiente tabla de resarcimientos si no se soporta y justifica a satisfacción las causales de incumplimiento: <table><tr><th colspan="2"></th><th colspan="2">Descuentos</th></tr><tr><th>Indicador</th><th>Meta</th><th>Rango</th><th>Valor</th></tr><tr><td rowspan="3">Cumplimiento de ANS</td><td rowspan="3">≥95%</td><td>90% - 94,99%</td><td>2%</td></tr><tr><td>85% - 89,99%</td><td>3%</td></tr><tr><td><85%</td><td>5%</td></tr><tr><td rowspan="3">Atención de Llamadas</td><td rowspan="3">≥90%</td><td>85% - 89,99%</td><td>2%</td></tr><tr><td>80% - 84,99%</td><td>3%</td></tr><tr><td><80%</td><td>5%</td></tr><tr><td rowspan="3">Efectividad Mesa de Ayuda</td><td rowspan="3">≥80%</td><td>75% - 79,99%</td><td>2%</td></tr><tr><td>70% - 74,99%</td><td>3%</td></tr><tr><td><70%</td><td>5%</td></tr><tr><td rowspan="3">Efectividad Soporte en Sitio</td><td rowspan="3">< 20%</td><td>20% - 29,99%</td><td>2%</td></tr><tr><td>30% - 39,99%</td><td>3%</td></tr><tr><td>>40%</td><td>5%</td></tr></table>			Descuentos		Indicador	Meta	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%
		Descuentos																																							
Indicador	Meta	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%																																						
	CONSIDERACIONES: El PROPONENTE debe considerar que el resarcimiento máximo mensual por el no cumplimiento de los indicadores de gestión del servicio será igual al 15% de la facturación del servicio. El PROPONENTE debe considerar que los ANS podrán ser modificados entre las partes en común acuerdo, dependiendo del cumplimiento de los requerimientos																																								

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 30 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	previos solicitados por el proponente, para la ubicación de los recursos requeridos para la correcta ejecución del proyecto
	El PROPONENTE debe considerar que los recursos y estructura deben ser flexibles sujeto al cumplimiento de los ANS.
Modelo de Gobierno	EL PROPONENTE implementará y desarrollará el siguiente modelo de gobierno con la periodicidad que se relaciona y operará en forma permanente durante la vigencia del contrato: 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.
Nivel de Satisfacción del Usuario -NSU.	EL PROPONENTE realizará encuestas con periodicidad mensual para medir el nivel de satisfacción de los usuarios a la gestión realizada por la Mesa de Ayuda, que permita identificar aspectos de mejora a través de una campaña. Esta encuesta estará dirigida a los usuarios que contactaron la mesa de ayuda en dicho periodo, y presentará un informe gerencial al MRE relacionado con la calidad en la prestación del servicio de la Mesa de Ayuda. El formulario se desplegará a través de la herramienta Aranda y/o la herramienta que el MRE designe. El NSU no será utilizado para aplicación de resarcimientos. EL PROPONENTE realizará encuestas con periodicidad semestral para medir el nivel de satisfacción de los usuarios a la gestión realizada por la Mesa de Ayuda, que permita identificar aspectos de mejora a través de una campaña. Esta encuesta estará dirigida al 30% de los usuarios que contactaron la mesa de ayuda en dicho periodo, y presentará un informe gerencial al MRE relacionado con la calidad en la prestación del servicio de la Mesa de Ayuda. El formulario y la metodología deben ser desarrollados por el PROPONENTE en la operación y presentado al MRE para su aprobación. El NSU no será utilizado para aplicación de resarcimientos.
Perfiles Mínimos de los integrantes	EL PROPONENTE garantizará los siguientes perfiles mínimos de los integrantes de la Mesa de Ayuda: (estos perfiles mínimos son de carácter obligatorio)

Elaboró	Angela Rodriguez	FV: 11/05/2018
---------	------------------	----------------

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 31 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
de la Mesa de Ayuda	Perfil del Coordinador de Mesa de Ayuda:
	Ingeniero de sistemas, electrónico Industrial o afines a las Ingenierías mencionadas, con por lo menos una certificación en ITIL V3. Con mínimo 2 años de experiencia en el rol de coordinador de mesa de ayuda (mínimo 1000 usuarios).
	Dedicación: 100% y exclusivo durante la ejecución del contrato.
	Curso de servicio al cliente (preferiblemente del Sena)
	Perfil del Especialista en Aseguramiento de Calidad:
	Tecnólogo o Profesional en Ingeniería de sistemas, Ingeniería electrónica, Ingeniería industrial o Administrador de Empresas. Con mínimo 2 años de experiencia en gestión y estándares de calidad.
	Experiencia en Proyectos de Mesa de Ayuda (mínimo 800 usuarios), con Metodología ITIL, con formación en calidad de procesos.
	Certificación ITIL Foundation V3 (Obligatoria).
	Dedicación: 100% y exclusivo durante la ejecución del contrato.
	Curso de servicio al cliente (preferiblemente del Sena)
	Perfil de Gestor de Incidentes y Requerimientos:
	Ingeniero de sistemas, electrónico o afines a las Ingenierías mencionadas, con por lo menos una certificación en ITIL V3 Con mínimo 2 años de experiencia en el rol de gestor de incidentes y requerimientos
	Certificación ITIL Foundation V3 (Obligatoria).
	Experiencia en Proyectos de Mesa de Ayuda (mínimo 800 usuarios), con Metodología ITIL.
	Curso de servicio al cliente (preferiblemente del Sena).
	Perfil de Especialista en la herramienta de gestión:
	Tecnólogo en Sistemas o Ingeniero de Sistemas o Ingeniero electrónico o afines a las Ingenierías mencionadas, con mínimo 2 años de experiencia en implementación y administración en la herramienta Aranda o la herramienta que el Ministerio designe.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 32 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	Perfil de Agentes de mesa de ayuda (Telefónico, en sitio y salas de reuniones): Técnicos en sistemas, electrónicos o afines. Con mínimo 2 años de experiencia en operación de mesas de ayuda para TI en Entidades públicas. Conocimientos técnicos en plataforma office 365, sistemas operativos Windows 10, mantenimiento de hardware y software y conocimientos básico de redes. Dedicación: 100% y exclusivo durante la ejecución del contrato. Curso de servicio al cliente (preferiblemente del Sena) El proponente deberá acreditar que el personal que prestará el servicio como agente de mesa de ayuda se encuentra capacitado en: plataforma Office 365 de Microsoft (mínimo de 40 horas), Microsoft Windows 10 (mínimo de 20 horas), conceptos básicos de redes y mantenimiento de hardware y software (mínimo de 30 horas) y protocolo de servicio (mínimo de 40 horas)
	El Ministerio de Relaciones Exteriores podrá cambiar la herramienta de gestión durante el tiempo que dure el contrato y el oferente deberá adaptarse a la nueva herramienta de gestión del MRE.
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	
Mantenimiento preventivo	EL PROPONENTE deberá disponer de los recursos necesarios adicionales a los técnicos de mesa de ayuda para realizar mantenimiento preventivo
	EL PROPONENTE realizará un mantenimiento preventivo en las sedes del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio ubicadas en la ciudad de Bogotá (Sedes de San Carlos, Calle 98, Calle 53, sala VIP del Aeropuerto el Dorado del Ministerio de Relaciones Exteriores), y en la ciudad de Cartagena (Sede Casa del Marqués de Valdehoyos Centro, Calle de la Factoria #36-57 Cartagena de Indias D.T. y C.
	En caso de que se cree o reubique una oficina, EL PROPONENTE deberá incluirla dentro del mantenimiento preventivo, siempre y cuando esta sede esté ubicada en perímetro urbano de la ciudad de Bogotá y no supere en un 5% la cantidad de equipos base del listado "Lista equipos de mantenimiento"
	EL PROPONENTE programará las visitas de común acuerdo y según la programación aceptada por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Elaboró	Angela Rodriguez	FV: 11/05/2018
---------	------------------	----------------

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 33 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	EL PROPONENTE entregará un formato en el que se indique detalladamente cuales son los puntos que verificar por los técnicos en el mantenimiento, este debe ser avalado por el supervisor del MRE ó quien él designe, para garantizar la uniformidad y consistencia en el levantamiento de la información, por todos los técnicos. EL PROPONENTE garantizará que el personal técnico que preste el servicio de Mantenimiento preventivo estará debidamente uniformado e identificado y con excelente presentación para el desempeño de sus funciones (los uniformes, camisas o chalecos asignados a este personal solamente deben y pueden tener el logo de EL PROPONENTE). EL PROPONENTE deberá disponer de los recursos necesarios adicionales a los técnicos de mesa de ayuda para realizar mantenimiento preventivo para la totalidad de los equipos descritos en el cuadro llamado "Lista de equipos de Mantenimiento" de propiedad del MRE, y que no cuenten con garantía vigente, para ejecutar un mantenimiento preventivo en el periodo del contrato. Este mantenimiento se programará de común acuerdo con el MRE. EL PROPONENTE se compromete a incluir como mínimo en el mantenimiento preventivo lo siguiente: – El técnico deberá realizar una verificación técnica del correcto funcionamiento del equipo, antes de iniciar el mantenimiento preventivo, el cual debe quedar documentado. (procedimiento de apagado seguro) – Limpieza externa de todos los elementos de hardware, utilizando materiales apropiados que garanticen su conservación y el correcto funcionamiento de los elementos durante y después del mantenimiento. – Limpieza interna de todos los componentes de hardware, consistente en aspirado de elementos, tales como: tarjeta madre, disco duro, fuente de potencia, slots, etc. Limpieza interna de las unidades de CD ROM, DVD mediante la utilización de elementos apropiados para la limpieza. – Destape y soplado: CPU, monitores (cuando aplique), escáner, Mouse y teclados. – Ajuste mecánico y lubricación de todas las partes móviles de los elementos de hardware que lo requieran.

Elaboró Angela Rodriguez

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 34 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	– Pruebas y verificación de voltaje, tanto de las fuentes de poder, como en los reguladores que la suministran y hacer recomendaciones al supervisor del contrato oportunamente por escrito de las fallas encontradas. – Verificación del antivirus: revisar el correcto funcionamiento del antivirus que posee el Fondo Rotatorio del Ministerio; en el evento que el producto no esté funcionando correctamente, se deberá generar un informe al supervisor del contrato para que se tomen las medidas del caso.
Mantenimiento correctivo.	EL PROPONENTE garantizará que el servicio de mantenimiento correctivo debe incluir como mínimo las siguientes actividades: 1. Revisión y determinación de la falla de hardware y/o de software para los equipos de cómputo especificados en la plataforma actual objeto de mantenimiento del presente proceso. 2. Reemplazo de la parte de hardware defectuoso. Se incluyen revisión y reparación de monitores, siempre y cuando las partes a cambiar estén disponibles en el mercado y que hayan sido aprobados por el MRE de la bolsa de repuestos. De lo contrario se tendrá que cambiar el equipo, previa cotización y aceptación de la misma por parte del Ministerio. Se exceptúan elementos de consumo. 3. Instalación, reinstalación y configuración de software, suministrado por el MRE, en el caso específico de sustitución de disco duro, el software deberá quedar debidamente instalado, configurado y en correcto funcionamiento por EL PROPONENTE, así como sus dispositivos anexos. 4. Verificación del correcto funcionamiento del elemento luego de la intervención técnica. 5. El tiempo máximo de atención y solución de cualquier problema luego de la solicitud inicial estará acorde con los ANS pactados. 6. En caso de determinarse que el problema no puede ser resuelto dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud inicial del servicio, EL PROPONENTE deberá reemplazar el elemento averiado con uno de su propiedad teniendo en cuenta la cantidad de equipos de soporte disponibles por contrato, de características idénticas o superiores e instalarlo temporalmente en el sitio dentro del plazo establecido. La acción correctiva para dejar los equipos y periféricos en perfecto estado de

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 35 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	funcionamiento no será en ningún caso superior a los tiempos aquí descritos. 7. Cuando se requiera retirar un equipo o componente de las instalaciones del MRE, se dispondrá de máximo cinco (5) días hábiles para devolver el equipo o sus partes reparadas y en perfecto estado de funcionamiento. 8. En la reinstalación de software de los equipos de cómputo o formateo de estos, EL PROPONENTE deberá garantizar la información almacenada en dichos equipos, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato, siempre y cuando el daño no esté asociado a daños en el disco duro del equipo (previa validación técnica). Así como instalar y actualizar las versiones de librerías de sistemas operativos, office, aplicaciones y demás herramientas usadas en el MRE 9. Los técnicos deberán trasladar los equipos de cómputo de las oficinas a la Dirección de gestión de tecnología e información o hacia las dependencias o sedes, cuando la necesidad lo amerite. El MRE se encargará de suministrar el transporte de estos equipos a las sedes.
Personal Técnico	EL PROPONENTE garantizará que todo el personal técnico atenderá de manera inmediata las instrucciones y recomendaciones realizadas por el supervisor del contrato o quien este delegue, para el correcto funcionamiento del servicio. Toda vez que sean impartidas a través del coordinador de la Mesa de Ayuda del Proponente. EL PROPONENTE garantizará que todo el personal técnico atenderá los problemas y servicios de soporte técnico presentados en la totalidad de los equipos de cómputo de propiedad del MRE tanto de hardware como de software. EL PROPONENTE deberá ofrecer de su propiedad un sistema de comunicación (avantel o celular), que siempre debe estar disponible para el servicio, con plan de telefonía para cada uno de los técnicos de soporte en sitio, para cada uno de los técnicos de salas de reuniones, para el coordinador de mesa de ayuda (con plan de datos), para el gestor de calidad, para gestor de incidentes y requerimientos, y dos compartidos para los agentes de atención telefónica (con plan de telefonía y de datos) y deberá entregar al Supervisor del contrato o al que éste designe el listado con los números de contacto. Total, de teléfonos solicitados para atender el servicio de Mesa de ayuda: quince (15) Los celulares, planes de telefonía y de datos solicitados, deben ser propiedad del PROPONENTE, no se aceptarán los celulares propiedad del personal que prestará el

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 36 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	servicio de Mesa de ayuda, ni recargas a estos últimos. El MRE podrá solicitar en forma escrita el cambio del personal del proyecto, previa justificación por parte del supervisor del contrato. El reemplazo deberá realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al requerimiento, previa verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente anexo técnico. EL PROPONENTE garantizará que todos los Agentes de mesa de ayuda (telefónico, en sitio y salas de reuniones) deberá estar debidamente uniformado, identificado y con excelente presentación personal para el desempeño de sus funciones. Los uniformes (chalecos y/o camisas) deben estar identificados solamente con el logo de EL PROPONENTE. El cambio del personal de la Mesa de ayuda por parte del PROPONENTE será concertado con el MRE, y se debe realizar de forma gradual en grupos no mayores a tres (3) personas durante el mismo mes.
Disponibilidad del servicio y del personal técnico en las instalaciones del Ministerio	EL PROPONENTE garantizará que la prestación del servicio se realizará en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y sus sedes, donde EL PROPONENTE deberá garantizar la siguiente disponibilidad del personal técnico y coordinador de mesa de ayuda: - De lunes a viernes las 24 horas, debe haber al menos un (1) técnico y un (1) Agente de Atención telefónica por turnos prestando el servicio de soporte a las Misiones en el Exterior del MRE, en caso de que la cantidad de tiquetes abiertos requiera más personal el PROPONENTE se verá obligado a colocarlo de forma tal que se puedan cumplir los ANS. - Se deberá garantizar un horario de atención y solución de 7X24 durante la vigencia del contrato. - De lunes a viernes, en la hora de almuerzo mínimo deben quedar disponibles cuatro (4) técnicos atendiendo el servicio. No obstante, esta disponibilidad, se debe tener flexibilidad para atender eventos no programados o actividades extraordinarias en horarios diferentes a los estipulados con el número de técnicos requeridos por lo cual EL PROPONENTE deberá garantizar, los recursos de personal necesarios a la hora solicitada por el MRE. Los eventos no programados, se solicitarán con dos (2) horas de anticipación

Elaboró	Angela Rodriguez	FV: 11/05/2018
---------	------------------	----------------

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 37 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
BOLSA DE REPUESTOS	
Suministro de repuestos	El PROPONENTE deberá incluir una bolsa de recursos mensual que el MRE podrá utilizar para atender necesidades de repuestos, contratación de horas de soporte especializado, recursos adicionales, equipos de soporte adicionales, horas de consultoría, actualización de la herramienta de gestión.
	EL PROPONENTE deberá proveer los repuestos nuevos de acuerdo con los requerimientos del MRE y el valor se transferirá mensualmente, de acuerdo con los precios establecidos en el ANEXO FINANCIERO y la lista de repuestos.
	Se garantizará que cuando se considere conveniente el reemplazo de una parte, de ésta se realizará un diagnostico en forma coordinada entre el supervisor del MRE y el Coordinador de la Mesa de Ayuda y 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 PROPONENTE garantizará que las partes que allí se reemplacen deben ser iguales o de superiores características a las que tiene el equipo instalado garantizando su perfecto funcionamiento. Una vez realizado el cambio de partes, estas (las partes dañadas) deben ser entregadas al supervisor del contrato del MRE en la Dirección de Gestión de Información y tecnología o a quien él designe del MRE.
	EL PROPONENTE deberá cotizar la totalidad de los repuestos definidos en el Cuadro 2. "LISTADO DE REPUESTOS", En caso de requerirse algún repuesto no incluido en el anexo, se deberá proveer a solicitud del supervisor del MRE, previa verificación de precios de mercado.
	EL PROPONENTE garantizará que el tiempo de entrega de repuestos que hacen parte del "LISTADO DE REPUESTOS" será de cinco (5) días hábiles máximo, contados a partir de la fecha de requerimiento y en caso de que el repuesto sea de difícil consecución, se deberá informar por escrito al supervisor del MRE, justificando la fecha de entrega, quien determinará si se puede otorgar el tiempo solicitado por EL PROPONENTE.

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 38 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Soporte Técnico a Usuarios finales.	EL PROPONENTE deberá garantizar que proveerá el apoyo en el servicio de soporte técnico en aspectos informáticos que involucren herramientas de ofimática y conexiones a los sistemas de información, para resolver las solicitudes de los usuarios del MRE y las sedes ubicadas en la ciudad de Bogotá (Cancillería, legalizaciones avenida 19 con calle 98, Pasaportes calle 53, Salón VIP Aeropuerto el Dorado) y en Cartagena. En caso de que se reubique una oficina, EL PROPONENTE deberá incluirla dentro del soporte técnico a usuarios finales. Para el caso de que se cree una nueva sede, EL PROPONENTE deberá incluirla dentro del proyecto, para lo cual hará los respectivos requerimientos de espacio a la Entidad, y propondrá el personal adicional, incluidos los costos, para la atención de los usuarios de la nueva sede.
	EL PROPONENTE brindará apoyo técnico a los usuarios en el traslado, instalación, conexión, configuración, fallas y pruebas de equipos de proyección, requeridas en los salones u oficinas de EL MRE para los diferentes eventos y cuando se requiera la permanencia de un técnico en el evento.
	EL PROPONENTE garantizará que el personal técnico atenderá los problemas, incidentes y servicios de soporte técnico tanto de hardware como de software presentados en la plataforma actual objeto de mantenimiento.
	EL PROPONENTE garantizará que los técnicos deberán realizar soporte técnico a la totalidad de equipos de cómputo (computadores, portátiles, tables y otros,...) de propiedad del MRE.
	EL PROPONENTE garantizará que se dispondrá de técnicos en sitio, ubicados en las diferentes sedes del MRE: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, de acuerdo con los horarios descritos anteriormente, con el fin de brindar soporte a los diferentes requerimientos técnicos de estas oficinas.
	EL PROPONENTE garantizará que el personal técnico deberá acogerse a los procesos y procedimientos establecidos en el Área de Mesa de Ayuda y en general a los de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología del MRE, así como proponer mejora de los mismos para optimizar la prestación del servicio a los usuarios finales.
	EL PROPONENTE a través del Coordinador de la Mesa de Ayuda deberá recibir durante la primera reunión de ejecución del anexo para su uso y custodia un inventario general de equipos de cómputo, periféricos y equipos audiovisuales de propiedad del

Elaboró	Angela Rodriguez	FV: 11/05/2018
---------	------------------	----------------

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 39 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	Ministerio que utilizará diariamente para el desempeño de sus funciones. Dicho inventario estará a cargo y será responsabilidad de EL PROPONENTE y en caso de pérdida, EL PROPONENTE deberá reponer los mismos.
Software de Soporte del servicio (Mesa de Ayuda y Control de Inventarios)	EL PROPONENTE deberá levantar y registrar la siguiente información:
	Hoja de vida de los equipos: Durante el mantenimiento preventivo, se debe realizar el levantamiento del inventario general para la totalidad de los equipos de cómputo de propiedad del MRE tanto de hardware como de software, revisando y registrando la información según instrucciones del supervisor del contrato en el software de control de inventario de hardware y software que el MRE tiene para tal fin.
	En la medida que se vaya ejecutando las actividades de mantenimiento, se levantará y registrará la información del inventario.
	EL PROPONENTE garantizará que, durante la ejecución del contrato, mantendrá el registro y actualización del inventario individual de cada máquina en el software de control de inventario de hardware y software que tiene el MRE para tal fin. La cantidad de equipos dependerá de las licencias con que cuente el MRE del Software para este fin. Cada 3 meses se elaborará un informe de inventario y se presentará al MRE. La información se tomará de la herramienta de gestión del MRE.
	Durante la ejecución del contrato, EL PROPONENTE deberá mantener actualizado dicho software con los mantenimientos preventivos y correctivos que se realicen a la totalidad de los equipos de cómputo de propiedad del MRE.
	El MRE cuenta con una solución de mesa de ayuda con control de inventario de hardware y software. Esta solución administra el servicio de soporte en Tecnología de Información a usuarios finales, permite el registro, control y seguimiento a incidentes y problemas, llevar controles especiales de eventos mediante la generación de alarmas que indican cambios en inventario de hardware y software, las cuales son programadas de acuerdo con las políticas del MRE, monitoreo constante de la configuración, localización, información histórica y uso de los activos de información tecnológica, entre otras funcionalidades. En tal sentido, el personal técnico deberá tener conocimiento en el manejo de la herramienta de mesa de ayuda y control de inventarios

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 40 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	EL PROPONENTE debe garantizar que el personal técnico presentado para este proyecto ha recibido previamente capacitación en el manejo del software de mesa de ayuda y de control de inventario de hardware y software de Aranda o la herramienta que designe el Ministerio, según lo especificado en los ítems relacionado con los perfiles del presente anexo técnico.
Equipos de soporte	EL PROPONENTE deberá ofrecer equipos de soporte de su propiedad como stock de la operación, los cuales enviará a las dependencias del MRE en donde sean requeridos. Estos equipos se devolverán a EL PROPONENTE a la terminación del contrato. La cantidad de equipos de soporte solicitados como stock es de 12 equipos.
	EL PROPONENTE garantizará que los equipos de soporte relacionados a continuación sean independientes a los que requieran los técnicos para el desarrollo de las actividades propias de la ejecución del contrato:
	La cantidad mínima de equipos de soporte permanentes en las instalaciones del MRE Ministerio de Relaciones Exteriores son:
	Seis (6) computadores, con las siguientes características mínimas: Core i7 de séptima generación de 3.6 GHz, 8 GB de RAM, disco duro de 500 GB, Mouse, teclado, unidad DVD de lectura y escritura, tarjeta de red Ethernet 1000, con conector RJ45. Monitor LCD. Puertos USB 3.0 y HDMI. Inalámbrica: WIFI, Bluetooth.
	Seis (6) Portátiles, con las siguientes características mínimas: Core i7 de séptima generación de 3.6 GHz, 8GB de RAM, disco duro de 500 GB, Mouse, Teclado, Unidad DVD de lectura y escritura, red ethernet 1000, con conector RJ45, Puertos USB 3.0 y HDMI, Inalámbrica: WIFI, Bluetooth.
	Durante la ejecución del contrato se deberá actualizar tecnológicamente estos equipos y/o reemplazarlos por nueva tecnología, a solicitud del MRE.
	EL PROPONENTE será responsable por el licenciamiento del software de los equipos de soporte, tanto del sistema operativo como del office y antivirus.
	Este software deberá ser compatible con el software estándar del MRE.
	Para la Sede San Carlos, ocho (8) discos externos con conexión USB (3.0) de dos (2) Teras cada uno Para las Sedes Calle 98 y Calle 53, tres (3) discos externos con conexión USB (3.0)

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 41 de 91

SERVICIO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
	de 2 Teras cada uno. Lo anterior para cada una de estas sedes
	Nota: EL PROPONENTE, deberá suministrar equipos de cómputo ahorradores de energía (Energy Star) y los dispositivos que requiera el personal de soporte, relacionado en el numeral Organización del equipo de trabajo de la mesa de ayuda, para garantizar las actividades propias de la ejecución del contrato.
	EL MRE podrá retirar algún(os) equipo(s) de cómputo y/o periféricos del servicio de mantenimiento contratado por un periodo de tiempo definido o indefinidamente. Así mismo podrá adicionar algún(os) equipos(os) y/o periféricos para que sean cubiertos por el contrato a celebrar. En cualquiera de estos dos casos se transferirá en el mes correspondiente, únicamente, por el número de equipos y/o periféricos en producción a los que se les preste el servicio de mantenimiento. El valor de la adición y/o retiro de los equipos se tomará de acuerdo con el valor cotizado.
	Cuando un elemento sea retirado por personal de EL PROPONENTE, se debe diligenciar el formato establecido por el MRE para dicho fin.

Identificación del contrato a celebrar: Por las características del objeto a contratar nos encontramos frente a un contrato de prestación de servicios de soporte.

2.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS:

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	81	11	18

2.3 FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SUSTENTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Los bienes objeto de la presente contratación poseen una misma especificación técnica, independientemente del diseño o de las características descriptivas que pueden ser ejecutados, así mismo, son bienes requeridos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio para el desarrollo de actividades diarias de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 42 de 91

Como fundamento jurídico se tiene:

Ley 1150 de 2007 Artículo 2 numeral 2 literal a)

"2. Selección abreviada. La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que, por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio, puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual.

El Gobierno Nacional reglamentará la materia.

Serán causales de selección abreviada las siguientes:

a. La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las Entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.

Para la adquisición de estos bienes y servicios las Entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos."

Decreto 1082 de 2015 Artículo 2.2.1.2.1.2.2. Procedimiento para la subasta inversa. Además de las reglas generales previstas en la ley y en el presente decreto, las siguientes reglas son aplicables a la subasta inversa:

1. Los pliegos de condiciones deben indicar: a) la fecha y hora de inicio de la subasta; b) la periodicidad de los lances; y c) el margen mínimo para mejorar la oferta durante la subasta inversa.
2. La oferta debe contener dos partes, la primera en la cual el interesado acredite su capacidad de participar en el proceso de contratación y acredite el cumplimiento de la Ficha Técnica; y la segunda parte debe contener el precio inicial propuesto por el oferente.
3. La Entidad estatal debe publicar un informe de habilitación de los oferentes, en el cual debe indicar si los bienes o servicios ofrecidos por el interesado cumplen con la ficha técnica y si el oferente se encuentra habilitado.
4. Hay subasta inversa siempre que haya como mínimo dos oferentes habilitados cuyos bienes o servicios cumplen con la Ficha Técnica.
5. Si en el proceso de contratación se presenta un único oferente cuyos bienes o servicios cumplen con la ficha técnica y está habilitado, la Entidad estatal puede adjudicarle el contrato al único oferente si el valor de la oferta es igual o inferior a la disponibilidad presupuestal para el contrato, caso en el cual no hay lugar a la subasta inversa.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 43 de 91

6. La subasta debe iniciar con el precio más bajo indicado por los oferentes y en consecuencia, solamente serán válidos los lances efectuados durante la subasta inversa en los cuales la oferta sea mejorada en por lo menos el margen mínimo establecido.
7. Si los oferentes no presentan lances durante la subasta, la Entidad estatal debe adjudicar el contrato al oferente que haya presentado el precio inicial más bajo.
8. Al terminar la presentación de cada lance, la Entidad estatal debe informar el valor del lance más bajo.
9. Si al terminar la subasta inversa hay empate, la Entidad estatal debe seleccionar al oferente que presentó el menor precio inicial. En caso de persistir el empate la Entidad estatal debe aplicar las reglas del numeral 1 al 5 del artículo 2.2.1.1.2.2.9 del presente decreto."

Por lo anterior, dada la materia objeto de esta contratación, y por las características técnicas uniformes y común utilización de los bienes y servicios que pretende adquirir el ministerio de relaciones exteriores y/o su fondo rotatorio, el proceso de selección a seguir se encuentra descrito en el artículo 2 numeral 2 literal a) de la ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015 Subsección 2, se acoge en un todo y estricto apego al procedimiento de selección abreviada subasta inversa electrónica y la ley 1882 de 2018, toda vez que la gestión para la infraestructura tecnológica que se realizará a través de la prestación del servicio de mesa de ayuda, se enmarca dentro de la definición de servicio de características técnicas uniformes y de común utilización, establecidos en la ley, ya que el objeto a contratar corresponde a un servicio necesario para el funcionamiento de la Entidad, el cual conlleva especificaciones técnicas que gozan de una estandarización de calidad descriptiva y es ofrecido comúnmente en el mercado en condiciones equivalentes para quien los solicite, por lo anterior estos bienes comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos para su operación y funcionalidad

2.4 JUSTIFICACIÓN DEL VALOR DEL CONTRATO-ANÁLISIS DE MERCADO Y DEL SECTOR DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 2.2.1.1.6.1. DEL DECRETO 1082 DE 2015.

A. ANÁLISIS DE LA DEMANDA:

Se realizó la consulta en la página del Sistema Electrónico de Contratación Pública y se encontraron los contratos relacionados a continuación con similares características a las descritas en las especificaciones técnicas del presente estudio previo ejecutados por Entidades públicas, con el objeto de extraer la información pertinente para el proceso de contratación

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 44 de 91

ENTIDAD / AÑO	OBJETO	VALOR CONTRATO	PLAZO	CONTRATACIÓN
CONTRATO No: FFDS-CD-0242-2018 FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD ETB	Contratar la prestación de los servicios para la administración del centro de cómputo y gestión de mesa de ayuda de servicios de TIC para la Secretaría Distrital de Salud	\$ 624.741.197	6 meses	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
CONTRATO No: STIC-SAMC-079-2018 SECRETARIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA UT PCMROBAG	Prestación del servicio de mesa de ayuda para el soporte y mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos para la infraestructura computacional, estructurada, eléctrica, de acceso y los elementos audiovisuales existente en las Entidades del nivel central del departamento de Cundinamarca.	\$ 566.244.840	108 días	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
CONTRATO No: SED-LP-REDP-047-2018 SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Prestar los servicios de mesa de servicios, soporte y mantenimiento preventivo y correctivo con bolsa de repuestos, para la plataforma tecnológica de la sed; así como el servicio técnico especializado de administración, operación, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica	\$ 11.788.354.141	6 meses	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE

Elaboró Angela Rodriguez

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 45 de 91

ENTIDAD / AÑO	OBJETO	VALOR CONTRATO	PLAZO	CONTRATACIÓN
SISTEMAS Y ELECTRÓNICA DE COMPUTADORES INGENIERÍA S.A.S	de la sed.			
CONTRATO No: SGA-LP-03-2018 SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ MICROHARD SAS	Prestar los servicios de mesa de ayuda, así como los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para los elementos informáticos que se encuentran fuera de garantía en el inventario en las diferentes sedes de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	\$ 394.979.875	5 meses	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE

NOTA: El análisis de la demanda nos ofrece una mera referencia del estudio del sector, sin embargo, se puede concluir que de acuerdo con el estudio realizado los servicios a contratar se encuentran en el mercado nacional, el presupuesto asignado es razonable frente a las condiciones del mercado para estos servicios y hay firmas que las pueden proveer, de modo tal que se puede suplir la necesidad Institucional.

B. ANÁLISIS DE LA OFERTA:

En la determinación del presupuesto de los bienes y/o servicios a adquirir, la Dirección de Gestión de Información y Tecnología revisó el servicio BPO que ofrece Colombia Compra Eficiente de igual forma realizó la comparación de los servicios ofertados y lo cotejó con el histórico ejecutado de los contratos realizados con el FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, para el servicio de mesa de ayuda durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018 .

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 46 de 91

1) SERVICIOS BPO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

El servicio BPO que ofrece Colombia Compra Eficiente no contempla Bolsa de repuestos dentro del servicio de mesa de ayuda, de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas por la entidad, situación por la cual la Cancillería tendría que realizar procesos independientes para adquirir el servicio de Mesa de ayuda y la Bolsa de repuestos.

Al revisar la herramienta de gestión empleada por la Cancillería, Aranda, esta no se utilizaría, porque CCE contempla que el proveedor que presente la cotización más favorable para Cancillería trae su propia herramienta de gestión. Así mismo, Cancillería debe asignar computadores de escritorio al personal que prestará el servicio de Mesa de ayuda.

Igualmente, dentro del simulador de Colombia Compra Eficiente no existe el rol de Gestor de Incidentes y requerimientos, que se requiere para realizar seguimiento a todas las solicitudes que realicen los funcionarios de Cancillería, tampoco tienen el servicio 7x24 para soporte en sitio pues allí se maneja soporte por demanda.

Para gestor de calidad, CCE ofrece dos modalidades: un líder de calidad detallada en jornada ordinaria (hasta 15 agentes de soporte) y un líder de calidad amplia en jornada ordinaria (hasta 20 agentes de soporte), lo que tampoco le serviría a Cancillería, pues siendo lo requerido 24 agentes, y turnos de 7x24 para sábados, domingos, festivos y turnos de noche, el Ministerio necesitaría 2 líderes de calidad para cubrir este número de agentes en jornada ordinaria, más otro líder de calidad detallada 7x24 para el turno de la noche, sábados, domingos y festivos.

En la imagen siguiente, presentamos los servicios a solicitar en Colombia Compra Eficiente:

IT-BPO-MA-11-1 - Líder de calidad -Amplia_Jornada Ordinaria-N/A - 1Líder
IT-BPO-MA-2-2 - Agente de mesa de ayuda en la entidad - nivel 1-Zona 1_Horas extra diurna-N/A - 10 Hora
IT-BPO-MA-2-4 - Agente de mesa de ayuda en la entidad - nivel 1-Zona 1_Hora extra dominical y festivo-N/A - 48 Hora
IT-BPO-MA-2-3 - Agente de mesa de ayuda en la entidad - nivel 1-Zona 1_Hora extra nocturna-N/A - 40 Hora
IT-BPO-MA-19-1 - Agente Profesional de Mesa de Ayuda en sitio - nivel 2-Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 1 Profesional

En la siguiente imagen, se detalla el precio a pagar por personal de Mesa de ayuda, donde existe una gran diferencia en el valor mensual pagado actualmente, a lo que arroja el simulador de cotización:

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 47 de 91

Ano	Cód. Município	Torneio	Participante	Cidade	Modalidade	Sexo	Presença de Surtos				Voto			
							Presença	Local	Quantidade	Presença de Surtos	Local	Quantidade	Presença de Surtos	Local
1	IT-BPO-MA-5.5	Campeonato de Futsal de Futsal	Futsal	Fortaleza	Futsal	Masculino	1	Coeficiente 7624	24	Masculino	23.728.173,40	23.728.173,40	23.728.173,40	888.749.905,00
2	IT-BPO-MA-2.1	Agenda de Futsal de Futsal de Futsal	Futsal	Fortaleza	Futsal	Masculino	23	Agenda	24	Masculino	2.995.381,50	2.995.381,50	33.919.093,50	934.559.028,00
3	IT-BPO-MA-3.1	Agenda de Futsal de Futsal de Futsal	Futsal	Fortaleza	Futsal	Masculino	24	Agenda	24	Masculino	2.995.381,50	2.995.381,50	32.949.136,50	730.700.715,00
4	IT-BPO-MA-3.1	Clube de Futsal	Futsal	Fortaleza	Futsal	Masculino	24	Lider	24	Masculino	5.075.316,00	5.075.316,00	5.075.316,00	120.567.624,00
5	IT-BPO-MA-3.1	Clube de Futsal	Futsal	Fortaleza	Futsal	Masculino	24	Lider	24	Masculino	5.075.316,00	5.075.316,00	5.075.316,00	120.567.624,00
6	IT-BPO-MA-2.2	Agenda de Futsal de Futsal de Futsal	Futsal	Fortaleza	Futsal	Masculino	24	Masculino	24	Masculino	15.557,30	15.557,30	155.872,30	3.738.629,30
7	IT-BPO-MA-2.1	Agenda de Futsal de Futsal de Futsal	Futsal	Fortaleza	Futsal	Masculino	24	Masculino	24	Masculino	24.886,50	24.886,50	1.184.552,00	73.699.218,00
8	IT-BPO-MA-2.1	Agenda de Futsal de Futsal de Futsal	Futsal	Fortaleza	Futsal	Masculino	24	Masculino	24	Masculino	24.886,50	24.886,50	1.184.552,00	73.699.218,00
9	IT-BPO-MA-2.1	Agenda de Futsal de Futsal de Futsal	Futsal	Fortaleza	Futsal	Masculino	24	Masculino	24	Masculino	24.886,50	24.886,50	1.184.552,00	73.699.218,00
10	IT-BPO-MA-2.1	Agenda de Futsal de Futsal de Futsal	Futsal	Fortaleza	Futsal	Masculino	24	Masculino	24	Masculino	24.886,50	24.886,50	1.184.552,00	73.699.218,00

1. Si $\mathcal{A}$ es un álgebra de Boole, entonces $\mathcal{A}$ es un álgebra de Boole.

Valor del personal de servicio de Mesa de ayuda, correspondiente al contrato 192 de 2017 (actual)

CÓDIGO PRESUPUESTARIO - Estructura						
ITEM	PROYECTO / ACTIVIDAD	RECURSOS HUMANOS PERSONAL CANTIDAD	PREGIO UNITARIO MENSUAL	\$	PRECIO UNITARIO CON IVA	REGION TOTAL ESTIMADO MENSAJES CON IVA
1	Coordinador Mesa de Ayuda	1	\$ 4.827.616,00	\$ 917.247,04	\$ 5.744.863,04	\$ 5.744.863,04
2	Gestor de Incidentes y Requerimientos	1	\$ 4.827.616,00	\$ 917.247,04	\$ 5.744.863,04	\$ 5.744.863,04
3	Especialista de Aseguramiento de Calidad	1	\$ 4.127.676,00	\$ 784.258,44	\$ 4.911.934,44	\$ 4.911.934,44
4	Especialista herramienta de gestión	1	\$ 4.827.616,00	\$ 917.247,04	\$ 5.744.863,04	\$ 5.744.863,04
5	Agentes de Mesa de Ayuda Atención Telefónica, Sitio y salas de Videoconferencia - Sedes San Carlos, Calle 98 y Calle 53	24	\$ 2.028.986,05	\$ 385.507,35	\$ 2.414.493,40	\$ 57.947.841,59
					TOTAL REGIONAL SIN IVA	\$ 120.784.865,15
					TOTAL REGIONAL CON IVA	\$ 160.880.556,09

PERSONAL REQUERIDO VS PERSONAL OFRECIDO

PERSONAL REQUERIDO POR CANCELLERÍA	PERSONAL OFRECIDO POR CCE
Coordinador Mesa de ayuda	Coordinador de Mesa de ayuda

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 48 de 91

Gestor de Incidentes y requerimientos	No lo ofrece CCE
Especialista de aseguramiento de calidad	Lider calidad amplia
	Lider de calidad amplia
Especialista herramienta de gestión	Agente profesional de mesa de ayuda en sitio - nivel 2, jornada ordinaria
Agentes de Mesa de ayuda atención telefónica, soporte en sitio y salas de reuniones	Agente de mesa de ayuda en entidad - nivel 1, jornada ordinaria
	Agente de soporte en sitio – nivel 2, jornada ordinaria
	Agente de mesa de ayuda en entidad - nivel 1, Horas extra diurna
	Agente de mesa de ayuda en entidad - nivel 1, Hora extra dominical y festivo
	Agente de mesa de ayuda en entidad - nivel 1, Hora extra nocturna

2) HISTÓRICO DE CONTRATOS EJECUTADOS DESDE EL 2014 HASTA EL 2018

- a) **CONTRATO No 302 DE 2014 FRMRE – UNE.** cuyo objeto es: Servicio de Mesa de Ayuda y mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos bajo el esquema On Site para los equipos de cómputo, periféricos de propiedad del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores y por los cuales sea legalmente responsable. **Valor Total del Contrato: \$3.044.302.000,00**

HISTORICO EJECUTADO CONTRATO 302 DE 2014 – UNE

VIGENCIA	MES	VALOR MENSUAL PAGADO
2014	Diciembre	\$ 129.999.999
2015	Enero	\$ 317.999.290
	Febrero	\$ 104.456.224
	Marzo	\$ 103.625.079
	Abril	\$ 104.347.156
	Mayo	\$ 103.535.389
	Junio	\$ 101.501.799

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 49 de 91

2016	Julio	\$ 114.461.190
	Agosto	\$ 103.489.078
	Septiembre	\$ 104.498.895
	Octubre	\$ 96.316.467
	Noviembre	\$ 106.408.582
	Diciembre	\$ 246.160.851
	Enero	\$ 102.641.054
	Febrero	\$ 112.453.970
	Marzo	\$ 108.930.588
	Abril	\$ 122.985.689
	Mayo	\$ 108.176.905
	Junio	\$ 124.980.149
	Julio	\$ 123.380.024
	Agosto	\$ 145.208.084
	Septiembre	\$ 146.906.009
	Octubre	\$ 143.469.148
	Noviembre	\$ 65.506.029

Valor pagado vigencia 2014: \$129.999.999,00

Valor pagado vigencia 2015: \$1.606.800.000,00

Valor pagado vigencia 2016: \$1.304.637.649,00

Valor promedio mensual pagado contrato No 302: \$ 126.726.569,00

Plazo de ejecución: desde el 1 de diciembre de 2014 al 25 de noviembre de 2016

- b) **CONTRATO No 201 DE 2016 FRMRE – T&S.** cuyo objeto es: Servicio de soporte a usuarios de tecnologías de información a través de mesa de ayuda y mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos **Valor Total del Contrato: \$ 949.000.000,00**

HISTORICO EJECUTADO CONTRATO 201 DE 2016 - T&S

VIGENCIA	MES	VALOR MENSUAL PAGADO
2016	Noviembre	\$ 9.537.516,00
	Diciembre	\$ 81.940.428,00

Elaboró Angela Rodriguez

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 50 de 91

2017	Enero	\$ 73.968.824,00
	Febrero	\$ 73.195.770,00
	Marzo	\$ 63.672.604,00
	Abril	\$ 73.317.684,00
	Mayo	\$ 68.892.526,00
	Junio	\$ 110.918.215,00
	Julio	\$ 70.977.204,00
	Agosto	\$ 70.735.387,00
	Septiembre	\$ 72.741.324,00
	Octubre	\$ 75.606.713,00
	Noviembre	\$ 78.377.773,00

Valor pagado vigencia 2016: \$ 91.477.944,00

Valor pagado vigencia 2017: \$ 832.404.025,00

Valor promedio mensual pagado contrato No 201: \$ 71.067.844,00

Plazo de ejecución: desde el 26 de noviembre de 2016 al 30 de noviembre de 2017

- c) **CONTRATO No 192 DE 2017 FRMRE – T&S.** cuyo objeto es: Servicio de soporte a usuarios de tecnologías de información a través de mesa de ayuda y mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos **Valor Total del Contrato: \$ 954.452.707,83 con adiciones**

HISTORICO EJECUTADO CONTRATO 192 DE 2017 - T&S

VIGENCIA	MES	VALOR MENSUAL PAGADO
2017	Diciembre	\$ 45.913.819,00
2018	Enero	\$ 91.955.628,00
	Febrero	\$ 85.422.304,00
	Marzo	\$ 80.406.701,00
	Abril	\$ 116.447.081,00
	Mayo	\$ 82.343.100,00
	Junio	\$ 78.963.205,00
	Julio	\$ 79.013.952,00

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 51 de 91

VIGENCIA	MES	VALOR MENSUAL PAGADO
	Agosto	\$ 82.687.028,00
	Septiembre	\$ 82.687.028,00
	Octubre	\$ 82.687.028,00
	Noviembre	\$82.177.817,00

Valor pagado vigencia 2017: \$ 45.913.819,00

Valor pagado vigencia 2018: \$ 944.790.873,00

Valor promedio mensual pagado contrato No 192: \$ 82.558.724,00

Plazo de ejecución: desde el 26 de diciembre de 2017 al 30 de noviembre de 2018

El resumen del valor promedio mensual pagado para el servicio de Mesa de Ayuda durante las vigencias 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018 es el siguiente:

UNE – Contrato No 302 de 2014: \$126.726.569

T&S – Contrato No 201 de 2016: \$ 71.067.843,00

T&S – Contrato No 192 de 2017: \$ 82.558.724,00

VALOR PROMEDIO: \$ 93.451.045,00

Se proyecta el valor del nuevo contrato a suscribir basado en los promedios de los últimos contratos ejecutados, con el fin de obtener un valor ajustado a la realidad y a los valores históricos que la Entidad ha pagado por este tipo de servicio.

Es así que el contrato a suscribir, se celebraría por un plazo comprendido entre el 17° de diciembre de 2018 al 30 de noviembre de 2020, por un valor de **DOS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES SETENTA MIL TRESCIENTOS PESOS M/CTE (\$ 2.339.070.300,00)**, valor estimado teniendo en cuenta la ejecución presupuestal de los contratos que se han suscrito con el mismo objeto en las vigencias 2014 a 2018 cuyo promedio mensual es de **NOVENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$93.451.045,00)**, el valor a pagar para la vigencia de diciembre de 2018 será de \$93.451.045,00 por el mes. Con base al promedio de 2018, se proyecta un incremento del 3.0% para los meses de enero a diciembre de la vigencia 2019, generando un promedio mensual de \$96.254.576,00, igualmente se aplicó este procedimiento para la vigencia de 2020 con un incremento del 3.0% generando el promedio mensual de \$99.142.213,00, lo dicho anteriormente se resume en el siguiente cuadro:

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 52 de 91

AÑO	BASE PROMEDIO	MESES	VALOR
2018	93.451.045,00	Un mes (Dic)	93.451.045,00
2019	96.254.576,00	Doce meses (Ene - Dic)	1.155.054.912,00
2020	99.142.213,00	Once meses (Ene -	1.090.564.343,00
VALOR TOTAL MESA DE AYUDA			2.339.070.300,00

La proyección para el cálculo del valor mensual se presenta en el siguiente cuadro:

VIGENCIA	MES	VALOR MENSUAL POR PAGAR
2018	Diciembre	93.451.045,00
2019	Enero	96.254.576,00
	Febrero	96.254.576,00
	Marzo	96.254.576,00
	Abril	96.254.576,00
	Mayo	96.254.576,00
	Junio	96.254.576,00
	Julio	96.254.576,00
	Agosto	96.254.576,00
	Septiembre	96.254.576,00
	Octubre	96.254.576,00
	Noviembre	96.254.576,00
	Diciembre	96.254.576,00
2020	Enero	99.142.213,00
	Febrero	99.142.213,00
	Marzo	99.142.213,00
	Abril	99.142.213,00
	Mayo	99.142.213,00
	Junio	99.142.213,00
	Julio	99.142.213,00
	Agosto	99.142.213,00

Elaboró	Angela Rodriguez	FV: 11/05/2018
---------	------------------	----------------

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 53 de 91

	Septiembre	99.142.213,00
	Octubre	99.142.213,00
	Noviembre	99.142.213,00
TOTAL		2.339.070.300,00

C. ANALISIS DEL SECTOR

El objeto del proceso de selección se enmarca en el sector de las tecnologías de la información y comunicaciones el cual comprende diversas ramas de actividad como: Industria, comercio de bienes y servicios fabricación, distribución, instalación, soporte de hardware y software; proveedores de acceso a Internet, televisión, Telefonía, el desarrollo y la comercialización de hardware y software.

2.2.1 ANALISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA ECONÓMICO

En concordancia con el manual de Colombia compra eficiente, "Guía para la elaboración de estudios del sector", a continuación, se establece el análisis del sector para el **SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS**

Con el ánimo de conocer la situación real del mercado y del sector económico al que pertenece el objeto del presente estudio a continuación se realiza un análisis que abarca las siguientes áreas:

a. ANÁLISIS DEL MERCADO

El objeto del proceso de selección se enmarca en el sector de las tecnologías de la información y comunicaciones el cual comprende diversas ramas de actividad como: Industria, comercio de bienes y servicios fabricación, distribución, instalación, soporte de hardware y software; proveedores de acceso a Internet, televisión, Telefonía, el desarrollo y la comercialización de hardware y software.

El sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo a la clasificación de bienes y servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC) reúne todas aquellas actividades de investigación, desarrollo, fabricación, integración, instalación y comercialización de componentes, partes y productos entre otros; esta cadena vincula sectores desde la gestión y comercialización hasta la producción e importación, facilitando la operación entre los diferentes agentes internos y externos como los clientes y proveedores vinculados a la cadena productiva

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 54 de 91

El mercado para la adquisición de Infraestructura hiperconvergente está integrado por proveedores y comercializadores, quienes son canales autorizados del fabricante.

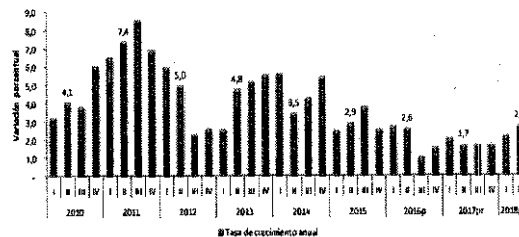
La interacción entre los mercados se efectúa de manera ágil ya que las empresas que ofrecen estos servicios usualmente cuentan con equipos y repuestos en existencia, así mismo mantienen comunicación con la casa fabricante en caso de requerir una asistencia de mayor índole, y así poder brindarle al usuario final una atención rápida y eficaz.

Producto Interno Bruto – PIB- II Trimestre 2018 ¹

Producto Interno Bruto (PIB)

Segundo trimestre de 2018^{Pr}

Gráfico 1. Tasa de crecimiento anual del PIB
Segundo trimestre (2010-4 – 2018-4^{Pr})



Fuente: DANE, DSCN
Pr: cifras preliminares
P: provisional

En el segundo trimestre de 2018, el producto interno bruto en su serie original creció 2,8% respecto al mismo periodo de 2017.

Esta dinámica se explica por los siguientes crecimientos (Ver tabla 1):

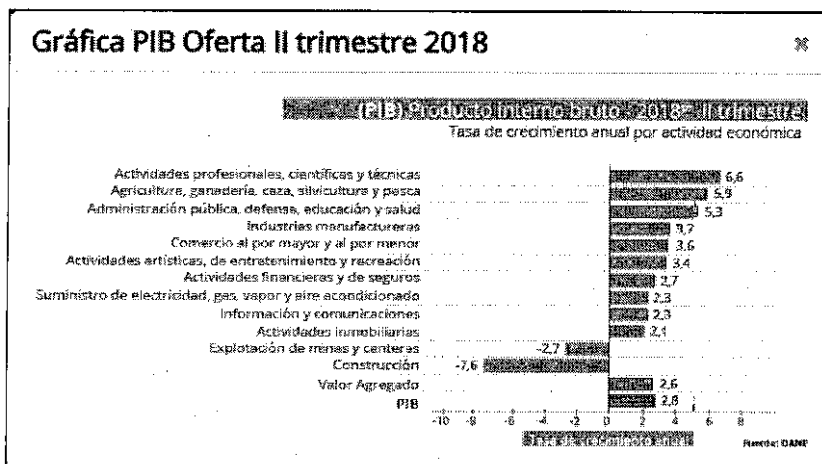
- Actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo creció 6,6%.
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca creció 5,9%.
- Construcción creció negativamente 7,6%. Durante el primer semestre de 2018 respecto al mismo periodo del año anterior, el crecimiento del producto interno bruto fue de 2,5%.

Las actividades que explican este comportamiento son:

¹ http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_IItrim18_produccion_y_gasto.pdf

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 55 de 91

- Actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo creció 6,2%.
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; educación; actividades de atención de la salud humana y servicios sociales creció 5,6%.
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca creció 4,1%.
- Construcción creció negativamente 5,8%. Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el producto interno bruto en su serie corregida de efecto estacional y calendario creció 0,6%. Esta variación se explica por la siguiente dinámica:
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca creció 1,3%.
- Actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo creció 1,3%.
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; educación; actividades de atención de la salud humana y servicios sociales creció 1,2%.
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio creció negativamente 1,6%.



Actividades profesionales, científicas y técnicas

En el segundo trimestre del año 2018, en su serie original, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo creció 6,6%, respecto al mismo periodo del año anterior. Esta dinámica se explica por el siguiente comportamiento (Ver siguiente imagen):

Elaboró: Angela Rodriguez

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 56 de 91

- Actividades profesionales, científicas y técnicas creció 9,4%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo creció 4,3%. En su serie corregida de efecto estacional y calendario, las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo el valor agregado creció 1,3%.

Esta dinámica se explica por el siguiente comportamiento:

- Actividades profesionales científicas y técnicas creció negativamente 0,3%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo creció 2,5%.

**Tabla 11. Tasas de crecimiento en volumen¹ de actividades profesionales, científicas y técnicas²
2018^{Pr} – Segundo trimestre**

Actividad económica	Tasas de crecimiento		
	Serie original		Serie corregida de efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2018 ^{Pr} - II / 2017 ^{Pr} - II	2018 ^{Pr} / 2017 ^{Pr}	2018 ^{Pr} - II / 2018 ^{Pr} - I
Actividades profesionales, científicas y técnicas	9,4	9,3	-0,3
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	4,3	3,6	2,5
ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS²	6,6	6,2	1,3

Fuente: DANE, DSCN

Pr: cifra preliminar

1 Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015

2 Actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo

²<https://profitline.com.co/3-tendencias-marcaran-outsourcing-2018/>

b. ANALISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA ECONÓMICO

Gracias a la colaboración del Gobierno Nacional, reflejada en programas como Talento Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones² y el PTP (Programa de Transformación Productiva), el cual, además de otros 20 sectores, apoya al BPO y el trabajo de asociatividad que desde hace más de 15 años viene desarrollando la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (ACDECC), Colombia es uno de los países mejor posicionados a nivel de América Latina en cuanto a ingresos generados por esta industria, y solo es superado por Brasil y México, según el índice de facilidad para hacer negocios o Doing Business que presenta el Banco Mundial.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 57 de 91

Este sector es uno de los más cambiantes y dinámicos de la industria, dado el panorama mundial que apunta a la especialización y consolidación de unidades de negocio. Preocuparse por desarrollar aquello en lo que se es bueno y delegar o subcontratar las tareas que no son cruciales o no hacen parte de la esencia de la empresa es un planteamiento que siguen adoptando compañías grandes y chicas con gran éxito.

²<https://profitline.com.co/3-tendencias-marcaran-outsourcing-2018/>

Cuáles son y de qué tratan las cinco tendencias que marcarán el sector de outsourcing en el país:

• **Asociatividad: asociar se para impulsar las fortalezas**

Es una estrategia que busca agrupar distintas empresas de un sector específico, cuya actividad esté relacionada, para que trabajen de forma cooperativa y logren así un beneficio mutuo. De esta manera se pretende potenciar las fortalezas naturales de la industria y aportar a su madurez y consolidación.

El trabajo asociativo ha contribuido de manera importante en el crecimiento constante y la consolidación de la industria en el país, ya que, impulsa el desarrollo de los servicios que ofrece el sector a los mercados. Es un recurso muy valioso que genera información clave para el análisis y orientación sectorial, oportunidades de negocio y promoción de asociados, participación en actividades académicas, acceso a capital humano y capacitaciones, todo esto en aras de una evolución conjunta.

“Las empresas asociadas logran mayor productividad, dado que son más activas y tienen más herramientas de conocimiento e innovación para mejorar sus procesos”, puntualiza ACDECC, principal agremiación de este sector. Esta Entidad asocia a las empresas que conforman la cadena de valor del servicio al cliente y su objetivo es posicionar a Colombia como uno de los países proveedores de servicios de BPO y offshore de alto valor agregado a nivel internacional.

• **Disrupción e innovación en la atención al cliente**

La gran cantidad de información que abarrotó la red, además de los distintos canales de comunicación con que se cuenta (blogs, redes sociales o portales especializados, por nombrar solo algunos) y gracias al uso de tecnologías cada vez más accesibles y populares, como aplicativos móviles, realidad virtual o realidad aumentada, ha permitido que el consumidor pase de ser un cliente pasivo a uno que demanda un trato diferente.

Ahora no solo es comprador, sino que tiene la capacidad de hacer que otros también lo hagan (o dejen de hacerlo), se ha convertido en un influenciador.

Hoy ese consumidor espera una pronta respuesta a sus solicitudes, coherencia en los canales de contacto con su proveedor y, sobre todo, experiencias de servicio memorables.

“Es necesario innovar hacia el cliente, dando un poco más de lo esperado y anticipándose a sus necesidades; para esto, el análisis de datos, comportamientos, facilidad y oportunidad de solución hacen la diferencia”.

Elaboró Angela Rodríguez

FV: 11/05/2018



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 58 de 91

• Humanización de la robotización

La búsqueda de eficiencia y optimización de tiempo y dinero lleva a la automatización de los procesos operativos en las compañías en las que es posible hacerlo. Encontrar el perfecto equilibrio entre máquinas y colaboradores será uno de los objetivos claves para las empresas del sector. El desarrollo de la robotización, en particular, agiliza el trabajo e incrementa la satisfacción laboral, pues libera a los empleados de actividades repetitivas con un enorme volumen de datos y les permite que se dediquen a lo que realmente aporta valor, como la atención y experiencia del cliente, una tarea que no puede realizar una máquina per se. De esto dio cuenta el Dr. James Canton, reconocido asesor de negocios y conferencista mundial, en el último foro de líderes empresariales realizado por la ACDECC, donde enfatizó que "la robótica, como la automatización o digitalización de los procesos, es necesaria y hay que adoptarla, ya que es una herramienta que facilita el trabajo de los seres humanos".

La industria de contact centers & BPO ha registrado crecimientos considerables en los últimos años y, aunque se prevé que en el presente periodo la dinámica será menor, el sector tiene buenas perspectivas, pues cada vez es mayor el número de clientes que recurre a los servicios de tercerización para el desarrollo de sus operaciones.

Este sector, que mueve más de \$6 billones al año y aporta 1,2% del PIB, es clave en la generación de empleo, con 350.000 puestos de trabajo en la totalidad de la industria, incluyendo contact centers, BPO, KPO e ITO, entre otros servicios, según datos de la Andi.

Sin embargo, las perspectivas no son del todo claras, pues el tema regulatorio y normativo del país puede generar un freno no solo en el crecimiento mismo de las empresas que se dedican a esta actividad, sino en la llegada de inversión.

Así lo considera Santiago Pinzón, vicepresidente de Transformación Digital de la Andi, que menciona cinco alertas que pueden impactar el normal desarrollo del sector.

La primera es la implementación de la reforma tributaria, cuyos resultados se reflejarán al finalizar el año; la segunda tiene que ver con las horas extras, proyecto aprobado la semana pasada y que golpeará las cifras del sector, pues las empresas de BPO son intensivas en empleo, **además de que muchas firmas prestan servicios a otros países en horarios diferentes al nuestro.**

"Es un impacto negativo en la medida en que el país se vuelve más costoso en términos de operaciones con el recargo nocturno, porque un 35% adicional cambia las cuentas, tanto de las empresas que ya operan como de las que tienen previsto llegar", manifiesta.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 59 de 91

Otro aspecto que inquieta a los empresarios es la circular de la Superindustria que establece un listado de países que identifica como seguros en la protección de datos y del cual Estados Unidos no forma parte, lo que puede generar un efecto negativo en los servicios de almacenamiento en la nube.

A esto se suma que la capacidad en el volumen de personal bilingüe se queda corta, debido a que la política nacional en torno al tema no ha sido sistemática y, por último, se requiere mayor capacidad de formación en habilidades que demanda la cuarta revolución industrial.

Para Pinzón, las decisiones hostiles que se toman en materia normativa y regulatoria pueden frenar el crecimiento del sector, a pesar de que Colombia ofrece más de una ciudad para instalarse y resulta estratégica en la región.

Plan de acción

El sector de BPO&O (Business Process Outsourcing and Offshoring) tiene un plan de acción que busca posicionar al país como uno de los 25 principales proveedores de servicios tercerizados de alto valor agregado a nivel internacional en 2032, para alcanzar una participación en el PIB de 3,4%, exportaciones por US\$2.500 millones y generar 580.000 empleos de alta calidad.

Hoy esta industria está altamente concentrada en Bogotá, aunque hay ciudades que han tomado relevancia, como Armenia y Pereira, además de Cali, Medellín y Barranquilla.

Datos de Invest in Bogotá indican que la capital del país reúne a casi la mitad de las empresas de outsourcing en el territorio nacional, con 47% frente a Medellín, que cuenta con 31%, Cali que tiene 8% y Barranquilla representa 6%.

Dentro del sector de outsourcing en Bogotá, el BPO es el que tiene mayor participación, con 41% del total de empresas registradas. Juan Gabriel Pérez, director ejecutivo de Invest in Bogotá, considera que el sector de BPO tiene un importante potencial de crecimiento en Bogotá Región y se encuentra priorizado dentro de la estrategia de especialización inteligente de la ciudad.

La capital, con 48,74% y Medellín, con 19,34%, concentran la mayor cantidad de personas empleadas, pero hay otras regiones que han venido ganando espacio, como es el caso del Eje Cafetero, Atlántico, Valle del Cauca y Santander.

Manizales, por ejemplo, concentra 6,63%, Barranquilla representa 3,72%, Cali aporta 8,23% y Bucaramanga 2,4%; aunque, según Ana Karina Quessep, presidente ejecutiva de la Asociación Colombiana de Contact Center & BPO, se espera una dinámica de expansión del sector hacia ciudades intermedias como Ibagué, Montería y Quibdó, entre otras.

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 60 de 91

En cuanto a demanda de servicios, cerca de 80% de los mismos está relacionado con atención en contact centers. De estos, la atención al cliente en español es la más demandada, con 54%, seguido por televentas, con 12,1%, mostrando una dinámica similar a la de Latinoamérica, dice Quessep.

El crecimiento y dinamismo de este sector se dan a pesar de la coyuntura económica del país. **Para los empresarios, Colombia es estratégico en la región en el desarrollo de la industria del outsourcing.**

Fernando Rodríguez, gerente de Unisono Colombia, considera que la forma de entender los negocios y la apertura hacia el exterior de los colombianos han facilitado el proceso de implantación y consolidación de esta firma en el mercado local.

Esta empresa cuenta con dos centros de operaciones en Bogotá y genera alrededor de 1.000 puestos de trabajo directos. Para este año tiene una proyección de crecimiento de 20%.

Similar es la posición de Convergys, multinacional que cuenta con dos centros de operación en Bogotá y en agosto abrirá uno más, con el fin de consolidar la exportación de servicios. Néstor Castillo, director de Convergys Colombia, indica que en la nueva operación se generarán alrededor de 1.000 empleos, para completar unos 3.000. Inicialmente se vincularán 400 personas y en 2018 otras 600.

Por ahora mantendrán su operación en Bogotá, pero no descartan a futuro abrir en otras regiones del país.

Análisis empleo que genera e importancia del sector a nivel nación y región.

El desarrollo de los servicios de tercerización en Colombia tiene en el capital humano uno de sus principales artífices. En un contexto de descenso de las tasas de ocupación, este sector se ha convertido en generador de puestos de trabajo.

De acuerdo con el estudio de la oferta y demanda de los servicios, este mercado genera 772.198 empleos, equivalente a 3,2% del total nacional. De los puestos de trabajo del sector servicios, los tercerizados son responsables de 42%. "Tan solo el año pasado se calculó una tasa de crecimiento de 6,76%, llegando a 230.000 empleos frente a los 217.000 de 2014. **Aunque Bogotá y Medellín siguen concentrando cerca de 70% de los empleos generados por el sector, este se ha desplazado a otras ciudades como Manizales, Pereira, Barranquilla y Bucaramanga, que tienen al menos 17% de los mismos, según datos de ACDECC & BPO**", explica Quessep.

Por tipo de servicio, el subsector BPO participa de 60% de la fuerza laboral, mientras que el ITO de 23% y el KPO de 17%. Según Miguel Pérez García, presidente ejecutivo de Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Temporales (Acoset), la tercerización impacta favorablemente el empleo formal. **"Representa una importante contribución, ya que atiende una necesidad sentida en todas las economías, a lo cual no es ajeno el mercado colombiano, que da una respuesta laboral formal con todas las garantías de ley a las exigencias dinámicas y**

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 61 de 91

movibles de los diferentes sectores económicos con un trabajador flexible, misional y permanentemente rotativo, que impacta con 5,8% el mercado laboral formal del país”, dice.

La caracterización y formulación estratégica del sector BPO, KPO, ITO en Colombia viene siendo liderado por grandes Corporaciones con alcance regional y mundial, que han elevado paulatinamente su propuesta de valor a niveles que les hacen entrelazarse de manera robusta y competitiva con sus clientes. Esta tendencia de los líderes globales sirve de insumo para enfocar los esfuerzos de desarrollo de la propuesta de valor de nuestro país y relanzar su estrategia de desarrollo del sector. La propuesta de valor básica de “foco en reducción de costos” ha hecho tránsito paulatino hacia algunas más evolucionadas como pueden ser “mejora en el desempeño del proceso” y “utilización de herramientas de business intelligence y analíticos”.

La propuesta de valor ha evolucionado incluso hasta alcanzar el nivel tope identificado como “socio en la creación de nuevas dimensiones de valor”, lo que hace que el proveedor de servicios tercerizados se convierta en fuente de ventaja competitiva para el cliente.

Del Estudio de caracterización y formulación estratégica del Sector de BPO, KPO e ITO en Colombia, Villate - Granados., el cual revela que se viene presentando un crecimiento promedio de 18% en los últimos años y se espera un aumento en ingresos operacionales a 2015 del 23,1%.

Según la investigación en el país existen cerca de 332 Contact Center, en su mayoría colombianos, aunque en los últimos años han ingresado nuevos jugadores internacionales al país, los cuales están empleando a cerca del 37% de la fuerza laboral del sector.

Solo la tercerización de procesos de negocio (BPO, por sus siglas en inglés) genera 182.084 empleos, que representan el 73,81% del total de empleos que se generan por tercerización. En total sumando BPO, tercerización de procesos de conocimiento (KPO, por sus siglas en inglés) y tercerización de tecnologías de la información (ITO, por sus siglas en inglés) esta industria aporta 246.709 puestos de trabajo. Según datos del Programa de Transformación Productiva (PTP), se espera que para 2032 se alcancen los 600.000 empleos directos.

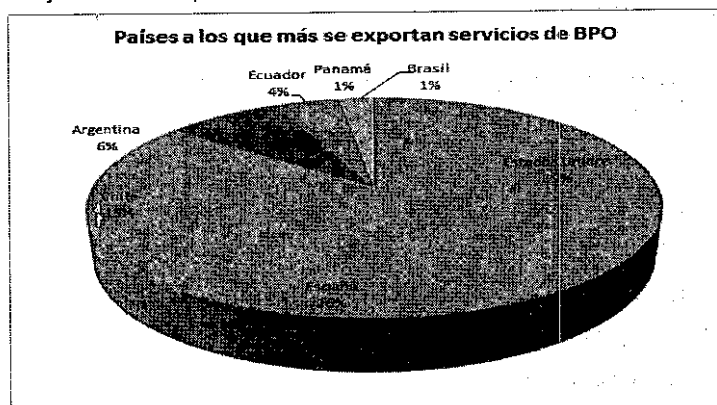
Los ingresos en los tres servicios representan cerca del 1,45% del PIB colombiano, y el BPO predomina con el 0,90% de la contribución total. Los ingresos por BPO ascienden a \$6 billones, esto es el 62,40% del total por tercerización.

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 62 de 91

	BPO	% de la ACDECC	% del Total	TOTAL BPO/ITO/KPO
Número de empresas	837 empresas		32,01%	2.615
Ingresos por tercerización	6.053.665 (COP\$ Millones)	32,5%	62,40%	9.700.942 (COP\$ Millones)
Exportaciones	1.364.482 (COP\$ Millones)	19,7%	63,29%	2.155.771 (COP\$ Millones)
Empleos	182.084 Personas	38,6%	73,81%	246.709 Personas

Fuente: Estudio BPO, ITO y KPO IDC, 2013

En cuanto a las exportaciones, el total de BPO es de \$1,3 billones, lo que equivale al 63,29% del total por tercerización. Frente a este tema, Quessep considera que se requiere el impulso a una cultura exportadora fundada en la propuesta de valor sectorial y en el trabajo del Estado para eliminar barreras al comercio de servicios entre países.



"El reto del país será mantener su ritmo de crecimiento y continuar evolucionando hacia servicios considerados de valor agregado o de mayor especialización. Adicionalmente será incrementar las certificaciones de calidad avaladas internacionalmente, lo que le permitirá un mejor posicionamiento a la industria a nivel internacional", afirma la directora de Acdecc.

2.5 PLAN DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS Y DE OBRA PUBLICA: INCLUIDO EN EL PLAN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA SI ☒ NO ☐

2.6 JUSTIFICACIÓN DE FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITAN IDENTIFICAR LA OFERTA MAS FAVORABLE

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 63 de 91

El pliego de condiciones del presente proceso se estructurará bajo un esquema simple de PASA - NO PASA en estricto apego de los criterios establecidos en el artículo 5º de la Ley 1150 de 2007 en materia de **requisitos habilitantes**. Por su parte, los **factores de escogencia** objetiva que se establecerán en el pliego de condiciones para comparar las propuestas obedecen estrictamente a criterios **técnicos y/o económicos**, (**en el concurso de méritos el criterio económico no es factor de escogencia**) de conformidad con lo establecido por la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 20 del Decreto 1510 de 2013.

Los factores de selección para esta contratación se establecen de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 1150 de 2007, ARTICULO 5º. DE LA SELECCIÓN OBJETIVA, numeral 3 que reza "Sin perjuicio de lo previsto en el numeral 1 del presente artículo, en los pliegos de condiciones para las contrataciones cuyo objeto sea la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y común utilización, las Entidades estatales incluirán como único factor de evaluación el menor precio ofrecido"

De acuerdo con lo anterior los factores habilitantes en esta selección que permitan identificar la oferta más favorable para la contratación de este tipo de servicios de características uniformes y de común utilización serán:

- Capacidad jurídica
- Condiciones de experiencia del proponente
- Capacidad financiera
- Cumplimiento características técnicas mínimas

Lo anterior según lo dispuesto en la Ley 1150 de 2007, ARTICULO 5º. DE LA SELECCIÓN OBJETIVA que reza "Es objetiva la selección en la cual la escogencia se haga al ofrecimiento más favorable a la Entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

En consecuencia, los factores de escogencia y calificación que establezcan las Entidades en los pliegos de condiciones o sus equivalentes tendrán en cuenta los siguientes criterios: Numeral 1. La capacidad jurídica y las condiciones de experiencia, capacidad financiera y de certificación de los proponentes, serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección y no otorgarán puntaje, con excepción de lo previsto en el numeral 4 del presente artículo. La exigencia de tales condiciones debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza del contrato a suscribir y a su valor. La verificación documental de las condiciones antes señaladas será efectuada por las Cámaras de Comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la misma Ley, de acuerdo con lo cual se expedirá la respectiva certificación"

De conformidad con lo estipulado en el artículo Artículo 2.2.1.2.1.2.4. del Decreto 1082 de 2015, el ofrecimiento más favorable para la entidad, tratándose de procesos de selección abreviada para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización a través de subasta inversa, será aquel que ofrezca el menor precio.

Elaboró Angela Rodriguez

FV: 11/05/2018



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 64 de 91

JUSTIFICACIÓN FACTORES DE VERIFICACIÓN

El proceso de selección se efectuará teniendo en cuenta las siguientes fases.

Fase I VERIFICACIÓN REQUISITOS HABILITANTES

Capacidad jurídica

Capacidad financiera

Experiencia del proponente

Cumplimiento características técnicas mínimas

Fase II VERIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Económica Inicial

Fase III Subasta Inversa Mejora de PROPUESTA

Económica Inicial

Lances

Menor precio

FASE I: VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS MINIMOS HABILITANTES: Durante esta etapa el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, verificará los soportes documentales que acompañan la PROPUESTA presentada dentro del término máximo que señala el cronograma para la diligencia de cierre.

Los soportes documentales que acompañan la oferta y que constituyen los requisitos mínimos habilitantes deben contener toda la información referente al PROPONENTE, con el fin de verificar representación, inhabilidades, incompatibilidades, capacidad legal, técnica, operativa, organizacional y financiera.

El pliego de condiciones del presente proceso se estructurará bajo un esquema simple de PASA - NO PASA en concordancia con los criterios establecidos en el artículo 5º de la Ley 1150 de 2007 en materia de requisitos habilitantes.

FASE II: VERIFICACIÓN DE LA PROPUESTA: Durante esta etapa el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores verificará la presentación de la oferta de precio inicial dentro del término máximo que señala el cronograma para la diligencia de cierre.

Elaboró	Angela Rodríguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 65 de 91

FASE III: SUBASTA INVERSA: Durante esta etapa el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores efectuará en forma electrónica la subasta inversa que consiste en la puja dinámica efectuada de manera remota, mediante nuevas posturas de precios – lances porcentuales durante un tiempo fijo determinado.

Se consideran lances válidos aquellos que reduzcan el menor precio establecido con un margen de diferencia igual o superior al 2%, es importante aclarar que este decremento aplica y reduce simultáneamente cada uno de los valores ofertados para cada elemento, señalado en la propuesta económica.

DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO:

La verificación técnica versará sobre los siguientes aspectos:

- i. Cumplimiento especificaciones técnicas Mínimas excluyentes
- ii. Experiencia del Proponente
- iii. Experiencia del personal

VERIFICACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EXCLUYENTES.

Los aspectos excluyentes son todos aquellos que por su especial característica requieren de una exigencia particular de cumplimiento que no puede obviarse y por lo tanto son de carácter obligatorio.

Se deberá acreditar que los bienes y/o servicios ofrecidos cumplen con las especificaciones técnicas mínimas excluyentes exigidas en la descripción contenida en el **Anexo Técnico “Especificaciones Técnicas Mínimas**.

EXPERIENCIA EXIGIDA PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN.

El proponente acreditará su experiencia en el Registro Único de Proponentes – RUP, así:

- A. El proponente debe acreditar experiencia específica en máximo cuatro (4) certificaciones de contratos desde el 01 de enero de 2013 a la fecha de cierre del presente proceso, cuyo objeto guarde correspondencia con el objeto de que se pretende contratar, y cuya sumatorio total de uno o cuatro contratos sea igual o superior al cien por ciento (100%) del presupuesto oficial establecido. Este requisito tiene una limitación temporal en la medida en que se requiere que el proponente haya prestado el servicio del objeto a contratar, durante el periodo citado, situación por la cual demostrará que tiene el conocimiento y la experiencia requerida con la cual se brindará un adecuado soporte a la comunidad y al cliente interno.

Elaboró Angela Rodríguez

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 66 de 91

- B. En al menos una de las certificaciones aportadas, el proponente deberá acreditar experiencia en mesa de ayuda de más de 1200 usuarios. Este requisito es necesario para evidenciar la capacidad del contratista en servicios de alto volumen de usuarios.
- C. Al menos una (1) de las tres certificaciones debe evidenciar la prestación del servicio a Nivel Nacional. Este requisito es necesario para acreditar capacidad en cobertura no centralizada, toda vez que el Ministerio cuenta con embajadas y consulados fuera del país a los que es necesario prestar el servicio.
- D. El proponente deberá acreditar en el RUP que los contratos registrados se encuentran clasificados en el siguiente código:

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	81	11	18

Para verificar el valor de los contratos certificados, el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores realizará la conversión a salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) del valor de la oferta y del valor del contrato que se encuentra registrado en el RUP, para lo cual se hará la conversión al valor del SMLMV del año de celebración del respectivo contrato:

AÑO	VALOR SMLMV
2013	\$589.500,00
2014	\$616.000.00
2015	\$644.350.00
2016	\$689.454.00
2017	\$737.717.00
2018	\$781.242.00

Cuando las experiencias registradas en el RUP expresen su valor en dólares, se tendrá en cuenta la TRM a la fecha en que se celebró el contrato certificado.

Cada experiencia se analizará por separado, en caso de tratarse de contratos adicionales, el valor adicional se convertirá en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMLMV), a la fecha de firma del contrato adicional y se sumará al valor del contrato principal.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 67 de 91

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales se requiere que al menos uno de sus integrantes cumpla con el cincuenta (50%) de la experiencia exigida en el numeral anterior. En todo caso, la sumatoria de los porcentajes de acreditación de la experiencia de los integrantes deberá ser igual o superior al 100% de la experiencia exigida.

Cuando los miembros del consorcio o de la unión temporal acrediten experiencia igualmente en contratos ejecutados bajo estas modalidades, sólo se tendrá en cuenta como experiencia de aquellos, la referida al porcentaje de participación que hubieren tenido en el grupo o asociación que ejecutó el contrato, lo cual deberá acreditarse mediante las certificaciones correspondientes.

NOTA 1: el oferente deberá allegar certificación de los contratos registrados en el RUP, donde conste el año de ejecución y el porcentaje de participación, en caso de ser unión temporal o consorcio

En cuanto a personas naturales extranjeras domiciliadas en Colombia y personas jurídicas extranjeras con sucursal en el país: Deberá acreditar este requerimiento como lo haría una persona jurídica de origen Nacional.

En cuanto a personas naturales y persona jurídicas privadas extranjeras no inscritas en el RUP por no tener domicilio o sucursal en el país: El requisito exigido es el mismo, pero deberá ser acreditado únicamente mediante certificaciones de contratos, sin tener en cuenta las reglas referentes al RUP, y sin embargo, es necesario, tener en cuenta, que todos los documentos otorgados en el exterior para acreditar lo dispuesto en este numeral, deberán presentarse legalizados en la forma prevista en el Artículo 251 del Código General del Proceso y el Artículo 480 del Código de Comercio. Si se tratare de documentos expedidos por autoridades de países miembros del Convenio de La Haya de 1961, se requerirá únicamente de la Apostille.

NOTA 2: Para las certificaciones de experiencia suscritas en una divisa distinta a la moneda legal colombiana, el oferente deberá realizar la conversión a pesos colombianos con la tasa de cambio representativa del mercado para la fecha de suscripción del contrato, publicada por el Banco de la República.

Las certificaciones o contratos deben tener mínimo la siguiente información:

- Nombre o razón social de la entidad que certifica
- Valor del contrato
- Objeto total del contrato:
- Fecha de suscripción e iniciación
- Fecha de terminación: Estos contratos deberán estar terminados antes de la fecha de cierre del presente proceso.
- Porcentaje de participación en caso de Unión Temporal o Consorcio
- Nombre Completo, cargo dirección y número de Teléfono de la Persona que expide la Certificación.

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 68 de 91

Aquella experiencia que califiquen el cumplimiento del contrato como "malo", "regular", o expresiones similares que demuestren o que indiquen que durante su ejecución fueron sujetas a multas o sanciones debidamente impuestas por la administración o que a las mismas no se les haya hecho efectiva la cláusula penal estipuladas en los contratos, no se aceptarán por el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio.

NOTA 3: la calificación de la experiencia se estableció conforme a lo regulado por el ente rector del sistema de compras y contratación pública mediante circular externa No 12 de fecha 05 de mayo de 2014.

EXPERIENCIA DEL PERSONAL.

Para la ejecución del contrato resultado del presente proceso de selección se requiere contar con un equipo de trabajo que cuente con las condiciones descritas en el documento *Instructivo Función mesa de ayuda .doc, ítem 5.2.3 Estructura*, donde detallamos los roles que componen la estructura organizacional de la mesa de ayuda.

Nota 1: El personal propuesto ofrecido por el proponente tendrá una duración como mínimo igual al término de ejecución del contrato, y no podrá ser objeto de cambio en la ejecución del mismo, salvo expresa solicitud que hará el supervisor del contrato o por motivos personales debidamente justificados, el cual se reserva el derecho a solicitarlo en caso de no existir entera satisfacción acerca de la idoneidad del mismo, previa notificación por escrito al oferente adjudicatario, debiendo éste asignar un nuevo personal de igual o superior idoneidad profesional, certificaciones y experiencia, dentro de los cinco días calendarios siguientes

2.7 ANÁLISIS DE LOS RIESGOS Y LA FORMA DE MITIGARLOS:

En desarrollo del artículo 17 del Decreto 1510 de 2013, que establece que la entidad debe evaluar el riesgo que el proceso de contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, de acuerdo con los manuales y guías que para el efecto expida Colombia Compra Eficiente, se realiza el siguiente análisis de riesgo, a partir del **Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación (Versión 1)** publicado en la página www.colombiacompra.gov.co

Matriz de Riesgos

Nº	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (Que puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Calificación total	Prioridad
----	-------	--------	--------	------	--	--	--------------	---------	--------------------	-----------

Elaboró: Angela Rodriguez

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 69 de 91

1	General	Interno	Ejecución	Operacional	Falta de idoneidad en el personal vinculado al proyecto	Pone en riesgo la oportuna prestación del servicio.	1	2	3	Bajo
2	General	Interno	Ejecución	Operacional	Perdida de información por mal manejo de herramientas tecnológicas por parte del contratista u otros sistemas puestos a disposición del contratista	Afecta operación y ejecución del contrato	2	2	4	Bajo
3	General	Externo	Ejecución	Financiero	Variaciones de los componentes económicos necesarios para la ejecución del contrato, tales como la financiación, la contratación de personal, labores administrativas, los procedimientos utilizados, equipos y materiales requeridos.	Afecta equilibrio contractual	1	1	2	Bajo
4	General	Interno	Ejecución	Operacional	Demoras por parte del contratista en las entregas de los informes	Afecta el cumplimiento de las obligaciones del contratista	3	2	5	Medio
5	Específico	Externo	Ejecución	Ocupacional	las relaciones del contratista con su personal y contempla la ocurrencia de accidentes laborales, enfermedad profesional, muerte, actos de empleados ya sean voluntarios o culposos derivados de impericia o falta de habilidades y conocimiento	Afectación en la ejecución del contrato.	2	1	3	Bajo
6	Específico	Externo	Ejecución	Ocupacional	Se presente la ocurrencia de accidentes laborales, enfermedad profesional, muerte, actos de los empleados del contratista (voluntarios o culposos), en ejercicio del desarrollo del contrato en las instalaciones de la entidad.	Reclamaciones hacia la entidad y afectación de la ejecución del contrato.	2	1	3	Bajo

Elaboró: Angela Rodríguez

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 70 de 91

N°	¿A qué se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta el equilibrio económico del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
			Probabilidad	Impacto	Calificación Total					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	Contratista	Verificación de las hojas de vida del equipo humano técnico que posea las capacidades, conocimiento y	Improbable	Medio	Medio	No	Supervisor	Inicio de ejecución del Contrato	Fecha de Finalización del Contrato	Revisión hojas de vida	Cada vez que se requiera
2	Contratista	Capacitar al contratista en el uso de las herramientas	Improbable	Medio	Medio	No	Supervisor	Inicio de ejecución del Contrato	Fecha de Finalización del Contrato	Revisión de los reportes de la herramienta	Diario
3	Contratista	Estudio Financiero, de sector y de costos basado en	Improbable	Medio	Medio	No	Supervisor	Inicio de ejecución del Contrato	Fecha de Finalización del Contrato	Verificación informes mensuales	Mensual
4	Contratista	Estricto seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos por la Entidad para la entrega de los informes	Improbable	Medio	Medio	No	Supervisor	Inicio de ejecución del Contrato	Fecha de Finalización del Contrato	Verificación informes mensuales de contratista	Mensual
5	Contratista	El contratista deberá poner todo su empeño en evitar este riesgo y contemplar los mecanismos legales para su mitigación en caso que ocurra	1	1	2	SI	Supervisor del contrato y contratista	Desde la estructuración del proceso	Finalización del Plazo de ejecución del contrato	El Contratista deberá informar al supervisor del contrato indicando las medidas que se tomaran	Antes y Después de cada actividad programada

Elaboró: Angela Rodríguez

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 71 de 91

6	Contratista	El contratista deberá acreditar la afiliación del personal que prestará el servicio en las instalaciones de la entidad al sistema de seguridad social de conformidad con la normatividad vigente.	1	1	2	NO	Supervisor del contrato y contratista	Desde la estructuración del proceso	Finalización del Plazo de ejecución del contrato	El Contratista deberá presentar el respectivo certificado que acredite el pago de la seguridad social de sus empleados	Mensual
---	-------------	---	---	---	---	----	---------------------------------------	-------------------------------------	--	--	---------

2.8 GARANTÍAS Y AMPAROS EXIGIBLES.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones surgidas con ocasión del proceso de selección y del contrato, se exigirá al proponente que presente garantía de seriedad de la oferta y al contratista con quien se celebre el contrato, garantía que ampare

SE SOLICITAN GARANTÍAS: SI ☒ NO ☐

GARANTIA UNICA DE CUMPLIMIENTO				
APLICA / NO APLICA	AMPAROS	PORCENTAJE	VIGENCIA	DESCRIPCIÓN
APLICA	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES	Este amparo se hará por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del presente contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar.	El amparo de cumplimiento del contrato cubrirá a la entidad estatal contratante de los perjuicios directos derivados del incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato, así como de su cumplimiento tardío o de su cumplimiento defectuoso, cuando ellos son imputables al contratista garantizado.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 72 de 91

APLICA	CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES SUMINISTRADOS	Para garantizar la calidad y correcto funcionamiento de los bienes se deberá realizar una garantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar.	El amparo de calidad y correcto funcionamiento de los bienes y equipos suministrados cubrirá a la entidad estatal contratante de los perjuicios imputables al contratista garantizado, (i) derivados de la mala calidad o deficiencias técnicas de los bienes o equipos por él suministrados, de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato, o (ii) por el incumplimiento de los parámetros o normas técnicas establecidas para el respectivo bien o equipo.
APLICA	CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SUMINISTRADOS	Para garantizar la calidad de los servicios, se deberá realizar una garantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar.	El amparo de calidad del servicio cubre a la entidad estatal contratante de los perjuicios imputables al contratista garantizado que surjan con posterioridad a la terminación del contrato y que se deriven de (i) la mala calidad o insuficiencia de los productos entregados con ocasión de un contrato de consultoría, o (ii) de la mala calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato.
APLICA	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES	Este amparo se hará por una suma igual al cinco por ciento (5%) del valor total del	Por el término de ejecución del contrato y tres (3) años más.	El amparo de cumplimiento del contrato cubrirá a la entidad estatal contratante de los perjuicios directos derivados del incumplimiento total o parcial del pago de obligaciones laborales,

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 73 de 91

		presente contrato		así como de su cumplimiento tardío o de su cumplimiento defectuoso, cuando ellos son imputables al contratista garantizado.
GARANTIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL				
APLICA / NO APLICA	AMPARO	PORCENTAJE	VIGENCIA	DESCRIPCIÓN
APLICA	RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	400 SMLMV al momento de la expedición de la póliza.	Con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y de las prórrogas si las hubiere	Esta Garantía ampara la responsabilidad extracontractual que se pudiera llegar a atribuir a la administración con ocasión de las actuaciones, hechos u omisiones de sus contratistas o subcontratistas, esta garantía es independiente y exclusiva de la Garantía General Única de Cumplimiento.

2.9 DEMAS ASPECTOS Y REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL OBJETO CONTRACTUAL

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

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

PRESUPUESTO OFICIAL

Valor Estimado del contrato: El presupuesto oficial para la presente contratación será hasta la suma de **DOS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES SETENTA MIL TRESCIENTOS PESOS M/CTE (\$2.339.070.300,00)**, IVA Incluido, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 74 de 91

- Para la vigencia 2018, hasta la suma de **NOVENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$93.451.045,00)**, IVA Incluido, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar, respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.189618 del 10 de septiembre de 2018.
- Para la vigencia 2019, hasta la suma de **MIL CIENTO CINCUENTA Y CINCO MILLONES CINCUENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS DOCE PESOS M/CTE (\$1.155.054.912,00)**, IVA Incluido, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar, con cargo a la aprobación de vigencias futuras Ordinarias Presupuesto de Gastos de Funcionamiento, emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Para la vigencia 2020, hasta la suma de **MIL NOVENTA MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$1.090.564.343,00)**, IVA Incluido, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar, con cargo a la aprobación de vigencias futuras Ordinarias Presupuesto de Gastos de Funcionamiento, emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

NOTA: Estos valores serán modificados de conformidad con los valores de la oferta final del proveedor al que se le adjudique la subasta inversa.

Forma de pago:

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.

El Fondo Rotatorio del Ministerio del Ministerio de Relaciones Exteriores pagará el valor del contrato al CONTRATISTA, una vez se encuentre aprobado, el PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja)

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

Supervisión: Coordinación Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos de la Dirección de Gestión de información y Tecnología.

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 75 de 91

2.10. ACUERDOS Y TRATADOS COMERCIALES EN MATERIA DE CONTRATACION PÚBLICA

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

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

Elaboró	Angela Rodríguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 76 de 91

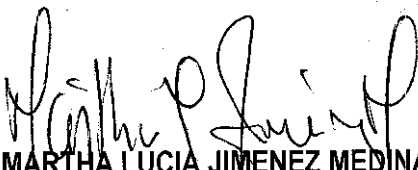
Comunidad Andina	Si	Si	No	Si
------------------	----	----	----	----

3. ANEXOS Y DOCUMENTOS QUE COMPLEMENTAN EL ESTUDIO PREVIO

A continuación, se relacionan los documentos y anexos que complementan el Estudio Previo:

- Solicitud de Contratación.
- Ficha Técnica. Instructiva función mesa de ayuda
- Procedimiento Gestión de incidentes y requerimientos de TI
- Certificado de Disponibilidad Presupuestal

Bogotá, D.C., 27 de noviembre de 2018.


MARTHA LUCIA JIMENEZ MEDINA
Directora de Gestión de Información y Tecnología

Revisó: Gina Carolina Corredor Molina- Profesional universitario-07
Elaboró: Fredy Monroy Oviedo - Coordinador GITST

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 77 de 91

CUADRO ECONÓMICO

SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS

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					
PLOTTER	1					
MESA DIGITALIZADORA	1					
LECTOR DE BARRAS DOLPHIN 7600	30					
CÁMARA DIGITAL CANNON	57					
OTRAS CAMARAS (GENIUS ESENSE)	08					
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					
			VALOR TOTAL (INCLUIDO IVA)			

Elaboró Angela Rodriguez

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 78 de 91

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					
PLOTTER	1					
MESA DIGITALIZADORA	1					
LECTOR DE BARRAS DOLPHIN 7600	30					
CÁMARA DIGITAL CANNON	57					
OTRAS CAMARAS (GENIUS ESENSE)	08					
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					
			VALOR TOTAL (INCLUIDO IVA)			

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 79 de 91

CUADRO 2. BOLSA DE REPUESTOS - PARA DICIEMBRE DE 2018

LISTA DE REPUESTOS - PARA DICIEMBRE DE 2018				
CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)
1	DISCO DURO INTERNO PARA PC DE 500 GB SATA			
1	DIMM DE MEMORIA DDR2 DE 667 2GB			
1	MEMORIA DIMM DDR3 1333 4GB			
1	MOUSE CON CONECTOR USB			
1	TECLADOS EN ESPAÑOL CON CONECTOR USB			
1	UNIDAD DE DVD -RW INTERNA			
1	FUENTES DE PODER ATX			
1	BATERIAS DE 3.0 V 19			
1	TARJETAS DE RED FAST ETHERNET /1000 MBPS PCI			
1	LECTOR CODIGO DE BARRAS CONECTOR USB 2.5			
1	LECTOR DE MEMORIA USB 3.0 DUAL-SLOT READER (UDMA 7) USB 3.0 INTERFACE			
1	LASER POINTER (QUE PROYECTE SU LUZ EN TV, PARED Y/O TABLERO ACRÍLICO)			
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			
1	TIPO C ADAPTADOR DE CABLE USB 1 A 4 (HDMI, USB 2.0/3.0, ETHERNET, SD) MACBOOK / MACBOOK AIR / MACBOOK PRO			
1	ADAPTADOR USB 2.0/3.0 A ETHERNET			
1	ADAPTADOR DE RED LAN ETHERNET USB TIPO C (PARA MAC E INTEL)			
1	ADAPTADOR CONVERTIDOR MICRO USB A TIPO C			
1	CABLE VGA DE 5,0 Mts			
1	CABLE VGA DE 10 Mts			
1	CABLE VGA DE 15 Mts			
1	CABLE HDMI DE 1.8 Mts			

Elaboró: Angela Rodriguez

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 80 de 91

LISTA DE REPUESTOS – PARA DICIEMBRE DE 2018				
CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)
1	CABLE HDMI DE 5.0 Mts			
1	CABLE HDMI DE 10 Mts			
1	CABLE HDMI DE 15 Mts			
1	CABLE MINI-HDMI TO HDMI DE 5 METROS			
1	CABLES USB 1.8 MTS			
1	CABLES USB 3.0 MTS			
1	CABLES USB 5.0 MTS			
1	CABLES USB DE 5 PINES 1.8 MTS			
1	CABLES USB TIPO C 3.0 3 MTS			
1	MONITORES DE 17" LCD			
1	CABLE DE VIDEO VGA MONITOR			
1	CARGADOR PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S 90W Y LENOVO Z50			
1	BATERIA PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50			
1	MEMORIA RAM PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S 4GB DDR3 1333 MHz Y LENOVO Z50			
1	MEMORIA RAM PARA ALL IN ONE LENOVO THINKCENTRE 8GB DDR4 2133 MHz			
1	MEMORIA RAM 8GB DDR3L – PC12800/1600 MHz			
1	TECLADO PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50			
1	DISCO DURO PARA PORTATILES 500 GB SATA II			
1	TARJETA ACELERADORA DE VIDEO 2 GB DDR3			
1	DISCO DURO EXTERNO 2 TB USB 3.0			
1	DISCO DURO EXTERNO 3 TB USB 3.0			
1	DISCO DURO EXTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 1 TB USB 3.0			
1	DISCO DURO EXTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 2 TB USB 3.0			
1	DISCO DURO INTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 500 GB – 2.5" - 7 O 9.5 MM			

Elaboró	Angela Rodríguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 81 de 91

LISTA DE REPUESTOS – PARA DICIEMBRE DE 2018				
CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)
1	DISCO DURO INTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 1 TB - 2.5" - 7 O 9.5 MM			
1	GUAYA PORTÁTIL MARCA TARGUS PA410U			
1	MEMORIA USB 16 GB 3.0			
1	MEMORIA USB 32 GB 3.0			
1	MEMORIA USB 64 GB 3.0			
1	MEMORIA USB 128 GB 3.0			
1	MEMORIA MICRO SD 32 GB CLASS 10			
1	MEMORIA MICRO SD 64 GB CLASS 10			
1	MEMORIA MICRO SD 128 GB CLASS 10			
1	CINTAS PARA BACKUP HP C7975A LTO -5			
1	CINTAS PARA BACKUP HP C7976A LTO -6			
1	DIADEMA USB			
1	CAMARAS WEB USB			
1	PANTALLA LCD PARA HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50			
1	PAR DE PARLANTES CON CONEXIÓN USB PARA PC			
1	MICRÓFONO PARLANTE REFERENCIA JABRA SPEAK 510 MS			
1	BASE REFRIGERANTE PARA PORTATIL			
1	LECTOR MULTITARJETAS			
1	MULTI HUB USB			
1	CONVERTIDOR DE USB A RJ45			
1	SPLITTER 4 PUERTOS HDMI			
1	SPLITTER 4 PUERTOS VGA			
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON Power Lite EB-1775W			
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON Link 455Wi +			
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON S12+			

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 82 de 91

LISTA DE REPUESTOS – PARA DICIEMBRE DE 2018				
CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)
1	VIDEO PROYECTOR PORTÁTIL CONEXIÓN INALÁMBRICA WI-FI IEEE 802.11 a/b/g/n, HDMI, BLUETOOTH, PUERTOS USB, PROYECCIÓN DE HAZ LÁSER			

CUADRO 2. BOLSA DE REPUESTOS - PARA EL AÑO 2019

LISTA DE REPUESTOS – PARA EL AÑO 2019				
CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)
1	DISCO DURO INTERNO PARA PC DE 500 GB SATA			
1	DIMM DE MEMORIA DDR2 DE 667 2GB			
1	MEMORIA DIMM DDR3 1333 4GB			
1	MOUSE CON CONECTOR USB			
1	TECLADOS EN ESPAÑOL CON CONECTOR USB			
1	UNIDAD DE DVD –RW INTERNA			
1	FUENTES DE PODER ATX			
1	BATERIAS DE 3.0 V 19			
1	TARJETAS DE RED FAST ETHERNET /1000 MBPS PCI			
1	LECTOR CODIGO DE BARRAS CONECTOR USB 2.5			
1	LECTOR DE MEMORIA USB 3.0 DUAL-SLOT READER (UDMA 7) USB 3.0 INTERFACE			
1	LASER POINTER (QUE PROYECTE SU LUZ EN TV, PARED Y/O TABLERO ACRÍLICO)			
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			
1	TIPO C ADAPTADOR DE CABLE USB 1 A 4 (HDMI, USB 2.0/3.0, ETHERNET, SD) MACBOOK / MACBOOK AIR / MACBOOK PRO			

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 83 de 91

LISTA DE REPUESTOS – PARA EL AÑO 2019				
CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)
1	ADAPTADOR USB 2.0/3.0 A ETHERNET			
1	ADAPTADOR DE RED LAN ETHERNET USB TIPO C (PARA MAC E INTEL)			
1	ADAPTADOR CONVERTIDOR MICRO USB A TIPO C			
1	CABLE VGA DE 5,0 Mts			
1	CABLE VGA DE 10 Mts			
1	CABLE VGA DE 15 Mts			
1	CABLE HDMI DE 1.8 Mts			
1	CABLE HDMI DE 5.0 Mts			
1	CABLE HDMI DE 10 Mts			
1	CABLE HDMI DE 15 Mts			
1	CABLE MINI-HDMI TO HDMI DE 5 METROS			
1	CABLES USB 1.8 MTS			
1	CABLES USB 3.0 MTS			
1	CABLES USB 5.0 MTS			
	CABLES USB DE 5 PINES 1.8 MTS			
1	CABLES USB TIPO C. 3.0 3 MTS			
1	MONITORES DE 17" LCD			
1	CABLE DE VIDEO VGA MONITOR			
1	CARGADOR PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S 90W Y LENOVO Z50			
1	BATERIA PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50			
1	MEMORIA RAM PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S 4GB DDR3 1333 MHz Y LENOVO Z50			
1	MEMORIA RAM PARA ALL IN ONE LENOVO THINKCENTRE 8GB DDR4 2133 MHz			
1	MEMORIA RAM 8GB DDR3L – PC12800/1600 MHz			
1	TECLADO PARA PORTATILES HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50			
1	DISCO DURO PARA PORTATILES 500 GB SATA II			

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 84 de 91

LISTA DE REPUESTOS - PARA EL AÑO 2019				
CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)
1	TARJETA ACELERADORA DE VIDEO 2 GB DDR3			
1	DISCO DURO EXTERNO 2 TB USB 3.0			
1	DISCO DURO EXTERNO 3 TB USB 3.0			
1	DISCO DURO EXTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 1 TB USB 3.0			
1	DISCO DURO EXTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 2 TB USB 3.0			
1	DISCO DURO INTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 500 GB - 2.5" - 7 O 9.5 MM			
1	DISCO DURO INTERNO DE ESTADO SOLIDO DE 1 TB - 2.5" - 7 O 9.5 MM			
1	GUAYA PORTÁTIL MARCA TARGUS PA410U			
1	MEMORIA USB 16 GB 3.0			
1	MEMORIA USB 32 GB 3.0			
1	MEMORIA USB 64 GB 3.0			
1	MEMORIA USB 128 GB 3.0			
1	MEMORIA MICRO SD 32 GB CLASS 10			
1	MEMORIA MICRO SD 64 GB CLASS 10			
1	MEMORIA MICRO SD 128 GB CLASS 10			
1	CINTAS PARA BACKUP HP C7975A LTO -5			
1	CINTAS PARA BACKUP HP C7976A LTO -6			
1	DIADEMA USB			
1	CAMARAS WEB USB			
1	PANTALLA LCD PARA HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50			
1	PAR DE PARLANTES CON CONEXIÓN USB PARA PC			
1	MICRÓFONO PARLANTE REFERENCIA JABRA SPEAK 510 MS			
1	BASE REFRIGERANTE PARA PORTATIL			
1	LECTOR MULTITARJETAS			
1	MULTI HUB USB			

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 85 de 91

LISTA DE REPUESTOS – PARA EL AÑO 2019				
CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)
1	CONVERTIDOR DE USB A RJ45			
1	SPLITTER 4 PUERTOS HDMI			
1	SPLITTER 4 PUERTOS VGA			
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON Power Lite EB-1775W			
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON Link 455Wi +			
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON S12+			
1	VIDEO PROYECTOR PORTÁTIL CONEXIÓN INALÁMBRICA WI-FI IEEE 802.11 a/b/g/n, HDMI, BLUETOOTH, PUERTOS USB, PROYECCIÓN DE HAZ LÁSER			

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

LISTA DE REPUESTOS – PARA LOS MESES DE ENERO A NOVIEMBRE DEL AÑO 2020				
CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)
1	DISCO DURO INTERNO PARA PC DE 500 GB SATA			
1	DIMM DE MEMORIA DDR2 DE 667 2GB			
1	MEMORIA DIMM DDR3 1333 4GB			
1	MOUSE CON CONECTOR USB			
1	TECLADOS EN ESPAÑOL CON CONECTOR USB			
1	UNIDAD DE DVD –RW INTERNA			
1	FUENTES DE PODER ATX			
1	BATERIAS DE 3.0 V 19			
1	TARJETAS DE RED FAST ETHERNET /1000 MBPS PCI			
1	LECTOR CODIGO DE BARRAS CONECTOR USB 2.5			
1	LECTOR DE MEMORIA USB 3.0 DUAL-SLOT READER (UDMA 7) USB 3.0 INTERFACE			

Elaboró	Angela Rodriguez	FV: 11/05/2018
---------	------------------	----------------



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 88 de 91

LISTA DE REPUESTOS – PARA LOS MESES DE ENERO A NOVIEMBRE DEL AÑO 2020				
CANTIDAD	REQUERIMIENTO MRE	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)
1	PANTALLA LCD PARA HP PROBOOK 4530S Y LENOVO Z50			
1	PAR DE PARLANTES CON CONEXIÓN USB PARA PC			
1	MICRÓFONO PARLANTE REFERENCIA JABRA SPEAK 510 MS			
1	BASE REFRIGERANTE PARA PORTATIL			
1	LECTOR MULTITARJETAS			
1	MULTI HUB USB			
1	CONVERTIDOR DE USB A RJ45			
1	SPLITTER 4 PUERTOS HDMI			
1	SPLITTER 4 PUERTOS VGA			
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON Power Lite EB-1775W			
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON Link 455Wi +			
1	LAMPARA PARA PROYECTOR EPSON S12+			
1	VIDEO PROYECTOR PORTÁTIL CONEXIÓN INALÁMBRICA WI-FI IEEE 802.11 a/b/g/n, HDMI, BLUETOOTH, PUERTOS USB, PROYECCIÓN DE HAZ LÁSER			

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
1	Coordinador Mesa de Ayuda	1				

Elaboró: Angela Rodriguez

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 89 de 91

2	Gestor de Incidentes y Requerimientos	1				
3	Especialista de Aseguramiento de Calidad	1				
4	Especialista herramienta de gestión	1				
5	Agentes de Mesa de Ayuda Atención Telefónica, Sitio y salas de Videoconferencia - Sedes San Carlos, Calle 98 y Calle 53	24				
VALOR TOTAL MENSUAL (INCLUIDO IVA)						
VALOR TOTAL 1 MES (INCLUIDO IVA)						

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

PERIODO 2019 (12 MESES) – ENERO A DICIEMBRE						
ITEM	ROL	PERSONAS DISPONIBLES SEGÚN	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)	PRECIO TOTAL ESTIMADO
1	Coordinador Mesa de Ayuda	1				
2	Gestor de Incidentes y Requerimientos	1				

Elaboró: Angela Rodriguez

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 90 de 91

3	Especialista de Aseguramiento de Calidad	1				
4	Especialista herramienta de gestión	1				
5	Agentes de Mesa de Ayuda Atención Telefónica, Sitio y salas de Videoconferencia - Sedes San Carlos, Calle 98 y Calle 53	24				
VALOR TOTAL MENSUAL (INCLUIDO IVA)						
VALOR TOTAL 12 MESES (INCLUIDO IVA)						

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

PERIODO 2020 (11 MESES) – ENERO A NOVIEMBRE						
ITEM	ROL	PERSONAS DISPONIBLES SEGUN HORARIO	PRECIO UNITARIO (SIN IVA)	IVA	PRECIO UNITARIO (CON IVA)	PRECIO TOTAL ESTIMADO MENSUAL
1	Coordinador Mesa de Ayuda	1				
2	Gestor de Incidentes y Requerimientos	1				
3	Especialista de Aseguramiento de Calidad	1				

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 91 de 91

4	Especialista herramienta de gestión	1				
5	Agentes de Mesa de Ayuda Atención Telefónica, Sitio y salas de Videoconferencia - Sedes San Carlos, Calle 98 y Calle 53	24				
VALOR TOTAL MENSUAL						
VALOR TOTAL 11 MESES						

SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS

OBJETO	VALOR TOTAL CON IVA
Mantenimiento preventivo	\$
Bolsa de Repuestos	\$
Personal Mesa de Ayuda	\$
TOTAL	\$

Nota: Para 2018 no habrá mantenimiento preventivo

Elaboró	Angela Rodriguez
---------	------------------

FV: 11/05/2018
