REPÚBLICA DE COLOMBIA

SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

ANEXO No.5
ESPECIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE CONDICIONES TÉCNICAS
LICITACIÓN PÚBLICA No. SSF-LP-001 DE 2021

Presentada por:

Proponente:	
NIT/ C.C:	
Dirección:	
Teléfono:	
Correo:	

El suscrito _____, identificado con la cédula de ciudadanía No. _____ expedida en _____, en mi calidad de_____, bajo la gravedad del juramento, me comprometo a que todos los productos a continuación descritos serán entregados de acuerdo a los requerimientos efectuados por la Superintendencia del Subsidio Familiar, teniendo en cuenta:

1. OBJETO DEL CONTRATO

Contratar el servicio de mesa de ayuda y mantenimiento preventivo y correctivo a los recursos computacionales con suministro de repuestos para la Superintendencia del Subsidio Familiar.

2. ALCANCE

- Prestación del servicio de mesa de ayuda y mantenimiento preventivo y correctivo a los recursos computacionales con suministro de repuestos

Las especificaciones y requerimientos técnicos y funcionales descritos a continuación deberán cumplirse por el término del plazo del contrato.

2.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

1. La mesa de ayuda en sitio debe estar conformada por seis (6) técnicos, responsables del seguimiento al incidente hasta su solución final, para realizar las siguientes labores y dos (2) ingenieros de sistemas paras apoyar en las siguientes labores:

   - ✓ Tres (3) Técnicos, para atender los requerimientos de los usuarios finales internos
   - ✓ Un (1) Técnico, para atender los requerimientos de los usuarios finales del sistema de Gestión de Trámites y Servicios - GTSS
   - ✓ Dos (2) Técnicos, para atender los requerimientos de los usuarios finales externos, Cajas de Compensación Familiar
   - ✓ Un (1) ingeniero de sistemas para apoyar en el soporte de infraestructura central de cómputo.
   - ✓ Un (1) ingeniero de sistemas para desarrollar en los aplicativos de GTSS, SIREVAC y SIGER

2. Los técnicos de mesa de ayuda deben tener el conocimiento y la experiencia para administrar y actualizar la herramienta de atención de incidentes, GLPI, que tiene implementada LA SUPERINTENDENCIA, mediante la cual los usuarios finales solicitan el servicio o registran el incidente y los técnicos de mesa de ayuda atienden el requerimiento de primer nivel, reportan la solución y/o

realizan el escalamiento oportuno hacia otros niveles especializados de conocimiento (especialistas o proveedores de la Superintendencia).

- ✓ Diagnostico o escalamiento del problema – 15 minutos
- ✓ Solución del problema:
  - ➢ Reporte de incidentes de 1° nivel = 30 minutos
  - ➢ Mantenimiento Preventivo - Actualización de SW = 2 Horas
  - ➢ Mantenimiento Correctivo – Formateo, Desinstalación o Instalación de SW= 3 Horas
  - ➢ Instalación y configuración de equipos = 3 Horas
  - ➢ Instalación masiva de Software = 5 días hábiles
  - ➢ HW - Garantías (cambio e instalación de partes) = 8 días hábiles
  - ➢ Atención de escalamientos
  - ➢ Aplicaciones – 8 horas hábiles
  - ➢ Infraestructura – Centro de Datos = 2 Horas
  - ➢ Redes y Comunicaciones – 2 horas

3. El horario de prestación del servicio en sitio de los técnicos que conforman la mesa de ayuda, será de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Sin embargo, en caso de contingencia o fuerza mayor en los que se requiere del acompañamiento por parte de los técnicos que conforman la mesa de servicio en la realización de eventos extraordinarios en la ciudad de Bogotá, éstos se deberán atender por fuera de este horario. A excepción de los dos (2) técnicos asignados para soporte técnico a las Cajas de Compensación Familiar cuyo horario de prestación del servicio en sitio será de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 9:00 p.m. respectivamente.

4. Tipos de soporte. Atender los siguientes requerimientos de servicio:

- ✓ Atención a fallas originadas por mal funcionamiento del software.
- ✓ Instalaciones y reinstalaciones de software
- ✓ Configuración de entorno de red en los PC, pruebas de conectividad en los puestos de trabajo de los usuarios.
- ✓ Traslado de equipos entre las dependencias y registro de estos para actualizar permanentemente el inventario.
- ✓ Recuperación de información. Para ello se utilizará software entregado por LA SUPERINTENDENCIA a la firma para tal fin.
- ✓ Labores de recuperación de información del usuario a partir de copias de respaldo cuando fuese necesario.

5. Herramientas objeto de soporte:

- ✓ Windows 2007 y versiones superiores.
- ✓ MS Office 2010 y versiones superiores.
- ✓ Aplicaciones de colaboración (agenda, correo electrónico y Teams)
- ✓ Navegadores de Internet como Microsoft Edge, Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Mozilla, entre otros.
- ✓ Antivirus Kaspersky Enterprise (*).
- ✓ Sistema de Información de Trámites y Servicios – GTSS
- ✓ Sistema de Información Gerencial – SIGER
- ✓ Sistema de Información de Recepción, Validación u Cargue de los datos de las Cajas de Compensación Familiar – SIREVAC
- ✓ Herramientas SIMON y DAVINCI
- ✓ Aplicativos adquiridos a terceros: Almacén e Inventario, Isolucion, Nomina y Talento Humano
- ✓ Aplicativos Gubernamentales tales como: SIRECI CHIP, SIIF, SIGEP, SECOP.

(*) Versión de Antivirus a la fecha de elaboración los estudios previos

6. Dar cumplimiento a los estándares de gestión de calidad establecidos en la Entidad en la instalación de las herramientas ofimáticas en los equipos de cómputo.

7. Formatear, Instalar y configurar las estaciones de trabajo.

8. Si se detectan deficiencias en el conocimiento del usuario, proveer un entrenamiento básico personalizado en la operación correcta de las tecnologías de información, así como en el uso de la herramienta de Gestión de incidentes, para solicitud de soporte, con el propósito de evitar que el incidente se presente nuevamente.

9. Diagnosticar, documentar, solucionar y cerrar los incidentes de primer nivel.

10. Escalar los incidentes hacia otros niveles de conocimiento (especialistas o proveedores de la Superintendencia).

11. Aplicar el conocimiento, mediante el uso y análisis de tendencias para identificar las condiciones y evitar su ocurrencia, alimentando una base del conocimiento.

12. Resolver los problemas en forma integral en la medida en que se ubican las causas raíz de los mismos.

13. Documentar los procedimientos básicos en la base de datos del conocimiento y realizar difusión de estos documentos. Dicha base de datos es de propiedad de la Superintendencia.

14. Implementar un plan de reducción de incidentes basado en la herramienta de gestión de incidentes orientado a elevar la disponibilidad de los servicios y los usuarios y entregarlo mensualmente.

15. Realizar las pruebas necesarias que aseguren el correcto funcionamiento de los servicios informáticos a través de la lista de chequeo entregada por la Superintendencia, con el fin de asegurar una salida controlada de la prestación del servicio.

16. Revisar y optimizar las listas de chequeo entregadas por la Superintendencia, que garanticen un efectivo apoyo de primer nivel, solicitando la autorización al supervisor del contrato para realizar los cambios que modifique el estándar.

17. Para la puesta en marcha de la mesa de ayuda se tendrá durante el primer mes una reunión semanal, donde se dé acompañamiento, se estandaricen los niveles de servicio, se evaluarán los existentes y se establecerán, entre otros:

    - ✓ Categorías de servicios
    - ✓ Tipificación de usuarios
    - ✓ Niveles de servicio
    - ✓ Parámetros de escalamiento a segundo nivel
    - ✓ Alertas y tiempos de respuesta.

18. Brindar un trato amable, cordial y respetuoso a los usuarios.

19. Proveer a los técnicos de Mesa de ayuda, un carnet que los identifique como empleados del contratista.

20. Mantener en perfecto estado los puestos de trabajo de los técnicos de mesa de ayuda.

21. Reunión de revisión mensual de los servicios prestados a través de un Gerente de proyecto asignado para el proyecto.

2.2.1.1. INVENTARIO DE LOS RECURSOS COMPUTACIONALES

La siguiente es la relación de los equipos objeto del servicio:

TIPO DE EQUIPO	TOTAL
EQUIPOS DE COMPUTO	284
IMPRESORAS	17
SCANERS	17
VIDEO BEAM	8
TOTAL	**326**

1. Equipos de cómputo

MARCA	MODELO	CANTIDAD
Desktop Hewlett Packard	COMPAQ 6000 PRO	31
Desktop Hewlett Packard	COMPAQ 6005 PRO	15
Desktop Hewlett Packard	COMPAQ ELITE 8300 SFF	56
Desktop Dell Inc.	Optiplex 3060	103
Workstation Hewlett Packard	Z800	4
Laptop LENOVO	H420	1
Laptop ARGOM	MS-7788	1
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 8530W	23
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 2540P	8
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 820 G2	1
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 840	1
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 820	21
Laptop Hewlett Packard	8440P	13
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 8570	3
Laptop Hewlett Packard	ZBOOK 15	1
Laptop Hewlett Packard	2230 S	2
Total		**284**

2. Impresoras

MARCA	MODELO	CANTIDAD
Impresora Lexmark	T644	1
Impresora Lexmark	T642	3
Impresora Lexmark	W850DN	**4**
Impresora Lexmark Multifuncional	CX725 DHE	**3**
Impresora Hewlett Packard	LaserJet P2055DN	**1**
Impresora Hewlett Packard Multifuncional	LaserJet M120MFP	**1**
Impresora Hewlett Packard Multifuncional	CM3530FS	**1**
Impresora Zebra	ZM-400	**1**
Impresora Zebra	LP 2824	**1**
Total		**17**

3. Scanners

MARCA	MODELO	CANTIDAD
Scanner Canon	DR-9080C	1
Scanner Canon	DR-7550C	1
Scanner Canon	M110473	1
Scanner Hewlett Packard	Scanjet N8420	1

MARCA	MODELO	CANTIDAD
Scanner Hewlett Packard	ENTERPRISE 8500FN1	2
Scanner Avision	WH02	1
Scanner Avision	AN240W	3
Scanner Avision	AD8120U	2
Scanner Avision	8500FN2	4
Brother	DS MOBILE 600	1
Total		**17**

4. Video Beam

MARCA	MODELO	CANTIDAD
Video Beam EPSON	BRIGHTLINK 585WI	5
Video Beam Sony	VPL-CX125	2
Video Beam Panasonic	PT-LB50SU	1
Total		**8**

NOTA: La totalidad de los equipos se encuentran fuera de garantía.

2.2.1.2. PRESTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES

En cumplimiento de este servicio el proponente se compromete a:

1. Realizar dos (2) mantenimientotos preventivos por año, con personal diferente al solicitado para la mesa de ayuda, durante la vigencia del contrato a los equipos objeto del contrato, en horario hábil, con técnicos adicionales a los solicitados en el equipo de trabajo cada vez que se realice esta labor, con el fin de prevenir la ocurrencia de errores o fallas y presentar a LA SUPERINTENDENCIA recomendaciones, guías o pautas para evitar que tales situaciones se presenten e informar a los usuarios. Estos mantenimientos deben ser definidos previamente con el gerente de proyecto y presentados a la Entidad, mediante cronograma que incluya procedimiento y herramientas que el contratista utilizara en el diagnóstico de los equipos, fechas de ejecución y recurso humano a utilizar.

   En el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, se deben realizar como mínimo las siguientes actividades:

   - ✓ Apagar el equipo antes de la operación
   - ✓ Desconectar todos los periféricos
   - ✓ Retirar la carcaza
   - ✓ Limpieza interna la CPU (Soplar el equipo)
   - ✓ Limpieza interna Unidad de Drive
   - ✓ Limpieza interna de la Unidad de CD-ROM
   - ✓ Limpieza externa de CPU
   - ✓ Limpieza externa de mouse
   - ✓ Limpieza externa del teclado
   - ✓ Limpieza externa del monitor
   - ✓ Limpieza de cables de conexión (Monitor, Mouse, Teclado, Cables de poder)
   - ✓ Revisión de ventiladores y la fuente
   - ✓ Ajuste de tarjetas
   - ✓ Ajuste de tapas
   - ✓ Revisión de la fuente y los ventiladores
   - ✓ Ejecución del antivirus
   - ✓ Revisión y diagnóstico de la carga eléctrica a la cual se encuentra conectado el equipo
   - ✓ Conectar el equipo y sus respectivos periféricos
   - ✓ Encender el equipo y verificar su correcto funcionamiento

- ✓ Borrar archivos temporales y cookies
- ✓ Desfragmentar el disco duro
- ✓ Verificar las actualizaciones y parches del sistema operativo
- ✓ Verificar con el usuario el correcto funcionamiento del equipo
- ✓ Optimizar los recursos del equipo
- ✓ Actualizar la hoja de vida de los equipos.

En el mantenimiento preventivo a las impresoras y scanners, se deben realizar como mínimo las siguientes actividades:

- ✓ Apagar el equipo antes de la operación
- ✓ Desconectar el cable de poder
- ✓ Desconectar cable paralelo
- ✓ Retirar tóner
- ✓ Retirar tapas externas de la impresora o escáner
- ✓ Retirar bandejas de papel
- ✓ Limpieza interna de la impresora o escáner (Soplar el equipo)
- ✓ Ajustar partes mecánicas
- ✓ Lubricar partes mecánicas
- ✓ Instalar tapas externas
- ✓ Limpiar externamente la impresora o escáner
- ✓ Limpiar externamente las bandejas de papel
- ✓ Instalar la bandeja de papel
- ✓ Instalar el tóner
- ✓ Conectar el cable de poder
- ✓ Conectar el cable paralelo
- ✓ Encender la impresora o escáner
- ✓ Imprimir página de prueba o escanear un documento de prueba
- ✓ Verificar carga eléctrica
- ✓ Actualizar la hoja de vida de la impresora o escáner.

2. Realizar la corrección de las fallas detectadas y reemplazar inmediatamente las partes defectuosas que se identifiquen.

3. PRODUCTO: Entregar, máximo diez (10) días hábiles después de finalizada la actividad, un informe sobre la ejecución de cada jornada de mantenimiento preventivo junto con las planillas debidamente diligenciadas y firmadas por los usuarios, en donde conste la aceptación del mantenimiento.

2.2.1.3. PRESTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES CON SUMINISTRO DE REPUESTOS

En cumplimiento de este servicio el proponente se compromete a:

1. Efectuar mantenimiento correctivo a los equipos objeto de la presente invitación en horario hábil, incluyendo repuestos cada vez que se requiera durante la duración del contrato, con técnicos adicionales a los solicitados en el equipo de trabajo cada vez que se realice esta labor.

2. Proveer a los técnicos de las herramientas mínimas necesarias para efectuar la reparación inmediata en sitio:
   - ✓ Ocho (8) equipos de cómputo para los agentes de mesa de ayuda.
   - ✓ Discos duros externos USB
   - ✓ Herramientas para mantenimiento electrónico
   - ✓ Herramientas para mantenimiento preventivo y correctivo (sopladora, espumoso y bayetilla)
   - ✓ Stock de repuestos para la prestación del servicio de mantenimiento correctivo

- ✓ Un (1) medio de comunicación por cada técnico e ingeniero que conforma la mesa de ayuda de soporte en sitio.

3. Contar con un laboratorio externo para diagnosticar y reparar adecuadamente los recursos computacionales que no se puedan arreglar en sitio.

4. Diagnosticar la falla presentada, determinar si se requiere el reemplazo de la parte o su reparación y realizar la corrección respectiva de la falla reportada.

5. Asegurarse de respaldar la información del usuario cuando se requiera reemplazo o reparación de partes que pongan en peligro dicha información.

6. Proveer, sin costo adicional para LA SUPERINTENDENCIA, las partes requeridas para la realización de las reparaciones. Estas partes deben ser nuevas, de características iguales o superiores a las afectadas y deben ser previamente aprobadas por LA SUPERINTENDENCIA. La garantía de las partes debe ser mínimo de seis (6) meses.

   La Superintendencia del Subsidio Familiar presenta a continuación, el consumo promedio de partes que se ha reemplazado en el contrato actual.

DETALLE	CANTIDAD
Discos Duro 3.5 de 500GB	20
Discos Duro 2.5 de 500GB	12
Memoria RAM para PC	25
Memoria RAM para Portátil	8
Teclados USB	28
Mouse	35
Unidad Externa de DVD	7
Board para PC	12
Board Portátiles	5
Kit de Mantenimiento Escáner	6
Unidad de CD para PC	9
Unidad de CD para portátil	4
Teclados portátiles	2
Pantallas para portátiles	3
Tarjetas de red	12
Repuestos para Impresoras	2
Fuentes de poder	6

7. Controlar y entregar al supervisor del contrato las partes dañadas y reemplazadas.

8. Los repuestos serán instalados sobre la base de canje (se retira el elemento dañado y se reemplaza por uno bueno). Por ningún motivo puede retirarse un equipo o parte de él sin que se deje su respectivo reemplazo.

9. Garantizar el correcto funcionamiento de las partes suministradas, reemplazadas o reparadas durante la ejecución del contrato. El correcto funcionamiento significa entregar al usuario el bien en las mismas condiciones previas al daño que origino el servicio; es decir tiempos de respuesta, niveles de ruido, consumo de energía, compatibilidad con los suministros, etc.

10. Tiempo de reparación del bien: Solucionar la falla reportada dentro de las ocho (8) horas hábiles siguientes a la respuesta de la llamada.

11. Proveer un equipo de iguales o superiores características hasta el momento en que se subsane el daño o se reemplace definitivamente el equipo, cuando dentro de las ocho (8) horas hábiles mencionadas no sea posible poner en normal funcionamiento el equipo objeto del requerimiento.

12. Si dentro de treinta (30) días calendario siguientes a la atención de la llamada el bien no ha sido reparado, el contratista deberá reemplazarlo definitivamente por otro de iguales o superiores características, sin costo adicional para LA SUPERINTENDENCIA. Cuando por razones de fuerza mayor se deba reemplazar por un equipo de una marca diferente, LA SUPERINTENDENCIA se reserva el derecho de aprobar o improbar el cambio.

13. Cuando algún componente de hardware haya sido reparado por la misma causa en tres (3) oportunidades dentro de un periodo de dos (2) meses, este debe ser reemplazado, sin costo adicional para LA SUPERINTENDENCIA.

14. Los criterios a tener en cuenta para determinar que el bien es de "iguales o superiores características" serán:

- ✓ Para microcomputadores
  - ➢ Capacidad de memoria
  - ➢ Tecnología y velocidad del procesador
  - ➢ Capacidad de almacenamiento en disco
  - ➢ Compatibilidad
  - ➢ Apariencia física
  - ➢ Características del monitor, teclado y mouse.

- ✓ Para impresoras y scanners
  - ➢ Velocidad de impresión
  - ➢ Compatibilidad de suministros

15. A la finalización del contrato no deberá quedar ningún servicio sin atender, equipo alguno sin reparar o sustituir. Las partes reemplazadas que tengan identificación (número de serie) deberán quedar debidamente legalizadas ante la dependencia de Almacén e Inventario.

16. Responder por los vicios ocultos de los bienes que instale en desarrollo del mantenimiento correctivo con repuestos.

17. En la herramienta de atención de incidentes, GLPI, que provee LA SUPERINTENDENCIA se debe diligenciar como mínimo la siguiente información cuando se solicita el servicio:

- ✓ Número del servicio asignado automático por el sistema
- ✓ Fecha y hora del servicio asignado automático por el sistema
- ✓ Dependencia asignada por el sistema de acuerdo con los usuarios cargados
- ✓ Nombre del usuario asignado automático por el sistema
- ✓ Fecha y hora de la llamada asignada automáticamente por el sistema
- ✓ Tipo de falla: Hardware, Software, Aplicaciones, debe ser revisada y registrada por el técnico que atienda el requerimiento
- ✓ Nombre del Técnico asignado que atiende el incidente
- ✓ Colaborador especialista de LA SUPERINTENDENCIA, al que se escaló la llamada indicando la fecha y la hora en que se escaló y la solución dada
- ✓ Tiempo (horas) empleado en la solución, lo calcula automáticamente el sistema.
- ✓ Nombre del usuario que recibió a satisfacción
- ✓ Criticidad de la falla:
  - ➢ Normal: el problema no afecta a más de un usuario y no genera mayor impacto en el desarrollo de sus labores.
  - ➢ Urgente: el problema afecta a un grupo de personas e impacta altamente los procesos.

- Critica: el problema ocasiona la suspensión accidental de las operaciones del negocio o tiene un impacto significativo para LA SUPERINTENDENCIA.

18. **PRODUCTO:** Entregar mensualmente (máximo a los cinco (5) días hábiles de terminado cada mes de ejecución del contrato) una copia de la información generada por la herramienta que certifique la prestación del servicio atendido.

2.2.1.4. EXCLUSIONES

Deberá incluirse la totalidad de los repuestos que fuese necesario reemplazar en desarrollo del servicio correctivo.

Se excluyen únicamente: La provisión de insumos o consumibles, entendidos estos como los bienes que tienen el carácter de suministro periódico y que se consumen con su uso, tales como tóner y cartuchos, entre otros.

2.2.1.5. ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACION DEL INVENTARIO DEL PARQUE COMPUTACIONAL DE LA ENTIDAD Y PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS

En cumplimiento de esta actividad el contratista se compromete a:

1. La entidad tiene instalada una herramienta automatizada de uso libre, llamada GLPI, que permite mantener actualizado el inventario del parque computacional de LA SUPERINTENDENCIA. EL CONTRATISTA, debe actualizar, administrar y entregar trimestralmente un informe del inventario del parque computacional en la Superintendencia y mantener un registro de la hoja de vida de los equipos que contenga las características básicas del mismo y los cambios o reparaciones de partes realizadas.

   Realizar las copias de respaldo (Backup). Realizar mensualmente jornadas de realización de copias de respaldo de los datos (Backup) almacenada en cada uno de los equipos de cómputo que se encuentran en la entidad y están referenciados en el ítem **INVENTARIO DE LOS RECURSOS COMPUTACIONALES**, bajo el procedimiento que con ese objeto se defina. La SUPERINTENDENCIA proveerá las herramientas y medios de almacenamiento que se requieran para dicha labor.

2. Proveer un stock mínimo en sitio, de quince (15) equipos de cómputo e igualmente quince (15) unidades de repuestos, de cada uno de los siguientes componentes: Discos duros, memoria, teclados, mouse, unidades externas de DVD, para la prestación del servicio, objeto de la presente invitación.

3. Proveer dos (2) pantallas de 42", que permitan visualizar lo siguiente:

   - ✓ Las solicitudes de soporte técnico atendidas y pendientes por atender en la herramienta GLPI, así como las estadísticas de las solicitudes atendidas en el trimestre anterior.
   - ✓ Sistema de monitoreo de la Infraestructura Tecnológica y Redes de comunicaciones.

2.2.1.6. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo debe estar conformado como mínimo por el siguiente talento humano, cuya experiencia y formación académica debe acreditar el contratista, anexando las respectivas hojas de vida y certificaciones:

Equipo de Trabajo
Un (1) ingeniero electrónico o de sistemas de dedicación parcial
Seis (6) Técnicos en sistemas o electrónica.
Dos (2) Ingenieros de sistemas o electrónica

La formación académica y experiencia del equipo de trabajo debe ser el siguiente:

ROL	PROFESION	CERTIFICACION EXPERIENCIA	RESPONSABILIDAD Y DEDICACION
• Coordinador de proyecto	• Profesional en Ingeniería de Sistemas o Electrónico. • Certificación vigente de Project Management Professional (PMP) o ITIL fundation versión 3 o posterior.	• Con experiencia mínima de dos (2) años en dirección de proyectos de mesa de ayuda. • Debe acreditar la participación en mínimo dos (2) proyectos objeto de la presente licitación. • Se debe anexar copia de la tarjeta profesional.	• Garantizar que el proyecto se ejecute con la calidad requerida y en las condiciones solicitadas y coordinar el trabajo de los técnicos. • Interacción con el supervisor del contrato en las labores inherentes al control de proyecto. • Dedicación mínima del 25% del tiempo de ejecución del servicio.
• Técnicos de Soporte	• Seis (6) técnicos en las áreas de sistemas o electrónica. • Formación académica en herramientas de ofimáticas MICROSOFT (Windows 2007 o superior, Office Profesional 2010 o superior). La formación académica debe ser de mínimo 40 horas. • Al menos uno de los seis técnicos debe tener conocimiento en Chat Bot de Azure con herramientas Microsoft	• Acreditar mediante certificación expedida por la empresa en la cual prestó este servicio, experiencia mínima de dos (2) años en soporte y mantenimiento de infraestructura tecnológica, en herramientas de colaboración y en la herramienta de atención de incidentes GLPI y experiencia en empresas relacionadas con el subsidio familiar.	• Responsables de proveer el servicio de soporte a usuario final de primer nivel • Registrar, documentar los soportes realizados.
• Ingeniero de sistemas	• Un (1) ingeniero de sistemas o electrónico	• Con experiencia mínima de un (1) año en soporte de infraestructura central de cómputo marca HP. • Conocimientos en Azure acreditados directamente por Microsoft.	• Responsable de apoyar al ingeniero de infraestructura en soporte a la infraestructura central de cómputo.
• Ingeniero de sistemas	• Un (1) ingeniero de sistemas o electrónico	• Con experiencia mínima de un (1) año en desarrollo de software en .NET, JAVA y base de datos Ms SQL server	• Responsable de desarrollar requerimientos en .NET y JAVA.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS

El contratista debe dar cumplimiento a la totalidad de requerimientos que se relacionan en el **ANEXO No. 10 ESPECIFICACION Y ACEPTACION DE CONDICIONES TECNICAS.**

4. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Ejecutar a cabalidad el servicio objeto del Contrato.
2. Cumplir con los requisitos de ejecución del Contrato de manera oportuna.
3. Constituir dentro los tres (3) días hábiles siguientes a la firma de contrato la garantía única a favor de la Superintendencia del Subsidio Familiar en los términos establecidos en el contrato y mantenerla vigente durante el término de ejecución del mismo.
4. Presentar oportunamente al supervisor del contrato, un informe periódico para el pago sobre las actividades realizadas durante la ejecución del mismo, así como los demás informes de actividades que se soliciten sobre cualquier aspecto de la prestación del servicio.
5. Reportar al supervisor, de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que pueda afectar la ejecución del contrato.
6. Pagar de forma cumplida y en el porcentaje legal establecido de acuerdo con la normativa vigente que regula el Sistema de Seguridad Social Integral (EPS, PENSION y A.R.L.).
7. El equipo de trabajo requerido para dar cumplimiento al contrato, debe estar vinculado a través de un contrato laboral, cuando menos a término fijo, por un periodo igual o superior al de la vigencia del presente contrato. Lo anterior implica el cumplimiento de la legislación laboral vigente y en particular lo referente al pago de los emolumentos tales como: vacaciones, primas, cesantías, entre otros.
8. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato, la cual solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del servicio contratado.
9. Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato, cuando con ellos se cause perjuicio a la administración o a terceros, en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993.
10. Las demás directamente relacionadas con el objeto contractual.

5. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. Entregar el plan de trabajo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio del contrato, en medio digital e impreso, con el cronograma y la descripción de las actividades y sus responsables.

2. Garantizar en caso de presentarse algún cambio o novedad en el personal (incapacidades, permisos, vacaciones, casos fortuitos o de fuerza mayor, entre otras), el mismo debe ser reemplazado oportunamente sin que ello afecte la normal ejecución del contrato.

3. Asistir a las reuniones de seguimiento que sean establecidas por el supervisor del contrato.

4. Elaborar y presentar los informes según el cronograma del Plan de Trabajo y los demás que le sean solicitados por el supervisor del contrato. Los informes deberán contener reportes estadísticos que reflejen el cumplimiento de las metas de acuerdo con los niveles del servicio y planes del contrato, así como las acciones recomendadas tendientes al mejoramiento continuo.

5. Garantizar el cumplimiento de obligaciones y tiempos establecidos para cumplir con el objeto contractual con el personal suficiente para el cumplimiento del mismo, sin alterar el presupuesto inicialmente establecido.

6. Dentro de los dos (2) días siguientes a la suscripción del contrato, y de manera previa a la suscripción del Acta de Inicio, el contratista debe presentar, para aprobación del Supervisor, el siguiente personal mínimo para la ejecución del contrato. Deberá garantizar que el personal presentado para la ejecución del objeto contractual cumple con los requisitos establecidos, así como la dedicación requerida, conforme a lo estipulado a continuación:

El personal mínimo requerido para la ejecución del contrato será el siguiente:

Equipo de Trabajo
Un (1) ingeniero electrónico o de sistemas de dedicación parcial
Seis (6) Técnicos en sistemas o electrónica.
Dos (2) Ingenieros de sistemas o electrónica

La formación académica y experiencia del equipo de trabajo debe ser la siguiente:

ROL	PROFESION	CERTIFICACION EXPERIENCIA	RESPONSABILIDAD Y DEDICACION
• Coordinador de proyecto	• Profesional en Ingeniería de Sistemas o Electrónico. • Certificación vigente de Project Management Professional (PMP) o ITIL fundation versión 3 o posterior.	• Con experiencia mínima de dos (2) años en dirección de proyectos de mesa de ayuda. • Debe acreditar la participación en mínimo dos (2) proyectos objeto de la presente licitación. • Se debe anexar copia de la tarjeta profesional.	• Garantizar que el proyecto se ejecute con la calidad requerida y en las condiciones solicitadas y coordinar el trabajo de los técnicos. • Interacción con el supervisor del contrato en las labores inherentes al control de proyecto. • Dedicación mínima del 25% del tiempo de ejecución del servicio.
• Técnicos de Soporte	• Seis (6) técnicos en las áreas de sistemas o electrónica. • Formación académica en herramientas de ofimáticas MICROSOFT (Windows 2007 o superior, Office Profesional 2010 o superior). La formación académica debe ser de mínimo 40 horas. • Al menos uno de los seis técnicos debe tener conocimiento en Chat Bot de Azure con herramientas Microsoft	• Acreditar mediante certificación expedida por la empresa en la cual prestó este servicio, experiencia mínima de dos (2) años en soporte y mantenimiento de infraestructura tecnológica, en herramientas de colaboración y en la herramienta de atención de incidentes GLPI y experiencia en empresas relacionadas con el subsidio familiar.	• Responsables de proveer el servicio de soporte a usuario final de primer nivel • Registrar, documentar los soportes realizados.
• Ingeniero de sistemas	• Un (1) ingeniero de sistemas o electrónico	• Con experiencia mínima de un (1) año en soporte de infraestructura central de cómputo marca HP. • Conocimientos en Azure acreditados directamente por Microsoft.	• Responsable de apoyar al ingeniero de infraestructura en soporte a la infraestructura central de cómputo.

ROL	PROFESION	CERTIFICACION EXPERIENCIA	RESPONSABILIDAD Y DEDICACION
• Ingeniero de sistemas	• Un (1) ingeniero de sistemas o electrónico	• Con experiencia mínima de un (1) año en desarrollo de software en .NET, JAVA y base de datos Ms SQL server	• Responsable de desarrollar requerimientos en .NET y JAVA.

EXPERIENCIA: Para la verificación de la experiencia, el proponente deberá anexar los certificados y/o documentos que acredite la experiencia con la oferta, como mínimo con los siguientes requisitos:

a) Nombre o razón social del contratante.
b) Nombre o razón social del contratista.
c) Objeto del Contrato.
d) Funciones u obligaciones desempeñadas
e) Fecha de iniciación (Día, mes y año) y de terminación (Día, mes y año) del contrato o plazo del contrato.
f) Dirección y teléfono del contratante.
g) Firma e identificación (nombre) de la persona que suscribe la certificación y quien debe estar debidamente facultada para expedirla certificación.

Se acepta como equivalente a la certificación de cumplimiento de los contratos ejecutados, copia de los mismos, siempre que se acompañen con la respectiva acta de liquidación, o de recibo final y de ellos se extracte la información requerida en los literales a) al g) del presente numeral.

NOTA 1: Para efecto de contabilizar los años de experiencia que se verificarán, se sumarán los intervalos laborados una sola vez, es decir, los tiempos traslapados solo se contarán una vez.

NOTA 2: El Decreto 1083 de 2015 establece en su artículo 2.2.2.3.7 que:

"(…)

Experiencia. *Se entiende por experiencia los conocimientos, las habilidades y las destrezas adquiridas o desarrolladas mediante el ejercicio de una profesión, arte u oficio.*

Para los efectos del presente decreto, la experiencia se clasifica en profesional, relacionada, laboral y docente.

Experiencia Profesional. *Es la adquirida a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida para el desempeño del empleo.*

En el caso de las disciplinas académicas o profesiones relacionadas con el Sistema de Seguridad Social en Salud, la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional.

La experiencia adquirida con posterioridad a la terminación de estudios en las modalidades de formación técnica profesional o tecnológica, no se considerará experiencia profesional.

Experiencia Relacionada. *Es la adquirida en el ejercicio de empleos o actividades que tengan funciones similares a las del cargo a proveer.*

Experiencia Laboral. *Es la adquirida con el ejercicio de cualquier empleo, ocupación, arte u oficio.*

Experiencia Docente*. Es la adquirida en el ejercicio de las actividades de divulgación del conocimiento obtenida en instituciones educativas debidamente reconocidas.*

Cuando para desempeñar empleos pertenecientes a los niveles Directivo, Asesor y Profesional se exija experiencia, ésta será profesional o docente, según el caso y, determinar además cuando se requiera, si debe ser relacionada.

En el evento de empleos comprendidos en el nivel Profesional y niveles superiores a este, la experiencia docente deberá acreditarse en instituciones educativas debidamente reconocidas y con posterioridad a la obtención del correspondiente título profesional".

De acuerdo con el artículo 229 del Decreto 019 de 2012, se determinó la experiencia profesional así: *"EXPERIENCIA PROFESIONAL. Para el ejercicio de las diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. Se exceptúan de esta condición las profesiones relacionadas con el sistema de seguridad social en salud en las cuales la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional".*

NOTA 3. Si la experiencia ha sido adquirida con el oferente debe aportar los siguientes documentos:

- Copia de la certificación expedida por la firma contratista en mención, que acredite las funciones desarrolladas por el profesional como parte del equipo de trabajo para el mencionado contrato y los proyectos y empresas donde ha participado.
- Copia del contrato, en virtud del cual el profesional, prestó o presta sus servicios para la firma contratista

NOTA 4. No se tendrán en cuenta auto certificaciones expedidas por el mismo profesional, ni cuentas de cobro, facturas, copias de contratos o aplicación a ofertas laborales.

NOTA 5. El personal que se vincule para la ejecución del contrato dependerá administrativamente del contratista y no tendrá vínculo laboral con la Superintendencia de Subsidio Familiar. La entidad se reserva el derecho de solicitar el cambio de cualquier integrante del equipo mínimo de trabajo, en los siguientes eventos:

- Por autorización o solicitud de la Superintendencia de Subsidio Familiar por intermedio del supervisor del contrato designado por ésta, cuando advierta que el desarrollo de sus actividades no es satisfactorio, o sus actuaciones atentan contra la buena relación con el contratante, o cause algún impacto negativo a la Entidad.
- Por fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados. Para autorizar el remplazo, se deberá presentar a la Superintendencia de Subsidio Familiar una persona que cumpla con los requisitos mínimos solicitados en el Pliego de Condiciones, y que acredite la formación académica y la experiencia en iguales o mejores condiciones a la de la persona a sustituir.
- En caso de requerirse remplazo del recurso humano, se deberá contar con la aprobación por escrito del supervisor del contrato asignado por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Bogotá D.C., ____ de agosto de 2021.

_____
Firma
Nombre:
C.C. No.
PROPONENTE:

Firmada por el proponente, persona natural, o por el representante legal de la persona jurídica, del consorcio o de la unión temporal, según sea el caso.