FICHA TÉCNICA No. 3

ESTUDIOS DEL SECTOR RELATIVO AL OBJETO A CONTRATAR

FECHA: 02/11/2018

1. OBJETIVO. DECRETO 1082 DE 2015.

Analizar el Sector que ofrece el bien o servicio requerido, posibles proveedores o composición del Sector y definir el presupuesto estimado por la entidad para adelantar el proceso de contratación correspondiente a la adquisición de los bienes o servicios que se requieren para el cumplimiento misional o funcional de la entidad.

2. DESCRIPCION O IDENTIFICACION DEL SERVICIO A CONTRATAR.

La entidad requiere 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, de acuerdo con la Ficha Técnica que hace parte de los presentes estudios, ficha elaborada por la Jefatura de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

3. ANALISIS DEL SECTOR – ASPECTOS GENERALES. ANALISIS DE LA OFERTA.

Dada la naturaleza del objeto del contrato, se ubica dentro del Sector Terciario o de Servicios dado que este sector económico está constituido por todas las actividades económicas cuyo propósito es la producción de los servicios que demanda la población.

El sector terciario o de servicios, corresponde al sector económico del presente objeto a contratar, el cual involucra a todas las actividades económicas que no producen bienes materiales sino proveen servicios para satisfacer las necesidades que demande la entidad para dar cumplimiento con los requerimientos que se generen en el desarrollo de la misión institucional. El sector comercio y reparación hace parte del sector terciario de la economía, incluye el comercio al por mayor, minorista.

Es indispensable aclarar que los componentes del sector que se abordarán corresponden a las actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo.

Según el DANE, en su boletín técnico PIB del 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 en parte por lo siguiente:

- Actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo creció 6,6%

Durante el primer semestre de 2018 respecto al mismo periodo del año anterior, el crecimiento del producto interno bruto fue de 2,5%. Algunas de las actividades que explican este comportamiento son:

- Actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo creció 6,2%

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 parcialmente por la siguiente dinámica:

- Actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo creció 1,1%

Tabla 1. Tasas de crecimiento en volumen[1] del PIB y el valor agregado por actividad económica 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
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	5,9	4,1	1,3
Explotación de minas y canteras	-2,7	-3,4	-0,4
Industrias manufactureras	3,7	0,8	-0,5
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	2,3	1,7	1,4
Construcción	-7,6	-5,8	-1,6
Comercio al por mayor y al por menor[3]	3,6	3,2	1,1
Información y comunicaciones	2,3	2,1	1,0
Actividades financieras y de seguros	2,7	3,8	0,0
Actividades inmobiliarias	2,1	2,2	0,5
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	6,6	6,2	1,3
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	5,3	5,6	1,2
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	3,4	2,9	-1,6
Total Valor agregado	2,6	2,4	0,5
Total Impuestos - subvenciones	3,1	3,2	1,0
PRODUCTO INTERNO BRUTO	**2,8**	**2,5**	**0,6**

Fuente: DANE, DSCN
Pr: cifra preliminar
1 Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015
2 Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental
3 Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida
4 Actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo
5 Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; educación; actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales
6 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

ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

Como lo define la organización Aranda Software en su página web, la Mesa de Ayuda y Soporte es un equipo de trabajo, punto de contacto entre los usuarios de la empresa y las tecnologías estándares adoptadas por la misma, y cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dichos usuarios realicen, en relación a los diversos aspectos de la Tecnología de la Información.

Dicha Mesa de Ayuda tiene como función proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas, siempre de acuerdo a un estándar adoptado por la empresa. Dentro de los objetivos de una mesa de ayuda se encuentran:

- Atender todas las llamadas recibidas
- Resolver un alto porcentaje en línea
- Seguimiento en línea de los casos derivados
- Reducir llamados recurrentes en el tiempo
- Atención en situ

Beneficios

Este servicio proporciona los siguientes beneficios para los usuarios y para la organización:

- Provee un número único de contacto donde los usuarios pueden canalizar sus consultas o problemas.
- Se proporciona una administración centralizada de todos los requerimientos y problemas asociados a la plataforma informática.
- Disponibilidad constante de soporte.
- Aumenta la productividad de los usuarios, evitando que soliciten ayuda de sus compañeros de trabajo, generando tiempos improductivos y resolviendo en plazos de minutos un alto porcentaje de los requerimientos.
- Aliviana de una problemática muy demandante a las áreas de informática, quienes son las que usualmente asumen este rol, permitiéndoles que se dediquen a su actividad troncal.
- Provee periódicamente información y recomendaciones para tomar acciones de mejoramiento continuo.

CLASIFICACIÓN UNSPSC

De acuerdo con los códigos del clasificador de bienes y servicios UNSPSC, los servicios a contratar se clasifican en el siguiente código:

CÓDIGO	GRUPO	SEGMENTOS	FAMILIA	CLASE
811123	(F) Servicios	81: Servicios Basados en Ingenieria, Investigación y Tecnología	11: Servicios informáticos	23: Mantenimiento y soporte de hardware de computador

811122	(F) Servicios	81: Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	11: Servicios informáticos	23: Mantenimiento y soporte de software
811118	(F) Servicios	81: Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	11: Servicios informáticos	18: Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
811115	(F) Servicios	81: Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	11: Servicios informáticos	15: Ingeniería de software o hardware
801116	(F) Servicios	80: Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	11: Servicios de recursos humanos	16: Servicios de personal temporal
432330	(E) Productos de Uso Final	43: Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	23: Software	30: Software de entorno operativo

ANALISIS DE LA OFERTA

En el mercado existen proveedores que ofrecen los servicios requeridos como lo son:

NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Ada shared services solutions S.A.	Calle 45 No. 66 b - 15	443 24 61	info@ada.co
Techno Mart IT Solutions S.A.S.	Carrera 22 No. 88-06	927 77 32	ventas2@technomart.com.co
Ciberc S.A.	Carrera 7a. No. 156-80	609 55 88	sales@ciberc.com
Colsof S.A.	Predio San Rafael, Vereda Vuelta Grande, Cota Zona Franca Metropolitana	291 20 00	contacto@colsof.com.co
E&C Ingenieros Ltda.	Carrera 74A No. 52A – 70	703 22 25	comercial@eycingenieros.com
Grow Data S.A.S.	Carrera 12 No 98 - 64	746 56 59	contacto@growdata.com.co

INDICADORES FINANCIEROS

Los indicadores financieros permiten realizar el análisis de la realidad financiera de las diferentes organizaciones de manera individual, y facilitan realizar comparaciones entre ellas.

INDICADORES QUE MIDEN LA CAPACIDAD FINANCIERA.

- **Índice de liquidez:** Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, sabremos cuantos activos corrientes tendremos para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo.

- **Índice de Endeudamiento:** Tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que incurren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

- **Razón de cobertura de intereses:** La razón de cobertura de intereses refleja la capacidad del proponente de cumplir con sus obligaciones financieras. A mayor cobertura de intereses, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones financieras.

INDICADORES QUE MIDEN LA CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN.

- **Rentabilidad del Patrimonio:** Refleja el rendimiento tanto de los aportes como del superávit acumulado, el cual debe compararse con la tasa de oportunidad que cada accionista tiene para evaluar sus inversiones.

- **Rentabilidad del Activo:** Mide la rentabilidad de los activos de una empresa, estableciendo para ello una relación entre los beneficios netos y los activos totales de la sociedad.

Para definir los indicadores financieros del proceso se buscó y analizó información financiera en las bases de datos de la Superintendencia de Sociedades – Supersociedades –, en la página web http://pie.supersociedades.gov.co/Pages/default.aspx#/sectorUbicacion; la información encontrada que se manejó como parte de esta definición se encuentra relacionada en la siguiente tabla:

Información del Sector - Supersociedades	
Activo Corriente	$ 226.636.986
Pasivo Corriente	$ 175.208.068
Pasivo Total	$ 196.325.502
Activo Total	$ 280.535.139
Utilidad ó pérdida Operacional	$ 34.613.405
Gastos de Intereses	$ 6.927.041
Patrimonio	$ 84.209.637

Nota: Los valores presentados están expresados en miles de pesos.

Indicadores Calculados – Superintendencia de Sociedades	
Índice de Liquidez (activo corriente / pasivo corriente)	1,3
Índice de Endeudamiento (pasivo total / activo total)	0,70
Razón de Cobertura de Intereses (utilidad operacional / gastos de intereses)	5,0
Rentabilidad del Patrimonio (utilidad operacional / patrimonio)	0,41
Rentabilidad del Activo (utilidad operacional / activo total)	0,12

Adicionalmente se analizó la información financiera recibida junto con las cotizaciones resumidas en la siguiente tabla:

INDICADOR	Superintendencia de Sociedades	Proceso de Mesa de Ayuda Histórico de la Entidad	E&C Ingenieros	Promedio
Índice de Liquidez (activo corriente / pasivo corriente)	1,3	1,0	3,27	1,9
Índice de Endeudamiento (pasivo total / activo total)	0,70	0,75	0,36	0,60
Razón de Cobertura de Intereses (utilidad operacional / gastos de intereses)	5,0	1,0	3,73	3,2
Rentabilidad del Patrimonio (utilidad operacional / patrimonio)	0,41	0,10	0,26	0,26
Rentabilidad del Activo (utilidad operacional / activo total)	0,12	0,05	0,16	0,11

Como resultado del cálculo realizado se obtuvieron los siguientes indicadores:

INDICADOR	PUNTAJE
Índice de Liquidez (activo corriente / pasivo corriente)	Mayor o igual a 1,9
Índice de Endeudamiento (pasivo total / activo total)	Menor o igual a 0,60
Razón de Cobertura de Intereses (utilidad operacional / gastos de intereses)	Mayor o igual a 3,2
Rentabilidad del Patrimonio (utilidad operacional / patrimonio)	Mayor o igual a 0,26
Rentabilidad del Activo (utilidad operacional / activo total)	Mayor o igual a 0,11

4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Para realizar el análisis de la demanda se consideraron:

- Histórico de la Entidad
- Cotizaciones realizadas por la entidad (2018)

4.1. HISTÓRICO DE LA ENTIDAD

En este análisis se revisó el proceso de Licitación Pública No. 003-2017 de la Superintendencia del Subsidio Familiar que atendía la misma necesidad presentada para este estudio del sector, en el que se estableció un valor total por 10 meses de CIENTO NOVENTA Y TRES MILLONES

DOCIENTOS MIL ($193.200.000) M/CTE y un valor mensual de DIECINUEVE MILLONES TRECIENTOS VEINTE MIL ($ 19.320.000) M/CTE. Sin embargo de acuerdo con la Ficha Técnica que hace parte de los presentes estudios, ficha elaborada por la Jefatura de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones hay diferencias entre los servicios necesitados actualmente y los servicios prestados con anterioridad, por esta razón no se tienen en cuenta los valores históricos para la conclusión del presente estudio.

4.2. COTIZACIONES PARA ESTUDIO DE MERCADO REALIZADAS POR LA ENTIDAD

Para realizar el análisis de la demanda se solicitaron desde la Superintendencia del Subsidio Familiar cotizaciones a las siguientes empresas, dándoles a conocer las especificaciones técnicas del servicio reportado en la necesidad correspondiente a Mesa de Ayuda:

- Ada shared services solutions S.A.
- Techno Mart IT Solutions S.A.S.
- Ciberc S.A.
- Colsof S.A.
- E&C Ingenieros Ltda.
- Grow Data S.A.S.

Con base en los diferentes requerimientos técnicos solicitados en el proceso, se recibieron las siguientes cotizaciones:

GrowData			
ITEM	**DESCRIPCIÓN**	**DETALLE**	**VALOR MES**
1	OFERTA INICIAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE MESA DE AYUDA PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES CON SUMINISTRO DE REPUESTOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	De acuerdo al detalle contenido en el documento de cotización	$ 18.500.000
Valor Total			$ 18.500.000
Valor Mes Incluido IVA (19%)			**$ 22.015.000**

Ada	
DESCRIPCIÓN	**VALOR MES**
Prestación de los servicios de mesa de ayuda y mantenimiento de equipos	$ 23.550.000
Total IVA Incluido	**$ 23.550.000**

E&C Ingenieros					
No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANT.	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
1	Prestación del servicio de mesa de ayuda y mantenimiento preventivo y correctivo a los recursos computacionales con suministro de repuestos de acuerdo con las características técnicas de los servicios y equipo de trabajo solicitados.	MES	1	$ 20.485.000	$ 245.820.000
Subtotal				**$ 20.485.000**	**$ 245.820.000**
IVA 19%				**$ 3.892.150**	**$ 46.705.800**
Total Oferta				**$ 24.377.150**	**$ 292.525.800**

Como parte del análisis de los valores mensuales indicados en las cotizaciones recibidas se proyectaron los valores para las siguientes vigencias, teniendo en cuenta el valor del IPC que informa el Ministerio de Hacienda para el año 2019, según el Anexo 1 Circular Externa del Anteproyecto de Presupuesto para la vigencia 2019. De la misma manera y debido a que a la fecha no se cuentan con proyecciones oficiales para el año 2020, se aplica el mismo valor de incremento (3%) para dicho año, obteniendo los siguientes resultados:

Empresa	Valor Mensual 2018	Valor Mensual Proyectado 2019 (3% con respecto a las cifras para el 2018)	Valor Mensual Proyectado 2020 (3% con respecto a las cifras para el 2018)
GrowData	$ 22.015.000	$ 22.675.450	$ 22.675.450
E&C Ingenieros	$ 24.377.150	$ 25.108.465	$ 25.108.465
Ada	$ 23.550.000	$ 24.256.500	$ 24.256.500
Promedio	**$ 23.314.050**	**$ 24.013.472**	**$ 24.013.472**

Valor 2018 (1 mes)	Valor Proyectado 2019 (12 meses)	Valor Proyectado 2020 (12 meses)	Valor Total Proyectado vigencias 2018, 2019 y 2020 (25 meses)
$ 23.314.050	$ 288.161.658	$ 288.161.658	$ 599.637.366

5. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

Como conclusión del análisis realizado en este documento tenemos un valor mensual promedio para el año 2018 de VEINTITRES MILLONES TRESCIENTOS CATORCE MIL CINCUENTA PESOS ($23.314.050) M/CTE. Igualmente se indica el valor proyectado mensual para la vigencia 2019 y 2020, teniendo en cuenta para las dos (2) vigencias un incremento del 3% sobre el valor mensual

de la vigencia 2018, de VEINTICUATRO MILLONES TRECE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS ($24.013.472), MCTE.

De los promedios anteriores se desprende una proyección del valor anual de estos servicios para las vigencias 2019 y 2020 de DOSCIENTOS OCHENTA Y OCHO MILLONES CIENTO SESENTA Y UN MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS ($288.161.658) MCTE.

Teniendo en cuenta el valor de las Vigencias Futuras aprobadas por el Ministerio de Hacienda a la entidad para estos servicios, vigencias 2019 y 2020, se concluye que la entidad puede salir a contratar estos servicios con el valor aprobado para dichas vigencias, es decir con un presupuesto total de QUINIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES CIENTO OCHO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA PESOS ($573.108.480) y para la vigencia 2018 tener como valor del mes, la suma de VEINTITRES MILLONES TRESCIENTOS QUINCE MIL PESOS ($23.315.000).

PRESUPUESTO VIGENCIAS 2018, 2019 Y 2020: **QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTICUATRO MIL PESOS ($596.424.000) MCTE**.

6. FIRMA DE RESPONSABLES DEL ESTUDIO.

Nombre: Michael Rincón Forero
Cargo: Contratista Secretaría General

Revisado por: Nancy Stella Ospina Córdoba –
Asesora Secretaria General

E&C INGENIEROS
SOLUCIONES INFORMÁTICAS

Bogotá, noviembre 1 de 2018

SEÑORES
SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR
Atn: Ing. Michael A. Rincón Forero
Secretaría General
Ciudad.

Ref: Solicitud de cotización para "ESTUDIO DE MERCADO" de para la prestación del servicio de mesa de ayuda y mantenimiento preventivo y correctivo a los recursos computacionales con suministro de repuestos".

Estimados señores:

De acuerdo con el documento de invitación enviado por Uds. el 31 de octubre de 2018, **EYC INGENIEROS LTDA.** manifiesta que aceptamos y cumplimos con cada uno de los requerimientos solicitados en dicho documento y a continuación nuestra oferta económica.

Quedamos pendientes del desarrollo de su proceso y las observaciones y/o preguntas al respecto.

Cordialmente,

ELQUIN LEONARDO PEREZ CRUZ
Representante legal
EYC INGENIEROS LTDA.

Cra. 74a No. 52a - 70 • Normandía / PBX: (+57-1) 703 2225
Móvil: 316 874 3693 / 316 874 3694
Ciudad de Panamá - Panamá PBX: (+507 2) 833 9542
www.eycingenieros.com / www.eycingenieros.com.pa
comercial@eycingenieros.com
Bogotá, D.C. - Colombia

E&C INGENIEROS
SOLUCIONES INFORMÁTICAS

OFERTA ECONOMICA

No.	DESCRIPCION	UNIDAD	CANT.	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
1	Prestación del servicio de mesa de ayuda y mantenimiento preventivo y correctivo a los recursos computacionales con suministro de repuestos de acuerdo con las características técnicas de los servicios y equipo de trabajo solicitados.	MES	1	$20.485.000	$ 245.820.000
			SUBTOTAL	**$20.485.000**	**$245.820.000**
			IVA 19%	**$3.960.550**	**$46.705.800**
			TOTAL OFERTA	**$24.445.550**	**$292.525.800**

INDICADOR	RUP
Índice de Liquidez (activo corriente / pasivo corriente):	3,27
Índice de Endeudamiento (pasivo total / activo total)	36%
Razón de Cobertura de Intereses (utilidad operacional / gastos de intereses)	3,73
Rentabilidad del Patrimonio (utilidad operacional / patrimonio)	0,26
Rentabilidad del Activo (utilidad operacional / activo total)	0,16

Vigencia de la oferta: Sesenta (60) días calendario

Quedamos pendientes de sus observaciones y la toma de decisión.

Cordialmente

ELQUIN LEONARDO PEREZ CRUZ
Representante legal

Cra. 74a No. 52a - 70 • Normandia / PBX: (+57-1) 703 2225
Móvil: 316 874 3693 / 316 874 3694
Ciudad de Panamá - Panamá PBX: (+507 2) 833 9542
www.eycingenieros.com / www.eycingenieros.com.pa
comercial@eycingenieros.com
Bogotá, D.C. - Colombia

Management System
ISO 9001:2008
ISO 14001:2004
OHSAS 18001:2007
www.tuv.com
ID 9105079983

ACREDITADO
ISO/IEC 17021:2006
16-CSG-007

PROPUESTA DE ADA S.A

PROYECTO DE SERVICIOS DE MESA DE AYUDA y mantenimiento preventivo y correctivo a los recursos computacionales con suministro de repuestos".

SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR

NOVIEMBRE de 2018

www.ada.co | info@ada.co | Nit: 800 167 494-4
Carrera 35A No. 15B - 35 Of. 501 Torre Empesarial Prisma - Pbx +(574) 319 8000 - **Medellín**
Calle 25G No. 73A – 29 - PBX +(571) 2959096 - **Bogotá**

Bogotá, Noviembre de 2018

Señores
SUPERSUBSIDIO FAMILIAR
Bogotá

Reciban un cordial saludo:

En primer lugar deseamos agradecer la oportunidad que su empresa nos brinda al permitirnos presentar nuestra propuesta para con el Proyecto de Servicio de Mesa de ayuda, para la SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR.

Nuestro enfoque es posicionarnos en todos los proyectos como socios en la prestación de servicios de nuestros Clientes. Por tal motivo ante cualquier inquietud estamos a disposición para aclarar o ampliar el contenido de la propuesta.

Su compañía puede contar con el respaldo de ADA, una empresa de más de 24 años de trayectoria que posee un equipo humano que considera nuestros clientes como el eje central de nuestros procesos.

Buscamos con esta propuesta apoyar el logro de los objetivos que ustedes se han fijado para su compañía.

Agradeciendo la atención prestada,

Julio Cesar Alzate
Gerente Regional
ADA S.A.

1. RESUMEN EJECUTIVO

1.1. PERFIL DE LA EMPRESA

ADA cuenta hoy día con más de 27 años de presencia en el mercado (opera desde 1991), ofreciendo soluciones de valor agregado, que aprovechando la tecnología, tengan como foco principal suministrar soluciones que hagan procesos eficientes y menos costosos para las diferentes organizaciones.

ADA es hoy día una empresa conformada por un grupo de profesionales especializados en diferentes áreas de tecnología y capacitados permanentemente para estar al día con los continuos adelantos informáticos a fin de garantizar a nuestros clientes que estamos siempre preparados para brindar un excelente servicio.

Actualmente contamos con presencia en las principales ciudades del País, con una excelente situación financiera y una infraestructura conformada con tecnología de avanzada, lo cual nos permite comprometernos con nuestros clientes a proveer soluciones efectivas y oportunas que mejoran la eficiencia de sus procesos.

Durante todos estos años en el mercado, hemos consolidado la lealtad y confianza de nuestros proveedores y clientes, lo que nos ha permitido desarrollar nuestro objeto social mediante el suministro de Soluciones Tecnológicas Confiables de Alta Calidad.

El personal de ADA está totalmente comprometido con la calidad de los productos y servicios que la firma suministra, compromiso que se evidencia con la obtención de los Certificados Internacional de Calidad ISO 9001-2000, ISO14000, ISO18000, ISO27001 y CMMI3 otorgado por diferenes firmas internacionales de auditoría de calidad y procesos.

ADA por medio de alianzas estratégicas, "Know How", flexibilidad, está preparada para apoyar las iniciativas del ambiente de tecnología informática y en particular para ofrecer no solo la solución específica de suministro de una solución tecnológica administrativa, sino y más importante aún, con el proceso de adopción adecuada de esta tecnología en el ámbito particular de la SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR.

1.2. NUESTROS SERVICIOS

Somos una empresa dedicada 100% a prestación de servicios profesionales para las áreas de IT, conformada por varias áreas de negocios como son:

Desarrollo de Software Propio y a la Medida
Talento Humano especializado en TI
Shared Services Solutions (Outsourcing)
Venta de soluciones tipo ERP
Consultoría

2. CASOS DE ÉXITO

- Gobernación de Antioquia
- Allus
- Une(Ministerio de trabajo)
- SuperNotariado y Registro
- IDEAM
- Ministerio de educación nacional
- Ministerio de Comercio exterior
- Ministerio de justicia
- Asopagos
- Inder
- Alcaldía de Bello
- Consejo Superior de la Judicatura
- DAFP
- Unidad de atención y reparación a victimas
- UNE-EPM telecomunicaciones
- EMCALI
- Alcaldía de Cali
- EMTEL
- DNP
- Entre otros.

3. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

DESCRIPCION DEL SERVICIO A CONTRATAR:
Prestación del servicio de mesa de ayuda y mantenimiento preventivo y correctivo a los recursos computacionales con suministro de repuestos.

Los siguiente comprende los diferentes requerimientos que debe cumplir el Oferente, para que su propuesta pueda ser habilitada técnicamente:

3.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS

Las siguientes son las especificaciones técnicas mínimas requeridas que debe cumplir la propuesta:

1.1 SERVICIO DE MESA DE AYUDA

1.1.1 LA MESA DE AYUDA EN SITIO DEBE ESTAR CONFORMADA POR SEIS (5) TÉCNICOS, RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO AL INCIDENTE HASTA SU SOLUCIÓN FINAL Y UN (1) INGENIERO DE SISTEMAS O ELECTRÓNICO O TELECOMUNICACIONES, PARA REALIZAR LAS SIGUIENTES LABORES Y UBICADOS DE LA SIGUIENTE FORMA:

- ✓ Dos (2) Técnicos ubicados en la Sede de la Calle 26, Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, para atender a los usuarios finales internos
- ✓ Dos (2) Técnicos ubicados en el edificio World Business Port, para atender a los usuarios finales internos
- ✓ Un (1) Técnico ubicado en el edificio World Business Port, para atender a los usuarios finales externos, Cajas de Compensación Familiar
- ✓ Un (1) Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones, ubicado en cualquiera de las dos (2) instalaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar: "Edificio World Business Port o Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, Sede de la Calle 26" o donde se llagare a ubicar; Dependiendo donde se encuentre la Coordinación del Grupo de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones, con el fin de dar apoyo en el monitoreo y gestión de las herramientas de Infraestructura Tecnológica y Redes de Comunicaciones, y/o instalación de componentes Tecnológicos.

1.1.2 EL HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN SITIO DE LOS TÉCNICOS QUE CONFORMAN LA MESA DE AYUDA, SERÁ DE LUNES A VIERNES DE 6:30 A.M. A 5:00 P.M. Y PARA EL INGENIERO DE SISTEMAS O ELECTRÓNICO O TELECOMUNICACIONES SERÁ DE LUNES A VIERNES DE 7:00 A.M. A 4:00 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 Y/O INGENIERO DE SISTEMAS O ELECTRÓNICO O TELECOMUNICACIONES EN LA REALIZACIÓN DE EVENTOS EXTRAORDINARIOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ, ÉSTOS SE DEBERÁN ATENDER POR FUERA DE ESTE HORARIO.

1.1.3 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 utilizara 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.
- ✓ Atención a fallas originadas por mal funcionamiento del Software y/o Hardware de la Infraestructura Tecnológica y Redes de Comunicaciones, así como la apertura de casos directamente con proveedores, con el fin de dar solución a inconvenientes presentados (Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones).
- ✓ Formatear, Instalar y configurar las estaciones de trabajo.

1.1.4 HERRAMIENTAS OBJETO DE SOPORTE:

- ✓ Windows 7 y superiores.
- ✓ MS Office 2010 y versiones superiores.
- ✓ Aplicaciones de colaboración (agenda y correo electrónico)
- ✓ Microsoft Internet Explorer 8.0 y superiores.
- ✓ 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
- ✓ Aplicativos adquiridos a terceros: Almacén e Inventario, Isolucion, Nomina y Talento Humano
- ✓ Aplicativos Gubernamentales tales como: SIRECI CHIP, SIIF, SIGEP, SECOP.

- ✓ **Sistemas de monitoreo y gestión de la Infraestructura Tecnológica y Redes de comunicaciones (Para el Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones).**

El soporte a los aplicativos incluye, seguimiento a los tiquetes de servicio, filtro de problemas entre fallas por infraestructura y la solución, consulta y actualización de la base de conocimiento, escalamiento de fallas a niveles de soporte, desarrollo y visita, estadísticas de control de los mismos. Se debe prestar por distintos medios, telefónico para los usuarios de las CCF y en sitio para los funcionarios en las dos sedes de la SSF; así:

- Telefónica: en la extensión interna en la SSF del centro de servicios.
- Correo electrónico: a centrodeservicios@ssf.gov.co.
- Herramienta Web de gestión de incidentes: el enlace a dicha herramienta
- Interface de auto-ayuda: por medio link dentro del aplicativo. Es responsabilidad del proponerte actualizar estas ayudas; incorporando o mejorando secciones de Preguntas Frecuentes (FAQ), y otras que se consideren necesarias. Estas mejoras serán concertadas entre el Proponente y la SSF y cotizadas de acuerdo a la propuesta del Proponente.

Se debe prestar en dos niveles:

1. Soporte de primer nivel es el que está en contacto directo con el usuario y que soluciona las incidencias triviales, basado en un protocolo y ayudas para el soporte.

   Este es el nivel de asistencia inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente. Su principal función, es reunir información de los usuarios y determinar la prioridad de la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema. Debe contar con una base de conocimiento, un protocolo de atención y un procedimiento claramente definido, en el cual se puedan atender la mayor cantidad de incidentes, basados en los casos conocidos que son de mayor ocurrencia en las CCF.

2. Soporte segundo nivel, al cual se le escalan todos los problemas que no se pueden resolver en el primer nivel.

3. Este soporte técnico es realizado por personas especializadas en cada una de las áreas redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras. Debe contar con expertos, responsables, para solucionar los problemas de otros niveles

y también para investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos.

1.1.5 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.

1.1.6 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.

1.1.7 APLICAR EL CONOCIMIENTO, MEDIANTE EL USO Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS PARA IDENTIFICAR LAS CONDICIONES Y EVITAR SU OCURRENCIA, ALIMENTANDO UNA BASE DEL CONOCIMIENTO.

1.1.8 RESOLVER LOS PROBLEMAS EN FORMA INTEGRAL EN LA MEDIDA EN QUE SE UBICAN LAS CAUSAS RAÍZ DE LOS MISMOS.

1.1.9 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.

1.1.10 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.

1.1.11 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.

1.1.12 PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA MESA DE AYUDA SE TENDRÁ DURANTE EL PRIMER MES UNA REUNIÓN SEMANAL, DONDE SE DE ACOMPAÑAMIENTO Y SE ESTANDARICEN LOS NIVELES DE SERVICIO, DONDE 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.**

1.1.13 BRINDAR UN TRATO AMABLE, CORDIAL Y RESPETUOSO AL USUARIO.

1.1.14 MANTENER EN PERFECTO ESTADO LOS PUESTOS DE TRABAJO DE LOS TÉCNICOS DE MESA DE AYUDA Y PARA EL INGENIERO DE SISTEMAS O ELECTRÓNICO O TELECOMUNICACIONES.

1.1.15 REUNIÓN DE REVISIÓN MENSUAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE UN GERENTE DE PROYECTO ASIGNADO PARA EL PROYECTO.

3.2. INVENTARIO DE LOS RECURSOS COMPUTACIONALES

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

TIPO DE EQUIPO	TOTAL
COMPUTADORES DE ESCRITORIO (PC)	145
PORTATILES	62
IMPRESORAS	16
SCANERS	5
OTROS	18
TOTAL	**246**

1.1.16 EQUIPOS DE CÓMPUTO

MARCA	MODELO	CANTIDAD
Desktop Hewlett Packard	COMPAQ 6000 PRO	43
Desktop Hewlett Packard	COMPAQ 6005 PRO	16
Hewlett Packard	Z 800 Workstation	4
Desktop Hewlett Packard	COMPAQ ELITE 8300	77
Hewlett Packard ELITE DESK	800 G1	1
LENOVO	H420	2
ARGOM	MS-7788	4
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 8530	18
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 2440P	1
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 820	20
Laptop Hewlett Packard	2540P	5
Laptop Hewlett Packard	8440P	2
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 8570W	14
Laptop Hewlett Packard	ZBOOK 15	1
Laptop Hewlett Packard	2230 S	3
Total		207

1.1.17 **SCANNERS**

MARCA	MODELO	CANTIDAD
Scanner Canon	DR-9080C	2
Scanner Canon	DR-7550C	1
Scanner Hewlett Packard	Scanjet N8420	1
Scanner Hewlett Packard	ENTERPRISE 8500	1
Total		5

1.1.18 **OTROS**

MARCA	MODELO	CANTIDAD
Video Beam EPSON	BRIGHTLINK 585WI	3
Video Beam EPSON	ELPL80	2
Video Beam Sony	UPL-CX125	6
Video Beam Panasonic	PT-LB50SU	1
Parlantes Multimedia	LOGITECHX-230	6
Total		18

3.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONAL

1.1.19 REALIZAR CUATRO (4) MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS POR AÑO, CON PERSONAL DIFERENTE AL SOLICITADO PARA LA MESA DE AYUDA, DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LOS EQUIPOS OBJETO DE LA NECESIDAD, 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.

1.1.20 EN EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEBEN REALIZAR COMO MÍNIMO LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

- ✓ **Limpieza externa de CPU**
- ✓ **Limpieza externa e interna (si aplica) de mouse**
- ✓ **Limpieza externa e interna (si aplica) del teclado**
- ✓ **Limpieza externa del monitor**
- ✓ **Limpieza de unidades**

- ✓ Revisión de ventiladores y la fuente
- ✓ Ajuste de tarjetas
- ✓ Ajuste de tapas
- ✓ Diagnóstico del funcionamiento del equipo
- ✓ Optimización de los recursos del equipo
- ✓ Ejecución del antivirus
- ✓ Revisión y diagnóstico de la carga eléctrica a la cual se encuentra conectado el equipo
- ✓ Limpieza interna de las impresoras y scanners
- ✓ Limpieza externa de las impresoras y scanners
- ✓ Lubricación de partes mecánicas de las impresoras
- ✓ Ajuste de partes mecánicas de las impresoras
- ✓ Actualización de la hoja de vida de los equipos.

1.1.21 REALIZAR LA CORRECCIÓN DE LAS FALLAS DETECTADAS Y REEMPLAZAR INMEDIATAMENTE LAS PARTES DEFECTUOSAS QUE SE IDENTIFIQUEN

1.1.22 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.

3.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES CON SUMINISTRO DE REPUESTOS

1.1.23 EFECTUAR MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS EQUIPOS OBJETO DE LA PRESENTE INVITACIÓN EN HORARIO HÁBIL, INCLUYENDO REPUESTOS CADA VEZ QUE SE REQUIERA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, CON TÉCNICOS ADICIONALES A LOS SOLICITADOS EN EL EQUIPO DE TRABAJO CADA VEZ QUE SE REALICE ESTA LABOR.

1.1.24 TRES (3) EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA LOS AGENTES DE MESA DE AYUDA.

1.1.25 REALIZAR CUATRO (4) MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS POR AÑO, CON PERSONAL DIFERENTE AL SOLICITADO PARA LA MESA DE AYUDA, DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LOS EQUIPOS OBJETO DE LA NECESIDAD, 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.

1.1.26 EN EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEBEN REALIZAR COMO MÍNIMO LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

- ✓ Limpieza externa de CPU
- ✓ Limpieza externa e interna (si aplica) de mouse
- ✓ Limpieza externa e interna (si aplica) del teclado
- ✓ Limpieza externa del monitor
- ✓ Limpieza de unidades
- ✓ Revisión de ventiladores y la fuente
- ✓ Ajuste de tarjetas
- ✓ Ajuste de tapas
- ✓ Diagnóstico del funcionamiento del equipo
- ✓ Optimización de los recursos del equipo
- ✓ Ejecución del antivirus
- ✓ Revisión y diagnóstico de la carga eléctrica a la cual se encuentra conectado el equipo
- ✓ Limpieza interna de las impresoras y scanners
- ✓ Limpieza externa de las impresoras y scanners
- ✓ Lubricación de partes mecánicas de las impresoras
- ✓ Ajuste de partes mecánicas de las impresoras
- ✓ Actualización de la hoja de vida de los equipos.

1.1.27 REALIZAR LA CORRECCIÓN DE LAS FALLAS DETECTADAS Y REEMPLAZAR INMEDIATAMENTE LAS PARTES DEFECTUOSAS QUE SE IDENTIFIQUEN

1.1.28 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.

3.4. MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES CON SUMINISTRO DE REPUESTOS

1.1.29 EFECTUAR MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS EQUIPOS OBJETO DE LA PRESENTE INVITACIÓN EN HORARIO HÁBIL, INCLUYENDO REPUESTOS CADA VEZ QUE SE REQUIERA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, CON TÉCNICOS ADICIONALES A LOS SOLICITADOS EN EL EQUIPO DE TRABAJO CADA VEZ QUE SE REALICE ESTA LABOR.

1.1.30 PROVEER A LOS TÉCNICOS DE LAS HERRAMIENTAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA EFECTUAR LA REPARACIÓN INMEDIATA EN SITIO:

- ✓ Tres (3) 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) Radio de comunicación por cada técnico que conforma la mesa de ayuda de soporte en sitio.
- ✓ Chalecos distintivos

1.1.31 CONTAR CON UN LABORATORIO EXTERNO PARA DIAGNOSTICAR Y REPARAR ADECUADAMENTE LOS RECURSOS COMPUTACIONALES QUE NO SE PUEDAN ARREGLAR EN SITIO.

1.1.32 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

1.1.33 ASEGURARSE DE RESPALDAR LA INFORMACIÓN DEL USUARIO CUANDO SE REQUIERA REEMPLAZO O REPARACIÓN DE PARTES QUE PONGAN EN PELIGRO DICHA INFORMACIÓN.

1.1.34 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.

FECHA	DEPENDENCIA	DESCRIPCION	MARCA	REFERENCIA	PARTE
13/01/2015	GESTIÓN DOCUMENTAL	IMPRESORA	LEXMARK	T642	CAMBIO TARJETA BIOS

03/02/2016	SUPERINTENDENTE DELEGADA	IMPRESORA	LEXMARK	T642	CAMBIO DE LA BOARD Y CAMBIO DEL PANEL
27/07/2016	OFICINA JURIDICA	MONITOR LCD 24"	HP	LA2405WG	SE SUMINISTRA E INSTALA DISPLAY
02/02/2017	NOTIFICACIONES CALL 45	IMPRESORA	LEXMARK	T642	SE SUMINISTRA E INSTALA UNIDAD FUSORA
21/03/2017	SSF CALLE 45	IMPRESORA	LEXMARK	W850	SE SUMINISTRA E INSTALA SENSOR PASO DE PAPEL
25/05/2017	SSF CALLE 45	MONITOR LCD 24"	HP	LA2405WG	SE REALIZA CAMBIO DE LA FUENTE Y CAMBIO DE LAMPARA, NO ENCENDIA

30/05/2017	SSF CALLE 45	CPU	HP	Compaq elite 8300	SE REALIZA CAMBIO DE BOARD
27/06/2017	SSF CALLE 45 CONTROL INTERNO	PORTATIL	HP	8570	SE REALIZA REGULACION Y CAMBIO DE BIOS

1.1.35 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

1.1.36 GARANTIZAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LAS PARTES SUMINISTRADAS, REEMPLAZADAS O REPARADAS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EI 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.

1.1.37 TIEMPO DE REPARACIÓN DEL BIEN: SOLUCIONAR LA FALLA REPORTADA DENTRO DE LAS OCHO (8) HORAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RESPUESTA DE LA LLAMADA.

1.1.38 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.

1.1.39 SI DENTRO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO SIGUIENTES A LA ATENCIÓN DE LA LLAMADA EL BIEN NO HA SIDO REPARADO, SE DEBERÁ REEMPLAZAR DEFINITIVAMENTE POR OTRO DE IGUALES O SUPERIORES CARACTERÍSTICAS, SIN COSTO ADICIONAL PARA LA SUPERINTENDENCIA.

1.1.40 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

1.1.41 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
- ✓ Velocidad de impresión
- ✓ Compatibilidad de suministros

1.1.42 RESPONDER POR LOS VICIOS OCULTOS DE LOS BIENES QUE INSTALE EN DESARROLLO DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON REPUESTOS.

1.1.43 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
- ✓ Fecha y hora de la llamada asignada automáticamente por el sistema
- ✓ Tipo de falla: Hardware, Software, Aplicaciones, debe ser registrada por el técnico que atienda el requerimiento
- ✓ Nombre del Técnico asignado que atiende el incidente
- ✓ Dependencia y funcionario 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.**

1.1.44 PRODUCTO: ENTREGAR MENSUALMENTE (MÁXIMO A LOS CINCO (5) DÍAS HÁBILES DE TERMINADO CADA MES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO) UNA COPIA DE LA INFORMACIÓN GENERADA POR LA HERRAMIENTA QUE CERTIFIQUE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ATENDIDO.

3.4. DEBERÁ INCLUIRSE LA TOTALIDAD DE LOS REPUESTOS QUE FUESE NECESARIO REEMPLAZAR EN DESARROLLO DEL SERVICIO CORRECTIVO.

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

1.2 ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO DEL PARQUE COMPUTACIONAL DE LA ENTIDAD Y PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS

1.2.1 LA ENTIDAD TIENE INSTALADA UNA HERRAMIENTA AUTOMATIZADA DE USO LIBRE, LLAMADA GLPI, QUE PERMITE MANTENER ACTUALIZADO EL INVENTARIO DEL PARQUE COMPUTACIONAL DE LA SUPERINTENDENCIA. SE DEBE ACTUALIZAR, ADMINISTRAR Y ENTREGAR MENSUALMENTE 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

1.2.2 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 DE LOS FUNCIONARIOS, BAJO EL PROCEDIMIENTO QUE CON ESE OBJETO SE DEFINA.

1.2.3 PROVEER UN STOCK MÍNIMO EN SITIO, DE DIEZ (15) EQUIPOS DE CÓMPUTO Y DE DIEZ (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.

1.2.4 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.

3EQUIPO DE TRABAJO

Para la prestación de los servicios objeto de este requerimiento se requiere como **mínimo el equipo profesional y perfiles que** se describe a continuación:

ROL	PROFESION	CERTIFICACION EXPERIENCIA	RESPONSABILIDAD Y DEDICACION
Técnicos de Soporte	Cinco (5) 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, dos de estos técnicos certificados ITIL	Acreditar mediante certificación expedida por la empresa en la cual prestó este servicio, experiencia mínima de CUATRO (4) años en soporte y mantenimiento de infraestructura tecnológica, en herramientas de colaboración y en la herramienta de atención de incidentes GLPI. Y deben haber participado mínimo en 2 proyectos similares al de esta licitación con entidades públicas.	• Responsables de proveer el servicio de soporte a usuario final. • Registrar, documentar los soportes realizados.
Ingeniero de Soporte	Un (1) Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones	Acreditar mediante certificación expedida por la empresa en la cual prestó este servicio, experiencia mínima de cuatro (4) años en soporte y mantenimiento de infraestructura tecnológica, en herramientas de colaboración, y en la herramienta de atención de incidentes GLPI., para entidades públicas.	• Responsable de proveer el servicio de soporte y monitoreo de las herramientas de Infraestructura Tecnológica y Redes de Comunicaciones, y/o instalación de componentes Tecnológicos a la Infraestructura Central de Computo. • Registrar, documentar los soportes realizados.

4. RESPONSABILIDADES

I. SON RESPONSABILIDADES DE ADA S.A.

Obligaciones generales

Reportar por escrito al supervisor del contrato cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.

Acatar las instrucciones que imparta SSF para el cabal cumplimiento del contrato, a través del Supervisor del contrato.

Guardar debida y completa reserva y confidencialidad sobre la información y los documentos de **EL CLIENTE** que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud del objeto del contrato.

Suscribir la garantía única, presentar los amparos requeridos para el cumplimiento del contrato y mantener actualizada su vigencia acorde con los términos pactados en la cláusula pertinente del contrato.

Cumplir con las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales y presentar los recibos de pago al sistema de seguridad social (salud, pensiones y riesgos profesionales) y parafiscales (Caja de Compensación, SENA, ICBF), para efectos del pago.

Cumplir con las obligaciones derivadas del contrato actuando con alto grado de profesionalismo responsabilidad y eficacia en la ejecución de las tareas correspondientes.

Cumplir con las demás instrucciones que le sean impartidas por el supervisor del contrato que se deriven o tengan relación con la naturaleza del mismo.

Suscribir el acta de liquidación del contrato.

Reportar a la ARL y EPS, atención en salud e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo presentados durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato.

EL CLIENTE podrá suspender trabajos del contratista si éstos no se ajustan a los estándares de seguridad establecidos por normas técnicas nacionales o internacionales o a la normatividad legal.

II. SON RESPONSABILIDADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR

- Acoger los criterios de confidencialidad, seriedad y respeto a los procedimientos, metodologías y herramientas usados por ADA.
- Suministrar la información requerida en los tiempos acordados y con las características de completitud, vigencia, fidelidad.
- Responder a las entrevistas e instrumentos con la transparencia y objetividad.
- Brindar las condiciones logísticas mínimas para el cumplimento de tareas del proveedor a saber: disponibilidad de una sala para entrevista en horario a acordar entre el cliente y el proveedor. Por lo menos dos puestos de trabajo y condiciones eléctricas y ambientales (deseable un acceso a Internet). Acceso a las instalaciones y las dependencias para desarrollar las mediciones y reconocimiento del área, etc.

5. PROPUESTA ECONÓMICA

A. PRECIOS

El valolr mensual para la prestación de los servicios de mesa de ayuda y mantenimiento de equipos **$ 23.550.000** (Veintitres millones quinientos cincuenta mil pesos, incluído IVA).

OFERTA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MESA DE AYUDA PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES CON SUMINISTRO DE REPUESTOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

Noviembre 2018

www.growdata.com.co

Bogotá D.C, noviembre 01 de 2018

Señores.
SUPERSUBSIDIO
Ciudad

ASUNTO: OFERTA INICIAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE MESA DE AYUDA PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES CON SUMINISTRO DE REPUESTOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

Cordial saludo,

De antemano nos complace ofrecer nuestros servicios en el proceso que actualmente se está llevando a cabo. Nuestro compromiso de brindarles soluciones inteligentes que generen valor para la entidad.
La calidad, la tecnología de última generación, la idoneidad y amabilidad de nuestro equipo de trabajo son el componente perfecto para que ustedes establezcan relaciones a largo plazo con **GROW DATA**.
A continuación, encontrará la descripción de los servicios ofertados por **GROW DATA S.A.S.** conforme a las exigencias técnicas descritas en el anexo técnico. Esperamos que la información presentada sea suficiente para satisfacer las necesidades requeridas por ustedes.
Estaremos atentos a sus requerimientos para prestarles un excelente servicio.

Atentamente,
Zulay Ríos
Gerente de Cuenta
GROW DATA SAS

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

1. **SERVICIO DE MESA DE AYUDA:**

Se prestara el servicio de mesa de ayuda en sitio, conformada por seis (6) técnicos, responsables del seguimiento al incidente hasta su solución final y un (1) Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones, para realizar las siguientes labores y ubicados de la siguiente forma:

- ✓ Dos (2) Técnicos ubicados en la Sede de la Calle 26, Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, para atender a los usuarios finales internos
- ✓ Dos (2) Técnicos ubicados en el edificio World Business Port, para atender a los usuarios finales internos
- ✓ Un (1) Técnico ubicado en el edificio World Business Port, para atender a los usuarios finales externos, Cajas de Compensación Familiar
- ✓ Un (1) Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones, ubicado en cualquiera de las dos (2) instalaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar: "Edificio World Business Port o Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, Sede de la Calle 26" o donde se llagare a ubicar; Dependiendo donde se encuentre la Coordinación del Grupo de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones, con el fin de dar apoyo en el monitoreo y gestión de las herramientas de Infraestructura Tecnológica y Redes de Comunicaciones, y/o instalación de componentes Tecnológicos.

El servicio se prestará en sitio de los técnicos que conforman la mesa de ayuda, será de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 5:00 p.m. y para el Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones será de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 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 y/o Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones en la realización de eventos extraordinarios en la ciudad de Bogotá, éstos se deberán atender por fuera de este horario.

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

- ✓ Atención a fallas originadas por mal funcionamiento del software.
- ✓ Instalaciones y reinstalaciones de software

www.growdata.com.co

- ✓ 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 utilizara 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.
- ✓ Atención a fallas originadas por mal funcionamiento del Software y/o Hardware de la Infraestructura Tecnológica y Redes de Comunicaciones, así como la apertura de casos directamente con proveedores, con el fin de dar solución a inconvenientes presentados (Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones).
- ✓ Formatear, Instalar y configurar las estaciones de trabajo.

1.1.2 Herramientas objeto de soporte:

- ✓ Windows 7 y superiores.
- ✓ MS Office 2010 y versiones superiores.
- ✓ Aplicaciones de colaboración (agenda y correo electrónico)
- ✓ Microsoft Internet Explorer 8.0 y superiores.
- ✓ 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
- ✓ Aplicativos adquiridos a terceros: Almacén e Inventario, Isolucion, Nomina y Talento Humano
- ✓ Aplicativos Gubernamentales tales como: SIRECI CHIP, SIIF, SIGEP, SECOP.
- ✓ Sistemas de monitoreo y gestión de la Infraestructura Tecnológica y Redes de comunicaciones (Para el Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones).

El soporte a los aplicativos incluye, seguimiento a los tiquetes de servicio, filtro de problemas entre fallas por infraestructura y la solución, consulta y actualización de la base de conocimiento, escalamiento de fallas a niveles de soporte, desarrollo y visita, estadísticas de control de los mismos. Se debe prestar por distintos medios, telefónico para los usuarios de las CCF y en sitio para los funcionarios en las dos sedes de la SSF; así:

- ✓ Telefónica: en la extensión interna en la SSF del centro de servicios.
- ✓ Correo electrónico: a centrodeservicios@ssf.gov.co.
- ✓ Herramienta Web de gestión de incidentes: el enlace a dicha herramienta
- ✓ Interface de auto-ayuda: por medio link dentro del aplicativo. Es responsabilidad del proponerte actualizar estas ayudas; incorporando o mejorando secciones de Preguntas Frecuentes (FAQ), y otras que se

consideren necesarias. Estas mejoras serán concertadas entre el Proponente y la SSF y cotizadas de acuerdo a la propuesta del Proponente.

Se prestará en dos niveles:

1. Soporte de primer nivel es el que está en contacto directo con el usuario y que soluciona las incidencias triviales, basado en un protocolo y ayudas para el soporte.

   Este es el nivel de asistencia inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente. Su principal función, es reunir información de los usuarios y determinar la prioridad de la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema. Debe contar con una base de conocimiento, un protocolo de atención y un procedimiento claramente definido, en el cual se puedan atender la mayor cantidad de incidentes, basados en los casos conocidos que son de mayor ocurrencia en las CCF.

2. Soporte segundo nivel, al cual se le escalan todos los problemas que no se pueden resolver en el primer nivel.

3. Este soporte técnico es realizado por personas especializadas en cada una de las áreas redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras. Debe contar con expertos, responsables, para solucionar los problemas de otros niveles y también para investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos.

1.1.3 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.

1.1.4 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.

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

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

1.1.7 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.

1.1.8 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.

1.1.9 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.

1.1.10 Para la puesta en marcha de la mesa de ayuda se tendrá durante el primer mes una reunión semanal, donde se de acompañamiento y se estandaricen los niveles de servicio, donde 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.

1.1.11 Brindar un trato amable, cordial y respetuoso al usuario.

1.1.12 Mantener en perfecto estado los puestos de trabajo de los técnicos de mesa de ayuda y para el Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones.

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

2. INVENTARIO DE LOS RECURSOS COMPUTACIONALES

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

TIPO DE EQUIPO	TOTAL
COMPUTADORES DE ESCRITORIO (PC)	145
PORTATILES	62
IMPRESORAS	16
SCANERS	5
OTROS	18
TOTAL	**246**

1.1.14 Equipos de Cómputo

MARCA	MODELO	CANTIDAD
sktop Hewlett Packard	OMPAQ 6000 PRO	43
sktop Hewlett Packard	OMPAQ 6005 PRO	16
wlett Packard	300 Workstation	4
sktop Hewlett Packard	OMPAQ ELITE 8300	77
wlett Packard ELITE DESK	0 G1	1
NOVO	20	2
RGOM	6-7788	4
ptop Hewlett Packard	ITEBOOK 8530	18
ptop Hewlett Packard	ITEBOOK 2440P	1
ptop Hewlett Packard	ITEBOOK 820	20
ptop Hewlett Packard	40P	5
ptop Hewlett Packard	40P	2
ptop Hewlett Packard	ITEBOOK 8570W	14
ptop Hewlett Packard	OOK 15	1
ptop Hewlett Packard	30 S	3
Total		207

1.1.15 Scanners

MARCA	MODELO	ANTIDAD
anner Canon	DR-9080C	2
anner Canon	DR-7550C	1
anner Hewlett Packard	Scanjet N8420	1
anner Hewlett Packard	ENTERPRISE 8500	1
tal		5

1.1.1 Otros

MARCA	MODELO	ANTIDAD
deo Beam EPSON	RIGHTLINK 585WI	3
deo Beam EPSON	PL80	2
deo Beam Sony	UPL-CX125	6
deo Beam Panasonic	PT-LB50SU	1
Parlantes Multimedia	LOGITECHX-230	6
tal		18

3. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONAL

www.growdata.com.co

1.1.2 Realizar cuatro (4) mantenimientos preventivos por año, con personal diferente al solicitado para la mesa de ayuda, durante la prestación del servicio a los equipos objeto de la necesidad, 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.

1.1.3 En el mantenimiento preventivo deben realizar como mínimo las siguientes actividades:

- ✓ Limpieza externa de CPU
- ✓ Limpieza externa e interna (si aplica) de mouse
- ✓ Limpieza externa e interna (si aplica) del teclado
- ✓ Limpieza externa del monitor
- ✓ Limpieza de unidades
- ✓ Revisión de ventiladores y la fuente
- ✓ Ajuste de tarjetas
- ✓ Ajuste de tapas
- ✓ Diagnóstico del funcionamiento del equipo
- ✓ Optimización de los recursos del equipo
- ✓ Ejecución del antivirus
- ✓ Revisión y diagnóstico de la carga eléctrica a la cual se encuentra conectado el equipo
- ✓ Limpieza interna de las impresoras y scanners
- ✓ Limpieza externa de las impresoras y scanners
- ✓ Lubricación de partes mecánicas de las impresoras
- ✓ Ajuste de partes mecánicas de las impresoras
- ✓ Actualización de la hoja de vida de los equipos.

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

1.1.5 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.

4. **Mantenimiento correctivo a los recursos computacionales con suministro de repuestos**

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

   ii. Tres (3) equipos de cómputo para los agentes de mesa de ayuda.

iii. Realizar cuatro (4) mantenimientos preventivos por año, con personal diferente al solicitado para la mesa de ayuda, durante la prestación del servicio a los equipos objeto de la necesidad, 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.

iv. En el mantenimiento preventivo deben realizar como mínimo las siguientes actividades:

- ✓ Limpieza externa de CPU
- ✓ Limpieza externa e interna (si aplica) de mouse
- ✓ Limpieza externa e interna (si aplica) del teclado
- ✓ Limpieza externa del monitor
- ✓ Limpieza de unidades
- ✓ Revisión de ventiladores y la fuente
- ✓ Ajuste de tarjetas
- ✓ Ajuste de tapas
- ✓ Diagnóstico del funcionamiento del equipo
- ✓ Optimización de los recursos del equipo
- ✓ Ejecución del antivirus
- ✓ Revisión y diagnóstico de la carga eléctrica a la cual se encuentra conectado el equipo
- ✓ Limpieza interna de las impresoras y scanners
- ✓ Limpieza externa de las impresoras y scanners
- ✓ Lubricación de partes mecánicas de las impresoras
- ✓ Ajuste de partes mecánicas de las impresoras
- ✓ Actualización de la hoja de vida de los equipos.

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

vi. 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.

5. **Mantenimiento correctivo a los recursos computacionales con suministro de repuestos**

www.growdata.com.co

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

ii. Proveer a los técnicos de las herramientas mínimas necesarias para efectuar la reparación inmediata en sitio:

- ✓ Tres (3) 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) Radio de comunicación por cada técnico que conforma la mesa de ayuda de soporte en sitio.
- ✓ Chalecos distintivos

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

iv. 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

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

vi. 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.

FECHA	DEPENDENCIA	DESCRIPCION	MARCA	REFERENCIA	PARTE
13/01/2015	GESTIÓN DOCUMENTAL	IMPRESORA	LEXMARK	T642	CAMBIO TARJETA BIOS
03/02/2016	SUPERINTENDENTE DELEGADA	IMPRESORA	LEXMARK	T642	CAMBIO DE LA BOARD Y CAMBIO DEL PANEL

FECHA	DEPENDENCIA	DESCRIPCION	MARCA	REFERENCIA	PARTE
27/07/2016	OFICINA JURIDICA	MONITOR LCD 24"	HP	LA2405WG	SE SUMINISTRA E INSTALA DISPLAY
02/02/2017	NOTIFICACIONES CALL 45	IMPRESORA	LEXMARK	T642	SE SUMINISTRA E INSTALA UNIDAD FUSORA
21/03/2017	SSF CALLE 45	IMPRESORA	LEXMARK	W850	SE SUMINISTRA E INSTALA SENSOR PASO DE PAPEL
25/05/2017	SSF CALLE 45	MONITOR LCD 24"	HP	LA2405WG	SE REALIZA CAMBIO DE LA FUENTE Y CAMBIO DE LAMPARA, NO ENCENDIA
30/05/2017	SSF CALLE 45	CPU	HP	Compaq elite 8300	SE REALIZA CAMBIO DE BOARD
27/06/2017	SSF CALLE 45 CONTROL INTERNO	PORTATIL	HP	8570	SE REALIZA REGULACION Y CAMBIO DE BIOS

1.1.6 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

1.1.7 Garantizar el correcto funcionamiento de las partes suministradas, reemplazadas o reparadas durante la prestación del servicio. 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.

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

1.1.9 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.

1.1.10 Si dentro de treinta (30) días calendario siguientes a la atención de la llamada el bien no ha sido reparado, se deberá reemplazar definitivamente por otro de iguales o superiores características, sin costo adicional para LA SUPERINTENDENCIA.

1.1.11 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

www.growdata.com.co

1.1.12 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
- ✓ Velocidad de impresión
- ✓ Compatibilidad de suministros

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

1.1.14 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
- ✓ Fecha y hora de la llamada asignada automáticamente por el sistema

- ✓ Tipo de falla: Hardware, Software, Aplicaciones, debe ser registrada por el técnico que atienda el requerimiento
- ✓ Nombre del Técnico asignado que atiende el incidente
- ✓ Dependencia y funcionario 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.

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

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

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

1.3 **Administración y actualización del inventario del parque computacional de la entidad y prestación de otros servicios**

1.3.1 La entidad tiene instalada una herramienta automatizada de uso libre, llamada GLPI, que permite mantener actualizado el inventario del parque computacional de LA SUPERINTENDENCIA. se debe actualizar, administrar y entregar mensualmente 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

1.3.2 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 de los funcionarios, bajo el procedimiento que con ese objeto se defina.

1.3.3 Proveer un stock mínimo en sitio, de diez (10) equipos de cómputo y de diez (10) 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.

1.3.4 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.

6. EQUIPO DE TRABAJO

Para la prestación de los servicios objeto de este requerimiento se requiere como mínimo el equipo profesional y perfiles que se describe a continuación:

ROL	PROFESION	CERTIFICACION EXPERIENCIA	RESPONSABILIDAD Y DEDICACION
Técnicos de Soporte	Cinco (5) 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, dos de estos técnicos certificados ITIL	Acreditar mediante certificación expedida por la empresa en la cual prestó este servicio, experiencia mínima de CUATRO (4) años en soporte y mantenimiento de infraestructura tecnológica, en herramientas de colaboración y en la herramienta de atención de incidentes GLPI. Y deben haber participado mínimo en 2 proyectos similares al de esta licitación con entidades públicas.	• Responsables de proveer el servicio de soporte a usuario final. • Registrar, documentar los soportes realizados.
Ingeniero de Soporte	Un (1) Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones	Acreditar mediante certificación expedida por la empresa en la cual prestó este servicio, experiencia mínima de cuatro (4) años en soporte y mantenimiento de infraestructura tecnológica, en herramientas de colaboración, y en la herramienta de atención de incidentes GLPI., para entidades públicas.	• Responsable de proveer el servicio de soporte y monitoreo de las herramientas de Infraestructura Tecnológica y Redes de Comunicaciones, y/o instalación de componentes Tecnológicos a la Infraestructura Central de Computo. • Registrar, documentar los soportes realizados.

7. OFERTA ECONOMICA

Presentamos nuestros costos asociados a la descripción y alcance de esta oferta:

ITEM	DESCRIPCIÓN	DETALLE	VALOR MES
1	OFERTA INICIAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE MESA DE AYUDA PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES CON SUMINISTRO DE REPUESTOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	De acuerdo al detalle contenido en este documento	18.500.000

VALOR TOTAL	18.500.000
IVA 19%	
VALOR MES INCLUIDO IVA	22.015.000