ANEXO No. 1

ESPECIFICACIONES Y ACEPTACIÓN DE CONDICIONES TECNICAS MÍNIMAS

Este anexo se describe las condiciones técnicas mínimas del suministro de los elementos, el cual será de obligatorio cumplimiento por parte del oferente

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

CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR:
A. SERVICIO DE MESA DE AYUDA

a. La mesa de ayuda en sitio debe estar conformada por cinco (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) Técnicos ubicados 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.

b. 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. 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.

c. 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.

d. 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).

e. 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.

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.

f. 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.

g. 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.

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

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

j. 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.

k. 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.

l. 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.

m. 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.

n. 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.

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

p. Proveer a los técnicos de Mesa de ayuda y para el Ingeniero de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones, un carnet que los identifique como empleados del contratista.

q. 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.

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

2.2.2. 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

a. 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

b. Impresoras

MARCA	MODELO	CANTIDAD
Impresora Lexmark	T642	6

Impresora Lexmark	W850	4
Impresora Hewlett Packard	LaserJet CM 3530 MFP	1
Impresora Hewlett Packard	LaserJet M1120MFP	1
Impresora Hewlett Packard	LaserJet CP3525dn	1
Impresora Zebra	ZM-400	1
Impresora Zebra	LP 2824	1
Impresora TSC	TTP-245 Plus	1
Total		16

c. 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

d. 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

2.2.3. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONAL

a. Realizar tres (3) mantenimientos 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.

b. 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.

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

d. 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.

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

a. 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.

b. 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

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

d. 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

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

f. 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

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

h. 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

i. 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.

j. El contratista debe prestar la asistencia técnica 7x24, y presentarse en el sitio bajo las condiciones de los siguientes acuerdos de niveles de servicio aquí definidos.

- Categoría Urgente: Una (1) hora de tiempo máximo de atención después del reporte telefónico o por correo electrónico para solución del inconveniente en un máximo de dos (2) horas adicionales al tiempo de realizado el reporte.

- Categoría Crítica: Una (1) hora de tiempo máximo de atención después del reporte telefónico o por correo electrónico para solución del inconveniente de un máximo de cuatro (4) horas adicionales al tiempo de realizado el reporte.

Nota: Si la solución del evento depende del reemplazo de partes, el tiempo se detendrá una vez se realice el reporte a HP (para equipos con la cobertura adquirida en el numeral 2.3.1.1. INVENTARIO DE LA INFRAESTRUCTURA CENTRAL DE COMPUTO) para enviar la parte a reemplazar y seguirá corriendo una vez la parte haya llegado al sitio donde se encuentra el equipo en daño.

k. 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.

l. 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 no el cambio.

m. 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

n. 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

o. 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.

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

q. 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.

r. 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.

s. 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, papel y cartuchos.

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

a. 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 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

b. 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. El contratista, proveerá las herramientas y medios de almacenamiento que se requieran para dicha labor. Una vez realizada la jornada mensual de copias de respaldo, se deben entregar los medios utilizados (discos con el backup) al supervisor del contrato.

c. 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.

d. 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.

2.2.6. 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, por lo que el oferente deberá allegar las hojas de vida y certificaciones y demás soportes necesarios para el cumplimiento de este requisito el cual será habilitante:

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.	Con experiencia general mínima de 8 años y una experiencia especifica en dirección de proyectos de mesa de ayuda de cinco (5) años. Debe acreditar la participación en mínimo tres (3) proyectos en entidades públicas, cuyo	• 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.

		objeto haya sido igual o similar al de la presente licitación. Se debe anexar copia de la tarjeta profesional	• Dedicación mínima del 25% del tiempo de ejecución del servicio.
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.

Para la verificación de los perfiles del equipo mínimo de trabajo, los títulos y acreditaciones se demostrarán con los correspondientes diplomas y acta de grado, para la experiencia de allegarán las correspondientes certificaciones que así lo demuestren, la experiencia se contara a partir de la expedición de la tarjeta profesional cuando aplique o en su defecto a partir dela terminación de estudios.

Para la verificación de la experiencia de cada uno de los miembros del equipo mínimo de trabajo, el proponente deberá presentar las respectivas certificaciones de experiencia, las cuales deberán incluir como mínimo:

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.

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: La experiencia profesional de los miembros del equipo de trabajo mínimo, se contabilizará a partir de la fecha de grado o de la expedición de la tarjeta profesional para las profesiones para las cuales así se encuentre reglamentado y de conformidad con el artículo 229 del Decreto 019 de 2012, a partir de la terminación de materias, para quienes acrediten la certificación de la institución correspondiente de la terminación del pénsum académico.

Respecto a las profesiones de Ingeniería y afines, la Corte Constitucional a través del Sentencia C-296 del 18 abril de 2012, declaró exequible el Artículo 12 de la Ley 842 de 2003, que establece que la experiencia profesional adquirida para el ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, sólo se computará a partir de la expedición de la Matrícula Profesional - autorización estatal del respectivo ejercicio.

NOTA 3. Si la experiencia de los integrantes del equipo de trabajo 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 certificaciones expedidas por el profesional para sí mismo, ni cuentas de cobro o facturas.

NOTA 5. Dentro de la propuesta presentada, cada profesional se debe proponer para un solo rol so pena de rechazo de la misma.

NOTA 6. En ningún caso se aceptará que alguno de los profesionales que componen el equipo de trabajo mínimo haya sido propuesto en el equipo de trabajo de otro oferente. En ese caso se rechazarán las propuestas en las cuales se haya presentado dicho profesional.

NOTA 7. El personal que se vincule para la ejecución del contrato dependerá administrativamente del contratista y no tendrá vínculo laboral con la SUPERINTENDENCIA DEL 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 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.
- En el evento de enfermedad o vacaciones será remplazado y sólo por el tiempo necesario.
- Para autorizar el remplazo, se deberá presentar a la SUPERINTENDENCIA 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.
- El contratista conformará el equipo de trabajo con el personal profesional y operativo que considere necesario, adicional al equipo mínimo requerido. No obstante, sólo se evaluará el personal profesional del equipo de trabajo mínimo y el adicional objeto de calificación.
- Para la prestación del servicio, el contratista deberá contar con los equipos de cómputo y la infraestructura técnica que considere necesarios para el óptimo desarrollo del objeto contractual.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

El contratista deberá dar cumplimiento a cada uno de los aspectos contemplados en el numeral 2.2. CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR.

NOMBRE Y FIRMA DEL PROPONENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL