AVISO CONVOCATORIA PÚBLICA

PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTIA No. 008-2019
DEJPM- MDN
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR – MDN

En cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 66 de la Ley 80 de 1993, en concordancia con el artículo 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015, la **DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR – MDN** informa a la comunidad en general, veedurías ciudadanas, Contraloría General de la Republica, Programa Presidencial Lucha Contra la Corrupción (PPLCC) y a todos los interesados en participar en el presente proceso de selección, que contratará el siguiente objeto:

OBJETO DEL CONTRATO A CELEBRAR	Contratar la prestación del servicio de soporte técnico en sitio para el mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica a través de una mesa de ayuda en la Justicia Penal Militar y Policial – MDN, de conformidad con las especificaciones técnicas mínimas exigidas.
MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA	De conformidad con lo establecido en el Artículo 3 de la Ley 80 de 1993, los servidores públicos tendrán en consideración que al celebrar contratos y con la ejecución de los mismos, las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines. De acuerdo con lo anterior y atendiendo lo establecido en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 *"Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos"*, así como lo dispuesto en el Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional"*, los procesos de selección se rigen bajo los principios de transparencia, economía, responsabilidad, deber de selección objetiva, entre otros, previstos en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública como reglas que deben aplicar las entidades del Estado para el cumplimiento de su función administrativa. Ahora bien, en materia contractual el artículo 2 de la ley 1150 de 2007, señaló que la escogencia del contratista se deberá efectuar con arreglo a las diferentes modalidades de selección como son la licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos, contratación directa y de mínima cuantía; siempre y cuando cumplan con las disposiciones contempladas para cada una de ellas.

	Así mismo, el numeral 2 Literal b) del artículo 2 de la mencionada norma indica que *"(...) Se entenderá por menor cuantía los valores que a continuación se relacionan, determinados en función de los presupuestos anuales de las entidades públicas expresados en salarios mínimos legales mensuales. Para las entidades que tengan un presupuesto anual superior o igual a 1.200.000 salarios mínimos legales mensuales, la menor cuantía será hasta 1000 salarios mínimos legales mensuales (...)"*, cuantía que es el rango en el cual se enmarca el Ministerio de Defensa Nacional. A su vez, el numeral 5.2.3.2.2 de la Resolución No. 6302 de 31 de julio de 2014, establece que: *"Si el contrato a celebrar no se encuentra entre las demás causales de selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, y además es inferior a los mil salarios mínimos mensuales vigentes (1.000 SMMLV), el contratista será seleccionado a través del procedimiento previsto para la Selección Abreviada de Menor Cuantía literal b numeral 2° del Artículo 2° de la Ley 1150 de 2007 (...)"* En consecuencia, teniendo en cuenta que el presupuesto oficial estimado para el presente proceso de contratación es la suma de total de **QUINIENTOS DIECISÉIS MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS M/CTE. ($516.882.877,00)**, y que este equivale a 624,17 SMMLV y que el mismo NO SUPERA los 1.000 SMMLV establecidos en el numeral 2 Literal b) del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, la modalidad bajo la cual se adelantará el presente proceso corresponde a la SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA, por lo cual se aplicará el procedimiento establecido en el artículo 2.2.1.2.1.2.20 *"Procedimiento para la selección abreviada de menor cuantía"* del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015.
CONSULTA DE LOS ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS Y EL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES	El pliego de condiciones del presente proceso se consultará en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II www.colombiacompra.gov.co. **Nota:** Será exclusiva responsabilidad del interesado verificar que la información que adquiere a través del Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II www.colombiacompra.gov.co, corresponda al proceso y a la etapa del mismo en el cual desee participar, no siendo de recibo reclamo alguno al respecto.
PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO	El presupuesto oficial estimado de la **DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR – MDN** para el presente proceso de selección, es la suma de **QUINIENTOS DIECISÉIS MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS M/CTE. ($516.882.877,00)** incluido IVA y demás erogaciones a que haya lugar.

	El presente presupuesto oficial está soportado mediante el Certificado Plan Anual de Adquisiciones No. 7 MDN-DEJPM-GLAF-40.63 y en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 4019, expedidos el 25 de febrero de 2019 y reducidos el 6 de marzo del mismo año, emitidos por el Grupo Logístico, Administrativo y Financiero de la **DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR – MDN.** **Rubros que la Componen:** **Tipo Presupuesto** | **Cuenta / Programa** | **Subcuenta / Subprograma** | **Objeto / Proyecto** | **Ordinal / Subproy** | **CONCEPTO** A | 02 | 02 | 02 | 008 | SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCIÓN
PLAZO ESTIMADO DEL CONTRATO	El plazo de ejecución del contrato será de ocho (8) meses, contado a partir del perfeccionamiento del contrato, previa presentación de la planilla donde conste el pago por parte del contratista de los aportes parafiscales y a la seguridad social integral del mes anterior, expedición del registro presupuestal por parte de la entidad y aprobación de la garantía única de cumplimiento y de responsabilidad civil extracontractual.
CONVOCATORIA LIMITADA A MIPYME	El proceso de contratación **NO SE CONVOCARÁ A MIPYMES**, como quiera que una vez verificada la información suministrada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante consulta en el Portal Colombia Compra Eficiente www.colombiacompra.gov.co., se determinó que el presente proceso de contratación supera la suma de US 125.000 equivalente a **TRESCIENTOS SETENTA Y SIETE MILLONES SETENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE (377.079.000,00)**, suma pactada para beneficiar la participación de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas, de conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.2 del Decreto único Reglamentario 1082 de 2015.
CONDICIONES PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN	En este proceso de selección podrán participar personas naturales, jurídicas públicas o privadas nacionales o extranjeras fabricantes y/o distribuidores autorizados individualmente, en consorcio y en unión temporal que a la fecha de cierre del presente proceso de selección se encuentren debidamente inscritas, calificadas y clasificadas en el Registro Único de Proponentes de la respectiva Cámara de Comercio de conformidad con las reglas señaladas en el pliego de condiciones.
	ACTIVIDAD | **FECHA Y LUGAR** Publicación del Aviso de la convocatoria pública en el portal Colombia Compra Eficiente – Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II www.colombiacompra.gov.co y en la página WEB de la entidad | 13 de marzo de 2019

CRONOGRAMA DEL PROCESO	Publicación de los Estudios y documentos previos y del proyecto de pliego de condiciones para consulta en el portal Colombia Compra Eficiente – Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II, www.colombiacompra.gov.co	13 de marzo de 2019
	Plazo para presentación de observaciones al proyecto de pliego de condiciones y distribución de riesgos	Fecha: 20 de marzo de 2019 Hora: 17:00 horas
	Publicación del Formulario de Preguntas y Respuestas que contiene las apreciaciones de la Entidad sobre las observaciones presentadas al proyecto de pliego, de la Resolución de Apertura y del pliego de condiciones definitivo en el portal Colombia Compra Eficiente – Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II, www.colombiacompra.gov.co	27 de marzo de 2019
	Plazo manifestación de interés en participar	1 de abril de 2019 Hasta las 17:00 horas
	Plazo máximo para presentar solicitudes de aclaraciones y observaciones al Pliego de Condiciones Definitivo	Fecha: 1 de abril de 2019 Hora: 17:00 horas
	Publicación conformación lista oferentes con manifestación de interés	2 de abril de 2019
	Publicación del Formulario de Preguntas y Respuestas que contiene las apreciaciones de la Entidad de las observaciones al pliego de condiciones definitivo en el portal Colombia Compra Eficiente – Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II, www.colombiacompra.gov.co	4 de abril de 2019
	Publicación de Adendas en el portal Colombia Compra Eficiente – Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II, www.colombiacompra.gov.co	Hasta 9 de abril de 2019 Hora: 19:00 horas
	Fecha y hora del cierre de convocatoria y recepción de las ofertas	Fecha: 11 de abril de 2019 Hora: 10:00 horas La propuesta deberá ser presentada a través del SECOP II. https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE
	Verificación de los requisitos jurídico, técnico, económico – financiero y organizacional	Del 11 al 15 de abril de 2019
	Publicación y traslado a los oferentes del informe consolidado de las evaluaciones de las ofertas en el portal Colombia Compra Eficiente – Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II, www.colombiacompra.gov.co	Del 16 al 23 de abril de 2019 Hora: 09:00 horas
	Respuesta a las observaciones presentadas a los informes de evaluación en el portal Colombia Compra Eficiente – Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II, www.colombiacompra.gov.co	24 de abril de 2019
	Publicación de la Resolución de adjudicación o declaratoria desierta del proceso en el portal Colombia Compra Eficiente – Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II, www.colombiacompra.gov.co	25 de abril de 2019
	Suscripción del contrato, Aprobación de Pólizas y Ejecución del contrato	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la adjudicación del proceso
	Forma Pago del Contrato	La **DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR – MDN** pagará al **CONTRATISTA** el valor total del contrato, así: **a).** En **ocho (8)** pagos por mensualidades vencidas, por concepto de los servicios fijos

		mensuales efectivamente prestados durante los meses de mayo a diciembre de 2019, dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha de expedición del certificado de cumplimiento a satisfacción por parte del supervisor, previa presentación de la factura y dando cumplimiento a los demás trámites administrativos a que haya lugar; y **b).** Por concepto del mantenimiento preventivo a los Servidores de la Entidad en un único pago, dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha de expedición del certificado de cumplimiento a satisfacción por parte del supervisor, previa presentación de la factura, una vez se realice el diagnóstico a los servidores y por ende el desarrollo del respectivo plan de trabajo detallado, y dando cumplimiento a los demás trámites administrativos a que haya lugar. Los servicios prestados en el mes de diciembre serán cancelados dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha del certificado de cumplimiento a satisfacción por parte del supervisor, previa presentación de la factura que no podrá ser posterior al 30 de diciembre de 2019, con el objeto de configurarse la respectiva cuenta por pagar y cumplimiento de los demás trámites administrativos a que haya lugar. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La **DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR – MDN** pagará el valor total del contrato al **CONTRATISTA** en moneda legal colombiana, a través de la Tesorería del Grupo Logístico Administrativo y Financiero, una vez se encuentre aprobado el PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja), mediante consignación en la cuenta que el **CONTRATISTA** acredite como propia. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En el valor del contrato se entiende incluido IVA y demás erogaciones que correspondan. El porcentaje por concepto del impuesto al valor agregado IVA se calculará, de conformidad con las disposiciones que rijan la materia. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley. **PARÁGRAFO TERCERO:** Para la realización de los pagos derivados del presente contrato, el **CONTRATISTA** deberá entregar al supervisor la CONSTANCIA DEL PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL (SALUD, PENSIÓN Y RIESGOS LABORALES), y APORTES PARAFISCALES, de acuerdo con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 modificado por la Ley 828 de 2003, de sus trabajadores y de sus contratistas, mediante certificación expedida por el revisor fiscal, junto con la última planilla donde se evidencie el pago realizado, exonerándose del mismo para aquellos casos que se enmarcan contemplados en el artículo 25 de la Ley 1607 de 2012. La certificación emitida por parte del revisor fiscal deberá acompañarse de la copia de la tarjeta profesional, la cédula de ciudadanía y el certificado de la junta central de contadores con una fecha de emisión no mayor a noventa (90) días calendario. **PARÁGRAFO CUARTO – CUENTA PARA PAGOS:** Los pagos previstos en esta cláusula se realizarán y acreditarán en la cuenta bancaria que el **CONTRATISTA** certifique sea el titular. **PARÁGRAFO QUINTO:** Si la factura

		no ha sido correctamente elaborada o no se acompaña de los documentos requeridos en original para el pago y/o se presentan de manera incorrecta, el término para éste sólo empezará a contarse desde la fecha en que se aporte en debida forma o se allegue el último de los documentos y aplicará la misma regla de trámite en el mes siguiente a la presentación si la corrección no se hace dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes. Las demoras que se presenten por estos conceptos, serán responsabilidad del contratista y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.
	Portal Colombia Compra Eficiente – Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II www.colombiacompra.gov.co	Los documentos del proceso y los actos administrativos del proceso de contratación se publicarán en el SECOP II dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su expedición (Artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015)

ENUMERACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

Para efectos de realizar la verificación de la capacidad jurídica, capacidad financiera, capacidad organizacional y técnica, así como la evaluación económica, el proponente deberá diligenciar y presentar con la propuesta todos los documentos y formularios solicitados en el presente proceso, así:

DOCUMENTOS JURIDICOS

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA
PODER
AUTORIZACIÓN PARA PRESENTAR PROPUESTA Y SUSCRIBIR EL CONTRATO
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL O (DOCUMENTO EQUIVALENTE)
PERSONA NATURAL CON ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO
PERSONA JURÍDICA NACIONAL DE NATURALEZA PRIVADA
PERSONA JURÍDICA NACIONAL DE NATURALEZA PÚBLICA
PERSONA JURÍDICA PÚBLICA O PRIVADA DE ORIGEN EXTRANJERO
DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTRANJERO
PROPUESTAS CONJUNTAS - PROPONENTES PLURALES
FOTOCOPIA DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA DEL PROPONENTE O REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO
CUMPLIMIENTO DEL PRINCIPIO DE RECIPROCIDAD
CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES PARA PERSONAS JURÍDICAS Y NATURALES, ASÍ COMO LAS DOS ÚLTIMAS PLANILLAS QUE ACREDITEN EL PAGO
CONSULTA EN EL BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS (PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN) DE LA PERSONA JURIDICA, PERSONA NATURAL, REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO DE LA PERSONA JURÍDICA
VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES JUDICIALES DE LA PERSONA NATURAL, REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO DE LA PERSONA JURÍDICA
VERIFICACIÓN DE MULTAS ESTABLECIDAS EN EL "CÓDIGO NACIONAL DE POLICÍA Y CONVIVENCIA" AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA PERSONA JURÍDICA O PERSONA NATURAL
IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA
PACTO DE INTEGRIDAD Y COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN
REPORTE DE MULTAS Y SANCIONES DE CONTRATOS ANTERIORES
REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES (APLICA PARA NACIONALES Y EXTRANJEROS CON DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA)
GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA
VÁLIDEZ DE LA PROPUESTA
CONDICIONES DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA
ALCANCE DEL AMPARO Y CONTENIDO MÍNIMO DE LA GARANTÍA
CONTENIDO OBLIGATORIO DE CUALQUIERA DE LOS MECANISMOS DE COBERTURA DE RIESGO
MANIFESTACIÓN DEL OFERENTE SOBRE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES
MANIFESTACIÓN DE INTERÉS EN PARTICIPAR

DOCUMENTOS DE CONTENIDO ECONÓMICO Y FINANCIERO
CERTIFICADO DE REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES
CERTIFICACIÓN BANCARIA
REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO
VERIFICACIÓN PRESENTACIÓN DEL FORMULARIO DE LA OFERTA ECONÓMICA

DOCUMENTOS TÉCNICOS
CERTIFICADO DE REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES – RUP
VERIFICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EXIGIDAS
VERIFICACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE
VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL REQUERIDO
PLAN DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICO Y ELECTRÓNICOS
AVAL DE LA PROPUESTA

ACUERDOS INTERNACIONALES O TRATADOS DE LIBRE COMERCIO VIGENTES

Para el presente proceso de selección se procedió a verificar la información publicada en el Portal Colombia Compra Eficiente – Sistema Electrónico de la Contratación Pública - SECOP www.colombiacompra.gov.co, frente a los acuerdos y tratados vigentes en materia

de Contratación Pública encontrando lo siguiente

Acuerdos internacionales comerciales o tratados de libre comercio vigentes		El Ministerio de Defensa Nacional se encuentra en los listados de entidades cubiertas dentro del capítulo de compras públicas	El presupuesto del Proceso de Contratación superior al valor del acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al proceso de Contratación	Proceso de contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
Alianza Pacífico	Chile	SI	SI	NO	**SI**
	México	SI	SI	NO	**SI**
	Perú	SI	SI	NO	**SI**
Canadá		SI	SI	NO	**SI**
Chile		SI	SI	NO	**SI**
Corea		SI	SI	NO	**SI**
Costa Rica		SI	SI	NO	**SI**
Estados AELC		SI	NO	NO	**NO**
Estados Unidos		SI	SI	NO	**SI**
México		SI	SI	NO	**SI**
Triángulo Norte	El Salvador	SI	SI	NO	**SI**
	Guatemala	SI	SI	NO	**SI**
	Honduras	NO	SI	NO	**NO**
Unión Europea		SI	NO	NO	**NO**
Comunidad Andina de Naciones		SI	SI	NO	**SI**

NOTA: En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.1.1 y siguientes del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015, el plazo para la presentación de las ofertas será de treinta (30) días calendario contado a partir de la fecha de publicación del Aviso de Convocatoria, lo anterior en consideración a que dentro de los Acuerdos Comerciales aplicables al presente proceso de contratación se encuentran los suscritos con la Alianza Pacífico, Canadá, Corea, Costa Rica y Estados Unidos los cuales prevén este plazo conforme se indica en la página 23 del *"Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación"* M-MACPC-12 de Colombia Compra Eficiente.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EXIGIDAS

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EXIGIDAS
ÍTEM	**DESCRIPCIÓN**
1	**ALCANCE DEL SERVICIO MESA DE AYUDA A NIVEL NACIONAL**
1.1	**DEFINICIONES** **Mesa de Ayuda:** Equipo de trabajo en sitio que brinda los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación – TIC, mediante el soporte técnico de hardware y software que garantice a la entidad la disponibilidad y operación de su plataforma tecnológica, necesaria para desarrollar su gestión. La mesa debe proveer un servicio permanente a todos los usuarios, tanto internos como externos y su objetivo principal será responder de manera oportuna, eficiente y con alta calidad a los requerimientos que dichos usuarios realicen. **In situ:** Expresión latina que significa «en el sitio» o «en el lugar» y que suele utilizarse para designar un fenómeno observado en el lugar, o una manipulación realizada en el lugar.

		Descripción del servicio. Prestar a la Dirección Ejecutiva y a la Jurisdicción Especializada el servicio a todo costo de mesa de ayuda incluyendo los repuestos necesarios para el buen funcionamiento de los bienes tecnológicos de la entidad, consistente en la recepción, registro, categorización, solución, escalamiento, documentación, seguimiento y control de las solicitudes de soporte técnico, mantenimiento integral correctivo a los activos informáticos relacionados a nivel nacional en el Anexo No. 1 *"INVENTARIO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORAS, COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, ESCÁNER, UPS, SWITCHES, FAXPHONE, VIDEO BEAM A NIVEL NACIONAL, CHASIS C7000 G2 SERVIDORES Y PDUS UBICADOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ"*, que posee la Justicia Penal Militar –MDN. Este servicio debe ser prestado a través del software de mesa de ayuda existente dentro de la Entidad, esto es: Microsoft System Center 2012 R2 que cuenta con los módulos de: Service Manager, Configuration Manager, Virtual Machine Manager, Operation Manager y Data Protector Manager.
	1.2	El servicio de mesa de ayuda deberá ser coordinado desde la sede principal de la entidad ubicada en la ciudad de Bogotá en las instalaciones de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar — MDN, para lo cual el Coordinador y agente de mesa de ayuda deberán recibir las solicitudes de incidentes y/o requerimientos de la entidad a nivel nacional y coordinar las visitas de los técnicos a nivel nacional las veces que sean requeridas por los funcionarios de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar — MDN, hasta la solución definitiva del incidente y/o requerimiento reportado durante la ejecución del contrato. El contratista deberá atender todos los casos entregados por la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar – MDN, una vez empiece a ejecutarse el contrato. En caso de adquirirse equipos nuevos (impresoras multifuncionales, computadores de escritorio y servidor) por parte de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar – MDN, el Contratista deberá tenerlos en cuenta para prestar el servicio de instalación y configuración. Así mismo, dicha información será remitida por parte del Supervisor del contrato al Contratista, con el fin de acordar cronograma de actividades sobre estos equipos.
	2	**PERSONAL PERMANENTE Y/O REQUERIDO EN LAS INSTALACIONES DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR — MDN Y HORARIO DE SERVICIO**
	2.1	**Coordinador de mesa de ayuda en sitio:** Profesional o Tecnólogo encargado de organizar el equipo de trabajo en sitio; responder por las solicitudes técnicas que lleguen a la mesa de ayuda, velando que las solicitudes de los funcionarios sean registradas en el software Microsoft System Center Service Manager como (Requerimientos o Incidentes) dando seguimiento diario de la situación de cada caso registrado, brindando atención a nivel nacional para lo cual deberá agendar las visitas técnicas requeridas y velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). De igual forma deberá colaborar con los usuarios para el registro de los casos, mientras se cubre la fase de aprendizaje por parte de los funcionarios de Despacho y administrativos. Deberá emitir los conceptos técnicos solicitados e informes de seguimiento y control propios del servicio de mesa de ayuda. **Agente Mesa de Servicio en sitio:** Tecnólogo o superior que apoya la coordinación de las visitas técnicas diarias solicitadas a nivel nacional velando por la atención y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, llevando un seguimiento constante y consecutivo para los requerimientos e incidentes de las solicitudes técnicas que lleguen a la Mesa de Ayuda, además deberá

		velar por el registro de todas las solicitudes de los funcionarios en el software de mesa de ayuda Microsoft System Center Service Manager. **Técnicos Mesa de ayuda en sitio:** Dos (02) tecnólogos o técnicos encargados de brindar apoyo, dar soporte técnico y llevar a cabo el mantenimiento correctivo de los bienes existentes en la sede de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar- MDN y de las demás oficinas ubicadas en Residencias Tequendama, o donde se encontrare ubicada la Dirección Ejecutiva, atender los incidentes y requerimientos de los funcionarios a nivel nacional por vía telefónica, correo electrónico y/o de forma remota en casos donde aplique, los cuales deberán ser ingresados al software de mesa de ayuda Microsoft System Center Service Manager. De igual forma deberá colaborar con los funcionarios para el registro de los casos, mientras se cubre la fase de aprendizaje por parte de los funcionarios de Despacho y administrativos. **Ingeniero, tecnólogo o técnico de servidores Certificado ATP Hewlett Packard Enterprise:** Ingeniero, tecnólogo o técnico encargado de administrar, ejecutar, diagnosticar, revisar e informar todo lo relacionado con las actualizaciones de firmware, drivers, soporte técnico preventivo y correctivo para los servidores de la entidad a nivel de hardware y software de herramientas aplicadas al hardware de los servidores. Además, deberá hacer los respectivos acompañamientos en las ventanas de mantenimiento para los servidores marca Hewlett Packard Enterprise relacionados en el Anexo No. 1 *"INVENTARIO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORAS, COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, ESCÁNER, UPS, SWITCHES, FAXPHONE, VIDEO BEAM A NIVEL NACIONAL, CHASIS C7000 G2 SERVIDORES Y PDUS UBICADOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ"*. Este perfil deberá estar en sitio dos (02) días a la semana en jornadas de ocho horas, cumpliendo una totalidad de (64) sesenta y cuatro horas mensuales para la administración y soporte de los servidores de la entidad durante la ejecución del contrato. Así mismo, agotadas dichas jornadas el soporte deberá realizarse en forma remota o si se requiere presencia en sitio por solicitud del supervisor del contrato.
	2.2	**Horario de prestación del servicio en la sede principal de la Entidad.** El servicio de mesa de ayuda deberá estar disponible en la sede principal de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar – MDN de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., durante la ejecución del contrato desde donde se coordinará y agendará el servicio de mesa de ayuda a nivel nacional. El horario del personal en sitio es el siguiente: **Coordinador de mesa de ayuda**: de 07:30 a.m. a 06:00 p.m. **Agente de mesa de servicio:** de 07:30 a.m. a 6:00 p.m. **Dos (2) técnicos de soporte**: de 07:00 a.m. a 06:00 p.m. El personal contará con una (1) hora de almuerzo. **Ingeniero, tecnólogo o técnico de servidores Certificado ATP Hewlett Packard Enterprise:** dos (02) días a la semana en jornadas de ocho horas, cumpliendo una totalidad de (64) horas mensuales para la administración y soporte de los servidores de la entidad durante la ejecución del contrato. Así mismo, agotadas dichas jornadas el soporte deberá realizarse en forma remota o si se requiere presencia en sitio. Cuando se necesite personal de soporte en horario adicional al establecido, el supervisor del contrato dará aviso de manera oportuna y no generará costo adicional para la

	Entidad. **Nota:** Para el mantenimiento preventivo y/o correctivo de servidores, el horario deberá ser programado de común acuerdo entre las partes mediante correo electrónico, previa autorización por parte del supervisor del contrato. Este mantenimiento se deberá llevar a cabo en ventanas de mantenimiento en horario no hábil, fines de semana y/o festivos, sin generar costos adicionales para la Entidad. (Este tipo de mantenimiento sólo aplica para la ciudad de Bogotá).
2.3	**Gestión de personal** El personal permanente y/o requerido en las instalaciones de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar-MDN, no podrá ser cambiado sin autorización previa del supervisor del contrato, así mismo la entidad se reserva el derecho de solicitar al Contratista el cambio de personal, si lo considera necesario para el cabal cumplimiento del objeto del contrato el nuevo personal deberá cumplir con el perfil descrito en el pliego de condiciones. En caso de ausencia temporal, el contratista deberá sustituir al personal de forma inmediata por personal idóneo de iguales o superiores condiciones de forma tal que no se vea afectado el servicio. Se entiende por ausencia temporal, las incapacidades médicas, vacaciones, licencias, compensatorios, permisos u otras situaciones de más de un (1) día. El contratista deberá coordinar las vacaciones, licencias y permisos del personal asignado para la prestación del servicio sin que ocasione traumatismos en la ejecución del contrato.
2.4	**Personal capacitado:** Es responsabilidad del contratista mantener actualizado al personal que conforma la Mesa de Ayuda en las últimas versiones de los productos de hardware y software que estén relacionados con el objeto del presente proceso contractual. Los costos del entrenamiento deberán ser asumidos por el contratista y el horario del mismo deberá ser diferente al especificado en el "**HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**" relacionado en el presente documento. El oferente deberá garantizar el personal suficiente, idóneo y necesario para la completa ejecución del objeto del contrato, sin que esto genere costo adicional para la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar – MDN.
2.5	**Emolumentos y gastos adicionales:** Los emolumentos y gastos de transporte, papelería, fotocopias, teléfonos, equipos de sistemas u otros de tipo logístico que el contratista llegare a necesitar para el debido cumplimiento del contrato, se consideran incluidos dentro de la propuesta final. El contratista garantizará la prestación del servicio a nivel nacional en donde se encuentren ubicados los despachos de la Jurisdicción Especializada, asumiendo todos los costos y gastos necesarios de personal técnico, tales como estadía, viáticos, alimentación, salarios, pago de prestaciones sociales, entre otros. Así mismo, todos los costos y gastos necesarios para el transporte de recibo y envío de los equipos objeto de mantenimiento correctivo, serán responsabilidad del Contratista, sin que esto genere costo adicional para la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar – MDN.
3	**MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO ENCLOSURE / SERVIDORES**
3.1	Servidores ubicados actualmente en Bogotá D.C.

		Mantenimiento correctivo servidores: El contratista deberá suministrar a todo costo los repuestos necesarios cuando se presente una falla dentro de la infraestructura del enclosure C7000 G2 y sus (16) Servidores G6 y G7, durante la ejecución del contrato. Así mismo si el repuesto no suple la falla el contratista deberá reemplazarlo definitivamente por un equipo nuevo de iguales o superiores características técnicas compatible con el chasis C7000 G2. **Mantenimiento preventivo servidores:** El contratista deberá elaborar el diagnóstico y su respectivo plan de trabajo detallado con el fin de presentar los requerimientos de actualización de firmware del Enclosure C7000 G2 y sus 16 servidores ProLiant BL460C generaciones G6 y G7 de igual manera los switch VC y SAN Switch para dejar en baseline (línea base) el firmware actualizado de acuerdo a las últimas recomendaciones entregadas por el fabricante. Este documento deberá ser concertado y entregado al supervisor del contrato en los primeros quince (15) días hábiles siguientes a la aprobación de la garantía única y de responsabilidad civil extracontractual. Actividades a realizar: - Verificar y asegurar las conexiones de red (tomas, cables, conectores). - Verificar y asegurar las conexiones internas de los equipos (cables, conectores, tarjetas). - Eliminar el polvo de los componentes internos (soplar y aspirar), utilizando las herramientas adecuadas para no activar los sistemas de detección instalados en el centro de cómputo. - Limpiar, ajustar y lubricar los ventiladores y cambiarlos si es necesario. - Limpiar y ajustar las fuentes de poder y cambiarlas si es necesario. - Lubricación de las partes mecánicas. - Chequear archivos de la IML, logs del enclosure, para determinar el estado general de los servidores. - Actualizar los drivers o firmware de los dispositivos de hardware del enclosure y/o servidores - Aplicar drivers y/o controladores a los sistemas operativos Windows Server y Linux - Revisión, verificación Y diagnóstico de las alarmas de hardware y corrección de las mismas validando la respectiva garantía por repuesto (Si aplica) - Reinicio de confianza (mínimo dos veces) por cada servidor. - Actualización de firmware del Onboard Administrator (O.A).última actualización recomendada por el fabricante. - Actualización de firmware de Virtual connect (VC) y SAN Switch, última actualización recomendada por el fabricante. - Actualización de firmware de cada uno de los servidores, última actualización recomendada por el fabricante. - Verificación del funcionamiento y operatividad de todo el enclosure C7000 G2, servidores generación G6 y G7 última actualización recomendada por el fabricante.
	3.2	Una vez finalizada la jornada de mantenimiento preventivo de los servidores, el contratista deberá entregar un informe de resultados de las actividades realizadas el cual deberá ser incluido en el informe mensual según el plan de trabajo acordado.
	4	**MANTENIMIENTO CORRECTIVO**
	4.1	El desarrollo del mantenimiento correctivo, se inicia con la apertura de una solicitud en el software de mesa de ayuda, es decir en el System Center 2012 R2- System Center Service Manager, el cual deberá ser asignado para que se atienda el incidente y/o requerimiento, previo se realice el diagnóstico y se tomen las medidas correspondientes

		para adelantar la atención si esta atención no se puede realizar de forma remota, se coordinará con un técnico en sitio, quien efectuará la verificación y corrección de la falla reportada por el funcionario. **Mantenimiento Correctivo Segundo Nivel:** Atención en sitio realizado por parte del personal de Mesa de Ayuda a nivel nacional con el apoyo del Área de Tecnologías de Información y Comunicación de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar – MDN, en caso de requerirse cuando no cuenten con los permisos propios de la infraestructura física. **Mantenimiento Correctivo Tercer Nivel:** Se refiere al cambio y/o arreglos de partes físicas por el contratista o el fabricante del equipo (en caso de garantía), estos cambios de partes, de equipos o de repuestos (nuevos, originales y/o homologados por el fabricante), deberán ser de iguales o superiores características a los originales. Este proceso debe estar autorizado por el supervisor del contrato. El cambio deberá quedar registrado en el software de mesa de ayuda: System Center 2012 R2- System Center Service Manager, incluyendo el concepto técnico respectivo, legalización de inventarios (numero placa) y proceso oportuno de reasignación o baja de inventario con el almacén de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar– MDN. Es necesario actualizar las hojas de vida de los equipos que se someten al mantenimiento correctivo en el software de mesa de ayuda: System Center 2012 R2 - System Center Service Manager, esta información deberá contener: los datos detallados de cada equipo, trabajos realizados, partes cambiadas, las recomendaciones preventivas del caso y los costos del mantenimiento, entre otros. El soporte de dicha actualización deberá ser incluido en el informe mensual presentado por el coordinador de la mesa de ayuda. Los costos que se generen serán asumidos por el contratista sin que represente costo adicional para la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar- MDN.
	4.2	El contratista deberá realizar el mantenimiento correctivo de acuerdo al Anexo No. 1, "EQUIPOS DE *CÓMPUTO, IMPRESORAS, COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, ESCÁNER, UPS, SWITCHES, FAXPHONE, VIDEO BEAM A NIVEL NACIONAL, CHASIS C7000 G2 SERVIDORES Y PDUS UBICADOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ"*, para lo cual deberá: - Diagnosticar la falla presentada - Determinar si se requiere el remplazo de la parte o su reparación - Cambiar la parte por una nueva o repararla e instalarla nuevamente si es el caso. - Realizar el reporte técnico. Cada mantenimiento dará origen a un caso registrado en el software de mesa de ayuda System Center 2012 R2 - System Center Service Manager.
	4.3	El contratista deberá realizar el respaldo de la información del usuario, contenida en el disco duro o cualquier otro medio de almacenamiento que posea el dispositivo que presenta la falla, cuando se requiera el remplazo o reparación de las partes que pongan en peligro dicha información. Así mismo, el contratista deberá instalar nuevamente todas las aplicaciones y dejarlas en perfecto funcionamiento como se encontraba antes de su reparación o cambio.
	4.4	El contratista deberá coordinar la garantía de los equipos de cómputo relacionados en el Anexo No. 1 *"INVENTARIO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORAS, COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, ESCÁNER, UPS, SWITCHES, FAXPHONE, VIDEO BEAM A NIVEL NACIONAL, CHASIS C7000 G2 SERVIDORES Y PDUS UBICADOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ"*, que aun la tengan, con el oferente que suministró los equipos y/o fabricante directamente y deberá realizar todo lo pertinente para reportarla, como son: pruebas de funcionamiento, envió de mensajes de error y evidencias que se soliciten para tramitar dicha garantía, además debe coordinar el envío del equipo con el funcionario, fabricante u oferente, al lugar requerido para su reparación, en este caso, el contratista deberá informar al Grupo Logístico de la DEJPM, con el fin de realizar el respectivo movimiento en el sistema de inventario SAP y cambiar temporalmente el

		responsable del bien. Se aclara que el costo de envió del bien afectado no será suministrado por el contratista, de lo cual se deberá llevar la información del caso a través del software de mesa de ayuda: System Center 2012 R2 - System Center Service Manager. Si la garantía del equipo supera los tiempos de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) el contratista deberá suministrar un equipo de respaldo provisional, este puede ser de segunda y debe contener las mismas características técnicas que supla perfectamente las necesidades del usuario, hasta tanto se solucione la falla. Los costos de envió del equipo de respaldo y demás costos que se generen serán asumidos por el contratista sin que represente costo adicional para la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar-MDN.
	4.5	El contratista deberá realizar la corrección de las fallas detectadas en el Anexo No.1 *"INVENTARIO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORAS, COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, ESCÁNER, UPS, SWITCHES, FAXPHONE, VIDEO BEAM A NIVEL NACIONAL, CHASIS C7000 G2 SERVIDORES Y PDUS UBICADOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ"*, y remplazará las partes defectuosas por repuestos nuevos, de iguales o superiores características, previa aprobación del supervisor del contrato, sin que represente costo adicional para la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar – MDN.
	4.6	En caso de que se deban retirar los servidores: equipos, dispositivos o componentes para repararlos, el contratista asumirá los gastos y riesgos de su traslado y deberá facilitar un equipo de similares características, durante el tiempo que sea necesario para resolver el inconveniente presentado. El contratista deberá informar por escrito al Grupo Logístico de la DEJPM y al supervisor, con el fin de realizar el respectivo movimiento en el sistema de inventario SAP y cambiar temporalmente el responsable del bien.
	4.7	El contratista deberá realizar la revisión y medición de la carga eléctrica a la que se encuentran conectados los equipos, en caso que se presenten daños por causa eléctrica y presentar las recomendaciones pertinentes en forma escrita al supervisor del contrato. La omisión de este trámite implicará que el contratista asuma la responsabilidad en la solución de la falla que se pueda presentar, sin costo alguno para la Justicia Penal Militar y Policial – MDN.
	4.8	Los repuestos asumidos por el contratista de los equipos de *cómputo, impresoras, computadores de escritorio, portátiles, escáner, ups, switches, faxphone, video Beam a nivel nacional, chasis C7000 G2 servidores y PDUS ubicados en la ciudad de Bogotá,* relativo al **Ítem de impresoras**; deberán ser los siguientes: repuestos o consumibles requeridos para la solución y/o reparación de las impresoras tales como cabezas de impresión, rodillos, piñonería, tarjetas lógicas, fuentes de poder, kits de mantenimiento, unidades fusoras, pickup-roller, separation-pad, paneles táctiles y demás que se consideren necesarios para el óptimo desempeño de las impresoras. Los elementos suministrados por la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar – MDN, son: cintas para las impresoras matriz de punto (Epson LX300 y LX350), tóner para las impresoras multifuncionales, unidades de imagen para las impresoras Lexmark Mx810, kits fotoconductores para las impresoras Lexmark X464 y resmas de papel únicamente.
	4.9	El contratista deberá suministrar un equipo de backup de los bienes descritos en el Anexo 1, cuando por motivos de catástrofe (fallas eléctricas, inundaciones, pérdida o robo entre otras), la Dirección Ejecutiva deberá realizar la reposición del bien y tramitar la correspondiente póliza del elemento asegurado según corresponda el caso. El contratista también deberá apoyar el trámite para la reclamación ante la Compañía Aseguradora, haciendo un concepto técnico de diagnóstico pormenorizado del bien afectado.
	4.10	El coordinador de la mesa de ayuda informará al supervisor del contrato designado por la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar – MDN, de cualquier cambio o retiro de partes de los equipos de cómputo, relacionados en el Anexo No. 1 *"INVENTARIO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORAS, COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, ESCÁNER, UPS, SWITCHES, FAXPHONE, VIDEO BEAM A NIVEL NACIONAL, CHASIS C7000 G2 SERVIDORES Y PDUS UBICADOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ"*, se incluye

		dentro de este servicio, las afectadas por daño que fueron cambiadas por el contratista directamente o por el fabricante, de las que se encuentran aún en garantía. La relación de partes cambiadas deberá ser presentada en el informe mensual a través del coordinador de mesa de ayuda.
	4.11	En caso que un bien de los descritos en el Anexo No. 1, no se pueda reparar o dejar en óptimas condiciones y sea más adecuado reemplazarlo, no se recibirá un equipo de segunda como solución definitiva, es decir, únicamente se recibe un equipo de backup de segunda, hasta tanto se realice el diagnóstico del bien reportado para dar cumplimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y así subsanar la falla en el tiempo acordado. Sin embargo, la solución definitiva se acepta cuando el contratista suministre un equipo nuevo con iguales o superiores características técnicas a las del bien afectado, el cual debe ser entregado dentro de un tiempo no mayor a 45 días hábiles, con su correspondiente factura original para ser ingresado al sistema de inventarios de la entidad (SAP). El equipo nuevo deberá someterse a la verificación y aprobación del supervisor del contrato para validar el cumplimiento de los requisitos técnicos.
	4.12	El contratista deberá dar respuesta y solución a la falla reportada dentro de las nueve (9) horas hábiles siguientes a la apertura del ticket y/o llamada de requerimiento para la ciudad de Bogotá y dieciocho (18) horas hábiles para dar respuesta y solucionar las fallas reportadas por los usuarios de fuera de Bogotá. De igual forma, se deberá dar respuesta y solución a la falla reportada dentro de las cuatro (4) horas siguientes a la llamada o apertura del ticket de incidente para la ciudad de Bogotá y nueve (9) horas para dar respuesta y solucionar las fallas reportadas por los usuarios de fuera de Bogotá. La respuesta significa el diagnóstico de la falla a través de la presencia directa por parte del técnico o tecnólogo profesional de soporte en sitio donde se encuentra el equipo a nivel nacional. En caso que el usuario no se encuentre disponible en este lapso para que se preste el servicio, el tecnólogo profesional de soporte asignado deberá registrar la novedad en el incidente o requerimiento previamente abierto, de tal forma que se notifique inmediatamente mediante correo electrónico al usuario que solicitó el servicio y quede ingresada la novedad, en el caso abierto en el software de Mesa de Ayuda con el fin de evitar posibles reclamaciones o infracciones a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
	4.13	Si no es posible dejar en normal funcionamiento el equipo objeto de la falla reportada por circunstancias de fuerza mayor, por motivos de daño o repuestos requeridos, entre otros, dentro de las nueve (9) horas hábiles para la ciudad Bogotá y veintisiete (27) horas hábiles a nivel nacional, deberá informarse al supervisor del contrato, caso en el cual el contratista deberá proveer un equipo backup dentro de las siguientes nueve (9) y dieciocho (18) horas hábiles, respectivamente, a su revisión inicial, es decir se aplica un tiempo máximo de dieciocho (18) horas hábiles en Bogotá, equivalentes a 2 días y cuarenta y cinco (45) horas hábiles equivalentes a 5 días fuera de Bogotá, para que el contratista coloque un equipo bajo su responsabilidad de iguales o superiores características técnicas. El equipo debe tener una etiqueta con el nombre de la empresa contratista, con el fin de poder identificarlo, hasta el momento en que se subsane el daño o se remplace definitivamente, sin costo adicional para la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar- MDN, de tal forma que se notifique mediante correo electrónico al usuario que solicitó el servicio y quede registrado el comentario en el caso abierto en el software de mesa de ayuda: System Center 2012 R2 - System Center Service Manager, con el fin de evitar posibles reclamaciones o infracciones en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
	4.14	Si dentro de cuatro (4) semanas calendario, siguientes a la instalación del equipo backup en la sede afectada no hay solución de la falla reportada al equipo perteneciente a la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar-MDN, el contratista deberá remplazarlo definitivamente por un equipo nuevo de iguales o superiores características.

		dentro de un plazo no mayor de (45) cuarenta y cinco días hábiles, sumado las 4 semanas calendario previstas para su reparación, sin costo adicional para la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar– MDN. El nuevo equipo debe ser entregado con su factura original de compra para ser ingresado al sistema de inventarios SAP. Cuando por razones de fuerza mayor se deba remplazar por un equipo de una marca diferente, la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar– MDN, se reservará el derecho de aprobar o no el cambio. Dichos cambios deben quedar registrados en el informe mensual.
	4.15	El contratista deberá realizar el mantenimiento correctivo en los Despachos Judiciales de la Justicia Penal Militar y Policial – MDN, ubicados en la ciudad de Bogotá y a nivel nacional de los equipos de cómputo, relacionados en el Anexo No. 1 *"INVENTARIO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORAS, COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, ESCÁNER, UPS, SWITCHES, FAXPHONE, VIDEO BEAM A NIVEL NACIONAL, CHASIS C7000 G2 SERVIDORES Y PDUS UBICADOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ"*, las veces que sea necesario y requeridos por el supervisor del contrato.
	4.16	Cuando algún componente de hardware haya sido reparado por el mismo daño en dos (2) oportunidades dentro de un período de dos (2) meses, el contratista deberá remplazarlo por uno nuevo de iguales o de superiores características, previa aprobación del supervisor y sin costo adicional para la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar– MDN.
	4.17	El contratista deberá reponer los elementos que sean necesarios para dejar en perfecto funcionamiento un bien tecnológico, cuando por una sola vez se haya demostrado que el mismo usuario realizó el uso inapropiado del bien, para lo cual el contratista deberá informar al supervisor del contrato y en coordinación con el Jefe de la dependencia donde se encuentra asignado el bien, se deberá brindar la asesoría y capacitación necesaria a los integrantes del grupo de trabajo o despacho judicial afectado, para que el bien pueda ser manipulado en forma adecuada. En caso de reincidencia, el contratista deberá reportar el caso al supervisor del contrato, quien, en conjunto con el Jefe de la dependencia de trabajo, deberá informar a la Dirección Ejecutiva, para dar inicio al trámite administrativo respectivo. Durante el proceso de investigación administrativa el contratista deberá reparar o colocar un equipo de iguales o superiores características.
	4.18	El contratista deberá realizar la eliminación segura de los datos cuando la trasferencia del equipo sea hacia un destino externo (equipo dado de baja, soporte con el fabricante, entre otros) o hacia una persona u oficina que no esté autorizada para acceder a la información. El despacho o funcionario directamente responsable de los datos contenidos en el computador o dispositivo electrónico, deberá asegurarse que los mismos han sido removidos de forma segura, previo a dejar en disposición del contratista el equipo. Dicho borrado deberá quedar consignado en el concepto técnico que se emita para la baja del bien. La relación de conceptos realizados debe quedar registrada en el informe mensual, especificando Despacho al que pertenecía el bien, ciudad, fecha de emisión del concepto, nombre del técnico que realizó la eliminación segura de los datos del equipo.
	5	**GARANTIA DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO**
	5.1	El contratista deberá garantizar el correcto funcionamiento después de realizado el mantenimiento correctivo y el soporte a los equipos de *cómputo (escritorio y portátiles), impresoras, escáner, ups, switches, faxphone, video Beam a nivel nacional, chasis C7000 G2 servidores y PDUS ubicados en la ciudad de Bogotá*. El correcto funcionamiento significa entregar al usuario el bien en las mismas condiciones previas al daño que originó el servicio; es decir, tiempos de respuesta, niveles de ruido, consumo de energía, compatibilidad con los suministros, entre otros.
	5.2	Controlar y gestionar la garantía de los equipos adquiridos por la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar– MDN y que requieran reparación o cambio de partes.
	5.3	El contratista se obliga que al finalizar el contrato no quedará ningún servicio sin atender, equipo alguno sin reparar o sustituir y deberá ofrecer un tiempo de dos (02) meses posteriores a la terminación de contrato, lo cual será verificado por el supervisor

		del contrato designado por la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar – MDN. Si existe un reporte de solicitud previamente creado antes de la fecha de la terminación del contrato, el contratista deberá asumir el costo de reparación y/o arreglo del bien reportado.
6.	**ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO – ANS**	
	6.1	El contratista debe generar incidentes o requerimientos de los servicios solicitados por los funcionarios de la Justicia Penal Militar y Policial – MDN, a través de correo, celular, teléfono, intranet, etc., en el software de mesa de ayuda: Microsoft System Center 2012 R2- System Center Service Manager, de forma que permita gestionarlos, solucionarlos y presentarlos como soporte de la gestión realizada.
	6.2	Atender los casos de soporte de acuerdo con los niveles de servicio: Alto, Medio y Bajo, establecidos por la Entidad, al recibir el incidente y/o requerimiento en el software Microsoft System Center 2012 R2- System Center Service Manager, en los tiempos máximos de respuesta, así: **REQUERIMIENTOS** En la ciudad de Bogotá: Alto: Hasta 9 horas hábiles Medio: Hasta 18 horas hábiles Bajo: Hasta 36 horas hábiles Fuera de la ciudad de Bogotá: Alto: Hasta 18 horas hábiles Medio: Hasta 36 horas hábiles Bajo: Hasta 54 horas hábiles **INCIDENTES** En la ciudad de Bogotá: Alto: Hasta 4 horas Medio: Hasta 9 horas Bajo: Hasta 18 horas Fuera de la ciudad de Bogotá: Alto: Hasta 9 horas Medio: Hasta 18 horas Bajo: Hasta 27 horas
	6.3	Una vez firmado el contrato se evaluará mensualmente o fracción correspondiente del cumplimiento de los niveles de servicio (ANS) mediante el aplicativo Microsoft System Center 2012 R2- System Center Service Manager según los siguientes requisitos: Formula de cumplimiento ANS: $x = \frac{(\#Casos\ cumplidos\ ANS * 1}{Total\ de\ casos\ registrad}$ Porcentaje (x) / Clasificación del servicio: >98% — Cumple >90%<=98% — Aceptable <=90% — No cumple **Cumple:** Los casos que cumplan son aquellos cuyo resultado de la fórmula de cumplimiento ANS estén por encima de 98%. **Aceptable:** Los casos que no cumplan los ANS deberán ser reportados e informados por el Coordinador de la Mesa de Ayuda al supervisor del contrato en el informe mensual con el respectivo análisis de causas y planes de mejora propuestos. **No cumple:** Los casos que no cumplan los ANS deberán ser reportados e informados por el Coordinador de la Mesa de Ayuda al supervisor del contrato en el informe mensual con el respectivo análisis de causas y planes de mejora propuestos, realizando un análisis individual a cada caso infringido y citando la respectiva acción de mejora.

6.4	La Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar- MDN, sólo hará excepción a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) cuando el repuesto o equipo no se pueda conseguir en Colombia, se estima que son circunstancias atípicas por el trámite de importación que se requiere, por lo cual el contratista deberá informar por escrito al supervisor del contrato sobre la necesidad de importación y la fecha estimada de llegada de los repuestos o partes, adjuntando la documentación pertinente y la legalización de su importación, con el fin de llevar control sobre el incidente y el tiempo de solución del mismo.
6.5	La Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar-MDN y el contratista, de común acuerdo podrán definir nuevos tipos de servicios, nuevas características, actualizar niveles de servicio y/o el tiempo máximo de solución del mismo.
6.6	Cuando se presente una falla en los servidores, el contratista deberá atender en sitio el incidente presentado con personal certificado y experimentado dentro del tiempo especificado en los ANS, para atender los problemas que se hayan reportado.
7.	**ACTUALIZACION DE HARDWARE Y SOFTWARE**
7.1	El contratista deberá actualizar el inventario de hardware y software de los equipos de *cómputo, impresoras, computadores de escritorio, portátiles, escáner, ups, suitches, faxphone, video Beam a nivel nacional, chasis C7000 G2 servidores y PDUS ubicados en la ciudad de Bogotá.* Durante la ejecución de los mantenimientos preventivos como correctivos, presentará un informe escrito al coordinador de la mesa de ayuda quien deberá anexarlo al informe mensual que presenta al supervisor del contrato.
7.2	Revisar el software instalado en los equipos para verificar que sea el software adquirido por la entidad y actualizar la hoja de vida de los equipos, sin costo adicional para la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar- MDN.
8.	**CONCEPTOS TECNICOS PARA REPOSICION DE EQUIPOS**
8.1	El contratista deberá elaborar los conceptos técnicos requeridos por el Área TIC, los cuales deberán contener los datos de identificación, fabricante del equipo y registro fotográfico de ser necesario. Adicionalmente, deberá solicitar como mínimo dos (2) cotizaciones de equipos para realizar el trámite de reposición ante la Aseguradora si es el caso, en un tiempo máximo de una semana a partir de la realización de la solicitud. Los elementos que sean entregados a Mesa de Ayuda sólo saldrán de allí en dos casos: El primero es arreglado, después de haber sido revisado, detectado el fallo y refaccionado. El segundo es con concepto técnico por una causal que sea aceptada por el supervisor del contrato. Los conceptos técnicos emitidos deberán ser relacionados en el informe mensual y anexados al mismo.
9.	**INSTRUCTIVOS, SOPORTE Y PROCEDIMIENTOS**
9.1	El contratista deberá realizar mínimo tres (3) instructivos, de los cuales debe entregarse evidencia de su realización y deberá anexarse al informe mensual que corresponda, en sistemas operativos y herramientas de oficina a los usuarios de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar – MDN, basado en las estadísticas de servicios con mayor tendencia registrados el System Center 2012 R2- System Center Service Manager, los cuales no deben haberse realizado con anterioridad. Para su realización deberá tenerse en cuenta que es el paso a paso producto de la realización del flujograma respectivo. Deberá tenerse en cuenta que deben estar redactados en un lenguaje sencillo y claro para comprensión fácil de los usuarios de la Dirección.
9.2	El contratista deberá atender y solucionar las llamadas relacionadas con los sistemas operativos y el software ofimático de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar–MDN. Dichos casos deben quedar relacionados en el informe mensual que corresponda.
9.3	El contratista deberá proveer mínimo los siguientes tipos de soporte: ✓ Instalación y reinstalación de software estándar e institucional así: SIIF, SIPOST, SAP, ACBSIETE, SIATH, SIGEP y demás sistemas de apoyo a las actividades de la Entidad. Soporte y mantenimiento de los equipos listados en el Anexo No. 1, "INVENTARIO DE EQUIPOS DE *CÓMPUTO, IMPRESORAS, COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, ESCÁNER, UPS, SWITCHES, FAXPHONE, VIDEO BEAM A NIVEL NACIONAL, CHASIS*

		C7000 G2 SERVIDORES Y PDUS UBICADOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ". ✓ Recuperación de información disponiendo y aplicando el software necesario, el cual será suministrado por el contratista. ✓ Restauración de información de usuario a partir del backup. ✓ Atención a fallas originadas por mal funcionamiento del software estándar y corporativo. ✓ Configuración nombres de máquina. ✓ Validación y ajuste de instalado versus el software adquirido y licenciado por la entidad. ✓ Configuración y soporte de teléfonos IP (equipos cliente). ✓ Eliminación segura de datos. Las actividades mencionadas deberán ser relacionadas en el informe mensual.
	9.4	El contratista deberá proveer soporte mínimo en las siguientes herramientas: ✓ Windows 7, Windows 10 o superior. ✓ Office 2010 o superior (Estándar y/o Professional). ✓ Microsoft Lync 2010 o superior (equipos cliente). ✓ Configuración de cuentas de correo Microsoft Outlook 2010 o superior (equipos cliente). ✓ Configuración de las cuentas de directorio activo (equipos cliente). ✓ Antivirus McAfee (equipos cliente). ✓ System Center 2012 R2. ✓ Soporte a usuarios en sitio de aplicaciones institucionales (actualización Java, Adobe Flash Player, navegadores de internet, entre otros)
	9.5	El contratista deberá actualizar y/o documentar los procesos de atención con el fin de construir una base de conocimiento, que permita optimizar la aplicación de procedimientos con resultados exitosos en soportes similares, entregando manuales de usuario a la finalización de la ejecución del contrato.
	9.6	El contratista deberá atender requerimientos de actualización del software de propiedad de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar - MDN, entregando los respectivos manuales para ser incluidos en la base de conocimiento.
	10.	**STOCK DE EQUIPOS Y REPUESTOS**
	10.1	El contratista debe mantener en las instalaciones de la Justicia Penal Militar y Policial – MDN durante el tiempo de ejecución del contrato, un stock de repuestos y el equipo que se describe a continuación para garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (soporte, reparación y puesta en funcionamiento) de manera inmediata, los cuales se podrán retirar de las instalaciones de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar– MDN al finalizar el contrato.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANT
1	Computador de escritorio con procesador Intel Core i5 segunda generación, 4GB RAM, DD 500 GB, monitor 19", teclado y mouse (Windows 7 Professional y Office estándar licenciados)	3
2	Monitor LCD de 19"	3
3	Teclado puerto USB	10
4	Mouse Óptico puerto USB	10
5	Impresora Láser monocromática marca Lexmark T-652 o superior con tóner nuevo.	2
6	Escáner doble cara dúplex resolución mínima de 300 DPI	1
7	Disco Duro 500 GB – SATA para PC	5
8	Disco Duro 500 GB – SATA para portátil	5
9	Switch 10/100/1000 POE administrables de 24 puertos	2
10	Sopladora, brochas, bayetillas, limpia pantallas, espumosos, limpia contactos, crema disipadora, grasa lubricante, aceite 3 en 1, alcohol isopropílico y demás elementos necesarios para realizar mantenimiento preventivo	1

11	Ponchadoras, ponchadoras de impacto y stock de 50 unidades de conectores RJ45	2
12	Multímetros	2
13	Juego de destornilladores equipos de mesa y portátiles	1
14	Detector de tonos de puntos de red	1
15	Galletas SATA para disco duro	2
16	Memoria DDR3 para PC	3
17	Memoria DDR3 para portátil	3
18	Disco externo 1 TB	4
19	USB de 32 GB	3
20	Probador de red	1
21	Video Beam	2

Nota: Todos los elementos deben permitir cumplir con los niveles de servicio solicitados por la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar- MDN y serán objeto de revisión periódica por parte del supervisor. El no tener este stock mínimo se entenderá como incumplimiento del contrato. Todos los elementos relacionados en este numeral deben estar disponibles y en forma permanente en las instalaciones de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar-MDN, desde el comienzo de ejecución del contrato y podrán ser revisados por parte del supervisor en cualquier momento durante la vigencia del mismo.
Al iniciar el contrato se debe levantar acta de presentación y puesta en sitio de los elementos del stock.

11.	**ELEMENTOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
11.1	El contratista deberá proveer de un (1) computador de escritorio completo con Sistema operativo Windows 7 Professional y/o superior, con software ofimático Office estándar 2010 o superior, licenciados por parte del contratista para cada persona en sitio de la mesa de ayuda que integra el equipo de trabajo, relacionado en el numeral **2** "***PERSONAL PERMANENTE Y/O REQUERIDO EN LAS INSTALACIONES DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR — MDN Y HORARIO DE SERVICIO***", de estas especificaciones técnicas. De igual forma debe proveer una impresora y los elementos de papelería requeridos por la mesa de ayuda para el correcto funcionamiento de la misma. **Nota:** Los equipos solicitados en el numeral **10. "*STOCK DE EQUIPOS Y REPUESTOS*"** no hacen parte del numeral **11.1 "*ELEMENTOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO*".**
11.2	El contratista debe suministrar dentro de los dos (2) primeros días de ejecución del contrato a la mesa de ayuda de cinco (5) teléfonos celulares con un plan mínimo de 2000 (dos mil) minutos mensuales de voz a todo operador y fijos a nivel nacional, estos equipos serán distribuidos a los (04) integrantes en sitio de la Mesa de ayuda, y un (01) celular al supervisor del contrato para revisión y dar seguimiento al alcance y cumplimiento del objeto contractual por parte del contratista y/o personal de Justicia Penal Militar y Policial si se llegara a requerir.
12.	**SOFTWARE PARA LA BUENA PRESTACION DEL SERVICIO**
12.1	La Justicia Penal Militar y Policial cuenta con el software System Center 2012 R2. Los módulos actualmente implementados son: Configuration Manager, Virtual Machine Manager, Service manager, Operation Manager y Data Protector Manager. De acuerdo con lo anterior y con el fin de seguir atendiendo los requerimientos y optimizando los procedimientos se requiere que el contratista emplee este software para registrar los requerimientos solicitados por la entidad, optimizar los procesos de despliegue de productos, realizar control de inventario y demás actividades realizadas por el servicio de mesa de ayuda. Los casos deben registrarse en el mismo instante de recepción del requerimiento o incidente y se debe suministrar al usuario el número de caso, que corresponderá al número del ticket que el sistema crea. Además de lo anterior, deberán ser referenciadas en el informe mensual que

	corresponda.
12.2	El contratista deberá disponer de un software antivirus debidamente licenciado diferente al Antivirus McAfee existente en Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar– MDN que cumpla una función similar y que sirva de soporte en la eventualidad que al usar el antivirus existente en la Dirección Ejecutiva no se pueda detectar y/o solucionar el problema de virus presentado. Sin perjuicio de lo anterior, se puede utilizar otro antivirus que cumpla una función similar de diagnóstico y corrección adicional en el (los) equipo(s) afectado(s), siempre que no conlleve costo adicional para la Entidad. Este antivirus no se dejará instalado en ningún equipo de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar– MDN puesto que únicamente se utilizará para detección y eliminación de un virus en la eventualidad que el antivirus de la Dirección Ejecutiva no logre combatir algún software malicioso.
12.3	El contratista deberá disponer de un software de recuperación de información debidamente licenciado que no signifique costo adicional para la Justicia Penal Militar y Policial – MDN, que efectúe recuperación de datos, para atender incidentes de equipos que reporten pérdida de información.
12.4	El contratista deberá disponer de un software de eliminación segura de datos debidamente licenciado que no signifique costo adicional para la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar– MDN, que efectúe la eliminación segura de datos. Lo anterior con el fin de poder eliminar los datos cuando la trasferencia del equipo sea hacia un destino externo (equipo dado de baja, soporte con el fabricante, entre otros) o hacia una persona u oficina que no esté autorizada para acceder dicha información.
12.5	El contratista dispondrá de mecanismos de contingencia ante fallas eventuales del software de gestión de solicitudes e incidentes.
13.	**REUNIONES E INFORMES**
13.1	El contratista con el supervisor del contrato realizarán una (1) reunión de seguimiento mensual a la ejecución del contrato, la cual se llevará a cabo en el área de Tecnologías de Información y Comunicación de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar– MDN y se levantará el acta respectiva firmada por ambas partes.
13.2	El Coordinador de la Mesa de Ayuda, presentará informe mensual con sus soportes los cuales deberán contener: el control de inventarios de hardware, software, estadísticas de servicios atendidos, relación y estado de garantías solicitadas, equipos a los que se les realizó mantenimiento preventivo y correctivo; el informe deberá ser entregado dentro de los primeros cinco (5) días calendario de cada mes así: • Informe No. • Contrato No. • Análisis de incidentes y/o requerimientos infringidos (relación detallada, tabla, gráfica, causas, plan de mejora) • Garantías • Conceptos técnicos • Equipos dados de baja • Mantenimientos preventivos para el caso de los servidores. • Actividades realizadas durante el mes de servidores de la entidad. • Inventario de hardware y software cuando se intervenga el equipo y haya sufrido cambios • Certificación acompañada del acopio documental soporte, de evidencia de destrucción de elementos reemplazados. • Reporte de costo total de cada uno de los mantenimientos correctivos presentados en el mes desglosando valor de partes, repuestos y equipos reemplazados según corresponda con su respectiva mano de obra discriminada. • Los demás ítems relacionados en estas especificaciones técnicas donde se especifique la inclusión dentro del informe y anexo de los soportes (si es del caso).
13.3	**INFORME FINAL DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO** El contratista deberá elaborar y entregar un informe final al término de ejecución del

		contrato, el cual debe abarcar como mínimo los siguientes aspectos: • Relación de equipos o partes cambiadas por garantía que se efectuaron durante la ejecución del contrato, esta relación debe ser lo más detallada posible, incluyendo fecha y número del incidente en el software de mesa de ayuda, equipo o parte, serial de la parte dañada, placa SAP, modelo, usuario final afectado, dependencia del usuario y fechas del cambio, empresa o contrato relacionado para el caso de las garantías, etc. • Relación de equipos de propiedad del contratista y que se encuentran en las instalaciones de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar-MDN, en calidad de stock, los cuales deberán ser retirados de las instalaciones en un plazo máximo de quince (15) días hábiles después de terminar la ejecución del contrato. • Relación de equipos de propiedad de la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar-MDN y que se encuentran en calidad de préstamo al contratista para la ejecución normal de la prestación del servicio de mesa de ayuda (teléfonos, puestos de trabajo, sillas, etc.), estos se deberán entregar al supervisor del contrato una vez finalizado. • Relación histórica de fechas de realización del mantenimiento preventivo para servidores, que se realizaron durante la ejecución del contrato. • Relación y entrega en medio magnético de los procedimientos y manuales de instalación de los aplicativos para usuario final que se atienden en la mesa de ayuda, que se hayan desarrollado en cumplimiento del contrato, ejemplo: procedimiento para cambio de equipo, configuración cuenta de correo, ingreso al dominio etc. • Entrega del recurso compartido que contiene aplicaciones, drivers y demás software requerido para el normal funcionamiento del servicio de mesa de ayuda. • Relación de los instructivos generados durante la ejecución del contrato, indicando su denominación, contenido, fecha de realización, entre otros. • Recomendaciones para la buena prestación del servicio de mesa de ayuda e ítems sugeridos para ofrecer un mejor servicio a los funcionarios de la entidad. • Análisis y recomendación por parte del contratista para la posible reposición progresiva del parque tecnológico de la Entidad.
14.	**CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**	
14.1	La prestación de los diferentes servicios por parte del contratista, se llevará a cabo conforme a los procedimientos, instructivos, guías, circulares y formatos emitidos por la Dirección Ejecutiva de la Justicia Penal Militar.	
14.2	Cuando existan solicitudes de usuarios que superen el alcance del objeto contractual, éstas se deberán escalar (trasladar) por escrito por parte del contratista, en un término no mayor a dos (2) días hábiles al supervisor del contrato, quien decidirá acerca del trámite a seguir.	
14.3	El contratista deberá cumplir las políticas de Tecnologías de Información y Comunicación del Sector Defensa.	
14.4	Las refacciones remplazadas por mantenimiento, daño o vida útil del mismo, serán recepcionadas por el contratista, con la finalidad de efectuar la disposición final de destrucción de los mismos, de acuerdo a la normatividad ambiental vigente de los elementos eléctricos y electrónicos y sus accesorios que con ocasión de los mantenimientos correctivos o preventivos, hayan sido retiradas y/o reemplazadas. Por lo anterior el contratista deberá hacer entrega al supervisor de la certificación acompañada del acopio documental soporte, que evidencie la destrucción de éstos elementos, actividad que deberá ser realizada por una empresa certificada por la autoridad ambiental competente, anexo y enunciado en el informe mensual que corresponda.	
15.	**AMPLIACIONES DEL SERVICIO SIN COSTO ADICIONAL**	
15.1	Soporte técnico y mesa de ayuda para nuevas instalaciones de la Justicia Penal Militar y Policial.	
16.	**COMPENSACIÓN**	
16.1	El contratista deberá ofrecer la matriz de compensación la cual describe el valor unitario de cada una de las actividades cotizadas para el presente contrato, dicha matriz no será	

	factor de evaluación, sin embargo en caso que la Dirección de la Justicia Penal Militar requiera retirar o incluir alguna de las actividades del contrato este será el valor que se tomará para realizar dichas actividades. Los servicios fijos contemplados son: • Personal de Mesa de Ayuda • Stock de equipos y repuestos • Mantenimientos correctivos • Soporte y administración de los servidores, racks todo incluido Los servicios por demanda serán: • Mantenimientos preventivos • Equipos activos y pasivos de red

YURIAN ALEXANDRA PEÑAGOS TORRES
Directora Ejecutiva (E)[1]

Elaboró: PD. Diana Carolina Reyes Pulido - Estructuradora Jurídica

[1] Resolución Ministerial No. 7075 de 02 de octubre de 2018, artículo 2°.