

 MUNICIPIO DE TULUÁ	ESTUDIOS PREVIOS		Código: F-220-04	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 08	Fecha de aprobación: 18 de enero de 2021	Página 1 de 7	

1. TÍTULO

CONTRATACIÓN DIRECTA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC EN LA ASISTENCIA A LOS CASOS DE SOPORTE TÉCNICO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN FINANCIERO SIIFWEB PARA LOS FUNCIONARIOS Y CONTRIBUYENTES EXTERNOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

El soporte técnico es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico, resaltando que en general los servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario a resolver determinados problemas con algún producto en vez de entrenar o personalizar.

El soporte técnico se relaciona con “la asistencia que brindan las entidades para que sus usuarios puedan hacer uso de sus productos o servicios. La finalidad del soporte técnico es ayudar a los usuarios para que puedan resolver ciertos problemas.

Por lo general, las dependencias relacionadas a las Tecnologías de la Información y Comunicación, cuentan con soporte técnico a disposición de sus usuarios. La atención se brinda por teléfono, a través de una mesa de ayuda o de manera presencial, mediante visitas del personal a las dependencias u oficinas de los usuarios. El soporte técnico puede contribuir a resolver los errores del software Siifweb.

El Departamento Administrativo TIC tiene como finalidad apoyar a las unidades administrativas de la Alcaldía Municipal de Tuluá, con el propósito de mantener la infraestructura tecnológica en condiciones óptimas, que permita a los funcionarios el buen desempeño y desarrollo de sus actividades diarias a través de los elementos tecnológicos que hacen uso.

La Administración Municipal cuenta dentro de su estructura con una plataforma tecnológica que administra la parte financiera de la Administración municipal y ésta a su vez no cuenta con un personal idóneo en la planta administrativa, por tal motivo se requiere contratar una persona para el desarrollo de la asistencia y soporte para tal plataforma en sus módulos de ingresos y rentas.

Estas dependencias financieras requieren de soporte técnico permanente sobre la plataforma tecnológica, el cual debe ofrecerlo y garantizarlo el Departamento Administrativo TIC (DATIC).

En la actualidad la administración cuenta con equipos de cómputo, los cuales deben estar en condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades diarias de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Tuluá y sus sedes externas, cada equipo debe contener configuraciones básicas y en unos casos debe contener una configuración específica para el manejo de la plataforma financiera.

Por lo anterior es importante para el desarrollo de estas actividades contar con personal que tenga capacidades comunicacionales idóneas, tales como escuchar y comprender la información, y las ideas expuestas en forma escrita o vía telefónica a problemas específicos, ya que los usuarios finales no manejan los conceptos técnicos y se debe lograr respuestas coherentes y lo más importante en la prestación de un servicio es dejar al usuario satisfecho.

Actualmente dentro de la planta de personal del Departamento TIC'S no existe personal suficiente, para cumplir con todos los requerimientos que se generan en soporte financiero, viéndose retrasados los tiempos de respuesta y afectando con ello los indicadores de gestión de la dependencia.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	ESTUDIOS PREVIOS		Código: F-220-04	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 08	Fecha de aprobación: 18 de enero de 2021	Página 2 de 7	

Por lo anterior expuesto el Departamento Administrativo TIC requiere contratar el personal suficiente que permita solucionar los casos presentados en relación a soporte financiero en el software del sistema de información financiero, por tal razón se hace necesario la contratación de una persona que cuente con la formación académica e idoneidad que permita dar solución a los casos presentados.

3. INFORMACIÓN DEL PROYECTO

3.1 PROGRAMA	N/A
3.2 NOMBRE PROYECTO	N/A
3.3 No. REGISTRO BPIM	N/A

4. IDENTIFICACION DEL OBJETO DEL CONTRATO O CONVENIO

CONTRATACIÓN DIRECTA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC EN LA ASISTENCIA A LOS CASOS DE SOPORTE TÉCNICO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN FINANCIERO SIIFWEB PARA LOS FUNCIONARIOS Y CONTRIBUYENTES EXTERNOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.

4.1 ALCANCE DEL CONTRATO O CONVENIO

Actividades	Entregables:	Evidencias:
1. Brindar soporte informático al sistema de información financiero SIIFWEB (módulo rentas e ingresos) a los funcionarios de la Administración Municipal.	Relación de los casos reportados por los usuarios a través de la mesa de ayuda y relación de las soluciones a los casos reportados por la mesa de ayuda	Informe de Contratista F-220-05 Diligenciado. Informe Ejecutivo a la finalización del contrato
2. Brindar soporte a contribuyentes externos del portal tributario (declaraciones industria y comercio, registro y actualización de datos de terceros) atendiendo y gestionando las solicitudes remotas y por correo electrónico.	Relación de los casos reportados por los usuarios a través de la mesa de ayuda y relación de las soluciones a los casos reportados por la mesa de ayuda	Informe de Contratista F-220-05 Diligenciado. Informe Ejecutivo a la finalización del contrato
3. Administrar la plataforma Mantis para reportar y gestionar los requerimientos e incidentes que se presenten en el sistema de información financiero SIIFWEB (módulo rentas e ingresos)	Relación de los casos reportados por los usuarios a través de la mesa de ayuda.	Informe de Contratista F-220-05 Diligenciado. Informe Ejecutivo a la finalización del contrato
4. Brindar apoyo informático al Departamento TIC en cualquier evento realizado dentro y fuera de la Administración Municipal que requiera el uso de elementos tecnológicos	Relación del apoyo técnico realizado	Informe de Contratista F-220-05 Diligenciado. Informe Ejecutivo a la finalización del contrato

Las actividades asignadas se harán de acuerdo al nivel y perfil del contratista

4.2 OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

Son deberes del Contratista además de las contenidas en el artículo 5° de la Ley 80 de 1993 las siguientes: 1. Cumplir con el objeto del contrato con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad. Por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno de El Contratista con El Municipio y en caso de subcontratos, no existirá vínculo laboral entre estos y el Municipio de Tuluá. 2. Desarrollar y cumplir el objeto del contrato, en las condiciones de calidad, oportunidad, y obligaciones definidas en el presente contrato. 3. El

 MUNICIPIO DE TULUÁ	ESTUDIOS PREVIOS		Código: F-220-04	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 08	Fecha de aprobación: 18 de enero de 2021	Página 3 de 7	

contratista se compromete a responder por todos y cada uno de los insumos, suministros, herramientas, inventarios y/o materiales que le sean puestos a su disposición para el desarrollo de sus actividades. 4. Se obliga a cumplir con el contrato en los términos establecidos por las disposiciones legales vigentes. 5. Asumir la dirección del contrato y cumplir con las especificaciones técnicas establecidas como responder por los defectos de la calidad de los servicios prestados. 6. Cumplir con todas las actividades del contrato de prestación de servicios profesionales en los tiempos establecidos. 7. Presentar informes de avance periódicamente o cada vez que el supervisor lo requiera. 8. Realizar los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. 9. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el Municipio a través del supervisor de este, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones. 10. Aplicar la normatividad vigente en gestión documental, tabla de retención documental del Departamento Administrativo TIC a todos de los documentos producidos en desarrollo sus actividades. 11. Entregar en archivo digital (formato Word y PDF) los documentos producidos en desarrollo sus actividades. 12. Aplicar los formatos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad. 13. Presentar un informe ejecutivo final que contenga todas las actividades realizadas durante la ejecución del contrato como requisito para el pago final. 14. Tomar las medidas de bioseguridad necesarias y acatar los protocolos emitidos por el Ministerio de Salud y Protección Social para la prevención del Coronavirus COVID-19 dependiendo de las actividades que realice como contratista.

Obligaciones del Municipio de Tuluá: El Municipio se compromete a: 1. Suministrar la información que previamente requiera el Contratista en relación con el objeto del presente contrato. 2. Exigir al Contratista la ejecución idónea y oportuna de las obligaciones del presente contrato. 3. Efectuar la supervisión y seguimiento del presente contrato. 4. Hacer las reservas presupuestales necesarias para garantizar el pago oportuno de conformidad con las normas pertinentes.

Obligaciones del Supervisor: La supervisión será ejercida por el secretario de Despacho, o quien este designe. Antes de suscribir el acta de inicio, deberá verificar que se cumplan con los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato. El supervisor deberá en primera instancia revisar el clausulado, verificar que el contrato cuente con el Registro Presupuestal correspondiente, que la garantía se encuentre debidamente aprobada, efectuar el cómputo de los plazos para la entrega de informes, determinar la fecha de vencimiento del contrato y concertar una reunión con el contratista para definir y suscribir el acta de inicio y demás aspectos que se consideren relevantes para la ejecución del contrato. En cumplimiento de esta función, el supervisor debe vigilar el oportuno y correcto cumplimiento del objeto contractual y todas las obligaciones inherentes del mismo, por lo que deberá reportar las novedades, cumplimientos, atrasos, incumplimientos, necesidades, viabilidad de prorrogas, adiciones, modificaciones al contrato y todo lo concerniente al contrato.

El supervisor tendrá hasta cinco (5) días hábiles para elaborar el respectivo informe de verificación de cumplimiento. Si transcurrido el término concedido al contratista para la entrega del informe de ejecución, este no hace entrega de las evidencias, el supervisor deberá requerir por escrito al contratista y al tercer requerimiento se notificará al alcalde. En todo caso, deberá aplicarse el procedimiento establecido por la Alcaldía de Tuluá en el Manual de Contratación.

4.3 AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDOS PARA EJECUCIÓN:

N/A

4.4 DOCUMENTOS TÉCNICOS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO:

N/A

5. CLASIFICACIÓN UNSPSC: La clasificación de los bienes y servicios, objeto del Proceso, son los siguientes:

Ítem:	Clasificación UNSPSC	Producto
1	81111811	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda.

6. TIPO DE CONTRATO O CONVENIO (Marcar con X)

 MUNICIPIO DE TULUÁ	ESTUDIOS PREVIOS		Código: F-220-04	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 08	Fecha de aprobación: 18 de enero de 2021	Página 4 de 7	

Obra	Consultoría o Interventoría	Suministro	Prestación de servicio X	Convenio Interadministrativo	Convenio de Asociación	Otro:
------	-----------------------------	------------	---------------------------------	------------------------------	------------------------	-------

7. MODALIDAD DE SELECCIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS

La modalidad de Selección del presente proceso es la de Contratación Directa, de conformidad con el artículo 2, No. 4 de la Ley 1150 de 2007 y el decreto 1082 de 2015, sobre contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales. Este tipo de contratos aplican para la prestación de servicios intelectuales.

8. VALOR ESTIMADO (Estudio de Mercado, Análisis de la oferta y la demanda)

Teniendo en cuenta que el mercado colombiano cuenta con ofertas en esta profesión se realizó el proceso de análisis del histórico de los contratos realizados por la Alcaldía de Tuluá relacionados a la clase: 81111811 – Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda. El siguiente análisis económico resume los contratos identificados.

Año	Entidad	Objeto	Plazo	Valor
2017	ANTIOQUIA - BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA - MEDELLÍN	Prestación de servicios como técnico de soporte nivel 1 de mesa de ayuda, para apoyar la solución a fallas de baja y media complejidad y además brindar asesorías puntuales a los usuarios internos acerca del uso de los servicios TI.	4 MESES	\$ 9,316,712
2017	VALLE DEL CAUCA - ALCALDÍA MUNICIPIO DE SEVILLA	Prestación de Servicios de apoyo y soporte técnico de Hardware y software en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Sevilla, Valle del Cauca.	6 MESES	\$ 13.000.000
2018	RISARALDA - E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL - APÍA	Prestación de servicios para la realización de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, impresoras y proyector de propiedad de la entidad, suministro y recarga de toners, tintas y demás repuestos.	10 MESES	\$ 29.150.000
2019	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	Prestación del servicio de mantenimiento a distancia, soporte técnico y actualizaciones del software SSUAT MDV Cloud Computing.	5 MESES	\$ 30.364.253
2020	CORPOCHIVOR - CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CHIVOR	Servicios de apoyo a la gestión para brindar soporte técnico a los recursos informáticos de la corporación autónoma regional de Chivor – corpochivor.	3 MESES	\$ 8.310.400
2021	GOBERNACION DEL QUINDIO	Prestar servicios de apoyo a la gestión a la secretaría tic para la atención y soporte de	45 días	\$2.597.000

 MUNICIPIO DE TULUÁ	ESTUDIOS PREVIOS		Código: F-220-04	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 08	Fecha de aprobación: 18 de enero de 2021	Página 5 de 7	

		requerimientos de hardware, software, instalación del sistema antivirus y pct en las diferentes dependencias		
--	--	--	--	--

Tabla: Proceso de Contratación realizados en la alcaldía de Tuluá, a través del Departamento Administrativo TIC para servicios relacionados a soporte técnico nivel i en hardware y software para los equipos de cómputo de la administración municipal.

Año	Entidad	Objeto	Plazo	Valor
2014	MUNICIPIO DE TULUA	Prestación de servicios de soporte técnico a través de la mesa de servicio service desk	SEIS (6) MESES	\$ 10.260.000
2016	MUNICIPIO DE TULUA	Prestación de servicios de soporte técnico nivel i según acuerdos de niveles de servicio de la administración municipal y mantenimiento preventivo y correctivo de trece a (13) ups de la alcaldía municipal de Tuluá.	DIEZ (10) MESES	\$ 31.000.000
2018	MUNICIPIO DE TULUA	Prestación de servicios de soporte técnico nivel I según acuerdos de niveles de servicio de la administración municipal	ONCE (11) MESES	\$ 45.250.000
2019	MUNICIPIO DE TULUA	Prestación de servicios de soporte técnico nivel I según acuerdos de niveles de servicio de la administración municipal	DIEZ (10) MESES Y QUINCE (15) DÍAS	\$ 46.688.950
2020	MUNICIPIO DE TULUA	Prestación de servicios para el soporte técnico nivel I de los equipos de cómputo pertenecientes a la administración municipal de Tuluá.	DIEZ (10) MESES Y QUINCE (15) DÍAS	\$ 49.226.667
2021	MUNICIPIO DE TULUA	Prestación de servicios de apoyo de soporte técnico nivel i en hardware y software para los equipos de cómputo de la administración municipal	CINCO (05) MESES	\$ 40.520.000
2021	MUNICIPIO DE TULUA	Prestación de servicios de apoyo de soporte técnico nivel i en hardware y software para los equipos de cómputo de la administración municipal	CUATRO (04) MESES Y QUINCE (15) DÍAS	\$ 37.053.000

El Departamento Administrativo TIC determinó el valor y la forma de pago del presente contrato, según el presupuesto asignado según el acuerdo No. 32 del 29 de noviembre de 2021 "POR EL CUAL SE EXPIDE EL PRESUPUESTO GENERAL DE RENTAS Y RECURSOS DE CAPITAL Y APROPIACIONES PARA LOS GASTOS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ, PARA LA VIGENCIA COMPRENDIDA ENTRE EL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2022" y con el estudio realizado a través de los contratos relacionados en el SECOP así como también el histórico de los contratos realizados por el municipio de Tuluá y que tienen relación al objeto del contrato, se determina el valor y forma de pago

 MUNICIPIO DE TULUÁ	ESTUDIOS PREVIOS		Código: F-220-04	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 08	Fecha de aprobación: 18 de enero de 2021	Página 6 de 7	

VALOR: El valor del contrato es de **NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS MCTE (\$9.800.000)**, valor que el Municipio pagará, previa entrega y recibo a satisfacción por parte del supervisor del informe de ejecución de las actividades relacionadas con el objeto del contrato y requisitos legales, el informe deberá estar acompañado del comprobante de pago que demuestre que el contratista se encuentra al día en el sistema de seguridad social y aportes parafiscales.

FORMA DE PAGO:

FORMA DE PAGO	VALOR	TIEMPO	VVALOR TOTAL
Tres pagos iguales, previo visto bueno del supervisor del contrato y presentación del informe de ejecución del pago de la seguridad social por parte del contratista.	\$ 2.800.000	3 meses	\$ 8.400.000
Un pago de quince días, previo visto bueno del supervisor del contrato y presentación del informe de ejecución del pago de la seguridad social por parte del contratista.	\$ 1.400.000	15 días	\$ 1.400.000
VALOR TOTAL DEL CONTRATO			\$ 9.800.000

PLAZO: El término de duración del presente contrato es **TRES (03) MESES Y QUINCE DIAS**, contados a partir de la firma del acta de inicio.

9. JUSTIFICACIÓN DE FACTORES DE SELECCIÓN DE LA OFERTA MAS FAVORABLE

9.1 Capacidad Jurídica: El Municipio de Tuluá requiere contratar personas naturales que presente certificación de mínimo sexto semestre en ingeniería en sistemas, electrónica, redes o software, título en técnico, tecnológico en actividades relacionadas con informática, software, hardware, redes de comunicación, entre otros y que tenga capacidad para contratar, que no esté incurso en causales de inhabilidad o incompatibilidad.

9.2 Experiencia: Experiencia relacionada de Seis (6) meses

9.3 Capacidad Financiera: N/A

9.4 Capacidad Organizacional: N/A

9.5 Factores de Evaluación: N/A

10. ANÁLISIS DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLO

No.	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (Que puede pasar y puede Ocurred)	Consecuencia de la Ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo
1	Específico	Interno	Contractual	Operacional	Inasistencia a los casos reportados	Retrasos en las actividades de los usuarios	1	Riesgo Bajo	4
2	Específico	Interno	Contractual	Operacional	servicio de soporte técnico deficiente, fallas en instalaciones y configuración de software financiero	Mal funcionamiento del Sistema de Información Financiero	3	Riesgo Bajo	4
3	Específico	Interno	Contractual	Operacional	No suministrar información requerida para el cumplimiento de las actividades por parte del contratista	Mal funcionamiento e incumplimiento del contrato	3	Riesgo Bajo	4

					Impacto después del Tratamiento			
No.	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento / Controles a ser implementados		Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo	Categoría
1	A	Contratista	Verificación del cumplimiento en solución los tickets reportados.		2	Riesgo Bajo	4	4
2	B	Contratista	Verificación del funcionamiento del software		2	Riesgo Bajo	4	4
3	A	Municipio Contratista de Tuluá	Verificar el suministro de información relacionada a las actividades del contrato		2	Riesgo Bajo	4	4

 MUNICIPIO DE TULUÁ	ESTUDIOS PREVIOS		Código: F-220-04	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 08	Fecha de aprobación: 18 de enero de 2021	Página 7 de 7	

					Monitoreo y Revisión	
No.	¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	¿Cómo realiza monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	No	Supervisor	Desde el inicio del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento al cumplimiento de las actividades	Mensual
2	No	Supervisor	Desde el inicio del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento al cumplimiento de las actividades	Mensual
3	No	Supervisor	Desde el inicio del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento al cumplimiento de las actividades	Mensual

11. IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE LAS CLAUSULAS EXORBITANTES, APLICACIÓN Y SUS EFECTOS

De conformidad con el Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública se pacta según lo establecido en la ley 80 de 1993, que en caso de presentarse alguna situación el Municipio de Tuluá aplicará las siguientes Cláusulas Exorbitantes: (i) caducidad, (ii) interpretación, (iii) modificación y (iv) terminación unilateralmente en el contrato celebrado.

12. MECANISMOS DE COBERTURA

Conforme a los artículos 2.2.1.1.1.6.3 y 2.2.1.2.1.4.5 del Decreto 1082 de 2015, no se exigirá la constitución de garantías, ya que el riesgo se controla al establecer la modalidad de pago por cumplimiento de actividades mensuales pactadas y sujetar la cancelación de las mismas a la aprobación por parte del supervisor del contrato y de los informes mensuales de actividades.

13. ACUERDO COMERCIAL

Los procesos de contratación en las modalidades directa ni el de mínima cuantía están cobijados por Acuerdos Comerciales Internacionales o Tratados de Libre Comercio.

14. CONSTANCIA DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE ANÁLISIS DE LAS ENTIDADES ESTATALES

Se deja constancia que el Municipio de Tuluá cumplió con el deber de análisis para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo.

PROCESO RESPONSABLE	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LAS TIC	
NOMBRE DE RESPONSABLE	FRANCISCO ADRIAN OSSA SANCHEZ	FIRMA: 
CARGO	DIRECTOR	
FECHA DE ESTUDIO	Septiembre 01 de 2022	
Transcriptor	Jhon Stick Tumbaqui Cardona	Vo. Bo. 
Revisó	Francisco Adrián Ossa Sánchez	Vo. Bo. 
Gestión proyectos	N/A	Vo. Bo. N/A