1. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA NECESIDAD	
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD	El Instituto Colombiano Agropecuario "ICA" a través de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, requiere contratar la "**RENOVACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO PARA LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE MESA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO"**
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	El Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, es un establecimiento público de orden Nacional con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, que para el cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 1840 de 1994 compilado por el Decreto 1071 de 2015, a través del Decreto 4765 de 2008 y el Acuerdo 002 de 2009, podrá ejercer sus actividades directamente o por intermedio de personas jurídicas oficiales o particulares, mediante delegación, contratación o convenios. Dentro de la Estructura del ICA, se encuentra la Oficina de Tecnologías de Información - OTI, que de conformidad con el artículo 17 del Decreto 4765 de 2008, tiene entre otras funciones las de: "1. Asesorar a la Gerencia General en la definición de las políticas, planes, programas y procedimientos relacionados con la plataforma tecnológica, y el uso de los diferentes medios de comunicación masivo, que contribuyan a incrementar la eficiencia y eficacia en las diferentes dependencias del Instituto, así como garantizar la calidad en la prestación de los servicios. 2. Diseñar, orientar, evaluar y actualizar las políticas, planes, programas, proyectos y procedimientos relacionados con la plataforma tecnológica del Instituto. 3. Investigar sobre los avances tecnológicos para incorporarlos en el Instituto con el fin de mejorar y optimizar sus procesos productivos. 4. Dirigir y hacer el seguimiento de los desarrollos, el mantenimiento y soporte del sistema integrado de información del Instituto, velando por la funcionalidad, confiabilidad, oportunidad y seguridad de la operación del software, hardware y comunicaciones para el cumplimiento de la misión de este". En virtud de lo anterior, la OTI se encarga de diseñar, orientar, evaluar y actualizar las políticas, planes, programas, proyectos y procedimientos relacionados con la plataforma tecnológica del Instituto y de investigar sobre los avances tecnológicos para incorporarlos en el Instituto con el fin de mejorar y optimizar sus procesos productivos. Ahora bien, el Instituto Colombiano Agropecuario- ICA, a través de la Oficina Tecnologías de Información, requiere contratar RENOVACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO PARA LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE MESA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos misionales y atendiendo las directrices impartidas en la política de Gobierno digital, se han implementado estrategias que permiten atender los requerimientos de los usuarios de una manera eficiente, soportados en el uso de herramientas tecnológicas adecuadas, que permitan "La construcción de un Estado eficiente, transparente y participativo y que preste

mejores servicios mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)".

Que conforme a los nuevos esquemas de computación actualmente presentes en el mercado y el constante avance tecnológico, cada día es más necesario contar con plataformas tecnológicas estandarizadas encargadas de ofrecer beneficios de colaboración y acceso desde cualquier lugar, facilitando la interacción en línea y la productividad de la entidad.

Aunado a lo anterior, el ICA a través de la Oficina de Tecnologías de Información, requiere para el cumplimiento de su misión, mantener funcional y estable la plataforma tecnológica de la entidad, para esto, instaló un sistema de Mesa de Ayuda, el cual permite mantener registro y documentación de cualquier tipo de incidente o requerimiento, gestionar el inventario tecnológico, atender a los funcionarios a nivel nacional (atención en sitio o de forma remota), respecto a daños tecnológicos y generar un único punto de contacto para cualquier solicitud de índole técnico.

En virtud de lo anterior, se requiere contratar la renovación del soporte técnico y mantenimiento para la herramienta tecnológica de mesa de servicios del Instituto Colombiano Agropecuario, por medio de la cual se provee a los funcionarios de la entidad en todas sus sedes y personal externo, un punto único de contacto donde se gestiona y se da solución a todas las posibles incidencias y requerimientos relacionados con las TIC´s y aplicativos misionales (SIGMA, SIMPLIFICA, SNRI, SISLAB, entre otros) que puedan llegar a afectar el correcto funcionamiento de la infraestructura informática actual, o tramites de los diferentes procesos que manejan los aplicativos misionales.

Que al respecto, el ICA ha venido contando con suscripciones anuales del servicio Discovery Advantage IT-HELP-CENTER por LEVERIT COLOMBIA S.A., identificada con NIT. 900.039.083-5, a continuación se relacionan los contratos previos:

NUMERO	OBJETO	PLAZO EJECUCION
GC-191-2012	ADQUISICION DE LICENCIAS CON EL FIN DE ACTUALIZAR LAS LICENCIAS DISCOVERY ON DEMAND + HELP DESK SOPORTE Y MMIENTO SOFTWARE PARA LA ADMINISTRACION DE ACTIVOS INFORMATICOS Y MESA DE AYUDA	22 OCTUBRE DEL 2012 - 21 OCTUBRE DE 2013
GGC-114-2013	ADQUISICION DE LICENCIAS DISCOVERY ADVANTAGE + SERVICE DESK Y CARACTERIZACION DEL PROCESO SISTEMA NACIONAL DE INDENTIFICACION DE INFORMACION DEL GANADO BOVINO EN LA MESA DE SERVICIOS. AMPLIACION DE LA COBERTURA DE CAPTURA DE INVENTARIOS PARA LA ADMINISTRACION DE ACTIVOS	23 SEPTIEMBRE DEL 2013 - 23 DICIEMBRE DE 2014

	INFORMARTICOS.	
GGC-241-2015	ADQUISICION Y RENOVACION DE LAS LICENCIAS DISCOVERY SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA ADMINISTRACION DE ACTIVOS INFORMATICOS Y MESA DE AYUDA	26 OCTUBE DE 2015 - 26 OCTUBRE DE 2017
GGC-168-2017	ADQUISICION Y RENOVACION DE LAS LICENCIAS DISCOVERY SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA LA ADMINISTRACION DE ACTIVOS INFORMATICOS Y MESA DE AYUDAS	24 NOVIEMBRE DE 2017 - 30 DICIEMBRE DEL 2017
GGC-111-2019	RENOVACION DE LICENCIAS DISCOVERY,MIGRACION DE PRODUCTO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA LA ADMINISTRACION DE ACTIVOS INFORMATICOS Y MESA DE AYUDA	19 OCTUBRE DE 2019 - 20 NOVIEMBRE 2019
GGC-106-2021	RENOVACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PARA LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE MESA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO	18 MAYO 2021 - 30 DICIEMBRE DE 2021

Adicionalmente la licencia de la mesa de servicios Discovery Advantage IT-HELP-CENTER se han agregado nuevas áreas de trabajo los cuales permitirán tanto a los usuarios internos como externos continuar con el único punto de atención en cuanto a la gestión, documentación y cierre de las solicitudes realizadas por los usuarios.

Resulta oportuno mencionar que LEVERIT COLOMBIA S.A., identificada con NIT. 900.039.083-5, según lo dispuesto en su objeto social, se encuentra autorizada para realizar la PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES, TECNICOS, PREVENTIVOS, CORRECTIVOS, ASESORIAS, CONSULTORIAS Y DEMAS SERVICIOS INFORMATICOS. Así mismo y no menos importante, LEVERIT COLOMBIA S.A. cuenta con la exclusividad del servicio Discovery Advantage IT-HELP-CENTER, lo cual corresponde a la necesidad requerida por el ICA, prueba de ello es el CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO expedido por el MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA según radicado No. 1-2006-19017.

Así las cosas, LEVERIT COLOMBIA S.A. es la única empresa que puede prestar el servicio de **RENOVACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO PARA LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE MESA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO,** conforme a la necesidad existente en la Entidad respecto del producto Discovery Advantage IT-HELP-CENTER.

La presente contratación se encuentra incluida en el plan de adquisiciones de la entidad para la vigencia fiscal del año 2022.

<table>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td>1.3 SOPORTES DE LA NECESIDAD</td><td>Los documentos que soportan la necesidad son:
➢ Certificado de Exclusividad producto software de mesa de ayuda.
➢ Certificado de Licencia.
➢ Cotización por parte del proveedor con los valores de la renovación de los productos adquiridos.
➢ CDP</td></tr>
<tr><td>1.4 FUNDAMENTOS REGULATORIOS</td><td>Constitución Política de Colombia
Ley 80 de 1993
Ley 1150 de 2007
Ley 1474 de 2011
Decreto 4765 de 2008
Decreto 1082 de 2015
Demás normas concordantes y/o que modifiquen, aclaren o regulen las anteriores.</td></tr>
<tr><td colspan="2">2. ASPECTOS TÉCNICOS</td></tr>
<tr><td>2.1. OBJETO DEL CONTRATO</td><td>RENOVACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO PARA LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE MESA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO</td></tr>
<tr><td>2.2 CÓDIGO UNSPSC DEL OBJETO A CONTRATAR</td><td>El objeto del proceso está codificado en el Clasificador de Bienes y Servicios UNSPSC así:
<table>
<tr><th>SEGMENTO</th><th>FAMILIA</th><th>CLASE</th><th>PRODUCTO</th><th>NOMBRE</th></tr>
<tr><td>81000000</td><td>81110000</td><td>81112500</td><td>81112501</td><td>Servicio de licencias del software del computador</td></tr>
<tr><td>43000000</td><td>43230000</td><td>43231500</td><td>43231501</td><td>Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>2.3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</td><td>Las especificaciones técnicas mínimas requeridas para el proceso se relacionan en el <u>Anexo No. 1. Especificaciones Técnicas</u></td></tr>
<tr><td>2.4 OBLIGACIONES ESPECIFICAS</td><td>• Entregar el documento de la adquisición de uso de las licencias de software Discovery.
• Desarrollar las actividades contratadas dentro del plazo establecido por el Instituto en coordinación con el (los) supervisor(es) del contrato.
• Entregar informe mensual, durante la vigencia del contrato y la vigencia de la póliza de soporte, que contenga todos los detalles de la prestación del servicio de soporte, documentando la solución a cada incidente a los interesados del ICA.
• Garantizar la protección de la información sensible, contra acceso y divulgación no autorizado.
• Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte del Instituto y/o por el (los) Supervisor(es) del presente contrato.
• Ejecutar el contrato asegurando un servicio de primera calidad, teniendo en cuenta las actividades, e ítems determinados por el INSTITUTO, conforme a los requerimientos incluidos en las especificaciones técnicas.</td></tr>
</table>

	• Cualquier cambio en las características técnicas del servicio deberán ser coordinadas con el supervisor del contrato, contar con su previa aprobación y quedar plasmadas en documento escrito. • Abstenerse de adelantar actividades no previstas contractualmente, ni realizar cambios de especificaciones, sin la aprobación del supervisor del contrato por parte del INSTITUTO, pues estas no serán canceladas al CONTRATISTA si no contaron con el visto previo del supervisor y hayan sido legalizadas las modificaciones ante el INSTITUTO. • Manejar la debida confidencialidad respecto a la información y los documentos a los que tiene acceso en desarrollo del objeto contractual. • Cualquier daño causado directa e indirectamente en las instalaciones del INSTITUTO, deberán ser subsanados de forma inmediata sin costo adicional para la Entidad. • Asegurar el correcto desarrollo del objeto contractual, y todo lo que se requiera para ello; el servicio de transporte para el traslado de equipos, materiales, elementos y personal destinado a la ejecución del contrato, lo cual estará a cargo del CONTRATISTA. • Cumplir con las actividades que se deriven del objeto y naturaleza del contrato, de conformidad con las características y condiciones técnicas establecidas en la propuesta, los estudios previos y demás documentos que sirvieron como insumos para la contratación.
REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES	Conforme a lo señalados en el **Artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto 1082 de 2015** *"Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes, se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación".* Debido a lo anterior, siendo el Ministerio del Interior en su Dirección Nacional de Derechos de Autor., el único organismo de acreditación del país, el cual dispuso en el Certificado de Registro de Soporte Lógico – Software (Libro 13, Tomo 16, Partida 468) registrada el 18 de septiembre de 2006, la propiedad intelectual de la librería de desarrollo, que proporciona la descripción de la obra: *"Software para la administración de PCS en red, control remoto, inventarios de hardware y software, políticas de restricción, medidas de tiempo de uso de los programas, instalaciones masivas, tareas masivas, alarmas de cambios, mesa de ayuda, detección de archivos por extensiones, exploración remota, borrador de archivos, generación de encuestas, generación de reportes."*
a. CARACTERÍSTICAS DE SELECCIÓN	Prestación de un Servicio / Modalidad de Selección Contratación Directa.

3. ASPECTOS ECONÓMICOS

3.1 VALOR PROYECTADO DE CONTRATACIÓN

El valor máximo estimado para la presente contratación asciende a la suma de DOSCIENTOS CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES MIL CINCUENTA Y SEIS PESOS M/CTE (204.833.056) IVA incluido y todos los impuestos, gastos, tasas, contribuciones, costos, gastos y demás erogaciones en que deba incurrir el contratista para el cumplimiento del objeto del presente proceso; la necesidad se encuentra incluida en el plan anual de adquisiciones aprobado para la entidad en la presente vigencia.

3.2 JUSTIFICACIÓN Y SOPORTES VALOR PROYECTADO

Teniendo en cuenta que estamos frente a un proceso de contratación directa por la exclusividad del servicio de renovación del soporte técnico de la herramienta de mesa de servicio del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, de conformidad con lo establecido en el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, la justificación y soporte del valor a contratar se encuentra determinado por la propuesta económica, que suministró Lever IT, establecimiento que ostenta la exclusividad en el territorio colombiano, para proveer el servicio.

3.3 CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

CDP No	RUBRO	OBJETO	VALOR	VALOR A AFECTAR
22922	C-1799-1100-2-0-1799065-02	Renovación del soporte técnico para la herramienta tecnológica de mesa de servicios del instituto colombiano agropecuario	$ 205.792.649	$204.833.056

3.4 FORMA DE PAGO SUGERIDA

- La suma de **TREINTA Y TRES MILLONES CIENTO OCHENTA Y TRES MIL CIENTO CINCUENTA PESOS M/CTE ($33.183.150)** correspondientes al ítem de Horas de Servicio para atención de requerimientos y configuración, la cual será cancelada de forma mensual por cada servicio prestado conformidad con el número de horas previamente aprobadas por el supervisor junto con la documentación correspondiente, previa presentación de la factura, junto con la certificación de aportes a parafiscales y seguridad social.
- La suma de **TREINTA MILLONES CIENTO OCHENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS VEINTIDÓS PESOS M/CTE ($30.182.922)** correspondientes al ítem de servicio de activación de consolas ITHC, la cual será cancelada de forma mensual por cada servicio prestado conformidad con el número de consolas previamente aprobadas por el supervisor junto con la documentación correspondiente, previa presentación de la factura, junto con la certificación de aportes a parafiscales y seguridad social.

- La suma de **CIENTO CUARENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS ($141.466.984)** correspondientes al ítem de renovación de soporte y mantenimiento ITHelpCenter y carga de servicios DNS, la cual será cancelada en un sólo pago al recibir la carta de confirmación de la renovación contrato de soporte y mantenimiento Discovery ITHelpCenter para 3250 Licencias por 1 años, Cargo servicio DNS para 500 usuarios por 1 años, previa presentación de la factura e informe de actividades realizadas por parte del contratista, debidamente aprobado por el Supervisor del contrato, junto con la certificación de aportes parafiscales y seguridad social.

4 ASPECTOS GENERALES	
4.1 LUGAR DE ENTREGA DE LOS BIENES Y/O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO	El lugar de ejecución e instalación del objeto contratado en este proceso de selección será prestado en la Carrera 68 A # 24B-10 Torre 3 – Piso 8.
4.2 PLAZO ESTIMADO DE EJECUCIÓN Y JUSTIFICACIÓN.	El plazo de ejecución del presente contrato será hasta el 30 de diciembre del 2022, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento y cumplimiento de los requisitos establecidos para la legalización y ejecución del Contrato.
4.3 SUPERVISOR DEL CONTRATO	Cargo: Jefe Oficina de Tecnologias de la Información Nombre: Carlos Alberto Pinto Hurtado Teléfono: 7563030 - 3860 Correo Electrónico: Carlos.pinto@ica.gov.co

5 ANÁLISIS DEL RIESGO

Anexo. No. 2. Matriz de Riesgos

6 GARANTÍAS

El contratista garantizará el cumplimiento de las obligaciones que adquiere por este contrato, mediante la constitución de Garantía Única a favor del **Instituto Colombiano Agropecuario – ICA**, con una compañía legalmente establecida en Colombia, cuya póliza matriz se encuentre debidamente aprobada por la Superintendencia Financiera o a través de un patrimonio autónomo o garantía Bancaría, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1150 de 2007 y decreto reglamentario 1082 de 2015 debiendo incluir como riesgos amparados los siguientes:

Cumplimiento del contrato: Amparo que cubre a la Entidad Estatal de los perjuicios derivados de: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista, para garantizar el pago de multas y demás sanciones que se le impongan, en cuantía equivalente al 20% del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más.

Calidad del Servicio: para garantizar la calidad del servicio prestado, en cuantía equivalente al 20% del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y seis (06) meses más. Este amparo cubre a la Entidad Estatal por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado.

Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales. Amparo que debe cubrir a la Entidad Estatal de los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones laborales del contratista derivadas de la contratación del personal utilizado en el territorio nacional para la ejecución del contrato. En los términos del Artículo 2.2.1.2.3.1.13., del Decreto 1082 de 2015, en cuantía equivalente al 5% del valor total del contrato y con una vigencia igual al plazo duración del convenio y tres (3) años más. Término que para la respectiva aprobación se contará a partir de la fecha de perfeccionamiento del contrato y se actualizará conforme fecha de suscripción del acta de inicio.

Responsabilidad Civil Extracontractual. Por un valor equivalente a 200 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y doce (12) meses más. Este riesgo ampara cualquier daño causado a terceros como consecuencia de la ejecución del contrato, en la zona de trabajo. Este riesgo deberá constituirse a partir de la fecha de suscripción del contrato.

7 ANEXOS

1. Anexo 1. Especificaciones Técnicas
2. Anexo 2. Matriz de riesgos.
3. Anexo 3. Certificado de exclusividad por parte del proveedor.
4. Anexo 4. CDP
5. Anexo 5. Cotización de LeverIT.
6. Anexo 6. Certificado de Licencias.
7. Anexo 7. Derechos de Autor.
8. Anexo 8. Documentos del contratista:
    a) Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal.
    b) Certificados de antecedentes disciplinarios, judiciales, medidas correctivas y fiscales del representante legal.
    c) Hoja de vida de la función pública.
    d) Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio.
    e) Propuesta debidamente firmada y con vigencia mínima de un (1) mes.
    f) Registro Único Tributario (RUT) de la Empresa.
    g) Registro Único de Proponentes o estados financieros del año anterior.
    h) Certificados de antecedentes disciplinarios y fiscales de la Empresa.
    i) Certificación de pagos de aportes a seguridad social y parafiscales, en caso de que dicha certificación esté suscrita por el revisor fiscal, deberá anexar documento de identificación del Revisor Fiscal, tarjeta profesional, antecedentes disciplinarios, judiciales, fiscales y de la Junta Central de Contadores
    j) Certificación bancaria.

Atentamente,

CARLOS ALBERTO PINTO HURTADO

Firmado digitalmente por CARLOS ALBERTO PINTO HURTADO
Fecha: 2022.11.15 14:00:45 -05'00'

Carlos Alberto Pinto Hurtado
JEFE OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN

Elaboró: Dimelza Carolina Rozo Castro – Contratista OTI