DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC
230.20.1

Tuluá, 19 de mayo de 2023

Señor
CARLOS JOSE ALBARAN ROMERO
Representante Legal
LEVERIT COLOMBIA S A
NIT 900.039.083-5
Av El Dorado No. 68C 61 Of 826
Tel: 57 1 427 6047 Móvil: 3168340715
Bogotá – Colombia

Asunto: Invitación a Presentar Oferta

Cordial saludo,

Dando cumplimiento a los lineamientos fijados en el Decreto 1082 de 2015; el Municipio de Tuluá se permite realizar la invitación para el siguiente contrato de prestación de servicios:

OBJETO: RENOVACION DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE DISCOVERY ADVANTAGE + SERVICE DESK POR SIETE MESES.

Los servicios informáticos, tecnológicos y de comunicaciones representan una parte muy importante para llevar a cabo los procesos de la Entidad; es por ello que los usuarios demandan un servicio de calidad, ágil, eficiente, continuo y oportuno para aumentar la eficiencia y el cumplimiento de los niveles de acuerdos de servicio.

Dentro de las Políticas de Operación del Departamento Administrativo TIC contenidos en el documento con código OD-230-04 aprobados por el Sistema de Gestión de Calidad SIGI con fecha última de aprobación del 13 de abril de 2018 y el cual han sido establecidas con el fin de garantizar la prestación de un buen servicio a todas las dependencias de la Administración Municipal en cuanto al funcionamiento de la infraestructura tecnológica disponible en el edificio del CAM y sus oficinas externas. Las Políticas de Operación tienen como objetivo establecer la forma y los tiempos de atención de cada uno de los casos reportados mediante una herramienta tecnológica encargada de administrar las solicitudes de soporte técnico, los tiempos, las SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) y las calificaciones dadas por los usuarios finales, con el fin de que conozcan cómo hacer y en qué tiempo esperar una solución, dependiendo de la complejidad de cada caso.

Igualmente, los procedimientos de Soporte Técnico con código P230-01 y el procedimiento de Mantenimiento Preventivo P-230-04 aprobados por el Sistema de Gestión de Calidad SIGI, establecen respectivamente que dentro de sus actividades se debe realizar las solicitudes de los usuarios a través de una mesa de ayuda, con el fin de que todos los requerimientos o incidentes queden registrados.

Por esta razón se hace necesario contar con una herramienta que permita establecer las estrategias para la gestión operativa y técnica del área de servicios de TIC en la Entidad, establecer los acuerdos de niveles de servicio y una base de conocimiento la cual permita garantizar la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio prestado al usuario.

La Administración Municipal tiene implementada y en funcionamiento las herramientas de software (DISCOVERY ADVANTAGE + SERVICEDESK), las cuales fueron adquiridas con el fin de controlar y administrar los equipos de cómputo con que cuenta la Administración Municipal, lo que ha permitido gestionar de forma automatizada el inventario del hardware y software, el control sobre los equipos de cómputo, las políticas de restricción, la auditoría sobre el uso de software, ayudas remotas, generación de alarmas y adicionalmente la mesa de servicio (Service Desk), que además de sistematizar, ayuda a que el proceso de soporte técnico sea más eficaz y eficiente al permitir clasificar, asignar y administrar las solicitudes de servicio enviadas por los usuarios, así como hacer un seguimiento detallado a los diferentes Casos de soporte técnico y permitir que los usuarios de las diferentes dependencias califiquen el servicio que brindan los técnicos del departamento Administrativo de las TIC.

Teniendo en cuenta lo anterior, por su gran importancia en la administración de la plataforma tecnológica de la entidad y debido a que esta herramienta de software debe permanecer en correcto funcionamiento, se hace necesario contratar LA RENOVACION DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE DISCOVERY ADVANTAGE + SERVICE DESK POR SIETE MESES

Según lo anteriormente expuesto, se requiere de su experiencia para realizar las siguientes actividades:

Para el cumplimiento del contrato, el proveedor debe:

1. Renovación, Soporte y Mantenimiento de 386 licencias.
2. Atención a incidentes, defectos del producto o fallas inesperadas originados por el sistema ya entregado.

3. Prestación de soporte a través del servicio CADIS, por correo electrónico, Chat, telefónico, ilimitado durante el horario de servicio para atender las solicitudes del software.
4. Realizar la entrega de los archivos de instalación del Software e indicar el sitio de descarga.
5. Realizar la entrega de versiones de mantenimiento, parches y mejoras de la versión adquirida, que se generen durante la vigencia del contrato. Así mismo proveer asistencia electrónica y telefónica para la implementación de nuevas versiones o cambios.
6. Realizar asistencia telefónica para el diseño y elaboración de las pruebas.
7. Documentación, escalamiento y seguimiento a los incidentes reportados al contratista como segundo nivel de atención.
8. Proveer acceso al servicio CADIS o Centro de Atención Discovery para el registro y seguimiento de todos los incidentes y requerimientos que se presenten y que tenga la finalidad de restablecer el servicio o sistema de Discovery tan pronto como sea posible. El servicio CADIS debe cubrir gestión de Incidentes, gestión de requerimientos, consultas y solicitudes de información del producto y comercial.

Lugar de ejecución: el contrato será ejecutado en el Municipio de Tuluá, en las instalaciones del Edificio el CAM ubicado en la calle 25 No. 25-04.

1. DOCUMENTACION LEGAL REQUERIDA

1	Carta de presentación de la propuesta dirigida al director del Departamento Administrativo de las TIC, indicando el objeto a realizar, el valor de la propuesta.
2	Hoja de vida – Formato función pública
3	Fotocopia de la cédula
4	Fotocopia de la libreta militar (si aplica)
5	Certificados académicos (Diplomas)
6	Fotocopia de tarjeta profesional y vigencia de la misma
7	Certificaciones Laborales
8	Declaración juramentada de bienes y muebles
9	Registro Único Tributario
10	Certificado de antecedentes disciplinarios en ejercicio de la profesión
11	Constancia de antecedentes judiciales – Policía Nacional
12	Certificado de medidas correctivas
13	Certificado de Antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la República
14	Certificado de Responsabilidad Fiscal expedido por Contraloría General de la República

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

15	Certificado inhabilidades por delitos sexuales
16	Declaración de ingresos Articulo 383 E.T
17	Planilla de pago de salud y pensión
18	Examen médico preocupacional
19	Certificación bancaria
20	Certificado de derechos de autor expedido por el ministerio del interior y de justicia - dirección nacional de derecho de autor - unidad administrativa especial (Para casos relacionados a soporte, licenciamiento de software)

VALOR PRESUPUESTADO: El presupuesto oficial estimado es de **TREINTA MILLONES TRESCIENTOS VEINTICUATRO MIL QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS MCTE ($30.324.539),**

PLAZO: Él termino de duración del presente contrato es **QUINCE (15) DIAS** contados a partir de la firma del acta de inicio, para la renovación del licenciamiento y el tiempo de duración del licenciamiento será de siete meses.

ORIGINAL FIRMADO

ROBINSON GAITAN HERRERA
Director Departamento Administrativo de las Tic

Redactor: Robinson Gaitán Herrera
Transcriptor: Jhon Stick Tumbaqui Cardona