

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

1. TITULO

CONTRATACIÓN DIRECTA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL APOYO EN LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS CASOS DE SOPORTE TÉCNICO RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA MESA DE SERVICIO "SERVICE DESK" DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE TULUÁ

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Actualmente la administración municipal cuenta con más de 300 funcionarios de planta y más de 100 contratistas que hacen apoyo a la gestión, todos estos funcionarios se encuentran ubicados en las diferentes oficinas que conforman las 17 dependencias de la alcaldía municipal de Tuluá, la gran mayoría de estos funcionarios hacen uso de elementos tecnológicos como lo son Computadores (PC y/o Portátiles), impresoras, escáneres, teléfonos IP entre otros, así mismo acceden a las diferentes plataformas o sistemas de información que tienen a su disposición para el cumplimiento de sus actividades diarias.

El uso y acceso de estos elementos genera que en ocasiones se generen inconvenientes que impiden a los funcionarios acceder o realizar actividades para su labor, llevándoles a generar reportes donde se hace necesario la solución bien sea telefónica, remota o presencial por parte del personal que conozca y sea idóneo en solucionar problemas relacionados a tecnología, es por esto que es importante contar con herramientas que centralicen los casos recibidos, los ordene y los direccionen, permitiendo generar las soluciones en los tiempos adecuados.

Actualmente la Administración Municipal adquirió y tiene en funcionamiento desde hace varios años el Software DISCOVERY ADVANTAGE + SERVICE DESK orientado al manejo de la gestión del soporte técnico del Departamento Administrativo TIC y de 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), lo cual es necesario para lograr el adecuado funcionamiento de los procesos que al respecto lleva a cabo la entidad.

A través de esta mesa de servicio se permite clasificar los casos reportados según los niveles de servicio, los cuales se deben clasificar según lo siguiente:

- ❖ **Acuerdo de servicio nivel uno (1):** El cual debe de tener contacto directo con el usuario ya sea personalmente o por acceso remoto, es quien soluciona las incidencias más comunes y que generan un mayor desgaste, pues en este nivel básico, se debe dar solución a:
 - Soporte a problemas de conexión o configuración de periféricos.
 - Soporte de Software de oficina o aplicativos como real popup, softphone, adobe pdf, Microsoft Outlook.
 - Soporte al sistema operativo Windows XP, Windows 7, Windows 8 y Windows 10.
 - Soporte técnico en jornadas y eventos de la administración municipal.
- ❖ **Acuerdo de servicio nivel Dos (2):** el nivel dos de más complejidad lo prestan los técnicos operativos de planta, los cuales se encuentran dentro de la estructura organizacional en el grupo de Sistemas de Información e Infraestructura.

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

- ❖ **Acuerdo de servicio nivel Tres (3):** El nivel de servicio tres (3) es contratado con proveedores en temas especializados o fabricantes de software con los cuales se contrata el soporte técnico, mantenimiento y actualización de los mismos.

Por lo tanto, para el óptimo funcionamiento de esta herramienta es necesario su coordinación y administración diaria y la Asignación correcta de los tickets a los diferentes técnicos de soporte, igualmente el monitoreo de los casos atendidos y reportados por los usuarios de las diferentes dependencias administrativas.

Actualmente dentro de la planta de personal de la alcaldía municipal de Tuluá existe personal con perfil, pero este no es suficiente para cumplir con todos los requerimientos que se generan en relación a la administración de la mesa de servicio Service Desk.

Por lo anterior se hace necesario realizar el proceso contractual para que realice la administración, asignación y monitoreo de los diferentes casos atendidos y reportados por los funcionarios de la administración municipal.

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

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL APOYO EN LA GESTIÓN Y ADMINISTRACION DE LOS CASOS DE SOPORTE TECNICO RECIBIDOS A TRAVES DE LA MESA DE SERVICIO "SERVICE DESK" DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE TULUÁ

4.1 ALCANCE DEL CONTRATO O CONVENIO

Actividades	Entregables:	Evidencias:
1. Recibir, clasificar y asignar en el software Service Desk o mesa de servicio los casos registrados por los usuarios de las dependencias de la Administración Municipal a los diferentes técnicos de soporte del Departamento Administrativo de las TIC, teniendo en cuenta los niveles de servicio: nivel 1 soporte Windows y ofimática, nivel 2 Aplicaciones y nivel 3 proveedores de Software.	Reporte de casos recibidos, clasificados y asignados	Informe de Contratista F-220-05 Diligenciado. Informe Ejecutivo a la finalización del contrato
2. Realizar informes y análisis periódicamente de los casos más frecuentes y sus causas, con el fin de prevenir daños futuros y así buscar el cumplimiento del indicador de satisfacción del usuario (Evaluación de calificaciones).	Informe con análisis periódico	Informe de Contratista F-220-05 Diligenciado. Informe Ejecutivo a la finalización del contrato
3. Brindar apoyo técnico en los eventos que se realicen dentro y fuera de la administración municipal.	Relación del apoyo técnico realizado	Informe de Contratista F-220-05 Diligenciado. Informe Ejecutivo a la finalización del contrato

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

4. Realizar el cronograma y hacer seguimiento a los mantenimientos preventivos realizados por el personal encargado de los soportes de nivel I, teniendo en cuenta que a su vez deberá llevar actualizado el inventario de los equipos	Cronograma elaborado de los mantenimientos preventivos y cuadro de seguimientos	Informe del cronograma con su seguimiento.
5. Realizar apoyo en asistencia técnica informática nivel 1 en hardware y software de manera presencial y remota, a los usuarios de las dependencias internas y externas de la Administración Municipal relacionadas con: Revisión, instalación y configuración de software ofimático, software de mensajería, comunicación, antivirus, navegadores y conexión o configuración de periféricos, detección de virus o programas espías, instalación y/o configuración del sistema operativo de las estaciones de trabajo. Y realizar los conceptos técnicos requeridos	Relación de los casos reportados por los usuarios a través de la mesa de ayuda. 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

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 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.

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

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)

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

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)

El Municipio de Tuluá analizó los procesos de contratación de las entidades compradoras asociados a la clase, fortalecimiento de la política de gobierno digital, obteniendo los siguientes procesos de contratación registrados en el SE-COP.

Año	Entidad	Objeto	Plazo	Valor
2018	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
2019	VALLE DEL	Prestación de Servicios de apoyo	6 MESES	\$ 13.000.000

 MUNICIPIO DE TULUA	ESTUDIOS PREVIOS		Código: F-220-04	 SIGI Sistema de Información Geográfica
	Versión: 08	Fecha de aprobación: 18 de enero de 2021	Página 5 de 7	

	CAUCA - ALCALDÍA MUNICIPIO DE SEVILLA	y soporte técnico de Hardware y software en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Sevilla, Valle del Cauca.		
2020	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

Tabla: Proceso de Contratación realizados en la alcaldía de Tulúa, a través del Departamento Administrativo TIC para Servicios relacionados Gobierno Digital (Anteriormente Gobierno en Línea)

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 Tulúa.	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 profesionales para la administración de los casos de soporte recibidos a través de la mesa de servicio "service desk" de la alcaldía municipal de tulúa	ONCE (11) MESES	\$34.460.000
2021	MUNICIPIO DE TULUA	Prestación de servicios de apoyo en la coordinación y administración de los casos de soporte recibidos a través de la mesa de servicio "service desk" de la alcaldía municipal de tulúa	CUATRO (04) MESES Y QUINCE (15) DÍAS	\$ 6.500.000
2023	MUNICIPIO DE TULUA	Prestación de servicios profesionales para el apoyo en la gestión y administración de los casos de soporte técnico	TRES MESES Y MEDIO	\$12.375.000

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

		recibidos a través de la mesa de servicio "service desk" de la alcaldía municipal de Tuluá		
--	--	--	--	--

El Departamento Administrativo TIC determinó el valor y la forma de pago del presente contrato, según el presupuesto asignado según el acuerdo No. 17 del 29 de noviembre de 2022 "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 2023" 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

VALOR: El valor del contrato es de **ONCE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS MCTE (\$11.250.000)**, 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	VALOR TOTAL
Cinco 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.	\$2.250.000	\$11.250.000

PLAZO: El término de duración del presente contrato es hasta el 30 de noviembre de 2023, 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. Ingeniería en sistemas o 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 laboral 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 como puede Ocurrir)	Consecuencia de la Ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo
1	Específico	Interno	Contractual	Operacional	Mal direccionamiento de los casos recibidos	Perdida en tiempos de respuesta	1	Riesgo Bajo	4
2	Específico	Interno	Contractual	Operacional	Respuestas de caso tardía	Mal atención y solución de casos reportados	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

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

1	A	Contratista	Verificación del cumplimiento en solucionar los tickets reportados.	2	Riesgo Bajo	4	4
2	B	Contratista	Verificación del funcionamiento de los equipos de cómputo y periféricos	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

						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 se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	No	Supervisor	Desde el inicio del contrato	Hasta la finalización del contrato		Seguimiento al cumplimiento o de las actividades	Mensual
2	No	Supervisor	Desde el inicio del contrato	Hasta la finalización del contrato		Seguimiento al cumplimiento o de las actividades	Mensual
3	No	Supervisor	Desde el inicio del contrato	Hasta la finalización del contrato		Seguimiento al cumplimiento o 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

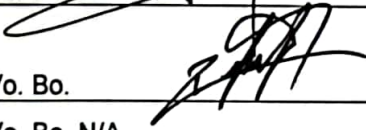
Conforme a los artículos 2.2.1.1.6.3 y 2.2.1.2.1.4.5 del Decreto 1082 de 2015, no se exigirá la constitución de garantías, ya que el riesgo se controla al establecer la modalidad de pago por cumplimiento de actividades mensuales pactadas y sujetar la cancelación de las mismas a la aprobación por parte 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	Robinson Gaitán Herrera	FIRMA: 
CARGO	Director	
FECHA DE ESTUDIO	Junio 21 de 2023	
Transcriptor	Jhon Stick Tumbaqui Cardona	Vo. Bo. 
Revisó	Robinson Gaitán Herrera	Vo. Bo. 
Gestión proyectos	N/A	Vo. Bo. N/A