



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

230.20.1

Tuluá, 21 de junio de 2023

Señor
ROBERTO CARLOS ANGULO LOZANO
Calle 24 no. T9 - 31
Tuluá - Valle

Asunto: Invitación a Presentar Oferta

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: 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

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.

Calle 25 No. 25-04 PBX:(2) 2339300 Ext: 3110 - 3111 Código Postal: 763022
www.tulua.gov.co – email: tic@tulua.gov.co - facebook.com/alcaldiadetulua
twitter.com/alcaldiadetulua





DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

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.
- ❖ **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 Tulúa 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.

Calle 25 No. 25-04 PBX:(2) 2339300 Ext: 3110 - 3111 Código Postal: 763022
www.tulua.gov.co – email: tic@tulua.gov.co - facebook.com/alcaldiadetulua
twitter.com/alcaldiadetulua





DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

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.

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

Actividades

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.
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).
3. Brindar apoyo técnico en los eventos que se realicen dentro y fuera de la administración municipal.
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
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

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 y sedes externas.

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
---	---

Calle 25 No. 25-04 PBX:(2) 2339300 Ext: 3110 - 3111 Código Postal: 763022
www.tulua.gov.co – email: tic@tulua.gov.co - facebook.com/alcaldiadetulua
twitter.com/alcaldiadetulua





Tuluá
de la gente para la gente

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

	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
15	Certificado de inhabilidades por delitos sexuales – Policía Nacional
16	Declaración de ingresos Artículo 383 E.T
17	Planilla de pago de salud y pensión
18	Examen médico preocupacional
19	Certificación bancaria

VALOR PRESUPUESTADO: El presupuesto oficial estimado es de ONCE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS MCTE (\$11.250.000).

PLAZO: El termino de duración del presente contrato es hasta el 30 de noviembre de 2023, Contados después de la firma del acta de inicio.


ROBINSON GAITÁN HERRERA
Director Departamento Administrativo de las TIC

Redactor: Robinson Gaitán Herrera
Transcriptor: Jhon Stick Tumbiqui Cardona

Calle 25 No. 25-04 PBX:(2) 2339300 Ext: 3110 - 3111 Código Postal: 763022
www.tulua.gov.co – email: tica@tulua.gov.co - facebook.com/alcaldiadetulua
twitter.com/alcaldiadetulua

