Bogotá D.C, 15 SEP 2023

Señora
AURA GOMEZ DE DIAZ
Representante Legal **IT SOLUCIONES Y SERVICIOS LTDA.**
NIT. No. 900.266.867-5
comercial@solucionesyservicios.com
CL 125 19 89 OF 502
(601)- 6583769 - 3015757805
Bogotá D.C.

Asunto : **ACEPTACIÓN DE OFERTA**
CONTRATO No. 421 -SUBAFIN-2023

En cumplimiento de lo establecido en la Subsección 5 "Mínima Cuantía", artículo 2.2.1.2.1.5.2 "Procedimiento para la contratación de mínima cuantía" del Decreto 1082 de 2015, la suscrita Capitán de Fragata **SAMARY MERCEDES RODRÍGUEZ MARTÍNEZ**, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.430.435 de Bogotá D.C., actuando en nombre y representación del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL DIRECCIÓN GENERAL MARITIMA - DIMAR - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SUBAFIN** -, según consta en la Resolución No. 0035-2023 MD-DIMAR-SUBAFIN-GRUDHU del 24 de enero de 2023 y acta de posesión No. 001 del 25 de enero de 2023, y facultada para asumir las funciones y competencias relacionadas con la contratación de bienes y servicios destinados a la Dirección General Marítima en virtud de la Resolución Ministerial No. 4223 del 23 de junio de 2022 por medio de la cual se delegan unas funciones y competencias relacionadas con la Contratación de Bienes y Servicios con destino al Ministerio de Defensa Nacional, y de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 4130 de 16 de junio de 2022 Manual de Contratación y Convenios del Ministerio de Defensa Nacional , en especial, de las que le confiere la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y quien para los efectos del presente contrato se denominará **SUBAFIN**, acepta expresa e incondicionalmente la oferta presentada por IT **SOLUCIONES Y SERVICIOS LTDA.**, con NIT. No. 900.266.867-5, representada legalmente por la señora **AURA GOMEZ DE DIAZ** con cédula de ciudadanía No. 27.180.007 expedida en la ciudad de Rosario- Nariño, en virtud del proceso de **MÍNIMA CUANTÍA No. 424-SUBAFIN-2023,** cuyo objeto consiste en la **PRESTACIÓN MESA DE SERVICIO EN SITIO EN LA SEDE CENTRAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR, Y DEMÁS DEPENDENCIAS A NIVEL NACIONAL, DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS.**, de conformidad con las especificaciones técnicas, establecidas en el proceso antes mencionado y la oferta presentada en la plataforma SECOP II el día 30 de agosto de 2023 a las 23:09 Horas.

Los servicios se contratan, teniendo en cuenta los documentos precontractuales, la oferta presentada y la siguiente información:

CONTRATISTA	**IT SOLUCIONES Y SERVICIOS LTDA.**
NIT.	**900.266.867-5**
REPRESENTANTE LEGAL	**AURA GOMEZ DE DIAZ**
RÉGIMEN DE VENTAS	**RESPONSABLE DE IVA**
CLASE DE PERSONA	**JURÍDICA**
DOMICILIO	**CL 125 19 89 OF 502**
TELEFONO/FAX	**(601)- 6583769 - 3015757805**
E- MAIL	comercial@solucionesyservicios.com
CIUDAD	**Bogotá D.C.**
BANCO	**BANCO ITAU**
NO. DE CUENTA	**213152734**
NOMBRE DEL TITULAR	**IT SOLUCIONES Y SERVICIOS LTDA.**
TIPO DE CUENTA	**AHORROS**
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD	**No. 65023 de fecha 04 de agosto de 2022**
IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL	**A-02-02-02-008-003 OTROS SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS**
OBJETO	**CONTRATAR la PRESTACIÓN MESA DE SERVICIO EN SITIO EN LA SEDE CENTRAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR, Y DEMÁS**

	DEPENDENCIAS A NIVEL NACIONAL, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS.
VALOR DEL CONTRATO	El valor del contrato es por la suma de **SETENTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS PESOS MTCE ($77.288.800,00), IVA INCLUIDO** excepto Leticia de acuerdo al Artículo 270 Ley 223 de 1995 **Y DEMÁS EROGACIONES QUE CORRESPONDAN**.
Forma de Pago	**FORMA DE PAGO:** La Subdirección Administrativa y Financiera SUBAFIN, se obliga con el CONTRATISTA a pagar el valor del contrato, en pesos colombianos mediante **PAGOS PARCIALES**, una vez recibido los servicios a entera satisfacción por el supervisor del contrato previa presentación de la Factura comercial debidamente firmada por el Contratista, el Supervisor y/o el Almacenista, constancia de la remisión de la factura por medio del SECOP II, constancia de cumplimiento de las obligaciones del contratista frente a los Sistemas de Seguridad Social Integral (salud, pensión, riesgos profesionales) y parafiscales, entrada de los bienes en el programa SAP y Acta de recibo a satisfacción firmada por el Supervisor del contrato. Es de resaltar que el pago en mención se hará dentro de los sesenta (60) días siguientes, contados a partir de la radicación de los documentos, acuerdo disponibilidad cupo PAC. **NOTA 1:** De conformidad con lo establecido en el manual de bienes del Ministerio de Defensa Nacional, las facturas deberán estar expedidas dentro del plazo de ejecución del contrato y encontrarse suscritas por el almacenista si se trata de adquisición de bienes, o por el supervisor si se trata de la adquisición de servicios. **NOTA 2**: El término para el pago solo empezará a contarse desde la fecha en que se presente en debida forma y adjuntando la totalidad de los documentos exigidos para tal efecto. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA elegido y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna manera. **NOTA 3:** Para el pago, el contratista deberá presentar factura o documento equivalente a factura comercial, de conformidad con el Artículo 617 del Estatuto Tributario, así: a) Estar denominada expresamente como factura de venta. (Régimen simplificado o régimen común.) b) Apellidos y nombre del adquiriente de los servicios. c) Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta. d) Fecha de su expedición. e) Descripción específica o genérica de los servicios. f) Valor total de la operación. g) El nombre del impresor de la factura. h) Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas y el valor discriminado del mismo, cuando aplique. Cuando de conformidad con lo establecido en el artículo 65 de la Ley 1819 de 2016, las personas jurídicas o naturales empleadoras se encuentren exentas de realizar los aportes al SENA, SALUD e ICBF, deberán manifestar dicha condición por escrito para el primer pago y la entidad quien verificara en el Registro Único Tributario del contratista que este cumple dicha condición. **FACTURA ELECTRÓNICA**: Para quienes tengan la responsabilidad 52 en el RUT (52 – facturador electrónico), receptor único de las facturas emitidas como beneficiario del presente contrato es SIIF nación, deberán enviar al correo electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co la factura, notas débito y/o crédito, con el fin que se envíen automáticamente para validación ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN y posteriormente a esta unidad ejecutora, es importante que el contratista en el documento adjunto del correo de envío de factura electrónica, notas débito y/o crédito este en un formato ZIP y que contenga documento PDF y documento XML. La estructura de la factura mínimo debe contener: 1. En los datos de emisor el correo del emisor. 2. En los datos del adquiriente el correo siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co 3. En las notas finales el código #$15-01-12-000; XXX-subafin-2023; correo supervisor #+

	De no cumplirse esos mínimos requeridos no se garantizará la correcta recepción de la factura para iniciar trámite de pago. **Nota 01:** De no cumplirse estos requerimientos mínimos, la entidad no garantizará la correcta recepción de la factura para iniciar el trámite de pago correspondiente. **Nota 02:** La PCI de la Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima es la 15-01-12-000. ✓ **Nota 03:** Las XXX del código de ubicación deberán ser sustituidos acuerdo los datos relacionados con el número del contrato y correo del supervisor designado para el mismo. Cuando de conformidad con lo establecido en artículo 65 de la Ley 1819 de 2016, las personas jurídicas o naturales empleadoras se encuentren exentas de realizar los aportes al SENA, SALUD e ICBF, deberán manifestar dicha condición por escrito para el primer pago y la entidad quien verificara en el Registro Único Tributario del contratista que este cumple dicha condición. No obstante, deberán aportar la planilla donde conste el pago a pensión, ARL y Cajas de Compensación Familiar. **Nota 04:** Corresponde al Contratista cargar la Factura y/o Cuenta de Cobro por medio del Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP II, en la Sección 7 del Contrato Electrónico "Ejecución", documentos de la ejecución del contrato digital generado en esta plataforma y adjuntar la constancia de la aceptación como soporte para el trámite de pago.
Plazo de Entrega/ Ejecución	El plazo de ejecución será hasta el **20 de diciembre de 2023** previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato ✓
Lugar de Entrega/ Ejecución	Para efectos Contractuales la ejecución deberá realizarse en los sitios que se relacionan a continuación, previa Coordinación con el Supervisor del Contrato que designe la Entidad, así :

Unidad	Nombre	Dirección	Ciudad
DIMAR	Sede Central de la Dirección General Marítima - **DIMAR.**	Carrera 54 No. 26 - 50 "**CAN**"	Bogotá D.C (Cundinamar
CP15	Capitanía de Puerto Carreño.	Carrera 1 No. 17 - 121, Barrio El Puerto	Puerto Carreño (V
CP16	Capitanía de Puerto de Leticia.	Carrera 11 No. 6 - 36.	Leticia (Amazo
CP17	Capitanía de Puerto Inírida.	Calle 15 No. 9 - 57, Barrio el Centro.	Puerto Inírida (G
CP19	Capitanía de Puerto Leguízamo.	Carrera 1 No. 1 - 28.	Puerto Leguíz (Putumayo
CP20	Capitanía de Puerto de Arauca.	Carrera 14 No. 18 - 40, Barrio Las Américas.	Arauca (Arau

Garantías	**GARANTÍA ÚNICA**: Una vez suscrito el contrato, el Contratista constituirá una garantía única que avalará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato, en los términos del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se reglamenta el Sistema de Compras y Contratación Pública, TITULO I, SECCIÓN 3 "Garantías", SUBSECCIÓN 1 "GENERALIDADES", la cual consistirá en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia; en garantías bancarias; o en cualquier otro mecanismo de cobertura del riesgo, autorizados por el reglamento de seguros a nivel nacional, emanadas por personas jurídicas legalmente establecidas en el país, a favor del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – DIRECCIÓN GENERAL MARITIMA** identificada con **NIT No. 830.027.904-1**, la cual contendrá los siguientes amparos: ➢ **Cumplimiento.** Por un valor equivalente al veinte (20%) del valor del contrato, con una vigencia que cubra el término de ejecución del contrato y término de duración del mismo. ➢ **Calidad del Servicio.** Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia que cubra el término de ejecución del contrato y término de duración del mismo. ➢ **Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales:** Por un valor equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del

	contrato con una vigencia que cubra el término de plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más. • **PARÁGRAFO:** Una vez suscrito el respectivo contrato, corresponde al contratista cargar el certificado de garantía única de cumplimiento y sus anexos (en caso de solicitarse) a través de la plataforma SECOP II debidamente suscrita por el tomador para su respectiva aprobación. **OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:** En general, son obligaciones del CONTRATISTA, entendiendo por ello y para efectos del presente contrato: **1.** Prestar los Servicios objeto del Contrato, de conformidad con las Especificaciones Técnicas mínimas requeridas por la Entidad. **2.** Solucionar las controversias Contractuales, que se presenten en la ejecución y desarrollo del presente Contrato, de conformidad con lo previsto en la Ley 80 de 1993.
Obligaciones del Contratista	**3.** Cumplir a cabalidad con el objeto del Contrato, de acuerdo a los Precios Unitarios Fijos contenidos en la Propuesta Económica y el Pliego de Condiciones Electrónico en General. **4.** Cumplir con las condiciones Jurídicas, Técnicas, Económicas y Comerciales presentadas en la Propuesta. **5.** Reportar por escrito al Supervisor del Contrato que designe la Entidad cualquier novedad o anomalías que detecte en la entrega de los bienes. **6.** Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente prestación del objeto contratado y responder por su calidad, sin perjuicio de la respectiva Garantía. **7.** Dar estricto cumplimiento a los términos pactados y por ningún motivo Suspender o abandonar el objeto Contratado. **8.** Responder por los Impuestos que cause la legalización del Contrato. **9.** Responder por la buena calidad de los Servicios Prestados objeto del Contrato. **10.** Prestar los servicios prestados dentro del plazo de ejecución estipulado. **11.** En caso de que exista insatisfacción por los servicios Prestados, realizará la corrección o cambio de los mismos dentro de las veinticuatro (24) horas, una vez efectuado el requerimiento por parte de la Entidad. **12.** No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho. Cuando se presenten tales peticiones o amenazas el Contratista deberá informar inmediatamente de su ocurrencia a la Entidad Contratante y a las demás autoridades competentes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. El incumplimiento de esta obligación y la celebración de pactos o acuerdos prohibidos dará lugar a la caducidad del contrato, artículo 5º, numeral 5º de la Ley 80 de 1993. **13.** **Facturación**: El Contratista deberá entregar la factura original en la Entidad, de acuerdo los requisitos establecidos en Ley 223 de 1995. **14.** El Contratista deberá estar en capacidad de hacer la reposición de repuestos para realizar los servicios requeridos durante el mantenimiento, y deben ser de calidad y originales si aplica, e instalados dentro del plazos establecidos. Debe prever el tiempo de llegada de los repuestos para el desarrollo objeto del contrato, teniendo en cuenta los Factores de Tiempo, Clima, Tránsito Vial Nacional y Municipal. **15.** Se reserva el Derecho de Rechazar directamente a través de la Entidad, los repuestos y Servicios objeto del Contrato, si estos no cumplen con las Especificaciones Técnicas establecidas, evento en el cual, el Contratista queda obligado a que se ajusten exactamente a lo requerido y ofrecido, dentro de las veinte cuatro (24) horas, una vez efectuado el requerimiento por parte de la Entidad. **16.** Para el pago el Contratista deberá anexar la constancia del pago de la Seguridad Social, con el fin de dar cumplimiento al artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. En la presente también deberá allegar certificación firmada y escrita por parte del Representante Legal y Contador y/o Revisor Fiscal del pago de la Seguridad Social según corresponda acuerdo normatividad vigente y aportes Parafiscales según corresponda

(Acuerdo a lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003 y la Ley 1562 de 2012 - Sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar,) y anexar copia de la Planilla de dichos Aportes.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA: Son obligaciones del CONTRATISTA, entendiendo por ello y para efectos del presente contrato:

1. Cumplir con el objeto contratado por la Entidad en las condiciones establecidas.

2. El Contratista deberá garantizar la prestación del Servicio, a partir de la firma del Contrato y hasta término del mismo.

3. Documentación: El contratista deberá realizar visitas de Supervisión Mensuales previa coordinación con el Supervisor del Contrato que designe la Entidad, en las instalaciones de la Dirección General Marítima - DIMAR, con el fin de verificar la prestación de servicio de la mesa de ayuda en sitio y deberá presentar informe para el respectivo trámite de pago.

4. El contratista deberá Prestar Soporte Técnico a usuarios en sitio, consistente en los requerimientos de tipo técnico a los equipos de los funcionarios de la Dirección General Marítima - DIMAR (Sede central y Capitanías Fluviales), que surjan a diario, conforme a los parámetros de las especificaciones técnicas.

5. El Contratista deberá dotar al Personal encargado de brindar el soporte en sitio, con dos (02) equipos e impresora en donde funcionará el Software HELP DESK, el cual deberá ser Administrado y Operado por uno de los Técnicos suministrados.

6. El CONTRATISTA deberá presentar dentro de los tres (03) días siguientes a la adjudicación el equipo mínimo de trabajo aportando los soportes de Estudio y Experiencia, Diplomas de los Cursos y Talleres realizados acuerdo lo requerido en anexo técnico. En caso de que la Dirección General Marítima - DIMAR proceda al rechazo de alguno del Personal presentado para Aprobación, se procederá al cambio del o de los mismos dentro de máximo un (01) día hábil siguiente, so pena de que la Entidad pueda iniciar los Trámites Administrativos consignados en el Contrato por Incumplimiento de las Obligaciones.

7. En caso de que se presente renuncia dentro del equipo de soporte aprobada por la Dirección General Marítima – DIMAR, el contratista deberá avisarle al supervisor y procederá dentro de máximo un (01) día hábil siguiente, a presentar el cambio, para la validación y aprobación del supervisor.

8. Proporcionar un único punto de contacto para todos los usuarios.

9. Configurar perfiles, correos electrónicos y accesos para los nuevos ingresos, además de brindar asistencia en todo lo relacionado con contraseñas;

10. Realización de copias de respaldo a los equipos de cómputo de ser requerido.

11. Realizar el seguimiento y dar solución a los tickets generados por medio del software de mesa de ayuda de la Entidad, dentro de los tiempos de niveles de servicios establecidos en el catálogo de servicios del Grupo Informática y Comunicaciones.

12. Brinda un apoyo inmediato en línea acerca de los problemas relacionados con el software y hardware a los usuarios de los servicios tecnológicos de la Entidad.

13. Optimización de los discos duros, recuperación de la información de discos duros en caso de que se presente.

14. Configuración de controladores de periféricos y dispositivos.

15. Ajustar parámetros del sistema, formateo y reinstalación de sistemas operativos de ser requeridos.

16. Realizar instalación de los softwares licenciados por la Entidad y desinstalar los que no sean autorizados y/o licenciados por DIMAR.

17. Actualización del antivirus y depuración si se requiere.

18. Este servicio se prestará en las Instalaciones de la Dirección General Marítima - DIMAR y Capitanías Fluviales, en los días y horas acordadas previamente, para evitar la interrupción de las labores en la Empresa.

19. Documentación: El contratista deberá realizar visitas de Supervisión Mensuales previa coordinación con el Supervisor del Contrato que designe la Entidad, en las instalaciones de la Dirección General Marítima - DIMAR, con el fin de verificar el Personal de Apoyo Técnico y la Prestación del Servicio de Mantenimiento Contratados por parte de Entidad.

20. Documentar y/o actualizar procedimientos, manuales e instructivos acuerdo mejores prácticas de ITIL y COBIT para mejora de la calidad en la prestación del servicio de mesa de ayuda.

21. El contratista debe presentar los primeros 05 días hábiles posterior a la firma del contrato, una lista de verificación de las herramientas de software que debe instalar el equipo de mesa de ayuda, ante procesos de formateo de sistema operativo de los equipos, con el fin de estandarizar y garantizar que se instalen todas las herramientas licenciadas y usadas por la Entidad de acuerdo a cada perfil de usuario.

22. Actualizar el inventario de equipos de cómputo acuerdo renovaciones, reposiciones y/o compra de nuevos equipos en la entidad.

23. El personal de mesa de ayuda en sitio debe resolver los requerimientos de usuario a través de la herramienta de mesa de servicio de la Entidad dentro de los tiempos de tención definido en el catálogo de servicios de T.I de la entidad.

24. El contratista, a través de su coordinador de mesa de servicio en sitio, presentará semanalmente un reporte de los casos de mesa de ayuda resueltos, en atención y en estado detenido, así mismo, llevará control de indicador de requerimientos atendidos Vs requerimientos resueltos dentro de los tiempos de niveles de cuerdo de servicios establecidos por la Entidad.

25. El contratista debe llevar la alimentación de los indicadores que midan la eficiencia, eficacia y efectividad de la mesa de servicios acuerdo lo establecido por el sistema de gestión de calidad de la Entidad, durante el tiempo de duración del contrato.

26. El proveedor debe notificar a la entidad los equipos que presentan fallas recurrentes, con el fin de evaluar la situación y alimentar el plan de renovación de equipos de cómputo.

27. El contratista debe realizar instalación de equipos nuevos, en reposición, repotenciados incluyendo reinstalación de sistemas operativos y todas las herramientas de software estandarizadas y licenciadas por la entidad y

configuración de todos los dispositivos periféricos y equipos de oficina, cuando sea requerido.

28- Configuración y Operación de los equipos de cómputo que presenten novedades a fin de contar con equipos totalmente operativos.

29. El contratista debe presentar un protocolo básico de revisión de equipos de cómputo, con el fin de garantizar el rendimiento de estos cada vez que el personal de mesa de servicios atienda un usuario.

30. Tramite de Garantías de los equipos de cómputo ante el fabricante (los equipos que se encuentren en garantía)

31. Entrega e instalación, reposición o cambio de las partes defectuosas sin importar el modelo y tecnología.

32. Prestar apoyo en conexión de videoconferencias y eventos audiovisuales programados por la Entidad.

33. Prestar apoyo para los cambios de configuración que haya lugar por cambios de tecnologías realizadas por la entidad, que requieran despliegue manual en las estaciones de usuario final.

34. El Oferente deberá Prestar Soporte Técnico a usuarios en sitio, consistente en los requerimientos de tipo técnico a los equipos de los funcionarios de la Dirección General Marítima - DIMAR (Sede central y Capitanías Fluviales), que surjan a diario, conforme a los parámetros que se describen a continuación.

35. El Oferente seleccionado deberá realizar visitas de Supervisión Mensuales previa coordinación con el Supervisor del Contrato que designe la Entidad, en las instalaciones de la Dirección General Marítima - DIMAR, con el fin de verificar el Personal de Apoyo Técnico y la Prestación del Servicio de Mantenimiento Contratados por parte de Entidad.

36. El Contratista deberá proveer soporte tanto de Hardware como de Software a Equipos de Tecnología antigua (es decir equipos, Pentium MMX o portátiles con discos duros de 4 GB, 1GB o menor tamaño a los vigentes en el mercado Tecnológico).

37. Se deberán realizar Actualizaciones de drivers de configuración, para los equipos de cómputo con que cuenta la Entidad.

38. Gestión con distribuidores directos (Compaq - Dell - Genius - Hewllett Packard, Lexmark, Triplite, Mac) para el trámite de garantías, Certificando que se puede realizar dicha gestión.

39. El Oferente deberá suministrar Experiencia del Software de HELP DESK vía web, e incluye el manejo de inventario de Hardware y Software instalado en las Estaciones de Trabajo a Nivel Nacional, el cual deberá ser implementado, administrado y operado por los Técnicos suministrados, para ello debe anexar certificación con cada una de las herramientas de help desk dominadas por el oferente.

40. El Oferente deberá garantizar los siguientes Informes e Indicadores solicitados mensualmente y de acuerdo con la periodicidad requerida por el Supervisor del Contrato designado por la Entidad y para cada uno de los Servicios que administre (entre un período requerido) por intermedio de las aplicaciones implementadas en la Entidad, así:

- Total y estado de solicitudes abiertas y cerradas.
- Servicios atendidos acuerdo a los niveles de servicios establecidos.

- Servicios solicitados por Dependencia.
- Calificación de servicios con sus respectivos porcentajes, según encuestas que se programen trimestralmente. - Entregar el análisis correspondiente.
- Clasificación de la Prestación de Servicios.
- Inventario de tecnología, ubicación y modelo de los equipos.
-Lista de verificación de las herramientas de software que debe instalar el equipo de mesa de ayuda
-Inventario de equipos actualizado.
-Protocolo básico de revisión de equipos de cómputo

Deberá administrar las herramientas de inventario de equipos y de gestión de solicitudes de la Entidad a Nivel Nacional.

-Actualizar y/o mejorar la herramienta OCS Inventory NG y realizar depuración de inventarios acuerdo información de inventarios de equipos de cómputo registrado en SAP.

41. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO: El contratista deberá certificar que se compromete a cumplir con el personal mínimo requerido

Cantidad Personas	Formación Académica	Experiencia profesional Especifica	Ubicación
3	Estudios Técnicos y/o Tecnólogos y/o Profesionales en Sistemas, Electrónica y/o Telecomunicaciones.	Un (01) año en reparación de Equipos Electrónicos y de Cómputo así como de Impresoras y otros Periféricos, comprobables mediante Certificación.	Carrera 54 # 26-50 Bogotá
1	Estudios Técnicos y/o Profesionales en Sistemas, Electrónica y/o afines.	Un (01) año en reparación de Equipos Electrónicos y de Cómputo así como de Impresoras y otros Periféricos, comprobables mediante Certificación.	Carrera 1 No. 17 - 121, Barrio El Puerto - Puerto Carreño (Vichada).
1	Estudios Técnicos y/o Profesionales en Sistemas, Electrónica y/o afines.	Un (01) año en reparación de Equipos Electrónicos y de Cómputo así como de Impresoras y otros Periféricos, comprobables mediante Certificación.	Carrera 11 No. 6 - 36. - Leticia (Amazonas).
1	Estudios Técnicos y/o Profesionales en Sistemas, Electrónica y/o afines.	Un (01) año en reparación de Equipos Electrónicos y de Cómputo así como de Impresoras y otros Periféricos, comprobables mediante Certificación.	Calle 15 No. 9 - 57, Barrio el Centro. - Puerto Inírida (Guainía).
1	Estudios Técnicos y/o Profesionales en Sistemas, Electrónica y/o afines.	Un (01) año en reparación de Equipos Electrónicos y de Cómputo así como de Impresoras y otros Periféricos, comprobables mediante Certificación.	Carrera 1 No. 1 - 28. - Puerto Leguízamo (Putumayo).
1	Estudios Técnicos y/o Profesionales en Sistemas, Electrónica y/o afines.	Un (01) año en reparación de Equipos Electrónicos y de Cómputo así como de Impresoras y otros Periféricos, comprobables mediante Certificación.	Carrera 14 No. 18 - 40, Barrio Las Américas. -Arauca (Arauca).

Obligaciones de la Dirección General Marítima

En general son obligaciones del CONTRATANTE:

1. Recibir a satisfacción los servicios que sean prestados por el CONTRATISTA, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el contrato.
2. Pagar al CONTRATISTA en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de PAC previstas para el efecto.
3. Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del presente contrato.
4. Verificar que el CONTRATISTA se encuentre al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral y Cajas de Compensación Familiar cuando corresponda. (Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 828 de 2003 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007).

	5. Aprobar la Garantía Única una vez presentada por el Contratista. **6.** Suscribir el acta de Liquidación. **7.** Exigir del CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado. **8.** Adelantar las revisiones periódicas de los servicios suministros, para verificar que ellos cumplan con las condiciones de calidad ofrecidas por los contratistas, y promoverán las acciones de responsabilidad contra estos y sus garantes cuando dichas condiciones no se cumplan. Estas revisiones deberán llevarse a cabo por lo menos una vez cada seis (6) meses durante el término de vigencia de las garantías. **9.** La Entidad, se reserva el derecho de efectuar las verificaciones que considere necesarias. **10.** Exigir que la calidad de los servicios adquiridos por la La DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA se ajuste a los requisitos mínimos previstos en las normas técnicas obligatorias, sin perjuicio de la facultad de exigir que tales servicios cumplan con las normas técnicas colombianas o, en su defecto, con normas internacionales elaboradas por organismos reconocidos a nivel mundial o con normas extranjeras aceptadas en los acuerdos internacionales suscritos por Colombia. **11.** Sin perjuicio del llamamiento en garantía, repetirá contrato los servidores públicos, contrata el contratista o los terceros responsables, según el caso, por las indemnizaciones que deban pagar como consecuencia de la actividad contractual. **12.** Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras ofertadas por el contratista. **13.** Actuar de tal modo que, por causas a ellas imputables, no sobrevenga una mayor onerosidad en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista. **14.** Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato.
Multas y penal pecuniaria	Se entenderán pactadas las siguientes cláusulas sancionatorias, de conformidad con lo establecido por los artículos 17 de la Ley 1150 de 2007 y 86 de la Ley 1474 de 2011: **MULTAS**: Las partes acuerdan que, en caso de mora o retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en el contrato, a cargo del CONTRATISTA, se seguirán dos procedimientos: En caso de mora o de incumplimiento parcial de las obligaciones contractuales a cargo de EL CONTRATISTA, autoriza expresamente, mediante el presente documento al MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA, previo cumplimiento del procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, para efectuar la tasación y cobro, previo requerimiento, de multas diarias sucesivas del uno por ciento (1%) del valor del contrato por cada día de retardo y hasta por quince (15) días calendario, las cuales serán tasadas por el supervisor del contrato. En el evento en que el incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato no deba tasarse en bienes y servicios dejados de entregar/prestar se determina que se liquidará con el cero punto cinco (0,5%) por ciento del valor total del contrato, por cada día de retardo en el cumplimiento de su(s) obligación(es). El valor de la multa será descontado del saldo que, por cualquier concepto adeude la administración al contratista quien, con la firma de este contrato lo autoriza para proceder en consecuencia. Si esto no fuere posible, se hará efectiva la garantía única, en el amparo de cumplimiento. PARÁGRAFO PRIMERO: Para la imposición de las multas no será necesario que el contratista incumpla la totalidad de las obligaciones, sino que bastará con el incumplimiento de alguna de ellas, o el retardo en la programación u ejecución de alguna de las actividades propias del contrato. Una vez impuesta la multa, la SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR, informará con oficio al área financiera, para que proceda a efectuar el descuento de la multa en el pago que deba realizarse al contratista. Igualmente, mediante oficio informará a la Cámara de Comercio sobre la imposición de la multa respectiva de acuerdo con lo estipulado en el numeral 6.2 del Artículo 6 de la Ley 1150 de 2007.

	CLÁUSULA PENAL: En caso de Declaratoria de Caducidad o de Incumplimiento Total o Parcial del contrato, el contratista, deberá pagar a al MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL- DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA, a título de tasación anticipada de perjuicios, una suma equivalente a veinte por ciento (20%), del valor total del contrato. El valor pactado de la presente cláusula penal es el de la estimación anticipada de perjuicios, no obstante, la presente cláusula no impide el cobro de todos los perjuicios adicionales que se causen sobre el citado valor. Este valor puede ser compensado con los montos que el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA adeude al contratista con ocasión de la ejecución del presente contrato, de conformidad con las normas que rigen la materia. **CADUCIDAD:** Si se presenta algún hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, que afecte grave y directamente la ejecución del contrato y evidencie que puede conducir a su paralización del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR, por medio de Acto Administrativo debidamente motivado podrá decretar la caducidad y ordenar la liquidación en el estado en que se encuentre, todo de conformidad con el artículo 18 de la Ley 80 de 1993. El MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR, hará efectiva la garantía pactada en el mismo, así como el valor de la Penal Pecuniaria, y procederá a su liquidación. Para efectos de esta liquidación, el contratista devolverá al MINISTERIO DE DEFENSA - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR los dineros recibidos por concepto del contrato, si por algún motivo estos fueren superiores a los servicios prestados o bienes entregados por aquél y recibidos a satisfacción por el MINISTERIO DE DEFENSA - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR. En el acta de liquidación se determinarán las obligaciones a cargo de las partes, teniendo en cuenta el valor de las sanciones por aplicar o las indemnizaciones a cargo del contratista, si a esto hubiere lugar, y la fecha de pago. **PARÁGRAFO PRIMERO - APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS:** El valor de las Multas y de la Cláusula Penal Pecuniaria se tomará del saldo a favor del CONTRATISTA si lo hubiese, o de la garantía constituida. Si eso último no fuere posible, se cobrará por vía ejecutiva. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Con la suscripción del contrato, el contratista autoriza el MINISTERIO DE DEFENSA - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR para deducir de los saldos a favor las sumas impuestas a título de sanción.
Causales de Terminación	Son causales de terminación de la presente aceptación de oferta; a) el mutuo acuerdo de las partes. b) el incumplimiento grave de las obligaciones contractuales que afectan la entrega de bienes y/o servicios, que son objeto del presente contrato dentro del tiempo establecido y/o prorroga otorgada por el contratante. c) por extinción del plazo de ejecución.
Supervisor	La Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima ejercerá la supervisión y verificación administrativa del desarrollo y ejecución del contrato por medio del señor Técnico de servicios, Administrador de sistemas de información GRUINCO quien cuenta con la idoneidad y experiencia, para hacer el seguimiento a la ejecución del contrato como supervisor a cargo de: Por el señor **TS25 CASTILLO LOZANO EDGAR**, correo: ecastillo@dimar.mil.co, Celular. 3103496616, quien actualmente se desempeña como Administrador de sistemas de información GRUINCO de la Dirección General Marítima – DIMAR. Dicho supervisor ejercerá la actividades de Supervisión y control sobre la ejecución del Contrato que le corresponden directamente en virtud de lo cual, podrá acceder en días y horas hábiles a las instalaciones físicas donde se presten los servicios objeto del presente Contrato y a los documentos e información que soportan la labor de la **CONTRATISTA**, ante lo cual se impondrá a su cargo un compromiso de confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso, dentro de las limitaciones que para el efecto establezca la Ley y tendrá las facultades, deberes y obligaciones establecidas en la Resolución No. 4130 de 2022 del Ministerio de Defensa "Manual de Contratación y de Convenios", especialmente las siguientes: **a).** Representar a la Subdirección

	Administrativa y Financiera de la **DIRECCIÓN GENERAL MARITIMA - DIMAR** ante la **CONTRATISTA** para Supervisar e inspeccionar el cumplimiento integral del presente Contrato, de acuerdo con las Especificaciones Técnicas y Condiciones que hacen parte de este, establecidas en el presente Contrato y en todos los documentos que lo integran; **b).** Exigir que el objeto del presente Contrato se cumpla en el plazo de ejecución previsto; **c).** Verificar que el valor de los Bienes/Servicios que se Contraten, correspondan a los precios ofertados y las condiciones del Contrato y el mercado para el caso de los servicios que no se encuentren relacionados en el Anexo Técnico, situación que deberá informar por escrito al ordenador del gasto para surtir las modificaciones a las que haya lugar; **d).** Verificar el cumplimiento referido al pago de las Obligaciones Parafiscales y Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y ARL), de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 modificado parcialmente por el artículo1 de la Ley 828 de 2003, en concordancia con los dispuesto por el artículo 41 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 Cuando corresponda; **e).** Suscribir las actas de recepción respectivas durante la ejecución del Contrato; **f).** Informar mensualmente a delegatario, sobre el desarrollo del Contrato, en sus aspectos de ejecución, actividades desarrolladas, pagos realizados, porcentaje de avance del trabajo y saldos del mismo a la fecha de cada informe; **g).** Tramitar oportunamente ante la división de seguimiento de Contratos las facturas correspondientes, junto con los anexos necesarios para Pago; **h).** Proyectar oportunamente el Acta de Liquidación del Contrato, de conformidad con lo señalado en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y lo establecido en el presente acuerdo; i). Efectuar evaluación del Proveedor en el Módulo de Evaluación de Proveedores; j). Entregar al ordenador del gasto el Plan de Pagos para aprobación dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del presente Contrato. **k)** Dar a conocer a la CONTRATISTA la Política de Antisoborno implementada por el Ministerio de Defensa Nacional y los distintos canales dispuestos por el Ministerio de Defensa Nacional – Dirección General Marítima, para denunciar cualquier acto de soborno o de corrupción." **PARÁGRAFO PRIMERO**: De conformidad con los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, "La Supervisión e Interventoría Contractual implica el seguimiento al ejercicio del cumplimiento obligacional por la Entidad Contratante sobre las obligaciones a cargo de la **CONTRATISTA**. Los Interventores y Supervisores están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución Contractual, y serán responsables por mantener informada a la Entidad Contratante de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en Riesgo el Cumplimiento del Contrato, o cuando tal incumplimiento se presente". **PARÁGRAFO SEGUNDO - CAMBIO DE SUPERVISOR**: Si se requiere el cambio de Supervisor por razones de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, ausencia temporal o definitiva, o por circunstancias debidamente justificadas, el competente Contractual procederá a designar un nuevo Supervisor, lo cual se informará a la **CONTRATISTA,** indicándole el nombre del Supervisor encargado o delegado. Si el Supervisor en ejercicio se encuentra en condiciones de suscribir un acta lo hará conjuntamente con el designado en su reemplazo, en ésta constará: estado de ejecución del Contrato, relación de documentos que entrega y observaciones que considere pertinentes. Si no es posible la suscripción conjunta dejará constancia del estado en que se encuentra el Contrato al asumir el ejercicio de estas funciones. **PARÁGRAFO TERCERO - LIMITACIONES DEL SUPERVISOR**: El Supervisor no estará facultado en ningún momento, para adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstos en el Contrato, las cuales únicamente podrán adoptarse por los representantes legales de las partes, mediante la suscripción de modificaciones al Contrato Principal, a excepción de la posibilidad de reinversión de recursos.
Antisoborno y Anticorrupción	**EL CONTRATISTA** deberá dar cabal cumplimiento a los compromisos de anticorrupción y antisoborno, apoyando la acción del Estado Colombiano y del Ministerio de Defensa Nacional para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas. Dentro de este marco, **EL CONTRATISTA** se compromete a impartir instrucciones a todos sus empleados y agentes, así como cualquier representante suyo, exigiéndole el cumplimiento en todo momento de las leyes de Republica de Colombia y especialmente de aquellas que rigen la presente contratación, y les impondrá la obligación de no ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago corrupto, a los funcionarios del Ministerio de Defensa Nacional."

Inhabilidades e Incompatibilidades	**El CONTRATISTA** declara bajo la gravedad de juramento que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y demás normas concordantes, que si llegare a sobrevenir alguna, actuará conforme a lo dispuesto en ellas.
Cesión	El contrato no podrá ser cedido a título alguno mientras no medie autorización expresa y escrita por parte de la Entidad Estatal.
Caducidad Administrativa	Si se presenta algún hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA que afecte grave y directamente la ejecución de la presente comunicación de aceptación de oferta y evidencie que puede conducir a su paralización, la SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA, por medio de acto administrativo debidamente motivado podrá decretar la caducidad y ordenar la liquidación en el estado en que se encuentre, todo de conformidad con el artículo 18 de la Ley 80 de 1993.
Interpretación, Modificación y Terminación Unilaterales	Las partes intervinientes convienen incorporar en esta comunicación de aceptación de oferta los principios de interpretación, modificación y terminación unilaterales y caducidad administrativa previstos en los artículos 14, 15, 16, 17 y 18 respectivamente de la Ley 80 de 1993; la Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima podrá hacer uso de las facultades excepcionales allí previstas.
Indemnidad	**EL CONTRATISTA**, mantendrá indemne a la Entidad Estatal de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes.
Fuerza Mayor o Caso Fortuito	Las partes no serán no serán responsables ni se considera que han incurrido en incumplimiento de sus obligaciones recíprocamente adquiridas, si se presentare durante la ejecución circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito u otros hechos fuera de su control conforme a las disposiciones del artículo 1° de la Ley 95 de 1890. El CONTRATISTA se obliga a informar por escrito a la Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima, dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a la ocurrencia de las posibles causas acompañando a la mencionada comunicación todos los documentos y pruebas de soporte que demuestren su ocurrencia, debidamente aceptados por el Supervisor, la entidad efectuara reunión debido proceso con el contratista de conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011.
Solución de Conflictos	Conforme al artículo 68 de la Ley 80 de 1993, las partes podrán utilizar los mecanismos de solución previstos en la mencionada Ley, excepto la cláusula compromisoria, habida consideración que el artículo 70 de la Ley 80/93 fue derogado por el artículo 118 de la Ley 1563/12.
Duración	El termino de duración fijado para este contrato es de cuatro meses (04) una vez vencido el plazo de ejecución, termino en el que se realizara trámites administrativos pendientes, una vez recibido los bienes o servicios.
Liquidación	El contrato será objeto de liquidación de conformidad con lo consagrado en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. El contrato se liquidará dentro de los cuatro (04) meses siguientes al cumplimiento del plazo de duración. Si no fuere posible, la Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima procederá a realizar la liquidación unilateral mediante expedición de acto administrativo debidamente motivado.
Aplicación de Principios Generales	Este contrato se regula, además de sus estipulaciones, por las Leyes Civiles y Mercantiles Colombianas que correspondan a su esencia y naturaleza, de conformidad con lo previsto en el artículo 13 de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes y complementarias que regulan la materia.
Régimen Legal	Este contrato se regirá por el Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública – EGCAP vigente y sus Decretos Reglamentarios, las Leyes de Presupuesto y en general las normas Civiles y Comerciales vigentes, las demás normas concordantes que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente contrato y las disposiciones Ministeriales que apliquen.
Jurisdicción y Domicilio	Las obligaciones derivadas del presente contrato, quedan sometidas a la jurisdicción competente, siendo el domicilio la ciudad de Bogotá D.C.

El presente contrato será objeto de liquidación bilateral de conformidad con lo consagrado en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. Si no fuere posible, la Dirección General Marítima procederá a realizar la liquidación unilateral mediante expedición de acto administrativo debidamente motivado.

Las estipulaciones contenidas en la Invitación Pública **No.424-SUBAFIN-2023** sus aclaraciones y modificaciones, la oferta presentada por el contratista, las evaluaciones y aclaraciones a la misma en caso de realizarse, constituyen para todos los efectos el contrato celebrado, con base en el cual se efectuará el

respectivo registro presupuestal, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.5.2. Del Decreto 1082 de 2015.

Con la publicación de la presente comunicación de aceptación en la página del SECOP II, se entiende que el Contratista queda informado de la aceptación de su oferta y deberá iniciar los trámites pertinentes que permitan el cumplimiento de los requisitos de ejecución, a partir de los cuales se empezará a contar el plazo para el cumplimiento de las obligaciones contraídas.

POR EL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA:

Capitán de Fragata SAMARY MERCEDES RODRIGUEZ MARTINEZ
Subdirectora Administrativa y Financiera (E) Dirección General Marítima
Delegataria del Gasto

Vo.Bo.: TF Yeferson Espinel Florez - Jefe Área de Logística SUBAFIN

Revisó: CPS Yurisan Rodriguez R – Abogada Contratos SUBAFIN

Elaboró: CPS Raul Anaya V - Ejecutivo de Contratos SUBAFIN

ANEXO "A"
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Objeto: PRESTACIÓN MESA DE SERVICIO EN SITIO EN LA SEDE CENTRAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR, Y DEMÁS DEPENDENCIAS A NIVEL NACIONAL DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TECNICA

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
1	Requerimientos Cualitativos de servicios comunes mesa de ayuda y soporte técnico de la sede central de la Dirección General Marítima - DIMAR, ubicada en la ciudad de Bogotá, D.C., así como en la Capitanía de Puerto Carreño (Vichada) - CP15; puerto Inírida (Guainía) - CP17; Puerto Leguizamo (Putumayo) - CP19 y en la Capitanía de Puerto de Arauca (Arauca) - CP20".
2	Requerimientos Cualitativos de servicios comunes mesa de ayuda y soporte técnico de la Capitanía de puerto Leticia (CP16) , ubicada en; Leticia (Amazonas)

REQUISITIOS TECNICOS
Proporcionar un único punto de contacto para todos los usuarios.
Configurar perfiles, correos electrónicos y accesos para los nuevos ingresos, además de brindar asistencia en todo lo relacionado con contraseñas;
Realización de copias de respaldo a los equipos de cómputo de ser requerido.
Realizar el seguimiento y dar solución a los tickets generados por medio del software de mesa de ayuda de la Entidad, dentro de los tiempos de niveles de servicios establecidos en el catálogo de servicios del Grupo Informática y Comunicaciones.
Brinda un apoyo inmediato en línea acerca de los problemas relacionados con el software y hardware a los usuarios de los servicios tecnológicos de la Entidad.
Optimización de los discos duros, recuperación de la información de discos duros en caso de que se presente.
Configuración de controladores de periféricos y dispositivos.
Ajustar parámetros del sistema, formateo y reinstalación de sistemas operativos de ser requeridos
Realizar instalación de los softwares licenciados por la Entidad y desinstalar los que no sean autorizados y/o licenciados por DIMAR.
Actualización del antivirus y depuración si se requiere.
Este servicio se prestará en las Instalaciones de la Dirección General Marítima - **DIMAR** y Capitanías Fluviales, en los días y horas acordadas previamente, para evitar la interrupción de las labores en la Empresa.
Documentación: El contratista deberá realizar visitas de Supervisión Mensuales previa coordinación con el Supervisor del Contrato que designe la Entidad, en las instalaciones de la Dirección General Marítima - DIMAR, con el fin de verificar el Personal de Apoyo Técnico y la Prestación del Servicio de Mantenimiento Contratados por parte de Entidad.
Documentar y/o actualizar procedimientos, manuales e instructivos acuerdo mejores prácticas de ITIL y COBIT para mejora de la calidad en la prestación del servicio de mesa de ayuda.
El contratista debe presentar los primeros 05 días hábiles posterior a la firma del contrato, una lista de verificación de las herramientas de software que debe instalar el equipo de mesa de ayuda, ante procesos de formateo de sistema operativo de los equipos, con el fin de estandarizar y garantizar que se instalen todas las herramientas licenciadas y usadas por la Entidad de acuerdo a cada perfil de usuario.
Actualizar el inventario de equipos de cómputo acuerdo renovaciones, reposiciones y/o compra de nuevos equipos en la entidad.
El personal de mesa de ayuda en sitio debe resolver los requerimientos de usuario a través de la herramienta de mesa de servicio de la Entidad dentro de los tiempos de tención definido en el catálogo de servicios de T.I de la entidad.

El contratista, a través de su coordinador de mesa de servicio en sitio, presentará semanalmente un reporte de los casos de mesa de ayuda resueltos, en atención y en estado detenido, así mismo, llevará control de indicador de requerimientos atendidos Vs requerimientos resueltos dentro de los tiempos de niveles de cuerdo de servicios establecidos por la Entidad.
El contratista debe llevar la alimentación de los indicadores que midan la eficiencia, eficacia y efectividad de la mesa de servicios acuerdo lo establecido por el sistema de gestión de calidad de la Entidad, durante el tiempo de duración del contrato.
El proveedor debe notificar a la entidad los equipos que presentan fallas recurrentes, con el fin de evaluar la situación y alimentar el plan de renovación de equipos de cómputo.
El contratista debe realizar instalación de equipos nuevos, en reposición, repotenciados incluyendo reinstalación de sistemas operativos y todas las herramientas de software estandarizadas y licenciadas por la entidad y configuración de todos los dispositivos periféricos y equipos de oficina, cuando sea requerido.
Configuración y Operación de los equipos de cómputo que presenten novedades a fin de contar con equipos totalmente operativos.
El contratista debe presentar un protocolo básico de revisión de equipos de cómputo, con el fin de garantizar el rendimiento de estos cada vez que el personal de mesa de servicios atienda un usuario.
Tramite de Garantías de los equipos de cómputo ante el fabricante (los equipos que se encuentren en garantía)
Entrega e instalación, reposición o cambio de las partes defectuosas sin importar el modelo y tecnología.
Prestar apoyo en conexión de videoconferencias y eventos audiovisuales programados por la Entidad.
Prestar apoyo para los cambios de configuración que haya lugar por cambios de tecnologías realizadas por la entidad, que requieran despliegue manual en las estaciones de usuario final.
El Oferente deberá Prestar Soporte Técnico a usuarios en sitio, consistente en los requerimientos de tipo técnico a los equipos de los funcionarios de la Dirección General Marítima - **DIMAR** (Sede central y Capitanías Fluviales), que surjan a diario, conforme a los parámetros que se describen a continuación.
El Oferente seleccionado deberá realizar visitas de Supervisión Mensuales previa coordinación con el Supervisor del Contrato que designe la Entidad, en las instalaciones de la Dirección General Marítima - **DIMAR**, con el fin de verificar el Personal de Apoyo Técnico y la Prestación del Servicio de Mantenimiento Contratados por parte de Entidad.
El Contratista deberá proveer soporte tanto de Hardware como de Software a Equipos de Tecnología antigua (es decir equipos, Pentium MMX o portátiles con discos duros de 4 GB, 1GB o menor tamaño a los vigentes en el mercado Tecnológico).
Se deberán realizar Actualizaciones de drivers de configuración, para los equipos de cómputo con que cuenta la Entidad.
Gestión con distribuidores directos (Compaq - Dell - Genius - Hewllett Packard, Lexmark, Triplite, Mac) para el trámite de garantías, Certificando que se puede realizar dicha gestión.
El Oferente deberá suministrar Experiencia del Software de **HELP DESK** vía web, e incluye el manejo de inventario de Hardware y Software instalado en las Estaciones de Trabajo a Nivel Nacional, el cual deberá ser implementado, administrado y operado por los Técnicos suministrados, para ello debe anexar certificación con cada una de las herramientas de help desk dominadas por el oferente.
El Oferente deberá garantizar los siguientes Informes e Indicadores solicitados mensualmente y de acuerdo con la periodicidad requerida por el Supervisor del Contrato designado por la Entidad y para cada uno de los Servicios que administre (entre un período requerido) por intermedio de las aplicaciones implementadas en la Entidad, así: - Total y estado de solicitudes abiertas y cerradas. - Servicios atendidos acuerdo a los niveles de servicios establecidos. - Servicios solicitados por Dependencia. - Calificación de servicios con sus respectivos porcentajes, según encuestas que se programen trimestralmente. Entregar el análisis correspondiente. - Clasificación de la Prestación de Servicios. - Inventario de tecnología, ubicación y modelo de los equipos.

Lista de verificación de las herramientas de software que debe instalar el equipo de mesa de ayuda

- Inventario de equipos actualizado.
- protocolo básico de revisión de equipos de cómputo

Deberá administrar las herramientas de inventario de equipos y de gestión de solicitudes de la Entidad a Nivel Nacional.

- Actualizar y/o mejorar la herramienta OCS Inventory NG y realizar depuración de inventarios acuerdo información de inventarios de equipos de computo registrado en SAP.

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

CANTIDAD PERSONAS	FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA PROFESIONAL ESPECIFICA	UBICACIÓN
3	Estudios Técnicos y/o Tecnólogos y/o Profesionales en Sistemas, Electrónica y/o Telecomunicaciones.	Un (01) año en reparación de Equipos Electrónicos y de Cómputo así como de Impresoras y otros Periféricos, comprobables mediante Certificación.	Carrera 54 # 26-50 Bogotá
1	Estudios Técnicos y/o Profesionales en Sistemas, Electrónica y/o afines.	Un (01) año en reparación de Equipos Electrónicos y de Cómputo así como de Impresoras y otros Periféricos, comprobables mediante Certificación.	Carrera 1 No. 17 - 121, Barrio El Puerto - Puerto Carreño (Vichada).
1	Estudios Técnicos y/o Profesionales en Sistemas, Electrónica y/o afines.	Un (01) año en reparación de Equipos Electrónicos y de Cómputo así como de Impresoras y otros Periféricos, comprobables mediante Certificación.	Carrera 11 No. 6 - 36. - Leticia (Amazonas).
1	Estudios Técnicos y/o Profesionales en Sistemas, Electrónica y/o afines.	Un (01) año en reparación de Equipos Electrónicos y de Cómputo así como de Impresoras y otros Periféricos, comprobables mediante Certificación.	Calle 15 No. 9 - 57, Barrio el Centro. - Puerto Inírida (Guainía).
1	Estudios Técnicos y/o Profesionales en Sistemas, Electrónica y/o afines.	Un (01) año en reparación de Equipos Electrónicos y de Cómputo así como de Impresoras y otros Periféricos, comprobables mediante Certificación.	Carrera 1 No. 1 - 28. - Puerto Leguízamo (Putumayo).
1	Estudios Técnicos y/o Profesionales en Sistemas, Electrónica y/o afines.	Un (01) año en reparación de Equipos Electrónicos y de Cómputo así como de Impresoras y otros Periféricos, comprobables mediante Certificación.	Carrera 14 No. 18 - 40, Barrio Las Américas. - Arauca (Arauca).

SEDE CENTRAL (Bogotá):

*El servicio se debe prestar presencialmente dentro de las instalaciones de la Dirección General Marítima - **DIMAR** - Sede Central, en los horarios de oficina establecidos por la entidad, con el fin de brindar Soporte Técnico tanto de Hardware como de Software y poder solucionar algún inconveniente o novedad al momento de ser requerido (deberán brindar Soporte Técnico general a toda la Dirección General Marítima - **DIMAR**).*

UNIDADES REGIONALES (UNO PARA CADA UNIDAD):

El servicio se debe prestar presencialmente ***DENTRO DE LAS INSTALACIONES*** *de la Dirección General Marítima -* ***DIMAR*** *- Unidades Regionales, los días martes y jueves desde las 08:00 a.m., hasta las 12:00 p.m., o por solicitud, con el fin de brindar Soporte Técnico tanto de Hardware como de Software y poder solucionar algún inconveniente o novedad al momento de ser requerido*

POR EL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA:

Capitán de Fragata SAMARY MERCEDES RODRIGUEZ MARTINEZ
Subdirectora Administrativa y Financiera (E) Dirección General Marítima
Delegataria del Gasto

Vo.Bo.: TF Yeferson Espinel Florez - Jefe Área de Logística SUBAFIN

Revisó: CPS Yurisan Rodriguez – Abogada Contratos SUBAFIN

Elaboró: CPS Raul Anaya Viaña - Ejecutiva de Contratos SUBAFIN

ANEXO "B"
OFERTA ECONOMICA

Objeto: PRESTACIÓN MESA DE SERVICIO EN SITIO EN LA SEDE CENTRAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR, Y DEMÁS DEPENDENCIAS A NIVEL NACIONAL DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TECNICA

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT MESES	VALOR MENSUAL ANTES DE IVA	IVA	VALOR MENSUAL TOTAL (INCLUIDO IVA)	VALOR TOTAL
1	Requerimientos Cualitativos de servicios comunes mesa de ayuda y soporte técnico de la sede central de la Dirección General Marítima - DIMAR, ubicada en la ciudad de Bogotá, D.C., así como en la Capitanía de Puerto Carreño (Vichada) - CP15; puerto Inirida (Guainía) - CP17; Puerto Leguízamo (Putumayo) - CP19 y en la Capitanía de Puerto de Arauca (Arauca) - CP20".	4	$ 15.380.000,00	$ 2.922.200,00	$ 18.302.200,00	$ 73.208.800.00
2	Requerimientos Cualitativos de servicios comunes mesa de ayuda y soporte técnico de la Capitanía de puerto Leticia (CP16) , ubicada en; Leticia (Amazonas)	4	$ 1.020.000.00	EXCLUIDO	$ 1.020.000.00	$ 4.080.000.00
	VALOR TOTAL DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO					$ 77.288.800,00

POR EL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA:

Capitán de Fragata SAMARY MERCEDES RODRIGUEZ MARTINEZ
Subdirectora Administrativa y Financiera (E) Dirección General Marítima
Delegataria del Gasto

Vo.Bo.: TF Yeferson Espinel Florez - Jefe Área de Logística SUBAFIN

Revisó: CPS Yurisan Rodriguez – Abogada Contratos SUBAFIN

Elaboró: CPS Raul Anaya Viaña - Ejecutiva de Contratos SUBAFIN