SOLICITUD DE CONTRATACIÓN

DE: **William Ricardo Gómez Aristizabal**
GERENTE (S)

PARA: **FRANCISCO ANTONIO GARZÓN HINCAPIÉ**
Director de Gestión Contractual

EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP NIT: 900.222.346-0
RECIBO
DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL
FECHA: 5-01-2024
HORA: 9:40
REVISADO POR:

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Por medio de la presente adjunto la documentación soporte, para realizar contrato de prestación de servicios, cuyo objeto es: **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO EN SITIO PARA LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA A TRAVÉS DE UNA MESA DE AYUDA, DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES EXIGIDAS EN EL ESTUDIO PREVIO.".**

2. ANEXOS

1. Certificación del Plan Anual de Adquisiciones expedida por la Dirección de Gestión Contractual.
2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP).
3. Estudios previos – análisis de conveniencia y oportunidad – bienes, insumos o servicios
4. Estudio del Sector.
5. Propuesta futuro contratista:

a.) Formato de Hoja de Vida del DAFP, para persona jurídica, debidamente diligenciado, fechado y firmado (artículo 82º de la Ley 443 de 1998), última versión.
b.) Formato de Declaración de Bienes, Ingresos y Rentas del DAFP, para persona jurídica, debidamente diligenciado, fechado y firmado (artículo 13 de la Ley 190 de 1995), última versión.
c.) Fotocopia del documento de identidad
d.) Fotocopia del REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO – RUT (en el cual conste que su actividad económica está directamente relacionada con el objeto contractual), actualizado.
e.) Certificados que acreditan experiencia laboral y/o profesional exigida en orden de la más reciente a la más antigua.
f.) Antecedentes

- Disciplinarios – Procuraduría General de La Nación
- Fiscales - Contraloría General de la Nación
- Judiciales – Policía Nacional
- Multas y Sanciones - Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC

g.) Documentos que acrediten afiliación y paz y salvo al sistema integral de seguridad social en **salud (EPS) y pensiones (AFP)**

NOTA: De acuerdo con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y del artículo 6 de la ley 1562 de 2012. Sin perjuicio, de lo señalado por el Decreto 1273 de 2018, o norma que lo modifique.

h.) Certificación bancaria que no supere más de tres (03) meses de expedición.

6. Verificación documental de requisitos exigidos.

7. Certificación de Idoneidad y experiencia.

Cordialmente.

William Ricardo Gómez Aristizabal
GERENTE (S)

EL DIRECTOR DE GESTION CONTRACTUAL DE EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A E.S.P.

CERTIFICA:

Que la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO EN SITIO PARA LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA A TRAVÉS DE UNA MESA DE AYUDA, DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES EXIGIDAS EN EL ESTUDIO PREVIO..** Se encuentra inscrito con el código **UNSPSC 81111811**, por un valor de **$ 170.000.000** COP, y contemplado en el Plan Anual de Adquisiciones de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P., para ser contratado el mes de **ENERO** de la vigencia 2024, en la modalidad de **CCE-11||03**, con una duración de **12 MESES** y fuente de **RECURSOS PROPIOS**

Su actualización y publicación en el SECOP II, se realizó el 02 de enero del 2024.

Esta certificación se emite a solicitud de planeación, a los 04 días del mes de enero de dos mil veinticuatro (2024)

FRANCISCO ANTONIO GARZON HINCAPIE
Director de Gestión Contractual

EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA

NIT. 900.222.346-0

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Número: 20240026

4/01/2024

EL SUSCRITO RESPONSABLE DE PRESUPUESTO

CERTIFICA:

Que una vez revisado el libro de control de presupuesto correspondiente a la presente vigencia fiscal, se encontró que existe disponibilidad presupuestal para cubrir el siguiente gasto:

RUBRO	NOMBRE	FUENTE		CODIGO CPC	VALOR
2120202008	Serviciosprestadosalasempresasyserviciosdeproduccin	00001	INGRESOS CORRIENTES	83132	50,000,000.00

Total Disponibilidad: 50,000,000.00

OBJETO PRESTACION DE SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO EN SITIO PARA LAS PLATAFORMAS TECNOLOGICAS DE EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA A TRAVES DE UNA MESA DE AYUDA, DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES QUE EXIGIDAS EN EL ESTUDIO PREVIOS ""

SON: CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE.

Dependencia Solicitante: 019 SUBGERENCIA GENERAL

Cargo: 022 SUBGERENTE GENERAL

Solicitante: WILLIAM RICARDO GOMEZ ARISTIZABAL

EDNA JACQUELINE MONTENEGRO FORERO
Directora de Finanzas y Presupuesto

Nota: Este certificado tiene validez para su utilización 30/12/2024

Elaboró: ANDRÉS NAVARRO AMAYA

Cot-cds 20231220-01
Bogotá, diciembre 20 de 2023

Señores
EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA EPC
Bogotá D.C.

Referencia: Propuesta servicio de mesa de servicios y soporte en sitio TIC

Cordial saludo,

Somos una empresa con catorce (14) años en el mercado ofreciendo a nuestros clientes soluciones que integran tecnologías de información. Dentro de nuestro portafolio ofrecemos hardware, software, servicios de mantenimiento, soporte en sitio, arrendamiento de equipos de cómputo, con la posibilidad de configurar el servicio acorde con las necesidades puntuales de los clientes.

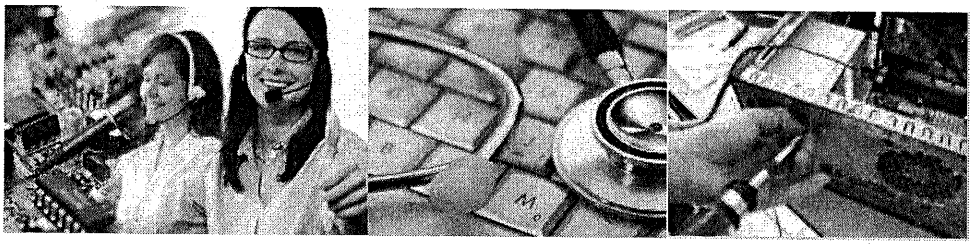
La presente oferta corresponde al servicio de mesa de servicio y soporte en sitio para las tecnologías de la información y comunicaciones -TIC- de las Empresas Públicas de Cundinamarca.

Esperamos que la información sea de su interés; cualquier inquietud o aclaración con gusto será atendida.

Carlos Alberto Duque Sanchez
Gerente Comercial
Consulting Data Systems CDS SAS

EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA EPC

PROYECTO MESA DE SERVICIOS Y SOPORTE EN SITIO TIC



PROPUESTA PRESENTADA POR:
CONSULTING DATA SYSTEMS CDS S.A.S.

Calle 98 A No. 71 C-79, Bogotá – Colombia
Teléfono: +57 6012938633 Línea Nacional: 3165661266
e-mail: cds@cdstic.com - www.cdstic.co

1. CONSIDERACIONES

Las EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA EPC están interesadas en recibir oferta para el siguiente estudio de mercado: "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO EN SITIO PARA LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA A TRAVÉS DE UNA MESA DE AYUDA, DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES EXIGIDAS EN EL ESTUDIO PREVIO".

2. ALCANCE

1. OBJETO

"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO EN SITIO PARA LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA A TRAVÉS DE UNA MESA DE AYUDA, DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES EXIGIDAS EN EL ESTUDIO PREVIO".

2. OBLIGACIONES

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:
1). Asignar personal técnico que se encargue de la asistencia técnica de primer nivel a servidores, computadores de escritorio, portátiles, scanner, impresoras y demás elementos informáticos propiedad de EPC.
2). Realizar la instalación de equipos informáticos que adquiera la entidad.
3). Realizar jornada de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo propiedad de EPC.
4). Dar soporte técnico de primer nivel y gestión de incidentes para los siguientes servicios:
- Internet y comunicaciones
- Software de ERP
- Firewall
- UPS
- Control de acceso
- Cámaras de seguridad
- Hosting- página WEB- correo electrónico

5). Hacer uso del software de gestión de incidentes y requerimientos, recepcionar y gestionar todos los requerimientos e incidentes.
6). Generar tickets con el cual se pueda hacer seguimiento a cada uno de los casos
atendidos por la mesa de ayuda.
7). Mantener informado al supervisor sobre el estado de los tickets y la fecha de solución.
8). El contratista deberá comunicar e informar a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes.
9). El contratista deberá contar con un correo electrónico y una línea celular de uso exclusivo para la recepción de casos, solicitud del servicio y seguimiento.
10). El contratista deberá prestar el servicio en las instalaciones de Empresas Públicas de Cundinamarca, el horario de atención a los requerimientos estará comprendido desde 8:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. de lunes a viernes.
11). Asignar dos personas del área técnica de soporte en sitio y una para los roles de coordinador de proyecto de manera remota (no presencial).
12). El personal asignado deberá cumplir a cabalidad con las obligaciones señaladas por EPC y las indicadas por el contratista.
13). Suministrar al personal asignado de herramientas tecnológicas. Disco duro, memorias USB, unidad externa, destornilladores- y demás elementos que sean requeridos para el desarrollo de sus funciones.
14). Garantizar el uso de los medios tecnológicos (correos electrónicos, números telefónicos, entre otros) para establecer una efectiva comunicación entre las partes.
15). El contratista deberá asignar un técnico en reemplazo, cuando se presente una falta temporal o definitiva del personal asignado, sin dejar de prestar el servicio.
16). El contratista deberá asignar usuario y clave para los funcionarios designados por EPC, para el uso de la plataforma determinada.
17). Cumplir con el tiempo de respuesta determinado para los niveles de servicio (ANS) establecidos.
18). El contratista deberá disponer del software mesa de ayuda, durante el tiempo de ejecución del contrato.
19). Informar a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P, cualquier irregularidad que afecte el normal desarrollo del contrato.
20). Las demás obligaciones que sean designadas por el supervisor.

3. OBLIGACIONES GENERALES

1. Desarrollar el objeto contractual en condiciones de eficiencia, oportunidad y calidad de conformidad a los parámetros establecidos por Empresas Publicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.

2. Cumplir cabalmente los deberes que le impone la Constitución, la ley y los reglamentos internos, los cuales deberá conocer sin que por ello adquiera la calidad de trabajador oficial o servidor público.
3. Avisar a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancias que puedan incidir en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos de la Empresa.
4. Avisar a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., dentro del día hábil siguiente a conocida su existencia, la causal de incompatibilidad o inhabilidad sobreviniente.
5. Cumplir con las políticas, procesos, procedimientos y herramientas establecidas en el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.
6. Cumplir con lo establecido en el Código de Ética y Transparencia Empresarial de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.
7. Dar adecuado uso a los Sistemas de Información empresariales dispuestos para el desarrollo de las actividades y obligaciones contractuales específicas.
8. Mantener actualizado los sistemas de información en lo correspondiente al objeto y obligaciones contractuales.
9. Colaborar con la entidad contratante en lo que sea necesario para que el objeto contratado se cumpla y que éste sea de la mejor calidad; acatar las órdenes que durante el desarrollo del contrato ella le imparta y, de manera general, obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando las dilaciones y en trabamiento que pudieran presentarse.
10. Garantizar la calidad de los bienes y servicios contratados y responder por ello.
11. 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 los pactos o acuerdos prohibidos, dará lugar a la caducidad del contrato.
12. En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y del artículo 6 de la ley 1562 de 2012, el (la) CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y para la realización de cada pago derivado del mismo; estos pagos se acreditan únicamente por el sistema PILA o de Planilla Asistida o el que determine el Ministerio de Trabajo, sin perjuicio de lo señalado por el Decreto No. 1273 de 2018 o norma que lo modifique, para tal fin.
13. Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. o de otras entidades o de

particulares puestos al servicio de la entidad, y que le hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia, deberán dar cuenta sobre la entrega de los bienes al supervisor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.

14. Dar cumplimiento a las normas del Sistema General de Riesgos Laborales que le atañen, en especial las siguientes: a) Procurar el cuidado integral de su salud. b) Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumirá su costo. c) Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes,
accidentes de trabajo y enfermedades laborales. d) Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales. e) Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. f) Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato. g) Realizarse y presentar oportunamente a la entidad los exámenes médicos pre ocupacionales y ocupacionales de conformidad a lo dispuesto en el Decreto 723 de 2013. En virtud de lo establecido en el parágrafo 3° del artículo 2° de la Ley 1562 de 2012, la entidad o institución contratante deberá establecer las medidas para que los contratistas sean incluidos en sus Sistemas de Vigilancia Epidemiológica, para lo cual podrán tener en cuenta los términos de duración de los respectivos contratos. El costo de los exámenes periódicos será asumido por el contratista.

15. El contratista deberá ejecutar su contrato conforme al Sistema Integrado de Gestión de Calidad adoptado por la Empresa el cual se encuentra documentado en la Intranet de la entidad.

16. Las demás que se deriven directamente del objeto contractual.

PROPUESTA ECONÓMICA

Descripción	Valor mensual antes de IVA	
Servicio de mesa de servicio y soporte TIC, según propuesta presentada.	Col$	13.050.248
Subtotal	Col$	13.050.248
IVA 19%	Col$	2.479.547
Total mes	**Col$**	**15.529.795**

CONDICIONES COMERCIALES

- Forma de pago: La facturación es mes vencido y el pago se realizará dentro de los 30 días calendario siguientes a la radicación.
- La propuesta se presenta en pesos colombianos.
- La facturación se realiza por mes completo.
- El servicio inicia a partir de la firma del contrato y legalización respectiva.
- El contrato se podrá renovar por acuerdo entre las partes.

Bogotá, enero 4 de 2024

Señores
EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA EPC
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta requerimiento servicio de mesa de servicios

Estimados señores,

Nos dirigimos a ustedes en representación de ING LTDA. empresa colombiana especializada en la Consultoría, el Diseño, la Interventoría, el Desarrollo, la Ejecución y la Certificación de proyectos de Infraestructura para Centros de Cómputo, redes de Datos y telecomunicaciones, sistemas eléctricos, soporte para TIC's y sistemas de seguridad electrónica.

Atendiendo a su amable solicitud, nos complace presentarle nuestra oferta comercial para el servicio de mesa de ayuda, mantenimiento y soporte a usuarios finales; nuestra oferta está diseñada para ayudar a su empresa en el logro de sus objetivos y maximizar su operación.

Agradecemos sinceramente su atención y la oportunidad de presentar nuestra oferta de servicios; quedamos a su disposición para cualquier consulta o solicitud adicional

Atentamente,

Fecha: 2024.01.04 17:51:38 -05'00'

Fabian Alfredo Zorro Cardozo
Gerente de Negocios
ING Ltda. - Green Solutions For Tic's

Email: fabian.zorro@ingltda.com
Cel: +57 (321) 200 8323
Telefax: +57 (1) 251 0063 Ext. 103
Carrera 73 A Bis No. 64 A – 37
Bogotá-Colombia

OFERTA DE SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y ATENCIÓN A USUARIOS

1. OBJETO

"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO EN SITIO PARA LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA A TRAVÉS DE UNA MESA DE AYUDA, DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES EXIGIDAS EN EL ESTUDIO PREVIO".

2. OBLIGACIONES

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

1). Asignar personal técnico que se encargue de la asistencia técnica de primer nivel a servidores, computadores de escritorio, portátiles, scanner, impresoras y demás elementos informáticos propiedad de EPC.
2). Realizar la instalación de equipos informáticos que adquiera la entidad.
3). Realizar jornada de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo propiedad de EPC.
4). Dar soporte técnico de primer nivel y gestión de incidentes para los siguientes servicios:

- Internet y comunicaciones
- Software de ERP
- Firewall
- UPS
- Control de acceso
- Cámaras de seguridad
- Hosting- página WEB- correo electrónico

5). Hacer uso del software de gestión de incidentes y requerimientos, recepcionar y gestionar todos los requerimientos e incidentes.
6). Generar tickets con el cual se pueda hacer seguimiento a cada uno de los casos atendidos por la mesa de ayuda.
7). Mantener informado al supervisor sobre el estado de los tickets y la fecha de solución.
8). El contratista deberá comunicar e informar a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes.
9). El contratista deberá contar con un correo electrónico y una línea celular de uso exclusivo para la recepción de casos, solicitud del servicio y seguimiento.
10). El contratista deberá prestar el servicio en las instalaciones de Empresas Públicas de Cundinamarca, el horario de atención a los requerimientos estará comprendido desde 8:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. de lunes a viernes.

11). Asignar dos personas del área técnica de soporte en sitio y una para los roles de coordinador de proyecto de manera remota (no presencial).
12). El personal asignado deberá cumplir a cabalidad con las obligaciones señaladas por EPC y las indicadas por el contratista.
13). Suministrar al personal asignado de herramientas tecnológicas. Disco duro, memorias USB, unidad externa, destornilladores- y demás elementos que sean requeridos para el desarrollo de sus funciones.
14). Garantizar el uso de los medios tecnológicos (correos electrónicos, números telefónicos, entre otros) para establecer una efectiva comunicación entre las partes.
15). El contratista deberá asignar un técnico en reemplazo, cuando se presente una falta temporal o definitiva del personal asignado, sin dejar de prestar el servicio.
16). El contratista deberá asignar usuario y clave para los funcionarios designados por EPC, para el uso de la plataforma determinada.
17). Cumplir con el tiempo de respuesta determinado para los niveles de servicio (ANS) establecidos.
18). El contratista deberá disponer del software mesa de ayuda, durante el tiempo de ejecución del contrato.
19). Informar a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P, cualquier irregularidad que afecte el normal desarrollo del contrato.
20). Las demás obligaciones que sean designadas por el supervisor.

3. OBLIGACIONES GENERALES

1. Desarrollar el objeto contractual en condiciones de eficiencia, oportunidad y calidad de conformidad a los parámetros establecidos por Empresas Publicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.
2. Cumplir cabalmente los deberes que le impone la Constitución, la ley y los reglamentos internos, los cuales deberá conocer sin que por ello adquiera la calidad de trabajador oficial o servidor público.
3. Avisar a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancias que puedan incidir en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos de la Empresa.
4. Avisar a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., dentro del día hábil siguiente a conocida su existencia, la causal de incompatibilidad o inhabilidad sobreviniente.
5. Cumplir con las políticas, procesos, procedimientos y herramientas establecidas en el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.
6. Cumplir con lo establecido en el Código de Ética y Transparencia Empresarial de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.
7. Dar adecuado uso a los Sistemas de Información empresariales dispuestos para el desarrollo de las actividades y obligaciones contractuales específicas.
8. Mantener actualizado los sistemas de información en lo correspondiente al objeto y obligaciones contractuales.

9. Colaborar con la entidad contratante en lo que sea necesario para que el objeto contratado se cumpla y que éste sea de la mejor calidad; acatar las órdenes que durante el desarrollo del contrato ella le imparta y, de manera general, obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando las dilaciones y en trabamiento que pudieran presentarse.
10. Garantizar la calidad de los bienes y servicios contratados y responder por ello.
11. 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 los pactos o acuerdos prohibidos, dará lugar a la caducidad del contrato.
12. En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y del artículo 6 de la ley 1562 de 2012, el (la) CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y para la realización de cada pago derivado del mismo; estos pagos se acreditan únicamente por el sistema PILA o de Planilla Asistida o el que determine el Ministerio de Trabajo, sin perjuicio de lo señalado por el Decreto No. 1273 de 2018 o norma que lo modifique, para tal fin.
13. Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. o de otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad, y que le hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia deberán dar cuenta sobre la entrega de los bienes al supervisor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.
14. Dar cumplimiento a las normas del Sistema General de Riesgos Laborales que le atañen, en especial las siguientes: a) Procurar el cuidado integral de su salud. b) Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumirá su costo. c) Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. d) Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales. e) Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. f) Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato. g) Realizarse y presentar oportunamente a la entidad los exámenes médicos pre ocupacionales y ocupacionales de conformidad a lo dispuesto en el Decreto 723 de 2013. En virtud de lo establecido en el parágrafo 3° del artículo 2° de la Ley 1562 de 2012, la entidad o institución contratante deberá establecer las medidas para que los contratistas sean incluidos en sus Sistemas de Vigilancia Epidemiológica, para lo cual podrán tener en cuenta los términos de duración de los respectivos contratos. El costo de los exámenes periódicos será asumido por el contratista.

15. El contratista deberá ejecutar su contrato conforme al Sistema Integrado de Gestión de Calidad adoptado por la Empresa el cual se encuentra documentado en la Intranet de la entidad.
16. Las demás que se deriven directamente del objeto contractual.

PROPUESTA ECONÓMICA

Decripción del servicio	Costo mensual del servicio	IVA 19%	Total mes
Servicio de mesa de servicios según requerimientos de EPC	$ 18.500.000	$ 3.515.000	$ 22.015.000

CONDICIONES DE NEGOCIACIÓN

1. Los precios indicados están en pesos colombianos
2. Plazo de ejecución: mínimo 6 meses
3. Forma de pago: facturación mensual
4. Fecha de inicio: a convenir

CAMBIO DIGITAL S.A.S
INGENIERIA APLICADA AL SERVICIO

Información del Documento

Información	
Identificación Documento	26-12-2023 CAMBIO DIGITAL_EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA -SERVICIOS
Dueño del Documento	Edwin Andersson Bernal.
Fecha	26 de diciembre de 2023

Cliente: EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA
Objeto: MESA DE AYUDA
E-Mail: mesadeayuda@epc.com.co



Creación	Fecha de Cambio	Cambio
V.1	26-12-2023	Creación de Documento

Atendiendo su amable invitación a cotizar, presentamos nuestra oferta técnica y económica para los servicios a nivel nacional.

Asunto Cotización servicio de soporte plataforma IT

Gracias por su solicitud de cotización, a continuación, presentamos nuestra oferta comercial prestación de servicios para EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA

Esperamos representar su mejor oferta de servicio,
Cordialmente,

EDWIN ANDERSSON BERNAL TORRES
GERENTE DESARROLLO DE NEGOCIOS

CAMBIO DIGITAL S.A.S
INGENIERIA APLICADA AL SERVICIO

DESCRIPCION DE ENTREGA DEL SERVICIO PARA EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA

Contenido

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD 3
RESUMEN EJECUTIVO 3
CUBRIMIENTO A NIVEL NACIONAL 4

CAMBIO DIGITAL S.A.S
INGENIERIA APLICADA AL SERVICIO

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

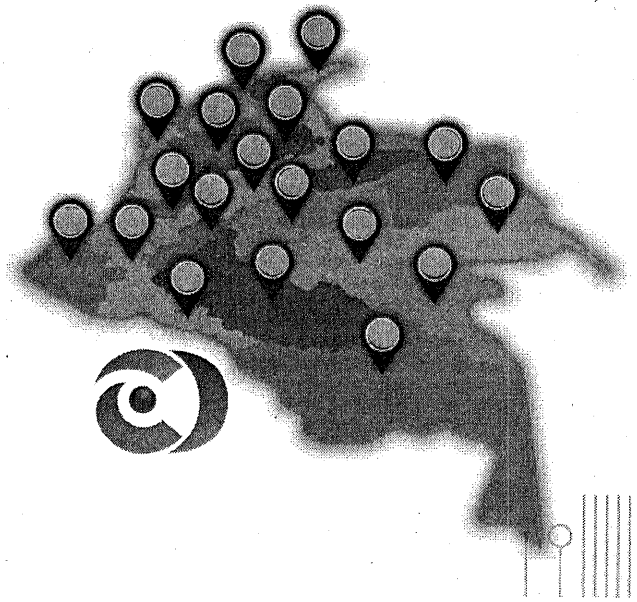
Toda la información contenida en este documento es de carácter confidencial y de propiedad de CAMBIO DIGITAL Su distribución sin permiso expreso de CAMBIO DIGITAL Está prohibida.
EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA denominado en este documento como el cliente, se compromete a no usar indebidamente la información aquí contenida y a mantenerla en estricta confidencialidad, y no la revelará, publicará o dará a conocer, total o parcialmente, a nadie aparte de sus empleados o consultores que específicamente necesiten conocerla para los efectos aquí previstos.

RESUMEN EJECUTIVO

Los retos que afrontan las organizaciones de IT en los momentos actuales hacen necesaria una reorientación de la Administración de la Infraestructura Tecnológica de manera tal que se pueda demostrar el valor de IT para el Negocio, es decir, cómo la organización de IT contribuye al éxito del Negocio.
Los nuevos retos de sus organizaciones de tecnología. Los requerimientos funcionales de los servicios de negocio deben ser soportados por los servicios tecnológicos diseñados, construidos y controlados para garantizar la calidad de los mismos en los acuerdos formales denominados "Acuerdos de Niveles de Servicio".
La presente propuesta pretende entregar una solución que permita el éxito económico de la misma, aprovechando al máximo una Infraestructura Tecnológica que permita mantener disponible sus servicios tecnológicos y brinde un soporte y operación profesional a sus usuarios.
La solución que ofrecemos, contempla la utilización del concepto de manejo de proyectos basado en la metodología PMI para la gerencia y de ITIL v3 para la entrega del servicio de TI, lo que permitirá conocer el grado de eficiencia con que los servicios serán prestados.

CAMBIO DIGITAL S.A.S
INGENIERIA APLICADA AL SERVICIO

CUBRIMIENTO A NIVEL NACIONAL



CAMBIO DIGITAL S.A.S comprometidos con sus clientes han logrado extender en lo corrido del tiempo presencia en el país. Por tal motivo podemos destacar lo siguiente:

- Tenemos cubrimiento y presencia a nivel nacional y en municipios del país.
- El soporte en algunos municipios se maneja desde la ciudad principal más cercana.
- Actualmente manejamos servicios de soporte preventivo y correctivo a nivel nacional.
- Realizamos control y seguimiento continuo a través de herramientas de gestión.

Por lo anterior, CAMBIO DIGITAL cuenta con el cubrimiento suficiente para atender las sedes que el cliente relaciona en su solicitud.

CAMBIO DIGITAL S.A.S
INGENIERIA APLICADA AL SERVICIO

ALCANCE DE LA OFERTA OFRECIDA

Según requerimiento, nos permitimos dar respuesta a cada uno de los servicios, así:

1. OBJETO
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO EN SITIO PARA LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA A TRAVÉS DE UNA MESA DE AYUDA, DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES EXIGIDAS EN EL ESTUDIO PREVIO".

2. OBLIGACIONES

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

1). Asignar personal técnico que se encargue de la asistencia técnica de primer nivel a servidores, computadores de escritorio, portátiles, scanner, impresoras y demás elementos informáticos propiedad de EPC.

2). Realizar la instalación de equipos informáticos que adquiera la entidad.
3). Realizar jornada de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo propiedad de EPC.
4). Dar soporte técnico de primer nivel y gestión de incidentes para los siguientes servicios:
• Internet y comunicaciones
• Software de ERP
• Firewall
• UPS
• Control de acceso
• Cámaras de seguridad
• Hosting- página WEB- correo electrónico
5). Hacer uso del software de gestión de incidentes y requerimientos, recepcionar y gestionar todos los requerimientos e incidentes.
6). Generar tickets con el cual se pueda hacer seguimiento a cada uno de los casos atendidos por la mesa de ayuda.
7). Mantener informado al supervisor sobre el estado de los tickets y la fecha de solución.
8). El contratista deberá comunicar e informar a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes.
9). El contratista deberá contar con un correo electrónico y una línea celular de uso exclusivo para la recepción de casos, solicitud del servicio y seguimiento.
10). El contratista deberá prestar el servicio en las instalaciones de Empresas Públicas de Cundinamarca, el horario de atención a los requerimientos estará comprendido desde 8:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. de lunes a viernes.
11). Asignar dos personas del área técnica de soporte en sitio y una para los roles de coordinador de proyecto de manera remota (no presencial).
12). El personal asignado deberá cumplir a cabalidad con las obligaciones señaladas por EPC y las indicadas por el contratista.

13). Suministrar al personal asignado de herramientas tecnológicas. Disco duro, memorias USB, unidad externa, destornilladores- y demás elementos que sean requeridos para el desarrollo de sus funciones.
14). Garantizar el uso de los medios tecnológicos (correos electrónicos, números telefónicos, entre otros) para establecer una efectiva comunicación entre las partes.
15). El contratista deberá asignar un técnico en reemplazo, cuando se presente una falta temporal o definitiva del personal asignado, sin dejar de prestar el servicio.
16). El contratista deberá asignar usuario y clave para los funcionarios designados por EPC, para el uso de la plataforma determinada.
17). Cumplir con el tiempo de respuesta determinado para los niveles de servicio (ANS) establecidos.
18). El contratista deberá disponer del software mesa de ayuda, durante el tiempo de ejecución del contrato.
19). Informar a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P, cualquier irregularidad que afecte el normal desarrollo del contrato.
20). Las demás obligaciones que sean designadas por el supervisor.

3. OBLIGACIONES GENERALES

1. Desarrollar el objeto contractual en condiciones de eficiencia, oportunidad y calidad de conformidad a los parámetros establecidos por Empresas Publicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.
2. Cumplir cabalmente los deberes que le impone la Constitución, la ley y los reglamentos internos, los cuales deberá conocer sin que por ello adquiera la calidad de trabajador oficial o servidor público.
3. Avisar a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancias que puedan incidir en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos de la Empresa.
4. Avisar a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., dentro del día hábil siguiente a conocida su existencia, la causal de incompatibilidad o inhabilidad sobreviniente.
5. Cumplir con las políticas, procesos, procedimientos y herramientas establecidas en el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.
6. Cumplir con lo establecido en el Código de Ética y Transparencia Empresarial de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.
7. Dar adecuado uso a los Sistemas de Información empresariales dispuestos para el desarrollo de las actividades y obligaciones contractuales específicas.
8. Mantener actualizado los sistemas de información en lo correspondiente al objeto y obligaciones contractuales.
9. Colaborar con la entidad contratante en lo que sea necesario para que el objeto contratado se cumpla y que éste sea de la mejor calidad; acatar las órdenes que durante el desarrollo del contrato ella le imparta y, de manera general, obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando las dilaciones y en trabamiento que pudieran presentarse.
10. Garantizar la calidad de los bienes y servicios contratados y responder por ello.
11. 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 los pactos o acuerdos prohibidos, dará lugar a la caducidad del contrato.
12. En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y del artículo 6 de la ley 1562 de 2012, el (la) CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y para la realización de cada pago derivado del mismo; estos pagos se acreditan únicamente por el sistema PILA o de Planilla Asistida o el que determine el Ministerio de Trabajo, sin perjuicio de lo señalado por el Decreto No. 1273 de 2018 o norma que lo modifique, para tal fin.
13. Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. o de otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad, y que le hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia deberán dar cuenta sobre la entrega de los bienes al supervisor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.
14. Dar cumplimiento a las normas del Sistema General de Riesgos Laborales que le atañen, en especial las siguientes: a) Procurar el cuidado integral de su salud. b) Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumirá su costo. c) Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes,
accidentes de trabajo y enfermedades laborales. d) Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales. e) Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. f) Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato. g) Realizarse y presentar oportunamente a la entidad los exámenes médicos pre ocupacionales y ocupacionales de conformidad a lo dispuesto en el Decreto 723 de 2013. En virtud de lo establecido en el parágrafo 3° del artículo 2° de la Ley 1562 de 2012, la entidad o institución contratante deberá establecer las medidas para que los contratistas sean incluidos en sus Sistemas de Vigilancia Epidemiológica, para lo cual podrán tener en cuenta los términos de duración de los respectivos contratos. El costo de los exámenes periódicos será asumido por el contratista.
15. El contratista deberá ejecutar su contrato conforme al Sistema Integrado de Gestión de Calidad adoptado por la Empresa el cual se encuentra documentado en la Intranet de la entidad.
16. Las demás que se deriven directamente del objeto contractual.

PROPUESTA ECONÓMICA

Valor mensual servicio de mesa de ayuda y soporte en sitio para las Empresas Públicas de Cundinamarca:

Valor antes de IVA:	$16.900.000
IVA:	$ 3.211.000
Total mes:	$20.111.000

Edwin Andersson Bernal
Representante legal
CAMBIO DIGITAL SAS

CAMBIO DIGITAL SAS
NIT: 901.118.211-4

CAMBIO DIGITAL S.A.S
INGENIERIA APLICADA AL SERVICIO

CONDICIONES COMERCIALES

TÉRMINOS DE LA PROPUESTA ECONÓMICA:

A. Plazo de ejecución: Plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2024
B. Servicios de inicio: de acuerdo a programación definida con el cliente cumpliendo los prerrequisitos
C. MODIFICACIONES: Si existieran modificaciones de impacto a la presente propuesta, éstas serán establecidas en conjunto acuerdo entre EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA Y CAMBIO DIGITAL a través de un documento escrito, el cual refleje las modificaciones, cambios a la forma y contenido como a valores o condiciones de pago y la variación en los costos asociados a la actual propuesta.
D. FACTURACION: Facturación mensual
E. TERMINOS DE PAGO: 30 días fecha factura. Cualquier cambio al alcance reflejado en la descripción del proyecto tendrá un efecto directo en el precio, el cual será ajustado en una nueva propuesta.
F. CONFIDENCIALIDAD. El presente documento y todos sus aspectos son propiedad de CAMBIO DIGITAL Este material no podrá divulgarse, duplicarse, ni utilizarse total o parcialmente con otro propósito a la revisión de los servicios propuestos en ésta. Este material debe ser netamente confidencial y de uso explícito para CAMBIO DIGITAL en función del análisis de la presente oferta.
G. PRECIOS: Los valores reflejados en esta propuesta incluyen IVA. Los valores de los servicios están dados en pesos colombianos.
H. VALIDEZ: La validez de esta oferta económica es de 15 días a partir de la fecha reflejada en esta propuesta.
I. La propuesta se presenta en pesos colombianos
J. La oferta incluye los servicios solicitados
K. Fecha de inicio: el proyecto iniciará previa legalización orden de compra o contrato respectivo

SOMOS RÉGIMEN COMÚN
NO SOMOS AUTORRETENEDORES
NO SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES

Cualquier información adicional favor contactarnos,

1.INFORMACIÓN GENERAL	
1.1 FECHA DE ELABORACIÓN	Enero de 2024

2. JUSTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA NECESIDAD (PROBLEMÁTICA)

Que en desarrollo de lo establecido en la Ordenanza 04 de 2008, se constituyó la sociedad mercantil por acciones denominada "EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP", cuya naturaleza es una Empresa de servicios públicos oficial del orden departamental y cuyo objeto principal incluye, entre otras actividades, la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y las actividades complementarias a dichos servicios.

Que Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., tiene dentro de sus funciones la prestación efectiva de servicios públicos, actividades complementarias y asistencia técnica, con enfoque de sostenibilidad; está dedicada a realizar actividades auxiliares de servicios para la administración pública, buscando incrementar la cobertura, continuidad y calidad en el Departamento, con proyectos integrales que permitan cumplir a cabalidad con lo establecido en el plan de gestión social PAP-PDA.

Mediante el Decreto Departamental N°180 de 2008, se formula e implementa el Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios Públicos Domiciliarios de Agua y Saneamiento en el Departamento de Cundinamarca y en su artículo segundo, designa como gestor del PDA Cundinamarca a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.

En el desarrollo de las actividades propias de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P, se evidencia la necesidad de contar con apoyo en las actividades relacionadas con Sistemas de Información, administrar canal de internet y comunicaciones, administrar el Firewall de navegación, coordinar la prestación de un soporte técnico a los usuarios sobre los equipos de cómputo de la entidad, con el propósito de atender con mayor celeridad y efectividad las obligaciones a cargo de la Dirección de Gestión Humana y Administrativa, frente al área de sistemas.

Para lo anterior, la entidad ha planteado metodologías que llevan a unos estándares de buenas prácticas frente al aprovechamiento en los recursos informáticos con los que cuenta a la fecha. Con el fin de tener un excelente desarrollo en el soporte de los servicios tecnológicos, se fijan estrategias que permiten llevar un seguimiento en los procesos,

incidentes y requerimientos que se vayan presentando, logrando así una estructura organizacional que permitirá una mejor prestación del servicio.

Atendiendo las consideraciones y en pro de cumplir con las estrategias planteadas, se busca contar con servicios de administración, mantenimiento y soporte técnico para los equipos de ofimática, herramientas informáticas, recursos informáticos y de comunicaciones y con ello implementar una mesa de ayuda para suplir todas y cada una de las necesidades que se presentan.

La función de la Mesa de Ayuda es proveer a los usuarios de la entidad, un punto de contacto mediante el cual se reciba resuelva y/o canalicen los requerimientos relativos al uso de recursos informáticos, herramientas y plataformas tecnológicas, de acuerdo a un estándar adoptado por la empresa.

Dentro de los objetivos de una mesa de ayuda se encuentran: Atender todas las solicitudes recibidas, seguimiento en línea de los casos derivados, reducir llamados recurrentes en el tiempo, soporte de primer nivel y gestión de incidentes, seguimiento a los casos atendidos, entre otras. Este servicio trae beneficios para la empresa y sus usuarios, como contar con disponibilidad constante de soporte técnico, administración centralizada de todos los requerimientos asociados con herramientas y recursos informáticos, provee información y recomendaciones frente al área de sistemas para tomar acciones de mejoramiento continuo.

La implementación del servicio que se busca contratar, trae consigo inducción del personal de soporte técnico en la cultura, objetivos y procesos que adelanta la Entidad, entrenamiento periódico de los recursos humanos provistos por la Mesa de Ayuda, análisis e implementación del sistema de Administración de Mesa de Ayuda, procedimientos, metodología y controles, como también una retroalimentación desde el cliente / usuario, para el mejoramiento continuo de este sistema, priorización de casos según criticidad, políticas de escalamiento adecuadas para que sean reasignados los requerimientos según la complejidad de los mismos en relación con tiempos de espera mínimos para el usuario final.

Atendiendo las necesidades presentadas por la Empresa y en procura que las condiciones del servicio se presten a cabalidad, se hace ineludible suscribir contrato con persona

jurídica o natural que cuente con la capacidad suficiente para brindar la prestación de los servicios objeto del proceso contractual.

Que teniendo en cuenta que los recursos con los cuales se respalda el presupuesto oficial de la presente contratación, se derivan de Recursos Propios de la Entidad, el proceso a adelantar se rige por lo dispuesto en el artículo vigésimo de la Resolución 625 de 2017, por medio del cual se expide el Manual de Contratación de la Entidad, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley 689 de 2001 que modifica el artículo 31 de la Ley 142 de 1994 y establece *"Régimen de la contratación. Los contratos que celebren las entidades estatales que prestan los servicios públicos a los que se refiere esta ley no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, salvo en lo que la presente ley disponga otra cosa"*.

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

- Constitución Política artículos 365 a 370.
- Ley 142 de 1994: Que establece el régimen contractual que se aplica a las empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos, a las actividades complementarias y a los otros servicios previstos en normas especiales de la misma ley.
- Ley 689 de 2001: Que modifica el artículo 31 de la ley 142 de 1994 y dispone que los contratos que celebren las entidades estatales que prestan los servicios públicos domiciliarios no estarán sujetos a las disposiciones del estatuto general de contratación de la administración pública.
- Ley 80 de 1993: En lo referente a las inhabilidades e incompatibilidades para contratar, modificada por la Ley 1150 de 2007.
- Resolución 625 de 2017 "Por la cual se expide el Manual de Contratación de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P."
- El Decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.3.1.4.14, Funciones del Gestor.
- Disposiciones de derecho privado (código civil, código de comercio, etc.).

4. CONDICIONES GENERALES DEL EVENTUAL CONTRATO

4.1.1. OBJETO: "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO EN SITIO PARA LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA A TRAVÉS DE UNA MESA DE AYUDA, DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES EXIGIDAS EN EL ESTUDIO PREVIO".

4.2. OBLIGACIONES:

4.2.1. OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA.

1). Asignar personal técnico que se encargue de la asistencia técnica de primer nivel a servidores, computadores de escritorio, portátiles, scanner, impresoras y demás elementos informáticos propiedad de la Empresa.
2). Realizar la instalación de equipos informáticos que adquiera la entidad.
3). Realizar jornada de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo propiedad de la Empresa.
4). Dar soporte técnico de primer nivel y gestión de incidentes para los siguientes servicios:

- Internet y comunicaciones
- Software de ERP
- Firewall
- UPS
- Control de acceso
- Cámaras de seguridad
- Hosting- página WEB- correo electrónico

5). Hacer uso del software de gestión de incidentes y requerimientos, recepcionar y gestionar todos los requerimientos e incidentes.
6). Generar tickets con el cual se pueda hacer seguimiento a cada uno de los casos atendidos por la mesa de ayuda.
7). Mantener informado al supervisor sobre el estado de los tickets y la fecha de solución.
8). El contratista deberá comunicar e informar a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes.
9). El contratista deberá contar con un correo electrónico y una línea celular de uso exclusivo para la recepción de casos, solicitud del servicio y seguimiento.
10). El contratista deberá prestar el servicio en las instalaciones de Empresas Públicas de Cundinamarca, el horario de atención a los requerimientos estará comprendido desde 8:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. de lunes a viernes.

11). Asignar dos personas del área técnica de soporte en sitio y una para los roles de coordinador de proyecto de manera remota (no presencial).
12). El personal asignado deberá cumplir a cabalidad con las obligaciones señaladas por la Empresa y las indicadas por el contratista.
13). Suministrar al personal asignado de herramientas tecnológicas. Disco duro, memorias USB, unidad externa, destornilladores- y demás elementos que sean requeridos para el desarrollo de sus funciones.
14). Garantizar el uso de los medios tecnológicos (correos electrónicos, números telefónicos, entre otros) para establecer una efectiva comunicación entre las partes.
15). El contratista deberá asignar un técnico en reemplazo, cuando se presente una falta temporal o definitiva del personal asignado, sin dejar de prestar el servicio.
16). El contratista deberá asignar usuario y clave para los funcionarios designados por la Empresa, para el uso de la plataforma determinada.
17). Cumplir con el tiempo de respuesta determinado para los niveles de servicio (ANS) establecidos.
18). El contratista deberá disponer del software mesa de ayuda, durante el tiempo de ejecución del contrato.
19). Informar a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P. cualquier irregularidad que afecte el normal desarrollo del contrato.
20). Las demás obligaciones que sean designadas por el supervisor.

4.2.2. OBLIGACIONES GENERALES.

1). Desarrollar el objeto contractual en condiciones de eficiencia, oportunidad y calidad de conformidad a los parámetros establecidos por Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP.
2). Cumplir cabalmente los deberes que le impone la Constitución, la ley y los reglamentos internos, los cuales deberá conocer sin que por ello adquiera la calidad de trabajador oficial o servidor público.
3). Avisar a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancias que puedan incidir en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos de la Empresa.
4). Avisar a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., dentro del día hábil siguiente a conocida su existencia, la causal de incompatibilidad o inhabilidad sobreviniente.
5). Cumplir con las políticas, procesos, procedimientos y herramientas establecidas en el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.

6). Dar adecuado uso a los Sistemas de Información empresariales dispuestos para el desarrollo de las actividades y obligaciones contractuales específicas.
7). Cumplir con lo establecido en el Código de Ética y Transparencia Empresarial de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP.
8). Mantener actualizado los sistemas de información en lo correspondiente al objeto y obligaciones contractuales.
9). Colaborar con la entidad contratante en lo que sea necesario para que el objeto contratado se cumpla y que éste sea de la mejor calidad; acatar las órdenes que durante el desarrollo del contrato ella le imparta y, de manera general, obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando las dilaciones y en trabamiento que pudieran presentarse.
10). Garantizar la calidad de los bienes y servicios contratados y responder por ello.
11). 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 los pactos o acuerdos prohibidos dará lugar a la caducidad del contrato.

Además de las anteriores, EL CONTRATISTA se obliga también a:

12). En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y del artículo 6 de la ley 1562 de 2012, el (la) CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y para la realización de cada pago derivado del mismo; estos pagos se acreditan únicamente por el sistema PILA o de Planilla Asistida o el que determine el Ministerio de Trabajo.
13). Dar cumplimiento a las normas del Sistema General de Riesgos Laborales que le atañen, en especial las siguientes: **a).** Procurar el cuidado integral de su salud. **b).** Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumirá su costo. **c).** Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. **d).** Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales. **e).** Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. **f).** Informar oportunamente a

los contratantes toda novedad derivada del contrato. **g).** Realizarse y presentar oportunamente a la entidad los exámenes médicos pre ocupacionales y ocupacionales de conformidad a lo dispuesto en el Decreto 723 de 2013. En virtud de lo establecido en el parágrafo 3° del artículo 2° de la Ley 1562 de 2012, la entidad o institución contratante deberá establecer las medidas para que los contratistas sean incluidos en sus Sistemas de Vigilancia Epidemiológica, para lo cual podrán tener en cuenta los términos de duración de los respectivos contratos, en caso de que aplique. El costo de los exámenes periódicos será asumido por el contratista".

14). El contratista deberá ejecutar su contrato conforme al Sistema Integrado de Gestión de Calidad adoptado por la Empresa el cual se encuentra documentado en la Intranet de la entidad.

15). Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P, o de otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad, y que le hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia, deberán dar cuenta sobre la entrega de los bienes al supervisor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.

16). Las demás que se deriven directamente del objeto contractual.

4.2.2. OBLIGACIONES DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A ESP.:

1) Verificar previo a la suscripción del contrato los documentos requeridos para la contratación.

2) Realizar el pago de los servicios en la forma y condiciones pactadas.

3) Realizar la supervisión del contrato.

4) Prestar la mayor colaboración al **CONTRATISTA** para la correcta ejecución del contrato.

5) Las demás inherentes a la naturaleza del contrato.

4.3. PLAZO: El término de ejecución del contrato será por tres (3) meses contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, legalización y ejecución del mismo.

4.4. VALOR: El presupuesto estimado para la celebración del presente contrato para todos los efectos legales y fiscales es la suma **CUARENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y CINCO. ($46.589.385,00) iva incluido y todos los impuestos, tasas y contribuciones nacionales y departamentales**. Este valor se respalda con el siguiente CDP

20240026 del 4/01/2024, expedido por la directora de Finanzas y de Presupuesto o por quien se encuentre facultado para su expedición.

4.5. FORMA DE PAGO: La forma de pago del presente contrato se realizará de la siguiente manera: a) tres (3) pagos iguales y sucesivos cada uno por la suma de **QUINCE MILLONES QUINIENTOS VEINTINUEVE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CINCO. M/CTE ($15.529.795) incluido IVA** por concepto de servicio mesa de ayuda y soporte TIC, previo recibo a satisfacción del servicio por parte de **LA EMPRESA**, evidenciado a través de certificación de la supervisión del contrato. **PARAGRAFO PRIMERO:** la cuenta de cobro y/o factura deberá ir acompañada del pago de aportes a la seguridad social y de los aportes o impuestos cuyo recaudo sea a favor del Departamento de Cundinamarca, certificado por el Representante legal y/o el revisor fiscal según sea el caso. Si la(s) factura(s) no ha(n) sido bien elaborada(s) o no se acompaña(n) de los documentos que la respalde(n), los términos anteriores solo empezarán a contarse desde la fecha en que quede corregida la cuenta o factura o desde aquella en que se haya aportado el último de los documentos. Todas las demoras que se presente por estos conceptos serán de responsabilidad del **CONTRATISTA,** quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. **LA EMPRESA** efectuará al **CONTRATISTA** las retenciones que, en materia tributaria tenga establecida la Ley y respecto de las cuales sea su obligación efectuar la retención. En los demás casos, **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con el pago de los impuestos, tasas o contribuciones que se deriven de la presente contratación. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La primera cuenta de cobro y/o factura deberá estar acompañada de una copia del contrato.

4.6. LUGAR DE EJECUCIÓN: Bogotá D.C.

4.7 SUPERVISOR:
Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P., ejercerá el acompañamiento, control y vigilancia de la ejecución del contrato a través de quien designe por escrito la ordenadora del gasto, quien tendrá como función verificar el cumplimiento de las obligaciones del CONTRATISTA.

5. ANÁLISIS TÉCNICO Y ECONÓMICO DEL BIEN Y/O SERVICIO QUE SE VA A CONTRATAR

ANÁLISIS TÉCNICO Y ECONÓMICO

La Dirección de Gestión Humana y Administrativa, ve la necesidad de contar con la prestación del servicio de soporte técnico en sitio para las plataformas tecnológicas de Empresas Públicas de Cundinamarca.

Los servicios que se estiman necesarios por la entidad son los siguientes:

Servicio de mesa de ayuda y soporte TIC, que debe estar integrado por:

- Soporte Técnico a equipos de cómputo.
- Soporte técnico a otros elementos IT.
- Brindar herramientas de gestión para incidentes.
- Establecer Protocolo de atención del servicio.
- Asignación de roles para el personal del proyecto.
- Determinar los acuerdos de niveles de servicio (ANS), el tiempo de respuesta, carácter de urgencia y tipo de prioridad.
- Instalación del Software mesa de ayuda.

Para poder determinar los servicios requeridos, es necesario entender varios aspectos técnicos que rodean el objeto de contratación, la asistencia técnica será de primer nivel a servidores, computadores de escritorio, equipos portátiles, scanner, impresoras, incluidos todos los elementos informáticos propiedad de la entidad.

El soporte técnico será de primer nivel con gestión de incidentes frente a los siguientes servicios:

- Internet y comunicaciones
- Software de ERP
- Firewall
- UPS
- Control de acceso
- Cámaras de seguridad
- Hosting- página WEB- correo electrónico

Establecer un protocolo de atención al usuario, desde el momento que radica la incidencia y/o el requerimiento, para tal efecto se establecerá un canal de comunicación directo con el prestador del servicio.

Los servicios solicitados deberán prestarse únicamente en las instalaciones de la entidad, con presencia del personal asignado en horario de oficina de 8 A.M. a 6 P.M.

Gestionar los requerimientos a los usuarios mediante un software de gestión de incidentes y requerimientos. Este software debe ser instalado en la entidad y será el

medio tecnológico idóneo para hacer seguimiento a la recepción y respuesta de los requerimientos que se realicen.

Por lo anterior, la entidad solicita cotizaciones con aspectos técnicos específicos a las siguientes empresas**: CONSULTING DATA SYSTEMS CDS S.A.S, ING LTDA. - GREEN SOLUTIONS FOR TIC'S Y CAMBIO DIGITAL S.A.S,** indicando las características del servicio que se requiere para el pacto contractual.

Las tres empresas requeridas presentaron cotización económica, las cuales se recogen en este extracto:

	CONSULTING DATA SYSTEMS CDS S.A.S	**ING Ltda. - Green Solutions For Tic's**	**CAMBIO DIGITAL S.A.S**
VALOR INCLUIDO IVA	$ 15.529.795	$ 22.015.000	$ 20.111.000

Cada oferta allegada, trae consigo la descripción técnica de los servicios que se requieren, sin encontrar alguna característica técnica diferente entre las tres (3) cotizaciones; sin embargo, en el análisis económico de cada una de las propuestas, se encuentran diferencias económicas visibles, tal como constan en el cuadro anterior, por lo tanto, es dable concluir la favorabilidad económica de la cotización presentada por **CONSULTING DATA SYSTEMS CDS S.A.S.,** aunado a que fue el proveedor que prestó este servicio a entera satisfacción para la vigencia 2023.

Se prevé que, para la ejecución del objeto contractual, deberá adelantarse con una persona natural o jurídica que cuente con la capacidad suficiente para brindar la prestación de los servicios objeto del proceso, durante el plazo requerido y determinado por Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P., así como se garantice la calidad del servicio. La persona natural o jurídica debe contar con una experiencia mínima, que se deberá acreditar mediante dos certificaciones comerciales relacionadas con los servicios que se pretenden contratar.

Es por ello que, **CONSULTING DATA SYSTEMS CDS S.A.S.,** es la firma que se ajusta a los aspectos técnicos y económicos solicitados, teniendo en cuenta los valores ofertados para cada servicio, se determina que el valor de esta contratación es de **CUARENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS**

OCHENTA Y CINCO. ($46.589.385,00) iva incluido y todos los impuestos, tasas y contribuciones nacionales y departamentales.

Para el caso particular de la presente contratación se realizó un análisis económico de los históricos de contratación celebrados por Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., así como de objetos contractuales similares publicados en el SECOP.

6. RIESGOS DE LA EVENTUAL CONTRATACIÓN

TIPIFICACIÓN		ASIGNACIÓN	VIGENCIA
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	X	10% (mínimo)	Durante el plazo de ejecución y seis (6) meses más
CALIDAD DEL SERVICIO	X	10% (mínimo)	Durante el plazo de ejecución y seis (6) meses más
PRESTACIONES SOCIALES	X	5% (mínimo)	Duración del contrato y tres (3) años más.

7. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

De acuerdo con la Resolución No. 625 del 2017, por la cual se expide el Manual de contratación de la entidad, adelantará este proceso de selección del contratista bajo la modalidad de Contratación directa, por cumplir con los requisitos allí establecidos.

8. TIPOLOGIA DEL CONTRATO (Marque con una X)

Prestación de Servicios Profesionales y/o Técnicos	X
Servicios Generales	
Mantenimiento	
Suministro	

9. FACTORES DE SELECCIÓN (Marque con una X)

9.1 REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

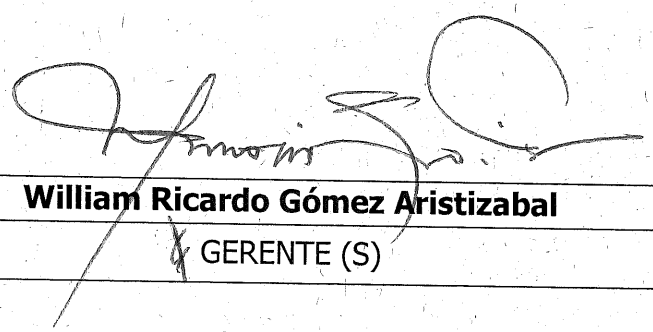
Jurídicos	X
Técnicos	X
Financieros	X
De experiencia	X

10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Marque con una X)

10.1 TÉCNICOS

Experiencia del Oferente	X

ELABORÓ:

FIRMA	
NOMBRE	**William Ricardo Gómez Aristizabal**
DEPENDENCIA	GERENTE (S)

REVISÓ ASPECTO JURÍDICOS:

FIRMA	
NOMBRE	**FRANCISCO ANTONIO GARZÓN HINCAPIÉ**
DEPENDENCIA	Director de Gestión Contractual

EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.

ANÁLISIS DEL SECTOR CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

En el desarrollo de las actividades propias de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P, se evidencia la necesidad de contar con apoyo en las actividades relacionadas con Sistemas de Información, administrar canal de internet y comunicaciones, administrar el Firewall de navegación, coordinar la prestación de un soporte técnico a los usuarios sobre los equipos de cómputo de la entidad, con el propósito de atender con mayor celeridad y efectividad las obligaciones a cargo de la Dirección de Gestión Humana y Administrativa, frente al área de sistemas.

Para lo anterior, la entidad ha planteado metodologías que llevan a unos estándares de buenas prácticas frente al aprovechamiento en los recursos informáticos con los que cuenta a la fecha. Con el fin de tener un excelente desarrollo en el soporte de los servicios tecnológicos, se fijan estrategias que permiten llevar un seguimiento en los procesos, incidentes y requerimientos que se vayan presentando, logrando así una estructura organizacional que permitirá una mejor prestación del servicio.

Atendiendo las consideraciones y en pro de cumplir con las estrategias planteadas, se busca contar con servicios de administración, mantenimiento y soporte técnico para los equipos de ofimática, herramientas informáticas, recursos informáticos y de comunicaciones y con ello implementar una mesa de ayuda para suplir todas y cada una de las necesidades que se presentan.

La función de la Mesa de Ayuda es proveer a los usuarios de la entidad, un punto de contacto mediante el cual se reciba, resuelva y/o canalicen los requerimientos relativos al uso de recursos informáticos, herramientas y plataformas tecnológicas, de acuerdo a un estándar adoptado por la empresa.

Dentro de los objetivos de una mesa de ayuda se encuentran: Atender todas las solicitudes recibidas, seguimiento en línea de los casos derivados, reducir llamados recurrentes en el tiempo, soporte de primer nivel y gestión de incidentes, seguimiento a los casos atendidos, entre otras. Este servicio trae beneficios para la empresa y sus usuarios, como contar con disponibilidad constante de soporte técnico, administración centralizada de todos los requerimientos asociados con herramientas y recursos informáticos, provee información y recomendaciones frente al área de sistemas para tomar acciones de mejoramiento continuo.

La implementación del servicio que se busca contratar, trae consigo inducción del personal de soporte técnico en la cultura, objetivos y procesos que adelanta la Entidad, entrenamiento periódico de los recursos humanos provistos por la Mesa de Ayuda, análisis

e implementación del sistema de Administración de Mesa de Ayuda, procedimientos, metodología y controles, como también una retroalimentación desde el cliente/usuario, para el mejoramiento continuo de este sistema, priorización de casos según criticidad, políticas de escalamiento adecuadas para que sean reasignados los requerimientos según la complejidad de los mismos en relación con tiempos de espera mínimos para el usuario final.

Atendiendo las necesidades presentadas por la Empresa y en procura que las condiciones del servicio se presten a cabalidad, se hace ineludible suscribir contrato con persona jurídica o natural que cuente con la capacidad suficiente para brindar la prestación de los servicios objeto del proceso contractual, por ello la Dirección de Gestión humana y administrativa, inicia proceso para la selección del contratista que preste dicho servicio.

Las necesidades que ha mostrado la entidad se han mantenido desde años anteriores, la cual venía siendo cubierta por contratos de apoyo a la gestión, situación que se replanteo al interior de la entidad toda vez que el número de equipo de cómputo aumento, así como los elementos tecnológicos en propiedad de la empresa, así como se evidenció que el manejo de requerimientos e incidencias no se cubría totalmente, por ello se ve la oportunidad de cambio y de mejora frente a este servicio.

Los servicios que se estiman necesarios por la entidad son los siguientes:

El servicio de mesa de ayuda y soporte TIC, que debe estar integrado por:

- Soporte Técnico a equipos de cómputo.
- Soporte técnico a otros elementos IT.
- Brindar herramientas de gestión para incidentes.
- Establecer Protocolo de atención del servicio.
- Asignación de roles para el personal del proyecto.
- Determinar los acuerdos de niveles de servicio (ANS), el tiempo de respuesta, carácter de urgencia y tipo de prioridad.
- Instalación del Software mesa de ayuda.

Para poder determinar los servicios requeridos, es necesario entender varios aspectos técnicos que rodean el objeto de contratación, la asistencia técnica será de primer nivel a servidores, computadores de escritorio, equipos portátiles, scanner, impresoras, incluidos todos los elementos informáticos propiedad de la entidad.

El soporte técnico será de primer nivel con gestión de incidentes frente a los siguientes servicios:

- Internet y comunicaciones

Calle 24 #51-40 Bogotá D.C.
Capital Tower-Pisos 7,10 y 11
Código Postal: 111321 – Tel: 7954480
Empresas Públicas de Cundinamarca
@EPC_SA
www.www.epc.com.co

ISO 9001:2015 BUREAU VERITAS Certification
SAC-F222 Versión: 8 Fecha: 14/01/2020

- Software de ERP
- Firewall
- UPS
- Control de acceso
- Cámaras de seguridad
- Hosting- página WEB- correo electrónico

Establecer un protocolo de atención al usuario, desde el momento que radica la incidencia y/o el requerimiento, para tal efecto se establecerá un canal de comunicación directo con el prestador del servicio.

Los servicios solicitados deberán prestarse únicamente en las instalaciones de la entidad, con presencia del personal asignado en horario de oficina de 8 A.M. a 6 P.M.

Gestionar los requerimientos a los usuarios mediante un software de gestión de incidentes y requerimientos. Este software debe ser instalado en la entidad y será el medio tecnológico idóneo para hacer seguimiento a la recepción y respuesta de los requerimientos que se realicen.

Por lo anterior, la entidad solicita cotizaciones con aspectos técnicos específicos a las siguientes empresas**: CONSULTING DATA SYSTEMS CDS S.A.S, ING LTDA. - GREEN SOLUTIONS FOR TIC'S Y CAMBIO DIGITAL S.A.S,,** indicando las características del servicio que se requieren para el pacto contractual.

Las tres empresas requeridas presentaron cotización económica, las cuales se recogen en este extracto:

	CONSULTING DATA SYSTEMS CDS S.A.S	**ING Ltda. - Green Solutions For Tic's**	**CAMBIO DIGITAL S.A.S**
VALOR INCLUIDO IVA	$ 15.529.795	$ 22.015.000	$ 20.111.000

Cada oferta allegada, trae consigo la descripción técnica de los servicios que se requieren, sin encontrar alguna característica técnica diferente entre las tres (3) cotizaciones; sin embargo, en el análisis económico de cada una de las propuestas, se encuentran diferencias económicas visibles, tal como constan en el cuadro anterior, por lo tanto, es dable concluir la favorabilidad económica de la cotización presentada por **CONSULTING DATA SYSTEMS CDS S.A.S.,** aunado a que fue el proveedor que prestó este servicio a entera satisfacción para la vigencia 2023.

Calle 24 #51-40 Bogotá D.C.
Capital Tower-Pisos 7,10 y 11
Código Postal: 111321 – Tel: 7954480
Empresas Públicas de Cundinamarca
@EPC_SA
www.www.epc.com.co

ISO 9001:2015 BUREAU VERITAS Certification
SAC-F222 Versión: 8 Fecha: 14/01/2020

Se prevé que, para la ejecución del objeto contractual, deberá adelantarse con una persona natural o jurídica que cuente con la capacidad suficiente para brindar la prestación de los servicios objeto del proceso, durante el plazo requerido y determinado por Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P., así como se garantice la calidad del servicio. La persona natural o jurídica debe contar con una experiencia mínima, que se deberá acreditar mediante dos certificaciones comerciales relacionadas con los servicios que se pretenden contratar.

Es por ello que, **CONSULTING DATA SYSTEMS CDS S.A.S.,** es la entidad que se ajusta a los aspectos técnicos y económico solicitados, teniendo en cuenta los valores ofertados para cada servicio, se determina que el valor de esta contratación es de **CUARENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y CINCO. ($46.589.385,00) iva incluido y todos los impuestos, tasas y contribuciones nacionales y departamentales,** valor valido para 3 meses de servicio, Valor que se ajusta y se compadece con el comprometido la vigencia anterior para suplir este mismo objeto contractual y que fue por **CUARENTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y DOS MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS M/CTE ($42.742.560,00) IVA incluido,** valor valido por tres meses de servicio, la variación entre uno y otro valor responde a la aplicación del incremento necesario del IPC y a la vigencia específica de uno y otro contrato.

Para el caso particular de la presente contratación se realizó un análisis económico de los históricos de contratación celebrados por Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., así como de objetos contractuales similares publicados en el SECOP. Las actividades y funciones específicas en los objetos de los contratos sondeados son similares en cuanto obligaciones, Responsabilidades y conocimiento requerido necesario para cumplir con los servicios especializados que se requiere contratar.

Estudio realizado a los cuatro (4) días del mes de enero de dos mil veinticuatro (2024).

William Ricardo Gómez Aristizabal
GERENTE (S)

EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.

Bogotá D.C., enero 4 de 2024

Señor
CARLOS ALBERTO DUQUE SANCHEZ

REPRESENTANTE LEGAL DE CONSULTING DATA SYSTEMS CDS S.A.S

Carrera 18 # 86A – 14 Bogotá D.C.
Teléfono: 4661332- 6244135

REFERENCIA: Invitación a presentar Propuesta.

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., se encuentra interesada en recibir oferta para celebrar el contrato de prestación de servicios conforme a los siguientes términos:

1. OBJETO

"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO EN SITIO PARA LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA A TRAVÉS DE UNA MESA DE AYUDA, DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES EXIGIDAS EN EL ESTUDIO PREVIO".

2. OBLIGACIONES

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

1). Asignar personal técnico que se encargue de la asistencia técnica de primer nivel a servidores, computadores de escritorio, portátiles, scanner, impresoras y demás elementos informáticos propiedad de la Empresa.

2). Realizar la instalación de equipos informáticos que adquiera la entidad.

3). Realizar jornada de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo propiedad de la Empresa.

4). Dar soporte técnico de primer nivel y gestión de incidentes para los siguientes servicios:

- Internet y comunicaciones

Calle 24 #51-40 Bogotá D.C.
Capital Tower-Pisos 7,10 y 11
Código Postal: 111321 – Tel: 7954480
Empresas Públicas de Cundinamarca
@EPC_SA
www.www.epc.com.co

ISO 9001:2015 BUREAU VERITAS Certification
SAC-F222 Versión: 8 Fecha: 14/01/2020

- Software de ERP
- Firewall
- UPS
- Control de acceso
- Cámaras de seguridad
- Hosting- página WEB- correo electrónico

5). Hacer uso del software de gestión de incidentes y requerimientos, recepcionar y gestionar todos los requerimientos e incidentes.

6). Generar tickets con el cual se pueda hacer seguimiento a cada uno de los casos atendidos por la mesa de ayuda.

7). Mantener informado al supervisor sobre el estado de los tickets y la fecha de solución.

8). El contratista deberá comunicar e informar a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes.

9). El contratista deberá contar con un correo electrónico y una línea celular de uso exclusivo para la recepción de casos, solicitud del servicio y seguimiento.

10). El contratista deberá prestar el servicio en las instalaciones de Empresas Públicas de Cundinamarca, el horario de atención a los requerimientos estará comprendido desde 8:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. de lunes a viernes.

11). 11). Asignar dos personas del área técnica de soporte en sitio y una para los roles de coordinador de proyecto de manera remota (no presencial).

12). El personal asignado deberá cumplir a cabalidad con las obligaciones señaladas por la Empresa y las indicadas por el contratista.

13). Suministrar al personal asignado de herramientas tecnológicas. Disco duro, memorias USB, unidad externa, destornilladores- y demás elementos que sean requeridos para el desarrollo de sus funciones.

14). Garantizar el uso de los medios tecnológicos (correos electrónicos, números telefónicos, entre otros) para establecer una efectiva comunicación entre las partes.

15). El contratista deberá asignar un técnico en reemplazo, cuando se presente una falta temporal o definitiva del personal asignado, sin dejar de prestar el servicio.

16). El contratista deberá asignar usuario y clave para los funcionarios designados por la Empresa, para el uso de la plataforma determinada.

17). Cumplir con el tiempo de respuesta determinado para los niveles de servicio (ANS) establecidos.

18). El contratista deberá disponer del software mesa de ayuda, durante el tiempo de ejecución del contrato.

19). Informar a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P. cualquier irregularidad que afecte el normal desarrollo del contrato.

20). Las demás obligaciones que sean designadas por el supervisor.

OBLIGACIONES GENERALES

1. Desarrollar el objeto contractual en condiciones de eficiencia, oportunidad y calidad de conformidad a los parámetros establecidos por Empresas Publicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.
2. Cumplir cabalmente los deberes que le impone la Constitución, la ley y los reglamentos internos, los cuales deberá conocer sin que por ello adquiera la calidad de trabajador oficial o servidor público.
3. Avisar a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancias que puedan incidir en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos de la Empresa.
4. Avisar a Empresas Publicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., dentro del día hábil siguiente a conocida su existencia, la causal de incompatibilidad o inhabilidad sobreviniente.
5. Cumplir con las políticas, procesos, procedimientos y herramientas establecidas en el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.
6. Cumplir con lo establecido en el Código de Ética y Transparencia Empresarial de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.
7. Dar adecuado uso a los Sistemas de Información empresariales dispuestos para el desarrollo de las actividades y obligaciones contractuales específicas.
8. Mantener actualizado los sistemas de información en lo correspondiente al objeto y obligaciones contractuales.
9. Colaborar con la entidad contratante en lo que sea necesario para que el objeto contratado se cumpla y que éste sea de la mejor calidad; acatar las órdenes que durante el desarrollo del contrato ella le imparta y, de manera general, obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando las dilaciones y en trabamiento que pudieran presentarse.
10. Garantizar la calidad de los bienes y servicios contratados y responder por ello.
11. 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 los pactos o acuerdos prohibidos, dará lugar a la caducidad del contrato.

12. En cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y del artículo 6 de la ley 1562 de 2012, el (la) CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago mensual de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y para la realización de cada pago derivado del mismo; estos pagos se acreditan únicamente por el sistema PILA o de Planilla Asistida o el que determine el Ministerio de Trabajo, sin perjuicio de lo señalado por el Decreto No. 1273 de 2018 o norma que lo modifique, para tal fin.

13. Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. o de otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad, y que le hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia deberán dar cuenta sobre la entrega de los bienes al supervisor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.

14. Dar cumplimiento a las normas del Sistema General de Riesgos Laborales que le atañen, en especial las siguientes: **a)** Procurar el cuidado integral de su salud. **b)** Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumirá su costo. **c)** Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. **d)** Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales. **e)** Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. **f)** Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato. **g)** Realizarse y presentar oportunamente a la entidad los exámenes médicos pre ocupacionales y ocupacionales de conformidad a lo dispuesto en el Decreto 723 de 2013. En virtud de lo establecido en el parágrafo 3° del artículo 2° de la Ley 1562 de 2012, la entidad o institución contratante deberá establecer las medidas para que los contratistas sean incluidos en sus Sistemas de Vigilancia Epidemiológica, para lo cual podrán tener en cuenta los términos de duración de los respectivos contratos. El costo de los exámenes periódicos será asumido por el contratista.

15. El contratista deberá ejecutar su contrato conforme al Sistema Integrado de Gestión de Calidad adoptado por la Empresa el cual se encuentra documentado en la Intranet de la entidad.

16. Las demás que se deriven directamente del objeto contractual.

Obligaciones de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.:

1. Verificar previo a la suscripción del presente contrato los documentos requeridos para la contratación.

2. Pagar al **CONTRATISTA** los honorarios, en la forma estipulada en este contrato.

3. Prestar la mayor colaboración necesaria al **CONTRATISTA** para la correcta ejecución del objeto contratado.

4. Realizar la supervisión del contrato.

Calle 24 #51-40 Bogotá D.C.
Capital Tower-Pisos 7,10 y 11
Código Postal: 111321 – Tel: 7954480
Empresas Públicas de Cundinamarca
@EPC_SA
www.www.epc.com.co

ISO 9001:2015 BUREAU VERITAS Certification
SAC-F222 Versión: 8 Fecha: 14/01/2020

5. Las demás inherentes a la naturaleza del contrato.

3. PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial estimado es de ***CUARENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y CINCO. ($46.589.385,00) iva incluido y todos los impuestos, tasas y contribuciones nacionales y departamentales.***

4. PROPUESTA

Fecha límite de entrega de la propuesta: 4 de enero de 2024

Hora: 10:00 am

Lugar de entrega: AV. Calle 24 No. 51-40. Piso 7, Complejo Empresarial Capital Towers P.H. correos: mesadeayuda@epc.com.co

5. DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA

a) Formato de Hoja de Vida del DAFP, debidamente diligenciado, fechado y firmado (artículo 82º de la Ley 443 de 1998), última versión.
b) Formato de Declaración de Bienes, Ingresos y Rentas del DAFP, debidamente diligenciado, fechado y firmado (artículo 13 de la Ley 190 de 1995), última versión.
c) Fotocopia del documento de identidad (Representante Legal)
d) Cámara de Comercio no mayor a un (01) mes
e) Fotocopia del REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO – RUT (en el cual conste que su actividad económica está directamente relacionada con el objeto contractual), actualizado.
f) Certificación de Paz y salvo en los Sistemas de Seguridad Social y Aportes para Fiscales firmado por el representante Legal o revisor fiscal de ser el caso.
g) Fotocopia de la Tarjeta Profesional o documento que acredite este requisito del revisor fiscal
h) Certificación bancaria – Nro. de cuenta a su nombre donde se efectuarán los pagos
Antecedentes

- Certificado vigente de Antecedentes Disciplinarios Representante Legal.
- Certificado vigente de Antecedentes Disciplinarios Persona Jurídica.
- Certificado vigente de Antecedentes Fiscales Persona Jurídica.
- Certificado vigente de Antecedentes Fiscales Representante Legal.
- Certificado vigente de Antecedentes Judiciales Representante Legal.
- Certificado de multas y sanciones-sistema registro nacional de medidas correctivas Representante Legal.

NOTA: De acuerdo con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y del artículo 6 de la ley 1562 de 2012. Sin perjuicio, de lo señalado por el Decreto 1273 de 2018, o norma que lo modifique.

Calle 24 #51-40 Bogotá D.C.
Capital Tower-Pisos 7,10 y 11
Código Postal: 111321 – Tel: 7954480
Empresas Públicas de Cundinamarca
@EPC_SA
www.www.epc.com.co
ISO 9001:2015 BUREAU VERITAS Certification
SAC-F222 Versión: 8 Fecha: 14/01/2020

i) Certificación bancaria que no supere más de tres (03) meses de expedición.

6. PLAZO

El término de ejecución del contrato será por tres (3) meses contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, legalización y ejecución del mismo.

7. FORMA DE PAGO

FORMA DE PAGO: La forma de pago del presente contrato se realizará de la siguiente manera: a) tres (3) pagos iguales y sucesivos cada uno por la suma de **QUINCE MILLONES QUINIENTOS VEINTINUEVE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CINCO. M/CTE ($15.529.795) incluido IVA.**

Cordialmente,

William Ricardo Gómez Aristizabal
GERENTE (S)



Calle 24 #51-40 Bogotá D.C.
Capital Tower-Pisos 7,10 y 11
Código Postal: 111321 – Tel: 7954480
Empresas Públicas de Cundinamarca
@EPC_SA
www.www.epc.com.co

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS Certification
SAC-F222 Versión: 8 Fecha: 14/01/2020