Symde S.A.S.
NIT. 900.035.630-6 Régimen Común - IVA

Neiva, 20 de Abril de 2026

Dirigida a: **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA CAM**
Sundirección de Planeación y Ordenamiento Territorial
Neiva – Huila

Asunto: Cotización Estudio de Mercado

OBJETO: CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OUTSOURCING DEL ÁREA TIC, DE ACUERDO CON LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CAM Y LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA QUE POSEE.

ALCANCE

1. **SOPORTE INFORMÁTICO DE SEGUNDO NIVEL, ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE DATOS Y RED DE DATOS:**

   1.1. **Prestar los servicios de soporte, administración, configuración y mantenimiento a la plataforma de TI de la Corporación.**
   1.2. **Realizar la planeación, montaje, instalación y migración de la plataforma existente de servidores y/o sistemas centrales de la plataforma de TIC, de acuerdo con las nuevas tecnologías (Sistemas Operativos, soluciones informáticas, servidores) que adquiera la CAM.**
   1.3. **Descargar y aplicar actualizaciones de software adquiridas por la CAM o versiones liberadas de manera gratuita por fabricantes para Sistemas Operativos, Bases de Datos, parches de seguridad entre otros, siempre y cuando no vayan en contravía de las funcionalidades y/o compatibilidades del software instalado, en todo caso propendiendo por la óptima funcionalidad de la plataforma.**
   1.4. **Administrar, instalar, configurar y soportar las bases de datos Oracle y SQL Server de la Entidad, las cuales incluyen principalmente las siguientes aplicaciones: Sistema Administrativo y Financiero, Geodatabase del Sistema de Información Geográfica, Sistema de Gestión Documental, Portales Web, entre otros; garantizando su afinamiento y operatividad durante la vigencia del contrato.**
   1.5. **Mantener un monitoreo constante de todos los servicios que conforman la plataforma tecnológica.**
   1.6. **Garantizar los procedimientos de backups de todos los sistemas de información y aplicaciones con sus respectivas bases de datos instaladas en la plataforma tecnológica de la Corporación, utilizando los recursos que provee la entidad para tal fin.**
   1.7. **Apoyar a la Corporación en la administración, instalación, migración, mantenimiento y configuración de las directrices y políticas sobre el servidor de dominio, teniendo en cuenta las modificaciones a la estructura organizacional y las buenas prácticas dadas por Microsoft.**
   1.8. **Realizar y actualizar el inventario de Sistemas operativos, base de datos, sistemas de información y aplicaciones existentes en la Corporación, estos deben ser incluidos en los informes.**
   1.9. **Administrar y configurar la planta telefónica IP.**
   1.10. **Garantizar una plataforma informática actualizada, estable, segura, confiable e íntegra, con la capacidad de efectuar cambios permanentes de acuerdo con los requerimientos de la Corporación y con las herramientas que la entidad provee para tal fin.**
   1.11. **Mantener actualizados los mapas de red LAN Y WiFi, que permita mejorar el nivel de administración de los dispositivos conectados, de tal manera que se pueda identificar equipos, comportamientos y/o situaciones problemáticas, utilizando para tal fin las herramientas que la Corporación provee.**
   1.12. **Controlar cambios y actualizaciones en la red de modo que ocasionen las menores interrupciones posibles, organización de cableado, marcación, que sean necesarios, llevando los respectivos registros.**
   1.13. **Manejar las condiciones de error en todos los componentes de red, en las siguientes fases: detección de fallas, diagnóstico del problema, recuperación, seguimiento, control y monitoreo de redes. Sugerir y efectuar los cambios que sean necesarios al interior de los dispositivos de red.**

1.14. Instalar dispositivos de red, configurar y controlar la red alámbrica e inalámbrica, con el fin de ofrecer alta disponibilidad y desempeño, administrando las fallas y solucionando incidencias garantizando la eficiencia y seguridad. Documentar y actualizar los cambios realizados en las configuraciones de la red de datos.
1.15. Disponer durante la vigencia del contrato una herramienta de monitoreo, ya sea licenciada o software libre, de manera permanente 7X24 basada en SNMP, para servidores e infraestructura de red.
1.16. Disponer de los siguientes elementos de trabajo: ponchadora, probador de red, generador de tonos, marquilladora para puntos de red y cualificador de red, durante el plazo de ejecución del Contrato.
1.17. Garantizar durante la vigencia del contrato el servicio de firewall Sophos XGS136 en modalidad IaaS, configurado y administrado para la seguridad y administración de redes.
1.18. Garantizar durante la vigencia del contrato el alojamiento de los portales web de la Corporación garantizando como mínimo las siguientes características: Servidor 1 – SSL, Oracle Linux 8 o superior, María Db 10.5.19 con soporte de Georeferenciación Habilitado, Python 3.9 o Superior, Librerías De Georreferenciación Min 3.0.4 (Gdal), Mongo Db 5.0 o Superior, 400GB. Servidor 2 – SSL, HTTP Proxy, HTTP Reverse Proxy, Soporte Apache 2.0 o superior, 200GB.
1.19. Disponer una herramienta web para el registro, seguimiento y control de las solicitudes de soporte para que sean reportadas por parte de la Corporación. La herramienta debe permitir registrar: Fecha y hora en la que se registre la solicitud, prioridad, usuario que reporta/solicita soporte, descripción de la situación presentada o solicitud de servicios, permitir adjuntar impresiones de pantalla o imágenes en donde se evidencie la falla encontrada que se podrá anexar como fichero en la herramienta web.

2. SOPORTE INFORMÁTICO DE PRIMER NIVEL:

2.1. Brindar asistencia técnica en la operatividad y actualización de contenidos de la sede electrónica corporativa.
2.2. Brindar asistencia técnica en la operatividad y actualización de contenidos de la intranet corporativa.
2.3. Brindar asistencia técnica en la administración y configuración del correo electrónico: crear usuarios, modificar usuarios, administrar permiso, almacenamiento y otros, de acuerdo con los productos adquiridos por la entidad.
2.4. Brindar asistencia técnica y soporte en la operación de usuario de la telefonía IP.
2.5. Brindar asistencia técnica y soporte en la operación de usuario de los aplicativos con que cuenta la Corporación.
2.6. Brindar soporte técnico de hardware, software, conectividad y demás relacionados con los servicios TIC de manera presencial permanente a los usuarios de la sede principal y remoto a las Direcciones Territoriales.
2.7. Realizar una visita al mes a cada una de las territoriales de la CAM ubicadas en los municipios de Pitalito, Garzón y la Plata, con el fin de prestar el respectivo soporte técnico de hardware y software. De cada visita se deberá levantar el correspondiente informe escrito en el que se incluya la fecha de la visita, usuario, descripción y novedades; conforme a los formatos que exige el Sistema Integrado de Gestión de la CAM.
2.8. Mantener actualizados los equipos de cómputo con los últimos patch de seguridad, driver y modificaciones que los fabricantes recomiendan para el normal funcionamiento de los mismos. Verificar y mantener actualizadas las últimas versiones de antivirus en las estaciones de trabajo tanto de la sede principal como de las Direcciones Territoriales.
2.9. Realizar y mantener actualizado el inventario de hardware (equipos de cómputo, impresoras, escáner, y otros periféricos) y software instalado en las estaciones de trabajo de la CAM. En esta labor, el personal técnico revisará cada equipo y llevará una hoja de vida con los formatos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión de la CAM y hacer el registro en los formatos establecidos para llevar el inventario de equipos.
2.10. Verificar, monitorear y controlar las licencias que están instaladas en las estaciones de trabajo de tal manera que los programas instalados correspondan con las licencias existentes en cada estación. Informar al supervisor sobre las anomalías de licenciamiento encontradas y actuar de conformidad con las políticas de seguridad de información.
2.11. Realizar copias de seguridad de los equipos de usuario de acuerdo con la política de backup y las herramientas que provea la Corporación para tal fin.
2.12. Apoyar al área de recursos físicos en el control y seguimiento de los consumibles de los equipos de impresión ubicados en Neiva y en las Direcciones Territoriales en los municipios de Garzón, Pitalito y La Plata.

3. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO

3.1. Realizar mantenimiento preventivo periódico cada seis (6) meses a los servidores durante la ejecución del contrato y los mantenimientos correctivos cuando se requieran.
3.2. Realizar mantenimiento preventivo periódico cada seis (6) meses durante la ejecución del contrato a todos los computadores, impresoras y escáner, que se encuentren fuera de garantía, en las sedes de Neiva, Pitalito, Garzón y La Plata.
3.3. Realizar los mantenimientos correctivos de hardware (computadores, impresoras, escáner) que se requieran incluyendo la sustitución de partes y/o la instalación de las mismas, que provea la entidad. En caso de requerirse un repuesto se solicitará al supervisor del contrato el suministro de dichos repuestos.
3.4. Realizar una (1) actividad de mantenimiento físico preventivo y/o correctivo a la red de datos cableada de la sede principal de la CAM que incluye:

- **Mantenimiento físico preventivo de cada uno de los siete (7) centros de cableado estructurado.**
- **Reorganización y peinado de gabinetes, configuración de switches reponchado de cables (de ser necesario).**
- **Re etiquetado de puntos de red, para corregir posibles de errores de identificación de puntos.**
- **Instalación de faceplate, patch cord, patch panel, transciever y/o otros elementos que sea necesario cambiar por deterioro para lo cual la entidad suministrará los recursos necesarios, previo requerimiento de estos repuestos.**
- **Disponer de los elementos de trabajo necesarios para las actividades de mantenimiento descritas.**

4. APOYO PARA LA GESTIÓN TIC

4.1. Emitir los conceptos técnicos y realizar el acompañamiento y asesoría que requiera la Corporación para la gestión y proyección de la plataforma TIC.
4.2. Aportar su conocimiento técnico y experticia en el área TIC para los diferentes procesos de gestión informática a solicitud del supervisor del contrato, para el crecimiento continuo de la entidad en la implementación de las políticas de gobierno digital y los objetivos relacionados en el modelo integrado de planeación y gestión.
4.3. Apoyar la revisión de los documentos del sistema integrado de gestión del subproceso de Gestión Informática, con el fin de ajustarlos en caso de ser necesario. Además de elaborar los formatos adicionales requeridos para el registro de los datos que se manejan en cada procedimiento del subproceso mencionado.
4.4. Desarrollar actividades tendientes a la formación de los usuarios sobre la optimización del uso de recursos informáticos de la Corporación, durante la vigencia del contrato.

A. OBLIGACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

1. **Adoptar la política de cero papel y demás programas de ahorro y uso eficiente de los recursos, implementados por la CAM a través del Sistema Integrado de Gestión.**
2. **Seguir las recomendaciones impartidas por el Sistema Integrado de Gestión, depositando adecuadamente los residuos sólidos en los puntos ecológicos y apagar y/o desconectar los equipos y aparatos eléctricos y electrónicos que no se estén utilizando.**
3. **Cumplir con los pagos al Sistema de Seguridad Social, y parafiscales, si estuviere obligado a ello, de acuerdo con la normatividad vigente.**
4. **Presentar informes mensuales y uno final de ejecución del Contrato al supervisor.**
5. **Costear y mitigar los riesgos asignados en la Matriz de Riesgos.**

B. OBLIGACIONES DE LA CAM:

1. **Ejercer la supervisión a la ejecución del contrato.**
2. **Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto Contractual y velar por el cumplimiento de las**

3. **obligaciones de este.**
4. **Solicitar las pólizas exigidas en el presente proceso de selección y realizar su aprobación.**
5. **Solicitar al contratista informes de ejecución contractual.**
6. **Solicitar al contratista el certificado de pago al sistema de seguridad social integral y parafiscal, si hay**
7. **lugar a ello.**
8. **Adelantar las gestiones administrativas y/o contractuales en caso de incumplimientos.**
9. **Efectuar los desembolsos de manera oportuna, según los términos y condiciones pactadas, previo**
10. **cumplimiento de los requisitos exigidos por la CAM.**
11. **Ejercer la supervisión a la ejecución del contrato para ello el supervisor deberá actualizar la plataforma del**
12. **SECOP II de acuerdo con sus roles y responsabilidades**
13. **Facilitar al contratista el acceso a la información y documentos que requieran durante la ejecución de su**
14. **contrato.**
15. **Las demás obligaciones inherentes, a la ejecución del objeto contractual.**

PLAZO DE EJECUCIÓN: El contrato tendrá una duración de DIECIOCHO (18) MESES contados a partir de la fecha de la suscripción del Acta de Inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO																		
FASES	ACTIVIDADES	TIEMPO EJECUCIÓN DEL CONTRATO (MESES)																
		Año 2026						Año 2027										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
EJECUCIÓN	ACTIVIDAD 1 – SOPORTE 2 NIVEL																	
	ACTIVIDAD 2 – SOPORTE 1 NIVEL																	
	ACTIVIDAD 3 – MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO																	
	ACTIVIDAD 4 – APOYO A LA GESTIÓN																	

LUGAR DE EJECUCIÓN Será la jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, de manera particular las actividades se desarrollarán en la sede principal de la Corporación en Neiva y en las sedes territoriales ubicadas en los municipios de Pitalito, Garzón y La Plata.

PROPUESTA ECONÓMICA

				2026		2027	
Ítem	Descripción	Cantidad	Meses	Valor Unitario	Valor Total	Valor Unitario	Valor Total
1	**Servicios**						
1.1	Ingeniero Coordinador	1	6	5.101.606	30.609.637	5.509.735	66.116.816
1.2	Ingeniero Líder de IT	1	6	5.101.606	30.609.637	5.509.735	66.116.816
1.3	Técnico	3	6	3.765.677	67.782.190	4.066.931	146.409.531
1.4	Insumos Mantenimiento Preventivo y Correctivo	1	6	310.491	1.862.944	335.330	4.023.958
1.5	Desplazamiento a Sedes Territoriales	3	6	460.859	8.295.469	497.728	17.918.213
				Subtotal	**139.159.877**	**Subtotal**	**300.585.334**

				IVA 19%	**26.440.377**	**IVA 19%**	**57.111.213**
				Total	**165.600.253**	**Total**	**357.696.547**
2	**Herramientas**						
2.1	Plataforma Mesa de Ayuda (SaaS)	1	6	664.190	3.985.139	717.325	8.607.901
2.2	UTM / Firewall (Iaas)	1	6	4.300.000	25.800.000	4.644.000	55.728.000
2.3	Alojamiento Nube (Hosting)	2	6	1.301.310	15.615.723	1.405.415	33.729.962
				Subtotal	**45.400.863**	**Subtotal**	**98.065.863**
				IVA	**0**	**IVA**	**0**
				Total	**45.400.863**	**Total**	**98.065.863**
				Total	**211.001.116**	**Total**	**455.762.411**
	TOTAL VALOR MENSUAL				**35.166.853**		**37.980.201**

VALIDEZ DE LA OFERTA: 90 días calendario

Cordialmente,

HERNÁN DARÍO QUINTERO SOLANO
Gerente