# ACTA DE NECESIDADES

**EL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER "IDESAN"**, es un establecimiento público del orden departamental, creado mediante Ordenanza número 018 de 1,973, modificado por la Ordenanza número 034 de diciembre de 2.010 y la Ordenanza número 008 de 2.017. La oficina de sistemas del Instituto informa que el Instituto cuenta con catorce (14) equipos PC antiguos de propiedad del Instituto, veintiún (21) equipos (20 pc y un portátil) en alquiler por la empresa Movistar; siete portátiles (7) propiedad del Instituto; un (1) servidor (en ambiente Server 2012 R2). Dispositivos de impresión: Veintidós (22) de tinta y láser Jet; y ocho (8) Scanner y treinta y seis (36) UPS y cuenta con un Rack de comunicaciones, los equipos cuentan con el software debidamente licenciado.

Por lo anteriormente expuesto se requiere contar con un soporte de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo, impresoras, scanner y ups del Instituto, Rack de comunicaciones: con el fin de brindar un servicio eficaz, eficiente y efectivo a los clientes internos y externos. La importancia del presente apoyo radica en que con el soporte de mantenimiento preventivo y correctivo ayuda a que el deterioro gradual de las maquinas sea menor y controlado al tiempo que se convierte en un apoyo para el proceso de sistemas.

Por otra parte, la entidad requiere cumplir con la Política de Gobierno Digital – Seguridad y MIPG. (Planes Estratégicos de Tecnología de la información – PETI (realizar la ejecución del PETI), Plan de Seguridad y privacidad de la información, Implementación de servicios a los ciudadanos digitales, etc.), en la Gestión TI del Instituto.

Lo anterior establece la necesidad de contratar el siguiente:

**OBJETO: EL CONTRATISTA SE OBLIGA DE MANERA AUTONOMA E INDEPENIENTE, POR SUS PROPIOS MEDIOS, CON PLENA AUTONOMIA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA Y OPERACIONAL A PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE COMPUTO, IMPRESORAS, SCANNER, UPS Y RACK DE COMUNICACIONES, REALIZAR LA GESTION TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN – TI EN LA EJECUCION DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI, APOYO EN EL SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROYECCIÓN DE LOS INFORMES ESTRATÉGICOS DE TECNOLOGÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - TI DEL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER – IDESAN.**

**ALCANCE DEL OBJETO:**

1) Apoyar brindando soporte oportuno para la solución de inquietudes o requerimientos informáticos a los usuarios del instituto en relativo a sistema operativo, office, acceso a internet, correos institucionales, manejo de plataformas, etc; que puedan manejarse de esta manera y prestar soporte presencial para la atención de dificultades de hardware y de software con tiempos de respuestas de 4 horas para un impacto crítico, 12 para uno medio y 24 para uno bajo.
2) Realizar la instalación de hardware y software atemporal en caso de ser requerido y de conformidad con los tiempos de respuesta fijados, critico (4 horas), medio (12 horas) y bajo (de 24 horas).
3) Mantener la privacidad de la información, velar por la seguridad de la información de acuerdo con las políticas de seguridad del Instituto.
4) Apoyar en la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de los equipos de cómputo, impresoras, scanner, ups que se lleguen adquirir interactuando junto con el supervisor designado con los proveedores externos en la materia.
5) Realizar el mantenimiento preventivo del buen funcionamiento de las herramientas de hardware y software pertinentes a la seguridad de la información desarrollando actividades juntamente con el supervisor del contrato y proveedor externo respectivo, en caso de que se realice el escalamiento o requerimientos de incidentes a dichos vendedor, proveedores o fabricantes externos.
6) Apoyar presentando informes al supervisor acerca de cualquier evento y/o comportamiento anómalo de usuarios internos o externos, que altere la aplicación normal de las Políticas de Seguridad de la Información del Instituto previamente socializadas a los servidores públicos y usuarios internos y externos del Instituto.
7) Apoyar en la presentación de avisos oportunamente en los informes del contrato y de las recomendaciones y/o conclusiones derivadas de las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo.
8) Apoyar estar atento y al día en la actualización de los formatos de solicitud de sistemas (sea físico o a través de un sistema especializado) que diligencien los usuarios del Instituto.
9) Apoyar en la actualización correspondiente a las hojas de vida de los equipos de cómputo, impresoras, scanner ups y red de comunicaciones - rack del Idesan (a través de software especializado o documento en Excel), con las características detalladas de acciones realizadas y registro de actualizaciones.
10) Diligenciar el formato de solicitud de sistemas en cual se registrará la información del reporte del servicio realizado.

11) Apoyar la realización de una bolsa de repuestos para uso que requiera el Idesan si fuere necesario, de acuerdo con el diagnóstico establecido en los repodes técnico que justifiquen la adquisición.
12) Apoyar en capacitar a los usuarios internos y externos del Instituto en caso de que se requerirse, acerca de las nuevas tecnologías que sea implementadas en el Instituto.
13) Gestionar y ejecutar el cumplimiento con la Política de Gobierno Digital – Seguridad y MIPG. (Planes Estratégicos de Tecnología de la información – PETI (ejecución del PETI), Plan de Seguridad y privacidad de la información, Implementación de servicios a los ciudadanos digitales, etc.
14) Las demás actividades designadas por el Supervisor del contrato, que tengan relación con el objeto contractual.

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

**Mantenimiento Preventivo:**

Durante la vigencia del contrato realizar tres (3) mantenimiento preventivo según cronograma que establezca el supervisor del contrato.
Realizar un diagnóstico general a los equipos de cómputo, impresoras, scanner, up y rack de comunicaciones, asegurando el buen funcionamiento de estos y propendiendo por [a prolongación de su vida útil.
Realizar mantenimiento preventivo a computadores, impresoras, scanner, ups incluyendo periféricos: 1. Limpieza interna. 2. Limpieza externa. 3. Detección y eliminación de virus informáticos. 4, Ajuste de partes móviles. 5. Limpieza de las cabezas de lectura. 6. Revisión Computarizada de la superficie de los discos duros. 7. Revisión general del sistema. 8. Revisión de componentes, periféricos y memoria RAM. 9. Verificación de la lectura secuencial y aleatoria de los discos duros. 10. Desfragmentación de los discos duros. 11. Verificación de contactos de las tarjetas. 12. Lubricación, Calibración y Configuración a las impresoras.
Realizar la revisión del funcionamiento de las UPS de respaldo y estabilizadores, como cualquier otro dispositivo de protección de cada una de las estaciones. En caso de revisión y/o reparación específica, velar por realizar el escalamiento al proveedor por fabricante externo para dicha tarea, atendiendo a los tiempos de atención.
En general realizar todas las pruebas necesarias para garantizar el buen desempeño, confiabilidad y rendimiento de los equipos e impresoras del Instituto.
Previo a la finalización del mantenimiento preventivo se generará el reporte de incidencias el cual se registrará en un informe general al supervisor del estado de cada uno de los equipos, indicando los posibles cambios de partes que se requieran.
Apoyar con la actualizado del inventario de los equipos con el supervisor del contrato, el titular del Área de Planeación e Inventarios del Instituto a fin de reflejar la identificación plena de cada equipo de lo cual dejará constancia en el informe.
Diligenciar el formato de solicitud de sistemas en cual se registrará la información del reporte del servicio realizado

**REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBE CUMPLIR EL PROPONENTE**

**PERFIL:** Persona natural o jurídica que demuestre contar con título de pregrado en Ingeniería de sistemas.
**EXPERIENCIA:** Experiencia en entidades públicas o personas jurídicas de derecho privado
**LUGAR:** Instalaciones de IDESAN - Calle 48 No. 27 – A - 48 de Bucaramanga (Santander).

En Bucaramanga a los veintiocho (28) días del mes de septiembre de 2026.

**BENJAMIN EDUARDO HERRERA JAIMES**
Coordinador Financiero y Administrativo