

ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0640
 COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX - Y CAR PC TECHNOLOGY GAPRO S.A.S.

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO

**"SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE COMPUTADORES
 E IMPRESORAS DE PROPIEDAD DEL ICETEX"**

1. CONSIDERACIONES
<p>1.1) Que existe previo estudio de conveniencia y minuta técnica suscrita por el Director de Tecnología del ICETEX, remitido mediante Memorando DT 5100-1521 de fecha 07 de octubre de 2010.</p> <p>1.2) Que el ICETEX, requiere contar con el soporte técnico orientado a proporcionar un servicio eficiente y estructurado en el mantenimiento de la plataforma de TI de la entidad, con el fin de realizar la actualización de los programas con que cuenta la entidad para la protección ante: virus, spam software malicioso y software no autorizado por el ICETEX, así como el soporte para el software estándar de oficina y de aplicativo que operan en el ICETEX a nivel nacional.</p> <p>1.3) Que mediante comunicación de fecha 27 de octubre de 2010, la Secretaria General del ICETEX solicitó propuesta a la empresa CARP PC TECHNOLOGY GAPRO S.A.S..</p> <p>1.4) Que mediante comunicación de fecha 28 de Octubre de 2010, el Representante Legal de la Compañía CARP PC TECHNOLOGY GAPRO S.A.S. presentó la propuesta, la cual cumple con las condiciones requeridas en el estudio previo, así mismo se contrata directamente teniendo en cuenta el buen servicio prestado a la entidad mediante una contratación anteriormente realizada y la experiencia en el objeto a contratar.</p> <p>1.5) Que la presente orden de servicios se fundamenta en el artículo 8° de la Ley 1002 de 2005, en los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007 y en el literal d) del artículo 11 del Acuerdo de Junta Directiva N° 007 del 22 de febrero de 2008.</p>
2. CONTRATISTA
CAR PC TECHNOLOGY GAPRO S.A.S. NIT. No. 900.241.776-5.
Representada legalmente por el señor ALEXSANDER PAEZ HUERTAS , identificado con la C.C N°80.184.215, según certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de la ciudad de Bogotá de fecha 26 de Octubre de 2010.
3. OBJETO
Contratar el servicio de soporte técnico para el mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo (computadores, portátiles, impresoras, escáneres) propiedad del ICETEX a nivel nacional, sin suministro de repuestos, de conformidad con la propuesta presentada por el contratista y las condiciones que se señalan en presente documento.
4. ALCANCE DEL OBJETO
El objeto de la presente orden de servicios comprende las actividades descritas en el Anexo adjunto del presente Documento.
5. PLAZO
La presente orden de servicios tendrá un plazo hasta el día treinta y uno (31) de diciembre de 2010, termino contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.
6. VALOR
El valor de la presente orden de servicios es hasta por la suma de VEINTICUATRO MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$24.000.000,00) incluido el impuesto al valor agregado IVA.
7. FORMA DE PAGO
EL ICETEX pagará al CONTRATISTA el valor de la presente orden en dos pagos, así: A. Un primer pago mensual por valor de DOCE MILLONES DE PESOS MCTE (\$12'000.000,00) incluido el Impuesto al Valor Agregado IVA.; B. Un segundo pago proporcional a los días efectivamente laborados, una vez finalice la presente orden de servicios. Cada pago se efectuará previa presentación de un informe detallado del contratista en el que conste las actividades desarrolladas, acompañado de la certificación de recibo a satisfacción expedida por el supervisor de la orden y de la




ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0640
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y CAR PC TECHNOLOGY GAPRO S.A.S.

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO

**"SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE COMPUTADORES
E IMPRESORAS DE PROPIEDAD DEL ICETEX"**

presentación de los recibos o certificaciones que acrediten el cumplimiento del pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en salud y pensión, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 007 del 22 de febrero de 2008. El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el contratista por escrito al ICETEX.

8. SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES

Los pagos que deba efectuar EL ICETEX de la presente orden de servicios, están disponibles en el rubro 311-002-004-005-005, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP - EF - 2010 - 455 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de la Vicepresidencia Financiera del ICETEX el 21 de Octubre de 2010.

9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

A). DEL CONTRATISTA: Se compromete a: **1.** Poner a disposición del ICETEX toda su capacidad profesional, experiencia y conocimientos para cumplir con el desarrollo del objeto contractual, y cumplir con las actividades descritas en el Anexo adjunto al presente documento. **2.** Garantizar la eficiente calidad del servicio contratado. **3.** Atender en forma oportuna las diferentes solicitudes de mantenimiento de los computadores e impresoras del ICETEX. **4.** Constituir la Garantía exigida en la presente orden y legalizar la misma oportunamente. **5.** Proyectar y firmar, junto con el Interventor de la orden, el Acta de Liquidación de la misma. **6.** Cumplir con cada una de las condiciones y especificaciones ofertadas y contratadas, según la propuesta presentada por el CONTRATISTA, documento que se anexa y forma parte integral de la presente orden de servicios. **B) DEL ICETEX:** Se compromete a: **1.** Suministrar al CONTRATISTA la información necesaria para el cumplimiento del objeto contractual. **2.** Cancelar el valor de la orden de servicio en la forma y oportunidad pactada. **3.** Efectuar a través del interventor de la orden de servicio, el seguimiento de su ejecución, para recibir a satisfacción el desarrollo del objeto contratado.

10. NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN

Esta orden de servicios no genera vinculación laboral entre EL ICETEX y EL CONTRATISTA, ni entre EL ICETEX y los dependientes del CONTRATISTA, en consecuencia ni EL CONTRATISTA ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna a EL ICETEX.

11. GARANTÍA

EL CONTRATISTA constituirá una garantía expedida en "FORMATO ENTRE PARTICULARES" en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" -ICETEX. NIT. 899.999.035-7 con una compañía de seguros, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que ampare los siguientes riesgos, la cual deberá presentar dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción de la presente orden de servicios: **1. CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general de la orden de servicios, por el veinte (20%) por ciento del valor de la Orden con una vigencia que cubra el término de la misma y cuatro (4) meses más. **2. CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio, de acuerdo con las especificaciones y requisitos de la propuesta y de la Orden, por el veinte (20%) por ciento del valor de la misma, con una vigencia igual al plazo de la orden y cuatro (4) meses más. **3. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** Deberá garantizar el cumplimiento del pago de los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal utilizado para prestar el servicio, por una suma equivalente al cinco (5%) por ciento del valor de la orden, con una vigencia igual al plazo de la orden y tres (3) años más. EL CONTRATISTA deberá allegar la garantía dentro de los tres (3) días siguientes a la aceptación de la presente orden de servicios. Si EL CONTRATISTA no cumpliera con esta obligación en el término señalado para el efecto, EL ICETEX podrá imponer una multa equivalente al 0.3% del valor total del contrato, en todo caso garantizando el debido proceso a la CONTRATISTA, de conformidad con lo señalado en el Acuerdo 002 de 2008 Manual de Contratación del ICETEX.



188

ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0640
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX - Y CAR PC TECHNOLOGY GAPRO S.A.S.

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO
"MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX - Y CAR PC TECHNOLOGY GAPRO S.A.S.

**"SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE COMPUTADORES
E IMPRESORAS DE PROPIEDAD DEL ICETEX"**

12. MULTAS O PENAL MORATORIA
En caso de retardo o incumplimiento parcial de las obligaciones pactadas por parte del CONTRATISTA , éste pagará a título de pena el uno (1%) por ciento del valor de la presente orden de servicios, por cada día de retraso en el cumplimiento de la misma, sin que el monto total exceda del diez (10%) por ciento del valor de la orden de servicios.
13. PENAL PECUNIARIA
En caso de incumplimiento definitivo, EL CONTRATISTA cancelará al ICETEX a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al veinte (20%) por ciento del valor de la orden de servicios.
14. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE LA PENAL MORATORIA Y/O PECUNIARIA
El cobro de la penal moratoria y/o la penal pecuniaria acordadas en ésta orden de servicios se harán efectivas de la siguiente forma: en caso de existir saldos pendientes a favor del contratista, EL ICETEX hará el descuento que corresponda de dichos saldos, para el efecto, con la suscripción de la orden de servicios, EL CONTRATISTA autoriza de forma expresa e irrevocable al ICETEX , para efectuar el o los correspondientes descuentos a que haya lugar. En caso de no existir saldos pendientes a favor del CONTRATISTA , EL ICETEX solicitará el pago al CONTRATISTA de la obligación quien deberá realizarlo dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la comunicación, en caso que EL CONTRATISTA no cancele la obligación, se acudirá a los mecanismos previstos en la normatividad vigente sobre solución alternativa de conflictos.
15. CONFIDENCIALIDAD
EL CONTRATISTA se compromete a mantener la confidencialidad de la información suministrada por EL ICETEX , la cual solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del servicio contratado.
16. INTERVENTORÍA
La vigilancia y control de la ejecución de la presente orden de servicios estará a cargo del Director de Tecnología del ICETEX . Serán funciones de la supervisión de la orden de servicios, entre otras, las señaladas en el artículo 23 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008.
17. CESIÓN
EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas de la presente orden de servicios sin consentimiento previo y expreso del ICETEX .
18. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES
EL CONTRATISTA , declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurrido en las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1° y un inciso al parágrafo 1° del artículo 8 de la Ley 80 de 1993 y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo con el Tesoro Nacional. El juramento se entiende prestado con la firma de la presente orden de servicios.
19. CAUSALES DE TERMINACIÓN
Las partes acuerdan que se dará por terminada la orden en los siguientes casos: a) Mutuo acuerdo entre las partes. b) Incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del Contratista. c) Vencimiento del plazo. d) Cumplimiento del objeto de la orden. e) Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. f) Cuando EL ICETEX establezca por cualquier medio que el contratista se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva.
20. LIQUIDACIÓN
La presente orden de servicios será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N°007 del 22 de Febrero de 2008 y la Resolución de Delegación N°0622 del día 29 de Julio de 2009. Para tales efectos el interventor de la orden de servicios, en coordinación con EL CONTRATISTA , proyectarán y



10/11

ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0640 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y CAR PC TECHNOLOGY GAPRO S.A.S.

**"SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE COMPUTADORES
E IMPRESORAS DE PROPIEDAD DEL ICETEX"**

suscribirán el acta de liquidación y posteriormente se remitirá a la Secretaría General del ICETEX, con el fin de que tal documento sea archivado en la carpeta del contrato correspondiente, procedimiento que deberá efectuarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación. **PARÁGRAFO:** Si **EL CONTRATISTA** no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a ningún acuerdo en relación con la liquidación, **EL ICETEX** procederá a efectuar una constancia de terminación y liquidación de la contrato de compraventa, conforme lo establece inciso final del artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 007 del 22 de Febrero de 2008.

21. OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS

EL CONTRATISTA se obliga para **EL ICETEX**, a no utilizar el objeto de esta orden de servicios, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a transacciones o fondos vinculados con las mismas y a informar al **ICETEX**, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas de la presente orden de servicios.

22. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN

A partir de la fecha en la cual el contratista acepte por escrito esta orden de servicios, se entenderá perfeccionada. Para su ejecución requiere la expedición del registro presupuestal y la aprobación de la Garantía por parte de la Entidad.

23. FECHA DE SUSCRIPCIÓN

02 NOV 2010

POR EL CONTRATANTE


MARÍA EUGENIA MÉNDEZ MUÑOZ
Secretaria General
ICETEX

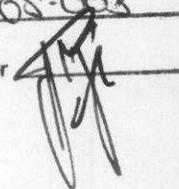
Proyectó: Amanda Julieth Rivera Murcia - Abogada Grupo Contratación ICETEX
Revisó: Ingrid Marcela Garavito Urrea - Coordinadora Grupo Contratación ICETEX 

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL

CDP EF-4SS RP 42297

Rubro: Mant. equip. Comun y Comp

Código: 311-002-004-005-008

Fecha: 02-11-10 Registrado por 

Página 4 de 9



10/11

ORDEN DE SERVICIOS N°
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
PÉREZ" – ICETEX - Y CAR PC TECHNOLOGY GAPRO S.A.S.

2010-0640

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO
"MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX - Y CAR PC TECHNOLOGY GAPRO S.A.S.

**"SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE COMPUTADORES
E IMPRESORAS DE PROPIEDAD DEL ICETEX"**

ANEXO

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

Soporte correctivo presencial para las dos oficinas de ICETEX en Bogotá (ver cuadros)

- Cuadro 1. Oficinas de ICETEX a nivel nacional
- Cuadro 2. Inventario de equipos sede principal del ICETEX
- Cuadro 3. Inventario de equipos del ICETEX en las oficinas diferentes a Bogotá (mantenimiento correctivo vía telefónica y/o con acceso remoto para todos los equipos ubicados en las 22 oficinas de ICETEX en el resto del país).

El servicio incluye la de mano de obra para el cambio de elementos que en un momento dado se requiera reemplazar en cualquiera de los equipos de oficina del Instituto (computadores, portátiles, impresoras, escáneres). Los repuestos necesarios deben ser previamente cotizados por el contratista y el ICETEX se reserva el derecho de adquirirlos o no, dependiendo de otra(s) cotizaciones del mercado.

En el caso de los equipos de las oficinas diferentes a Bogotá, y que requiera correcciones que impliquen obligatoriamente el traslado de la máquina, el ICETEX gestiona la traída del equipo para que estos se han reparados en las oficinas de ICETEX sede principal. Los gastos de transporte estarán a cargo de ICETEX.

El ICETEX proporcionara la infraestructura de la red telefónica interna para que el contratista cumpla con los términos contratados.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Para la solución de eventos o fallas que sobre los equipos de ICETEX, el contratista deberá:

- Ajustarse a los procedimientos y/o delineamientos que sean impartidos por la Dirección de Tecnología de ICETEX.
- Revisar, diagnosticar y solucionar la causa de la falla de hardware y/o de software para los equipos de cómputo del ICETEX.
- Tener atención inmediata vía telefónica y se escala a visita en el sitio cuando no se logre solución telefónicamente. En los casos de equipos ubicados en oficinas fuera de Bogotá ICETEX gestiona el traslado de la máquina correspondiente para que el grupo de soporte solucione el caso.
- En el caso de daño de un disco duro o degradación del sistema operativo de una estación de trabajo, se deben realizar las siguientes tareas:
 - a. Generar un backup de la información del usuario.
 - b. Formateo del disco duro y reinstalación del sistema operativo.
 - c. Instalación y configuración de herramientas de oficina con el licenciamiento de ICETEX.



ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0640
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX - Y CAR PC TECHNOLOGY GAPRO S.A.S.

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO

"SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE COMPUTADORES
E IMPRESORAS DE PROPIEDAD DEL ICETEX"

- d. Instalación del agente ARANDA para gestión del equipo en red.
 - e. Instalación del agente de Anti Virus licenciado por ICETEX.
 - f. Instalar el software de propósito específico de acuerdo a las funcionalidades que tenga el usuario.
 - g. Se debe realizar una entrega formal al usuario en el cual el usuario verifica que exista la información que contenía el equipo antes del formateo, así como el correcto funcionamiento de la máquina.
- En caso de que el inconveniente reportado no se pueda resolver por el grupo de soporte en forma inmediata, se debe realizar el escalamiento al área de infraestructura, el técnico de infraestructura hará la asignación al ingeniero que corresponda. El grupo de soporte técnico en conjunto con el técnico de infraestructura se encargara del seguimiento hasta la resolución definitiva del evento.
 - Todo caso de soporte se debe registrar inmediatamente cuando se reciba la solicitud en una base de datos y se debe tener disponibilidad de consulta en línea por parte del interventor del contrato o por quien sea delegado para la gestión y seguimiento de casos.

HORARIOS Y LUGAR DEL SERVICIO

- Los tres técnicos deberán prestar el servicio de soporte en la sede principal del ICETEX con una intensidad horaria de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes y con una disponibilidad de 7 x 24 en caso de ser requerido por el ICETEX.
- El coordinador del proyecto deberá prestar sus servicios en la sede principal del ICETEX con una intensidad horaria de 8 horas semanales y una disponibilidad de 7 x 24 en caso de ser requerido por el ICETEX

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

- **Tiempo de Respuesta:** Atender las solicitudes de servicio en un periodo máximo de una (1) hora después de la recepción y registro de la solicitud. La respuesta implica el diagnóstico de la falla a través de presencia directa en el sitio (para ICETEX Bogotá) donde se encuentre el equipo.
- **Tiempo de Reparación del Bien:** Solucionar la falla reportada dentro de las cuatro (4) horas hábiles siguientes a la recepción del caso. Si dentro de las cuatro (4) horas hábiles mencionadas anteriormente no es posible poner en normal funcionamiento el equipo, el Contratista deberá informar al supervisor del contrato para la toma de acciones pertinentes.
- **Software de Help desk,** se requiere que el proveedor del servicio cuente con un software para gestión de la totalidad de los soportes prestados el cual debe permitir en tiempo real hacer seguimiento del proceso de soporte llevado a cabo por cada técnico, y debe generar informes del comportamiento de servicios por: usuario, área o dirección y aplicación.



ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0640
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX - Y CAR PC TECHNOLOGY GAPRO S.A.S.

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO

**"SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE COMPUTADORES
E IMPRESORAS DE PROPIEDAD DEL ICETEX"**

- **Soporte de nivel 1 sobre la red física de datos:** el proveedor deberá hacer revisión inicial sobre posibles fallas que se presenten en la red física de datos de ICETEX, en cuanto a conectividad entre puntos, revisión de conexiones en equipos activos de red como son swiches y regletas.

REUNIONES E INFORMES DE SEGUIMIENTO

- Asistir a las reuniones de coordinación y seguimiento de la ejecución del contrato objeto de este proceso. Para tal efecto, se realizará como mínimo una reunión quincenal, de la cual se levantará un acta que deberá ser firmada por todos los asistentes y donde se consignaran los procedimientos o acuerdos a que haya lugar. Igualmente, en caso de ser necesario, el interventor del contrato citará al coordinador del proyecto por parte del contratista a reuniones extraordinarias, las cuales deberán ser atendidas y programadas de inmediato.
- Entrega de informes mensuales.

Al finalizar el contrato, se deberá devolver en perfecto estado al ICETEX, la totalidad de los elementos que le hayan entregado para la ejecución del orden de servicio como: Licencias de software de instalación, muebles, bases de datos, documentos, instalaciones, teléfonos y equipos de cómputo.

Deberá garantizar la confidencialidad de la información a la que tengan acceso, la cual solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del servicio.

Las especificaciones técnicas permitirán cubrir satisfactoriamente el servicio de soporte técnico para el mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo (computadores, portátiles, impresoras, escáneres) de propiedad del ICETEX.

SERVICIO

Los servicios deben ser prestados presencialmente por (3) tres técnicos, más un supervisor tiempo parcial en la sede del ICETEX en Bogotá; para el soporte de las 24 oficinas de ICETEX a nivel nacional, el servicio será vía telefónica.

ENTREGABLES O PRODUCTOS.

- Actas mensuales de seguimiento del contrato.
- Informes de labores por cada mes con indicadores de soportes prestados, tiempos de repuestas, áreas y usuarios atendidos.
- Informe de casos escalados y tiempo de respuesta en el trámite.
- Informe detallado del mantenimiento correctivo realizado a los equipos de cómputo de ICETEX.

PERSONAL

- Mínimo tres (3) técnicos en mantenimiento de hardware y software.
- Un (1) coordinador del proyecto con perfil profesional en áreas afines a infraestructura de tecnología.



ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0640 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX - Y CAR PC TECHNOLOGY GAPRO S.A.S.

**"SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE COMPUTADORES
E IMPRESORAS DE PROPIEDAD DEL ICETEX"**

CUADRO 1. OFICINAS DE ICETEX EN TODO EL PAIS

ITEM	CIUDAD
1	Medellín
2	Barranquilla
3	Cartagena
4	Tunja
5	Manizales
6	Popayán
7	Valledupar
8	Quibdó
9	Montería
10	Neiva
11	Santa Marta
12	Villavicencio
13	Pasto
14	Cúcuta
15	Armenia
16	Pereira
17	Bucaramanga
18	Sincelejo
19	Ibagué
20	Cali
21	Yopal
22	Riohacha
23	Bogotá Barichara (Calle 19 No-3-16)
24	Bogotá San Martín (Cra. 7ª No-32-28)



ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0640
 COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
 PÉREZ" - ICETEX - Y CAR PC TECHNOLOGY GAPRO S.A.S.

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO

**"SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE COMPUTADORES
 E IMPRESORAS DE PROPIEDAD DEL ICETEX"**

CUADRO 2. INVENTARIO DE EQUIPOS SEDE PRINCIPAL DEL ICETEX

NOMBRE ITEM	TOTAL
Computadores de escritorio	38
PORTATILES	4
IMPRESORAS	23
SCANNER	17

CUADRO 3. INVENTARIO DE EQUIPOS DE ICETEX EN LAS
 OFICINAS DIFERENTES A BOGOTA

NOMBRE ITEM	TOTAL
Computadores de escritorio	38
PORTATILES	4
IMPRESORAS	23
SCANNER	17