

## ESTUDIO PREVIO Y MINUTA TÉCNICA DE OUTSOURCING MESA DE AYUDA

Bogotá, Febrero 3 de 2014

**Doctor**  
**Fernando Rodriguez Carrizosa**  
**Presidente ICETEX**  
**Ciudad.**

### **1. NOMBRE PROYECTO O INICIATIVA.**

Mantenimiento Equipo Comunicación y Cómputo.

### **2. EXISTE EN EL PLAN ÚNICO DE CONTRATACIÓN.**

Sí. Se encuentra en el plan anual de adquisiciones

### **3. VIGENCIAS FUTURAS.**

No se requieren.

### **4. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER.**

Los servicios que le brinda la Dirección de Tecnología a todas las dependencias del **ICETEX** en todo el país hacen que se requiera contar con un parque microinformático en excelentes condiciones de seguridad y rendimiento, por lo cual se necesita contar con un contrato de mantenimiento preventivo y correctivo incluido el servicio de Mesa de Ayuda, y soporte técnico presencial que nos permita garantizar la correcta operación de toda la red de computadores de ICETEX.

### **5. OBJETO.**

CONTRATAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTATILES, IMPRESORAS, ESCANERES UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL- OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA”.

### **6. ALCANCE DEL OBJETO.**

El alcance del presente Estudio Técnico incluye los siguientes servicios:

- Actualización permanente del inventario del parque microinformático, incluyendo equipos de escritorios (PCS), impresoras, escáneres, dispositivos móviles y UPS a nivel nacional.
- Contar con el servicio de mesa de ayuda en donde se centralizan todos los casos de soporte técnico requeridos por los usuarios del sistema y los reportes correspondientes. Para cada caso de soporte es de obligatorio cumplimiento llevar registro de datos tales:
  - Funcionario.
  - Fecha y hora del incidente.
  - Diagnóstico.
  - Niveles de escalamiento gestionados.
  - Estado.
  - Fecha y hora del cierre.



## ESTUDIO PREVIO Y MINUTA TÉCNICA DE OUTSOURCING MESA DE AYUDA

- Otros que pueda requerir por el ICETEX.
- Soporte técnico presencial en las 26 oficinas de ICETEX a nivel nacional descritas en el anexo de “ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA”.
- En Bogotá el soporte es en horario de 8:00 am hasta las 6:00 pm y en las demás oficinas por demanda de servicios y dentro de los ANS pactados según el anexo “ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA” EL CONTRATISTA debe proveer el servicio de soporte técnico de primer nivel sobre la infraestructura de red LAN de ICETEX.
- EL CONTRATISTA debe proveer el servicio de soporte técnico preventivo y/o correctivo de las UPS a nivel nacional de acuerdo con el anexo de “ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA”. Para esto debe presentar mensualmente los informes de actividades por separado para UPS.

### 7. PLAZO.

El plazo de este servicio será hasta el 31 de Diciembre de 2014.

### 8. VALOR.

De acuerdo con el promedio de los valores del mercado, el costo aproximado de la solución a 31 de diciembre de 2014 es de **TRESCIENTOS SESENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO SETENTA PESOS MCTE IVA INCLUIDO (\$364.849.170,00)** incluidos los servicios de soporte técnico, mantenimiento de UPS y una bolsa de repuestos. Ver la siguiente tabla detallada de costos:

**TABLA DETALLADA DE COSTOS**

DESCRIPCIÓN SERVICIO	Valor Mensual 2014 IVA Incluido
Prestación de servicios de Mesa de Ayuda, Soporte Técnico a la base instalada de Microinformática y el Soporte de primer nivel a infraestructura LAN, en las diferentes sedes a nivel nacional del ICETEX, según las especificaciones técnicas señaladas en el documento de Especificaciones Técnicas Outsourcing de Mesa de Ayuda.	\$27.472.731
Servicio de Mantenimiento de 23 UPS Regionales (2 Veces al Año)	\$5.012.186
<i>SUB TOTAL SERVICIO (10 MESES)</i>	\$ 324.849.170
Bolsa de repuestos	\$40.000.000
<b>SUBTOTALES</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 364.849.170</b>

### 9. FORMA DE PAGO.

El valor total del presente contrato se cancelará en pagos mensuales, una vez recibido el servicio a completa satisfacción por parte del supervisor asignado por el ICETEX. Este pago tendrá los siguientes componentes de acuerdo con la naturaleza del servicio:

**COMPONENTE FIJO:** El ICETEX cancelará mensualmente un valor aproximado de **TREINTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS DIECISIETE PESOS (\$32.484.917), incluido el IVA**, a completa satisfacción por parte del supervisor asignado



## ESTUDIO PREVIO Y MINUTA TÉCNICA DE OUTSOURCING MESA DE AYUDA

por **ICETEX** por la prestación de los servicios de Mesa de Ayuda (incluye control de inventarios), Soporte Técnico al parque microinformático (incluye PCS, impresoras, escáneres, UPS, Dispositivos móviles, tabletas y demás elementos objeto del presente proceso).

- 1. COMPONENTE VARIABLE:** El **ICETEX** cancelará un valor que dependerá del cambio de repuestos que realice el contratista y que son solicitados durante cada mes. Se tiene previsto un total máximo de **CUARENTA MILLONES DE PESOS M/TCE (\$40.000.000,00)** durante la vigencia del contrato. Este valor se suma al componente fijo mensual.

En cualquiera de los casos, el contratista deberá presentar el informe detallado de las actividades realizadas durante el mes, el cual incluirá un resumen técnico, acompañado de la certificación de recibo a satisfacción expedida por el Supervisor del contrato y la presentación de los recibos o certificaciones que acrediten el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral de salud y pensión de conformidad con lo señalado en el parágrafo y el literal “c” del artículo 46 del acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 030 del 17 de septiembre de 2013. Igualmente, en caso de incumplimiento de los ANS pactados se deben incluir los descuentos correspondientes.

### 10. ESPECIFICACIONES DEL BIEN, OBRA O SERVICIO SOLICITADO

El contratista debe cumplir con todos y cada uno de los requerimientos descritos en el presente Estudio y Minuta Técnica, así como en el anexo de “**ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA**”.

### 11. CANTIDAD DE BIENES.

Se trata de todos los servicios descritos en el anexo de “**ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA**”.

### 12. CONDICIONES DE ENTREGA DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO.

El servicio será prestado presencialmente en todas las oficinas de ICETEX tal como se describe en las “**ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA**”.

### 13. REQUISITOS DE EXPERIENCIA TÉCNICA, JURIDICOS Y FINANCIEROS QUE SE REQUIEREN DEL PROPONENTE

#### REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN TÉCNICO

##### Experiencia Específica Mínima Requerida:

Las empresas proponentes deberán acreditar mediante certificaciones expedidas por las empresas con las cuales hayan tenido relación contractual, la celebración, ejecución y terminación a satisfacción de mínimo DOS (2) contratos celebrados, dentro de los tres (3) años anteriores a la fecha de cierre del presente proceso de selección, cuyo objeto principal sea igual o equivalente al objeto del presente proceso.

Las constancias a través de las cuales se certifiquen los contratos, deben contener como mínimo:

- Razón social de la empresa o entidad contratante, con información básica como dirección, teléfono y nombre de la persona que expide la certificación.
- Objeto del contrato.



## ESTUDIO PREVIO Y MINUTA TÉCNICA DE OUTSOURCING MESA DE AYUDA

- Fecha de inicio, terminación y/o tiempo de ejecución del contrato; calidad y cumplimiento.
- Valor del contrato: La sumatoria de las dos (2) certificaciones debe ser igual o superior al valor del presupuesto, oficial destinado para la presente contratación.

En caso de certificaciones de contratos ejecutados como integrante de una unión temporal o consorcio, se deberá discriminar el porcentaje de participación del proponente en el mismo. En caso de contratos que se encuentran en ejecución, se deberá especificar en la respectiva certificación, el porcentaje de ejecución o el valor ejecutado al momento de su expedición, y ese será el valor que se tendrá en cuenta para verificar la experiencia.

El oferente en la carta de presentación de la propuesta, deberá comprometerse a cumplir con todos y cada uno de los requisitos técnicos mínimos para el soporte técnico preventivo y correctivo a la base instalada de microinformática o en las condiciones establecidas en el presente Pliego de Condiciones.

### PERSONAL MINIMO REQUERIDO:

#### Descripción de perfiles

El CONTRATISTA cumplirá con los siguientes requisitos mínimos de experiencia para el personal a utilizar establecidos por EL **ICETEX**:

ROL	DESCRIPCIÓN DEL PERFIL	DEDICACIÓN
Coordinador Operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un (1) Ingeniero de sistemas o electrónico,</li> <li>• Con al menos tres (3) años de experiencia.</li> <li>• Experiencia específica de al menos dos (2) años en Outsourcing de Servicios Microinformáticos. El CONTRATISTA debe incluir en su propuesta la hoja de vida con los respectivos soportes que permitan comprobar el cumplimiento de este requerimiento.</li> </ul>	100%
Personal en Terreno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuatro (4) Técnicos de sistemas o electrónicos,</li> <li>• Con al menos un (1) año de experiencia comprobable. Este recurso tendrá una asignación de tiempo completo, y su ubicación será en las instalaciones del <b>ICETEX</b>, atendiendo las solicitudes que no puedan ser solucionadas directamente por la mesa de ayuda. Este recurso apoyará además todas las tareas operativas que requiera EL <b>ICETEX</b>. Los técnicos deben de tener como objetivo el cumplimiento de los ANS.</li> </ul>	100%

### DOCUMENTACIÓN JURÍDICA:

#### PERSONAS JURIDICAS

- Carta de presentación de la propuesta en original firmada por el proponente (representante legal o apoderado).
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.
- Hoja de Vida del Departamento Administrativo de la Función Pública, debidamente diligenciada (El formato se debe bajar de la página web [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co) ).
- Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio dentro del mes anterior a la fecha del cierre de la invitación por lista corta. Las personas jurídicas que participen deberán tener una duración no inferior a la del plazo del contrato y un (1) año más.

Para las personas jurídicas extranjeras la certificación debe ser expedida por autoridad competente del país donde se encuentre inscrita; Las sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia deberán acreditar que cuentan con un apoderado debidamente constituido,



## ESTUDIO PREVIO Y MINUTA TÉCNICA DE OUTSOURCING MESA DE AYUDA

con domicilio en Colombia y ampliamente facultado para representarlas judicial o extrajudicialmente hasta la constitución de la sucursal en Colombia en caso de resultar adjudicado el contrato, de conformidad con lo señalado en el título VIII del Libro II del Código de Comercio Colombiano.

- Copia del acta de Junta o Asamblea de Socios o el documento en donde conste la autorización dada al representante legal para comprometer la Sociedad, de ser necesaria según sus estatutos.
- Copia del Registro Único Tributario – RUT-
- Certificado de Matrícula Mercantil, si el proponente posee establecimientos de comercio, agencias o sucursales.
- Certificación del representante legal o revisor fiscal según el caso, en la que acrediten el cumplimiento de sus obligaciones en el pago de los aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, de acuerdo con el artículo 50 de la ley 789 de 2002, Ley 828 del 10 de julio de 2003 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.
- Garantía de Seriedad de la Propuesta otorgada en los precisos términos señalados en el pliego de condiciones.
- Consulta del certificado de la Procuraduría General de la Nación relacionado con antecedentes disciplinarios los proponentes lo deben aportar y si no lo aportan. De acuerdo con la Ley 1238 del 24 de julio de 2008, **EL ICETEX** llevará a cabo la verificación del certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación. En caso de ser persona jurídica, se verificara el certificado de está y su representante legal. En el caso de propuestas conjuntas, se verificara el certificado de cada uno de los integrantes de la unión temporal o el consorcio, según corresponda.
- **Verificación de antecedentes fiscales, según el boletín expedido por la Contraloría General de La República**, el proponente lo debe aportar si no lo aporta El **ICETEX** de conformidad con la Circular No. 005 de febrero 25 de 2008, la cual establece: *“La obligación de comprobar la información contenida en el Boletín de Responsables Fiscales corresponde a la administración pública y no a los particulares”*, en consecuencia, el **ICETEX** llevará a cabo dicha verificación, para dar cumplimiento a la Circular 005 y determinar si el proponente es o no Responsable Fiscal.
- Certificación Bancaria donde conste el número y tipo de cuenta de ahorros o corriente a donde se le vayan a efectuar el desembolso de los dineros.

### REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN FINANCIERO

El proponente deberá acreditar los siguientes indicadores financieros y los estados financieros a diciembre 31 de 2012:

- Una razón corriente igual o mayor a una (1) vez.
- Un capital de trabajo igual o superior al 25% del valor del presupuesto.
- Un nivel de endeudamiento total máximo del 80%
- Una rentabilidad del patrimonio con resultado positivo

El proponente deberá presentar los estados financieros básicos a diciembre 31 de 2012; estos deben estar debidamente certificados y dictaminados, e incluirse sus respectivas notas.

Los estados financieros básicos son el Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Cambios en el Patrimonio y el Estado de flujo de efectivo. Los Balances deberán venir debidamente clasificados (Activo y Pasivo Corriente, a largo plazo, y Fijo y Patrimonio) y los Estados de Resultados (Ingresos Operacionales, no Operacionales, Costos, Gastos Operacionales y no operacionales, Utilidades y provisiones de Impuestos) según sus estructuras. Así mismo, deberán presentarse debidamente firmados por el representante legal, el contador y el revisor



## ESTUDIO PREVIO Y MINUTA TÉCNICA DE OUTSOURCING MESA DE AYUDA

fiscal, en caso de que lo hubiere. Adicionalmente, cada uno de los proponentes deberá diligenciar los formatos No.9.6 y 9.7.

En el evento que los proponentes se encuentren exentos o excluidos de la elaboración de alguno de los estados financieros básicos, deberán adjuntar copia de la norma que los ampara para tal situación.

### 1. Tarjetas Profesionales

Junto con la propuesta se debe presentar fotocopia nítida, por ambas caras, de la(s) tarjeta(s) profesional(es), de quien(es) firma(n) los estados financieros (Contador y/o Revisor Fiscal), donde se aprecie(n) claramente la(s) firma(s) de dicho(os) profesional(es).

### 2. Certificados de Antecedentes Disciplinarios

Junto con la propuesta se debe presentar fotocopia nítida de los respectivos certificados de antecedentes disciplinarios, expedidos por la Junta Central de Contadores con una vigencia no mayor a tres (3) meses, del contador y/o Revisor Fiscal.

### 3. Certificación de los Estados Financieros

Los Estados Financieros deben venir certificados por el representante legal y contador. La certificación consiste en declarar que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y que las mismas se han tomado fielmente de los libros (Ley 222/95 artículo 37).

### 4. Dictamen a los Estados Financieros

Los Estados Financieros a diciembre de 2012, deben presentarse dictaminados por el revisor fiscal o, a falta de éste, del contador público independiente que los hubiere examinado (Ley 222/95, artículo 38). Los contadores que firmen, certifiquen o dictaminen los Estados Financieros, deben anexar la certificación de vigencia y antecedentes disciplinarios expedida por la Junta Central de Contadores (Ley 43/90 y Resolución 074/02 de la Junta Central de Contadores). En el evento que los proponentes se encuentren exentos o excluidos del dictamen a los estados financieros, deberán adjuntar la norma que los ampara para tal situación.

### 5. Declaración tributaria del impuesto de renta y complementarios

El proponente que esté obligado a ello, deberá presentar copia de la declaración tributaria del impuesto de renta del año 2012, para lo cual se mantendrá la respectiva reserva.

El proponente que presente la documentación de carácter financiero de forma incompleta, será requerido para que la entregue. Si no lo hace, o si los documentos aportados no cumplen con los requisitos exigidos, la propuesta será rechazada.

### 6. Otros Aspectos Financieros

- En propuestas conjuntas (consorcios o uniones temporales), cada uno de sus integrantes debe aportar en forma individual cada uno de los documentos financieros requeridos.



## ESTUDIO PREVIO Y MINUTA TÉCNICA DE OUTSOURCING MESA DE AYUDA

- Los estados financieros deben conservar uniformidad en el registro de las operaciones, con el fin de permitir la transparencia de la información contable y por consiguiente, su claridad, confiabilidad y comparabilidad (Decreto 2650/93 artículo 3º).
- El **ICETEX** podrá realizar los cruces de información con las entidades encargadas del control jurídico y/o financiero de los proponentes. Si existieren inconsistencias entre los documentos que soportan la propuesta y las verificaciones realizadas, la propuesta será rechazada.
- La verificación de los requisitos financieros se realizará una vez revisado el cumplimiento de la presentación de todos los documentos financieros requeridos. Se estudiarán y analizarán los requisitos financieros y documentos financieros exigidos en este Pliego de Condiciones, verificando su estricto cumplimiento.

### CALIFICACIÓN FINAL

La suma de los puntajes obtenidos en cada uno de estos numerales arrojará la calificación final de los proponentes.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN. MENOR VALOR (50 PUNTOS)

Las propuestas se calificarán así:

Se otorgará un puntaje máximo de 50 puntos al proponente que ofrezca el menor valor mensual del servicio ofertado. Los demás proponentes se evaluarán de acuerdo con el valor mensual del servicio ofertado, a través de una relación lineal o regla de tres simple.

Fórmula de Cálculo:

$$PE = 50 * \frac{MP}{PP}$$

PE = Propuesta Económica

MP = Menor valor mensual del servicio ofrecido

PP = Valor mensual del servicio ofrecido de la propuesta a evaluar.

### PERSONAL PROPUESTO PARA EL SERVICIO (25 PUNTOS)

ROL	DESCRIPCIÓN DEL PERFIL	DEDICACIÓN	PUNTOS
Personal en Terreno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un (1) Técnico adicional con al menos un (1) año de experiencia</li> <li>• Con disposición de tiempo completo en una de las siguientes sedes: Medellín, Cali, Bucaramanga o Barranquilla del <b>ICETEX</b>, el cual</li> </ul>	100%	25



**ESTUDIO PREVIO Y MINUTA TÉCNICA DE OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

	atenderá casos en las sedes regionales remotamente		
--	--	--	--

**TIEMPO DE ATENCIÓN SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS (15 PUNTOS)**

Con el fin de obtener el puntaje asignado en este criterio, el proponente deberá señalar los tiempos que considere necesarios con su propia infraestructura técnica y humana, que permita determinar el tiempo que demandará para la atención de solución de incidencias en menor tiempo a los máximos de solución de incidencias indicados en la Tabla 3 del numeral 8 del documento de Especificaciones Técnicas de Outsourcing Mesa de Ayuda Anexo II para las incidencias de prioridad alta, media y baja en el resto del país, de acuerdo con la siguiente ponderación:

<b>TIEMPO DE SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS</b>	<b>PUNTAJE ASIGNADO</b>
Una (1) hora menos a los tiempos máximos establecidos en la Tabla 3 del numeral 8 para la solución de incidencias de prioridad media y baja	5
Dos (2) horas menos a los tiempos máximos establecidos en la Tabla 3 del numeral 8 para la solución de incidencias de prioridad media y baja	10
Tres (3) o más horas menos a los tiempos máximos establecidos en la Tabla 3 del numeral 8 para la solución de incidencias de prioridad media y baja	15

**APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL COLOMBIANA (10 PUNTOS)**

Para el presente proceso se asignará puntaje a las ofertas que se consideren como servicio de origen nacional según lo establecido en el artículo 11 del Decreto 679 de 1994, según el cual se entiende por “servicio de origen nacional” aquel prestado por empresas constituidas de acuerdo con la legislación nacional colombiana, por personas naturales colombianas o por residentes en Colombia y conforme al parágrafo del artículo 1 de la Ley 816 de 2003, se otorgará tratamiento de “servicio de origen nacional” a aquel servicio que aunque sea ofrecido por sociedades constituidas en el exterior o por personas naturales extranjeras no residentes en Colombia tengan personas de nacionalidad colombiana a su servicio.

Respecto a la asignación del puntaje se analizará la información contenida en la propuesta referente a Certificación de Apoyo a la Industria Nacional y en los demás documentos que se anexan.

En los términos de la ley 816 del 7 de julio de 2003 “Por medio de la cual se apoya a la Industria Nacional a través de la contratación pública”, el ICETEX asignará el siguiente puntaje:

De acuerdo con el siguiente cuadro, se dará uno de los puntajes relacionados (columna PUNTAJE), a aquella(s) propuesta(s) que manifiesten su apoyo a la industria nacional según los términos de la Ley 816 de 2003:





**ESTUDIO PREVIO Y MINUTA TÉCNICA DE OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

FACTOR	PUNTAJE
1. Proponente que oferte productos y/o servicios 100% nacional.	10
2. Proponente que oferte productos y/o servicios nacional y extranjero.	7
3. Proponente que oferte productos y/o servicios extranjero	3

En el caso de Consorcios o Uniones Temporales conformados por integrantes nacionales y extranjeros, el puntaje se asignará en proporción al porcentaje de participación de cada integrante, según sea su condición de nacional o extranjero.

Las propuestas que obtengan el mismo puntaje se tendrá como la más favorable, aquella que para el **ICETEX**, represente el menor costo mensual del servicio. La adjudicación del contrato se realizará al proponente que presente la mayor calificación final, siempre y cuando esta calificación sea igual o superior a los 60 puntos. En el evento en que no se cumpla dicha calificación, no se procederá con la adjudicación del contrato.

La suma de los puntajes obtenidos en cada uno de estos numerales arrojará la calificación final de los proponentes. Las propuestas que obtengan el mismo puntaje se tendrá como la más favorable, aquella que para el **ICETEX**, represente el menor valor por la sumatoria de todos los valores unitarios.

**14. ENTREGABLES O PRODUCTOS.**

- ✓ Un Acta de seguimiento del contrato.
- ✓ Un plan de trabajo acordado con la Dirección de Tecnología.
- ✓ Informes de labores soportes prestados, tiempos de repuestas, áreas y usuarios atendidos.
- ✓ Informe de casos escalados y tiempo de respuesta en el trámite.
- ✓ Informe de las Estaciones de Trabajo en producción en ICETEX Dirección General.

**15. ANÁLISIS DE RIESGOS (Verificación del impacto).**

ITEM	DESCRIPCION (tipificación)	JUSTIFICACION (SOPORTE)	PORCENTAJE DE ESTIMACIÓN	ASIGNACION
1	RIESGOS FINANCIEROS	Por variación abrupta de los precios de mercado, por pérdida significativa de clientes, por pérdida de proveedores, por variación ostensible de las tasas representativas del mercado de divisas extranjeras	100%	Contratista
2	RIESGOS OPERATIVOS	Por falla en la cadena de bienes, contratación del personal y de recursos logísticos que afecte el servicio para el suministro del bien o servicio contratado	100%	Contratista



**ESTUDIO PREVIO Y MINUTA TÉCNICA DE OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

ITEM	DESCRIPCION (tipificación)	JUSTIFICACION (SOPORTE)	PORCENTAJE DE ESTIMACIÓN	ASIGNACION
3	RIESGO POR INSUFICIENCIA DE RECURSOS	Por dificultades de transporte, ausencia de personal o medios logísticos y tecnológicos, o carencia de calidad en el servicio que causen perjuicios a los usuarios del mismo y lleven a afectar la ecuación contractual.	100%	Contratista
4	RIESGOS POR DESCONOCIMIENTO DE LA LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LOS SITIOS A LOS CUALES DEBE PRESTARSE EL SERVICIO	Por costos adicionales, demoras, insuficiencia de recursos técnicos y humanos, y demás contingencias que se puedan presentar y que por conocimiento insuficiente de las zonas en donde se prestará el servicio, logrando que afecte de manera importante la ejecución del contrato	100%	Contratista
5	RIESGOS POR OBLIGACIONES LABORALES DEL PERSONAL QUE PRESTARÁ EL SERVICIO	Por la mora e incumplimiento en la cancelación de los salarios y prestaciones sociales del personal al servicio del contratista	100%	Contratista
6	RIESGOS FORTUITOS	Por catástrofes naturales, Por incendio, por condiciones ambientales, inundaciones y terremotos y demás eventos naturales que afecten la adecuada prestación del servicio o el suministro del bien u obra contratada	50% 50%	Contratante Contratista

Cordialmente,

**ORIGINAL FIRMADO**

**NELSON DARIO MEJIA FAJARDO**  
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

