



Fecha: 2014/03/10 9:20 AM



**VOT-DTE-5000-87-2014  
MEMORANDO**

**PARA:** CAMPO ELIAS VACA  
Jefe de la oficina Jurídica encargado de las funciones de la Secretaría General

**INGRID MARCELA GARAVITO**  
Coordinadora Grupo de Contratos

**DE:** NELSO DARIO MEJIA FAJARDO  
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

**ASUNTO:** Entrega Resultados de Evaluación Técnica del proceso "INVITACION POR LISTA CORTA No. 01 de 2014"

**FECHA:** MARZO 4 DE 2014

Una vez revisadas las propuestas presentadas por las empresas:

- COMPUFACIL S.A.S
- SELCOMP S.A.S
- TECOLSOF S.A.S
- VERYTEL S.A

Me permito informar dichas propuestas CUMPLEN de acuerdo con las Especificaciones del Bien Obra o Servicio y Valor solicitado descritas en el correspondiente Estudio de Conveniencia, por los siguientes aspectos:

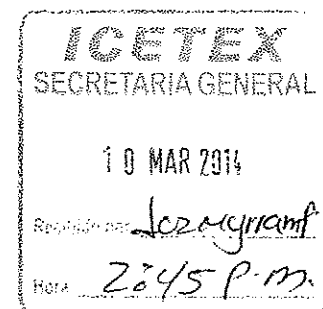
1. Los Valores presentados por los proponentes están por debajo del valor techo establecido para este proceso **TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS (\$388.600.000)**. Incluidos los impuestos de ley
2. Una vez aplicados los criterios de evaluación establecidos se evidencia que el proponente que presenta el mayor puntaje es SELCOMP con 100 puntos

Adjunto:

- ANEXO 1. EVALUACION TECNICA COMPUFACIL
- ANEXO 2. EVALUACION TECNICA SELCOMP
- ANEXO 3. EVALUACION TECNICA TECOLSOFT
- ANEXO 4. EVALUACION TECNICA VERYTEL
- ANEXO 5. CONSOLIDADO EVALUACION.

Aterramente,

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





ANEXO 1.

1. VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS POR PARTE DEL PROPONENTE COMPUFACIL S.A.S.

ITEM	DESCRIPCION	FOLIO	OBSERVACIONES
ALCANCE GENERAL DEL SERVICIO	<p>Presentar todos los requerimientos técnicos que debe cumplir el contratista del servicio de Outsourcing de mesa de ayuda consistente en el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres, dispositivos móviles, UPS y redes LAN) propiedad del ICETEX a nivel nacional.</p> <p><b>Mesa de ayuda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de eventos (Referentes al software de monitoreo, que permita gestión, seguimiento y toma de decisiones mediante indicadores de resultados de soporte).</li> <li>- Gestión de incidentes (Interrupciones no planeadas)</li> <li>- Gestión de requerimientos de servicio.</li> <li>- Soporte a herramientas de ofimática (toda la suite de oficina de Microsoft y las aplicaciones usadas en el Instituto).</li> </ul> <p><b>Soporte técnico a Base instalada de Microinformática y UPS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento preventivo con levantamiento de inventario y creación de hojas de vida de cada componente. (Toda la información debe estar en archivos Excel)</li> <li>- Mantenimiento correctivo: Revisar, diagnosticar y solucionar la causa de la falla de hardware y/o de software para los equipos de cómputo y UPS del ICETEX, teniendo en cuenta el PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIO, anexos 6 y 7.</li> <li>- Instalación, Reininstalación de equipos.</li> <li>- Definición y documentación de normas y procedimientos.</li> <li>- Elaboración de manuales de instalación y procesos.</li> <li>- Elaboración de manuales de instalación y procesos}</li> </ul> <p><b>Soporte de Primer nivel infraestructura LAN:</b></p>	143	CUMPLE
		143, 144	CUMPLE

R  
M

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión, diagnóstico y escalamiento sobre fallas en la conectividad física y lógica de las estaciones de trabajo</li> </ul> <p><b>Bolsa de Repuestos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El proponente debe incluir dentro de su oferta una bolsa de repuestos hasta por un valor de \$40.000.000.00 (CUARENTA MILLONES DE PESOS por cada 12 meses de servicio), compuesta por el listado de los repuestos más comúnmente utilizados para el reemplazo de partes de los equipos descritos en los anexos 2, 3, y 4 del presente estudio, entre otros elementos tecnológicos. Esto con el propósito de incluir dentro de los servicios, el reemplazo de partes dañadas en caso de ser requerido en cualquiera de los puntos de atención de <b>ICETEX</b> a nivel nacional (ver anexo 1), previa verificación del diagnóstico técnico por parte del interventor del contrato. La mano de obra ya se encuentra incluida dentro de las tareas de mantenimiento correctivo que debe desempeñar el proponente.</li> </ul>		
<p><b>ANTECEDENTES</b></p>	<p>El <b>ICETEX</b> está conformado por 26 sedes a nivel nacional, las cuales cuentan con una cobertura de servicio integral en soporte a usuarios internos, en los servicios prestados por la Dirección de Tecnología, que permite la gestión, instalación, configuración, mantenimiento y operación de ordenadores personales, impresoras, equipos microinformáticos, UPS y periféricos asociados a los mismos. Ver anexo 1 "<b>OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL</b>".</p> <p>El inventario físico de los elementos es controlado por la Coordinación de Recursos Físicos, el cual se cruza periódicamente con el inventario de equipos en producción, que debe ser permanentemente actualizado por el contratista.</p> <p>En cuanto a la distribución del software, la Dirección de Tecnología en conjunto con la Oficina de Riesgo da la aprobación de los aplicativos a utilizar, los cuales son instalados directamente en los equipos por el Grupo de Soporte Técnico que provee el contratista. Será deber del contratista verificar periódicamente dicho inventario de software autorizado y reportar software diferente al del inventario. De la misma manera cada instalación nueva que se riga por medio del documento interno F259 "Control de Cambios" debe ser consignada en dicho</p>	<p>145</p>	<p>CUMPLE</p>

	<p>Inventario.</p> <p>La prestación de los servicios microinformáticos del proveedor actual tiene el siguiente horario: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6 p.m. con disponibilidad los fines de semana, en caso de ser requerido.</p> <p>La atención de los servicios actualmente se hace de manera telefónica, vía e-mail o verbalmente y se tiene la obligación de llevar un registro. Todos los casos se registran en un archivo y son consultados en línea por personal de la Dirección de Tecnología para seguimiento y control. Todos los casos reposan en una Base de Datos de la herramienta ARANDA propiedad de ICETEX, el cual está a disposición para que sea administrada por el contratista.</p> <p>En caso de que la herramienta <b>ARANDA</b> propiedad del <b>ICETEX</b> fallara o estuviese fuera de servicio, el <b>CONTRATISTA</b> deberá usar los recursos propios que considere necesario para cumplir con el servicio integral.</p>		
COBERTURA	<p>La prestación del servicio se deberá realizar en las 26 sedes del <b>ICETEX</b> a nivel nacional, directamente por el proveedor o por medio de proveedores locales en cada sede. De cualquier forma el proponente es el único responsable de la calidad de los servicios prestados a nivel nacional. Observar en el anexo 1 "<b>OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL</b>" que para algunas oficinas no se piden todos los servicios. En algunas oficinas solamente se requiere un primer nivel de conexión LAN ya que no existen equipos propiedad de <b>ICETEX</b> en todas las oficinas. Sin embargo la intervención y atención en equipos distintos a los del <b>ICETEX</b> con aplicativos propios del <b>ICETEX</b>, debe estar contemplada.</p>	145	CUMPLE
ESPECIFICACION DEL SERVICIO	<p>El Contratista prestará un servicio bajo especificaciones tanto técnicas como económicas, con el objetivo de cumplir con las condiciones de estos términos de referencia, y mejorar la operación actual del soporte a usuarios de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología del <b>ICETEX</b> tal como se especifica a continuación:</p> <p>El servicio será prestado sobre los equipos que componen la plataforma de microinformática integrada básicamente por impresoras, computadores, portátiles, UPS, dispositivos móviles, tabletas y similares, la mano de obra de las reparaciones debe estar incluida en</p>	146 al 153.	CUMPLE

M

	<p>los servicios.</p> <p>Todos los costos de las herramientas informáticas especializadas (Hardware y Software debidamente licenciado), sus respectivos contratos de mantenimiento y soporte que utilice el Contratista para la prestación de los servicios objeto de este contrato serán a cargo del mismo.</p> <p>El <b>ICETEX</b> posee una herramienta Help Desk integrada con el inventario de Software, Hardware y Gestión Remota de computadores, el <b>CONTRATISTA</b> Deberá estar en capacidad de utilizarla. Si la herramienta estuviera no operativa, el contratista debe en todo caso responder con la actualización de inventarios, reporte de casos y demás servicios en el presente pliego contemplados, a fin de cumplir con todos los compromisos pactados y conforme al cumplimiento de los ANS pactados.</p>		
<b>NIVELES DE SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodología de evaluación</li> <li>- Indicadores</li> <li>- Aplicación de los ANS y entrega de informes</li> <li>- ANS</li> <li>- Niveles de Escalamiento</li> <li>- Tablas de ANS</li> </ul>	153 al 159	CUMPLE
<b>PERSONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos mínimos de experiencia.</li> </ul> <p>Ver tabla 1. "REQUISITOS PERSONAL PROPUESTO."</p> <p>Ver tabla 2. "PROPUESTA ECONOMICA"</p>	159	CUMPLE
<b>VALOR</b>	<p>El valor total de contrato se cancelará en pagos mensuales, una vez recibido el servicio a completa satisfacción por parte del interventor y/o supervisor asignado por <b>ICETEX</b>. Este pago tendrá los siguientes componentes de acuerdo con la naturaleza del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COMPONENTE FIJO:</b> El <b>ICETEX</b> cancelará mensualmente a completa satisfacción por parte del supervisor asignado por <b>ICETEX</b> 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).</li> </ul>	177	CUMPLE
<b>FORMA DE PAGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COMPONENTE FIJO:</b> El <b>ICETEX</b> cancelará mensualmente a completa satisfacción por parte del supervisor asignado por <b>ICETEX</b> 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).</li> </ul>	173	CUMPLE

	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>COMPONENTE VARIABLE:</b> 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 <b>CUARENTA MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$40.000.000)</b> durante la vigencia del contrato. Este valor se va ejecutando de acuerdo con la demanda de suministros mensual.</li> </ul>		
<p><b>Condiciones de Pago</b></p>	<p>El ICETEX, pagará al CONTRATISTA en los periodos facturados, de acuerdo con las condiciones anotadas en el numeral 1.5, previa presentación de la factura o cuenta de cobro conforme al servicio prestado, aprobado por el Supervisor, acta de recibo a satisfacción del supervisor, el informe de actividades en los que se indique las gestiones realizadas y la certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el literal c) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 030 del 17 de septiembre de 2013. El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el contratista por escrito al ICETEX.</p>	173	CUMPLE
<p><b>REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN TÉCNICO</b></p>	<p>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. Ver tabla 3. "RELACION DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE"</p>	70 al 72	CUMPLE

M

**Tabla 1. REQUISITOS PERSONAL PROPUESTO.**

<b>ROL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PERFIL</b>	<b>DEDICACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FOLIO</b>
Coordinador Operativo	Un (1) Ingeniero con al menos tres (3) años de experiencia. 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.	100%	CUMPLE	76, 159 y 78 al 91
Personal en Terreno	Cuatro (4) Técnicos con al menos un (1) año de experiencia. Este recurso tendrá una asignación de tiempo completo, y su ubicación será en las instalaciones de EL ICETEX, 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 ICETEX. Los técnicos deben de tener como objetivo el cumplimiento de los ANS.	100%	CUMPLE	76, 159 y 92 al 139

**Tabla 2. PROPUESTA ECONOMICA**

<b>DESCRIPCIÓN SERVICIO</b>	<b>Valor Mensual 2014 IVA Incluido</b>
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.	\$ 25.877.155
Servicio de Mantenimiento de 23 UPS Regionales (2 Veces al Año)	\$ 11.136.000
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 245.832.972</b>
Bolsa de repuestos	40.000.000
<b>SUBTOTALES</b>	<b>\$296.968.972</b>
<b>TOTALES</b>	<b>\$296.968.972</b>

*Nota: El servicio está calculado para 9.5 Meses de Operación.*



Tabla 3. RELACION DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.

CONTRATANTE	VALOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	OBJETO	CUMPLIMIENTO	MODALIDAD DE PARTICIPACION Y No. DE CONTRATO
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD NUEVA EPS	\$ 953.306.752	01/08/2011	30/11/2011	Prestar el Servicio de Mesa de Ayuda y soporte en sitio para con su Infraestructura tecnologica y humana atender un promedio de 2500 llamadas mensuales y brindar el servicio de soporte en sitio de sedes a nivel nacional, dentro de los ANS.	Bueno 100%	Unión Temporal COMWARE- COMPUFACIL- NUEVA EPS.  Porcentaje de Participación COMPUFACIL = 60% Contrato de Prestación de Servicios No. 51 de 2009
CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS S.A E.S.P	\$ 260.064.830.92	01/09/2011	31/08/2012	Prestación de Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo a todos los computadores de la CHEC, así como la totalidad de los dispositivos y periféricos a través de mesa de ayuda.	Bueno 100%	INDIVIDUAL Contrato No. AO100000.189.11
INGEOMINAS. INSTITUTO COLOMBIANO DE GEOLOGIA Y MINERIA	\$ 93.099.072	28/12/2010	06/01/2011	Entregar a tipo de compraventa un sistema de mesa de Ayuda, con un total de 806 Maquinas atendidas.	Excelente 100%	INDIVIDUAL Contrato No. 544 de 2010
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>\$ 1.306.470.655</b>					

*M*

*R*



ANEXO 2.

1. VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS POR PARTE DEL PROPONENTE SELCOMP  
INGENIERIA S.A.S.

ITEM	DESCRIPCION	FOLIO	OBSERVACIONES
ALCANCE GENERAL DEL SERVICIO	<p>Presentar todos los requerimientos técnicos que debe cumplir el contratista del servicio de Outsourcing de mesa de ayuda consistente en el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres, dispositivos móviles, UPS y redes LAN) propiedad del ICETEX a nivel nacional.</p> <p><b>Mesa de ayuda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de eventos (Referentes al software de monitoreo, que permita gestión, seguimiento y toma de decisiones mediante indicadores de resultados de soporte).</li> <li>- Gestión de incidentes (Interrupciones no planeadas)</li> <li>- Gestión de requerimientos de servicio.</li> <li>- Soporte a herramientas de ofimática (toda la suite de oficina de Microsoft y las aplicaciones usadas en el Instituto).</li> </ul> <p><b>Soporte técnico a Base instalada de Microinformática y UPS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento preventivo con levantamiento de inventario y creación de hojas de vida de cada componente. (Toda la información debe estar en archivos Excel)</li> <li>- Mantenimiento correctivo: Revisar, diagnosticar y solucionar la causa de la falla de hardware y/o de software para los equipos de cómputo y UPS del ICETEX, teniendo en cuenta el PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIO, anexos 6 y 7.</li> <li>- Instalación, Reinstratación de equipos.</li> <li>- Definición y documentación de normas y procedimientos.</li> <li>- Elaboración de manuales de instalación y procesos.</li> <li>- Elaboración de manuales de instalación y procesos}</li> </ul> <p><b>Soporte de Primer nivel infraestructura LAN:</b></p>	14 y 86	CUMPLE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento preventivo con levantamiento de inventario y creación de hojas de vida de cada componente. (Toda la información debe estar en archivos Excel)</li> <li>- Mantenimiento correctivo: Revisar, diagnosticar y solucionar la causa de la falla de hardware y/o de software para los equipos de cómputo y UPS del ICETEX, teniendo en cuenta el PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIO, anexos 6 y 7.</li> <li>- Instalación, Reinstratación de equipos.</li> <li>- Definición y documentación de normas y procedimientos.</li> <li>- Elaboración de manuales de instalación y procesos.</li> <li>- Elaboración de manuales de instalación y procesos}</li> </ul> <p><b>Soporte de Primer nivel infraestructura LAN:</b></p>	14, 15 y 86, 87	CUMPLE

	<p>- Revisión, diagnóstico y escalamiento sobre fallas en la conectividad física y lógica de las estaciones de trabajo</p> <p><b>Bolsa de Repuestos:</b></p> <p>- El proponente debe incluir dentro de su oferta una bolsa de repuestos hasta por un valor de \$40.000.000.00 (CUARENTA MILLONES DE PESOS por cada 12 meses de servicio), compuesta por el listado de los repuestos más comúnmente utilizados para el reemplazo de partes de los equipos descritos en los anexos 2, 3, y 4 del presente estudio, entre otros elementos tecnológicos. Esto con el propósito de incluir dentro de los servicios, el reemplazo de partes dañadas en caso de ser requerido en cualquiera de los puntos de atención de <b>ICETEX</b> a nivel nacional (ver anexo 1), previa verificación del diagnóstico técnico por parte del interventor del contrato. La mano de obra ya se encuentra incluida dentro de las tareas de mantenimiento correctivo que debe desempeñar el proponente.</p>		
<p><b>ANTECEDENTES</b></p>	<p>El <b>ICETEX</b> está conformado por 26 sedes a nivel nacional, las cuales cuentan con una cobertura de servicio integral en soporte a usuarios internos, en los servicios prestados por la Dirección de Tecnología, que permite la gestión, instalación, configuración, mantenimiento y operación de ordenadores personales, impresoras, equipos microinformáticos, UPS y periféricos asociados a los mismos. Ver anexo 1 "<b>OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL</b>".</p> <p>El inventario físico de los elementos es controlado por la Coordinación de Recursos Físicos, el cual se cruza periódicamente con el inventario de equipos en producción, que debe ser permanentemente actualizado por el contratista.</p> <p>En cuanto a la distribución del software, la Dirección de Tecnología en conjunto con la Oficina de Riesgo da la aprobación de los aplicativos a utilizar, los cuales son instalados directamente en los equipos por el Grupo de Soporte Técnico que provee el contratista. Será deber del contratista verificar periódicamente dicho inventario de software autorizado y reportar software diferente al del inventario. De la misma manera cada instalación nueva que se riga por medio del documento interno F259 "Control de Cambios" debe ser consignada en dicho</p>	<p>15, 16 y 87, 88</p>	<p>CUMPLE</p>

	<p>inventario.</p> <p>La prestación de los servicios microinformáticos del proveedor actual tiene el siguiente horario: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6 p.m. con disponibilidad los fines de semana, en caso de ser requerido.</p> <p>La atención de los servicios actualmente se hace de manera telefónica, vía e-mail o verbalmente y se tiene la obligación de llevar un registro. Todos los casos se registran en un archivo y son consultados en línea por personal de la Dirección de Tecnología para seguimiento y control. Todos los casos reposan en una Base de Datos de la herramienta ARANDA propiedad de ICETEX, el cual está a disposición para que sea administrada por el contratista.</p> <p>En caso de que la herramienta ARANDA propiedad del ICETEX fallara o estuviese fuera de servicio, el CONTRATISTA deberá usar los recursos propios que considere necesario para cumplir con el servicio integral.</p>		
COBERTURA	<p>La prestación del servicio se deberá realizar en las 26 sedes del ICETEX a nivel nacional, directamente por el proveedor o por medio de proveedores locales en cada sede. De cualquier forma el proponente es el único responsable de la calidad de los servicios prestados a nivel nacional. Observar en el anexo 1 "OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL" que para algunas oficinas no se piden todos los servicios. En algunas oficinas solamente se requiere un primer nivel de conexión LAN ya que no existen equipos propiedad de ICETEX en todas las oficinas. Sin embargo la intervención y atención en equipos distintos a los del ICETEX con aplicativos propios del ICETEX, debe estar contemplada.</p>	16 y 88	CUMPLE
ESPECIFICACION DEL SERVICIO	<p>El Contratista prestará un servicio bajo especificaciones tanto técnicas como económicas, con el objetivo de cumplir con las condiciones de estos términos de referencia, y mejorar la operación actual del soporte a usuarios de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología del ICETEX tal como se especifica a continuación:</p> <p>El servicio será prestado sobre los equipos que componen la plataforma de microinformática integrada básicamente por impresoras, computadores, portátiles, UPS, dispositivos móviles, tabletas y similares, la mano de obra de las reparaciones debe estar incluida en</p>	17 al 26 y 89 al 99	CUMPLE

24

	<p>los servicios.</p> <p>Todos los costos de las herramientas informáticas especializadas (Hardware y Software debidamente licenciado), sus respectivos contratos de mantenimiento y soporte que utilice el Contratista para la prestación de los servicios objeto de este contrato serán a cargo del mismo.</p> <p>El <b>ICETEX</b> posee una herramienta Help Desk integrada con el inventario de Software, Hardware y Gestión Remota de computadores, el <b>CONTRATISTA</b> Deberá estar en capacidad de utilizarla. Si la herramienta estuviera no operativa, el contratista debe en todo caso responder con la actualización de inventarios, reporte de casos y demás servicios en el presente pliego contemplados, a fin de cumplir con todos los compromisos pactados y conforme al cumplimiento de los ANS pactados.</p>		
<b>NIVELES DE SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodología de evaluación</li> <li>- Indicadores</li> <li>- Aplicación de los ANS y entrega de informes</li> <li>- ANS</li> <li>- Niveles de Escalamiento</li> <li>- Tablas de ANS</li> </ul>	26 al 32 y 99 al 104	CUMPLE
<b>PERSONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos mínimos de experiencia.</li> </ul> <p>Ver tabla 1. "REQUISITOS PERSONAL PROPUESTO."</p>	32, 105 y 112 al 133	CUMPLE
<b>VALOR</b>	<p>Ver tabla 2. "PROPUESTA ECONOMICA"</p>	111	CUMPLE
<b>FORMA DE PAGO</b>	<p>El valor total de contrato se cancelará en pagos mensuales, una vez recibido el servicio a completa satisfacción por parte del interventor y/o supervisor asignado por <b>ICETEX</b>. Este pago tendrá los siguientes componentes de acuerdo con la naturaleza del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COMPONENTE FIJO:</b> El <b>ICETEX</b> cancelará mensualmente a completa satisfacción por parte del supervisor asignado por <b>ICETEX</b> 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).</li> </ul>	7, 8	CUMPLE

	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>COMPONENTE VARIABLE:</b> 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 <b>CUARENTA MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$40.000.000)</b> durante la vigencia del contrato. Este valor se va ejecutando de acuerdo con la demanda de suministros mensual.</li> </ul>		
<b>Condiciones de Pago</b>	<p><b>El ICETEX</b>, pagará al CONTRATISTA mensualmente de acuerdo con las condiciones anotadas en el numeral 1.6, previa presentación de la factura o cuenta de cobro conforme al servicio prestado, aprobado por el Supervisor, acta de recibo a satisfacción del supervisor, el informe de actividades en los que se indique las gestiones realizadas y la certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el parágrafo y literal c) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del <b>ICETEX</b> N° 030 del 17 de septiembre de 2013. El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el contratista por escrito al <b>ICETEX</b>.</p>	8	CUMPLE
<b>REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN TÉCNICO</b>	<p>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. Ver tabla 3. "<b>RELACION DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE</b>".</p>	80 AL 84	CUMPLE

2

**Tabla 1. REQUISITOS PERSONAL PROPUESTO.**

<b>ROL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PERFIL</b>	<b>DEDICACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FOLIO</b>
Coordinador Operativo	Un (1) Ingeniero con al menos tres (3) años de experiencia. 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.	100%	CUMPLE	105 y 112 al 117
Personal en Terreno	Cuatro (4) Técnicos con al menos un (1) año de experiencia. Este recurso tendrá una asignación de tiempo completo, y su ubicación será en las instalaciones de EL ICETEX, 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 ICETEX. Los técnicos deben de tener como objetivo el cumplimiento de los ANS.	100%	CUMPLE	105 y 118 al 133

**Tabla 2. PROPUESTA ECONOMICA**

<b>DESCRIPCIÓN SERVICIO</b>	<b>Valor Mensual 2014 IVA Incluido</b>
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.	\$ 21.150.368
Servicio de Mantenimiento de 23 UPS Regionales (2 Veces al Año)	\$ 4.866.200
<b>SUBTOTAL</b>	\$ 260.165.680
Bolsa de repuestos	40.000.000
<b>SUBTOTALES</b>	<b>\$300.165.680</b>
<b>TOTALES</b>	<b>\$300.165.680</b>

*Nota: El servicio está calculado para 10 Meses de Operación.*



Tabla 3. RELACION DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.

CONTRATANTE	VALOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	OBJETO	CUMPLIMIENTO	MODALIDAD DE PARTICIPACION Y No. DE CONTRATO
COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES	\$ 451.778.095	Abril 8 de 2011	Febrero 27 de 2013	Mantenimiento Preventivo y correctivo, con inclusión de repuestos de soporte técnico de los equipos del comando general a través de la mesa de Ayuda HP Service Manager.	Bueno 100%	INDIVIDUAL Contrato No. 083-2011
SECRETARIA DE GOBIERNO	\$ 523.263.831	Agosto 17 de 2011	Febrero 16 de 2013	Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo con soporte técnico, suministro de repuestos y personal de apoyo para la secretaria distrital de Gobierno	Bueno 100%	INDIVIDUAL Contrato No. 0916 de 2011
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	\$ 1.345.558.039	Mayo 4 de 2012	Marzo 22 de 2013	Servicio de Atención de la mesa de ayuda de servicios y soporte técnico, mantenimiento integral de los activos informáticos que posee la procuraduría	A satisfacción 100%	INDIVIDUAL Contrato No. 179-012-2012
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>\$ 2.320.599.965</b>					

2



ANEXO 3.

1. VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS POR PARTE DEL PROPONENTE TECOLSOFT S.A.S

ITEM	DESCRIPCION	FOLIO	OBSERVACIONES
ALCANCE GENERAL DEL SERVICIO	<p>Presentar todos los requerimientos técnicos que debe cumplir el contratista del servicio de Outsourcing de mesa de ayuda consistente en el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres, dispositivos móviles, UPS y redes LAN) propiedad del ICETEX a nivel nacional.</p> <p><b>Mesa de ayuda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de eventos (Referentes al software de monitoreo, que permita gestión, seguimiento y toma de decisiones mediante indicadores de resultados de soporte).</li> <li>- Gestión de incidentes (Interrupciones no planeadas)</li> <li>- Gestión de requerimientos de servicio.</li> <li>- Soporte a herramientas de ofimática (toda la suite de oficina de Microsoft y las aplicaciones usadas en el Instituto).</li> </ul> <p><b>Soporte técnico a Base instalada de Microinformática y UPS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento preventivo con levantamiento de inventario y creación de hojas de vida de cada componente. (Toda la información debe estar en archivos Excel)</li> <li>- Mantenimiento correctivo: Revisar, diagnosticar y solucionar la causa de la falla de hardware y/o de software para los equipos de cómputo y UPS del ICETEX, teniendo en cuenta el PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIO, anexos 6 y 7.</li> <li>- Instalación, Reinstrucción de equipos.</li> <li>- Definición y documentación de normas y procedimientos.</li> <li>- Elaboración de manuales de instalación y procesos.</li> <li>- Elaboración de manuales de instalación y procesos}</li> </ul> <p><b>Soporte de Primer nivel infraestructura LAN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión, diagnóstico y escalamiento sobre fallas en la conectividad</li> </ul>	107	CUMPLE
	<p>104, 105, 106</p> <p>CUMPLE</p>		

DA

M

	<p>física y lógica de las estaciones de trabajo</p> <p><b>Bolsa de Repuestos:</b></p> <p>- El proponente debe incluir dentro de su oferta una bolsa de repuestos hasta por un valor de \$40.000.000.00 (CUARENTA MILLONES DE PESOS por cada 12 meses de servicio), compuesta por el listado de los repuestos más comúnmente utilizados para el reemplazo de partes de los equipos descritos en los anexos 2, 3, y 4 del presente estudio, entre otros elementos tecnológicos. Esto con el propósito de incluir dentro de los servicios, el remplazo de partes dañadas en caso de ser requerido en cualquiera de los puntos de atención de <b>ICETEX</b> a nivel nacional (ver anexo 1), previa verificación del diagnóstico técnico por parte del interventor del contrato. La mano de obra ya se encuentra incluida dentro de las tareas de mantenimiento correctivo que debe desempeñar el proponente.</p>		
<p>ANTECEDENTES</p>	<p>El <b>ICETEX</b> está conformado por 26 sedes a nivel nacional, las cuales cuentan con una cobertura de servicio integral en soporte a usuarios internos, en los servicios prestados por la Dirección de Tecnología, que permite la gestión, instalación, configuración, mantenimiento y operación de ordenadores personales, impresoras, equipos microinformáticos, UPS y periféricos asociados a los mismos. Ver anexo 1 "<b>OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL</b>".</p> <p>El inventario físico de los elementos es controlado por la Coordinación de Recursos Físicos, el cual se cruza periódicamente con el inventario de equipos en producción, que debe ser permanentemente actualizado por el contratista.</p> <p>En cuanto a la distribución del software, la Dirección de Tecnología en conjunto con la Oficina de Riesgo da la aprobación de los aplicativos a utilizar, los cuales son instalados directamente en los equipos por el Grupo de Soporte Técnico que provee el contratista. Será deber del contratista verificar periódicamente dicho inventario de software autorizado y reportar software diferente al del inventario. De la misma manera cada instalación nueva que se rige por medio del documento interno F259 "Control de Cambios" debe ser consignada en dicho inventario.</p>	<p>100 AL 102</p>	<p>CUMPLE</p>

	<p>Todos los costos de las herramientas informáticas especializadas (Hardware y Software debidamente licenciado), sus respectivos contratos de mantenimiento y soporte que utilice el Contratista para la prestación de los servicios objeto de este contrato serán a cargo del mismo.</p> <p>El <b>ICETEX</b> posee una herramienta Help Desk integrada con el inventario de Software, Hardware y Gestión Remota de computadores, el <b>CONTRATISTA</b> Deberá estar en capacidad de utilizarla. Si la herramienta estuviera no operativa, el contratista debe en todo caso responder con la actualización de inventarios, reporte de casos y demás servicios en el presente pliego contemplados, a fin de cumplir con todos los compromisos pactados y conforme al cumplimiento de los ANS pactados.</p>		
<b>NIVELES DE SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodología de evaluación</li> <li>- Indicadores</li> <li>- Aplicación de los ANS y entrega de informes</li> <li>- ANS</li> <li>- Niveles de Escalamiento</li> <li>- Tablas de ANS</li> </ul>	129 AL 139	CUMPLE
<b>PERSONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos mínimos de experiencia.</li> </ul> <p>Ver tabla 1. "REQUISITOS PERSONAL PROPUESTO."</p> <p>Ver tabla 2. "PROPUESTA ECONOMICA"</p>	143 AL 146	CUMPLE
<b>VALOR</b>		197	CUMPLE
<b>FORMA DE PAGO</b>	<p>El valor total de contrato se cancelará en pagos mensuales, una vez recibido el servicio a completa satisfacción por parte del interventor y/o supervisor asignado por <b>ICETEX</b>. Este pago tendrá los siguientes componentes de acuerdo con la naturaleza del servicio:</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COMPONENTE FIJO:</b> El <b>ICETEX</b> cancelará mensualmente a completa satisfacción por parte del supervisor asignado por <b>ICETEX</b> 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).</li> </ul>	199	CUMPLE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COMPONENTE VARIABLE:</b> El <b>ICETEX</b> cancelará un valor que</li> </ul>		

DA

W

	<p>La prestación de los servicios microinformáticos del proveedor actual tiene el siguiente horario: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6 p.m. con disponibilidad los fines de semana, en caso de ser requerido.</p> <p>La atención de los servicios actualmente se hace de manera telefónica, vía e-mail o verbalmente y se tiene la obligación de llevar un registro. Todos los casos se registran en un archivo y son consultados en línea por personal de la Dirección de Tecnología para seguimiento y control. Todos los casos reposan en una Base de Datos de la herramienta ARANDA propiedad de ICETEX, el cual está a disposición para que sea administrada por el contratista.</p> <p>En caso de que la herramienta ARANDA propiedad del ICETEX fallara o estuviese fuera de servicio, el CONTRATISTA deberá usar los recursos propios que considere necesario para cumplir con el servicio integral.</p>		
COBERTURA	<p>La prestación del servicio se deberá realizar en las 26 sedes del ICETEX a nivel nacional, directamente por el proveedor o por medio de proveedores locales en cada sede. De cualquier forma el proponente es el único responsable de la calidad de los servicios prestados a nivel nacional. Observar en el anexo 1 "OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO A NIVEL NACIONAL" que para algunas oficinas no se piden todos los servicios. En algunas oficinas solamente se requiere un primer nivel de conexión LAN ya que no existen equipos propiedad de ICETEX en todas las oficinas. Sin embargo la intervención y atención en equipos distintos a los del ICETEX con aplicativos propios del ICETEX, debe estar contemplada.</p>	140 AL 142	CUMPLE
ESPECIFICACION DEL SERVICIO	<p>El Contratista prestará un servicio bajo especificaciones tanto técnicas como económicas, con el objetivo de cumplir con las condiciones de estos términos de referencia, y mejorar la operación actual del soporte a usuarios de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología del ICETEX tal como se especifica a continuación:</p>	100 al 108	CUMPLE

	<p>La prestación de los servicios microinformáticos del proveedor actual tiene el siguiente horario: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6 p.m. con disponibilidad los fines de semana, en caso de ser requerido.</p> <p>La atención de los servicios actualmente se hace de manera telefónica, vía e-mail o verbalmente y se tiene la obligación de llevar un registro. Todos los casos se registran en un archivo y son consultados en línea por personal de la Dirección de Tecnología para seguimiento y control. Todos los casos reposan en una Base de Datos de la herramienta ARANDA propiedad de ICETEX, el cual está a disposición para que sea administrada por el contratista.</p> <p>En caso de que la herramienta ARANDA propiedad del ICETEX fallara o estuviese fuera de servicio, el CONTRATISTA deberá usar los recursos propios que considere necesario para cumplir con el servicio integral.</p>		
COBERTURA	<p>La prestación del servicio se deberá realizar en las 26 sedes del ICETEX a nivel nacional, directamente por el proveedor o por medio de proveedores locales en cada sede. De cualquier forma el proponente es el único responsable de la calidad de los servicios prestados a nivel nacional. Observar en el anexo 1 "OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL" que para algunas oficinas no se piden todos los servicios. En algunas oficinas solamente se requiere un primer nivel de conexión LAN ya que no existen equipos propiedad de ICETEX en todas las oficinas. Sin embargo la intervención y atención en equipos distintos a los del ICETEX con aplicativos propios del ICETEX, debe estar contemplada.</p>	140 AL 142	CUMPLE
ESPECIFICACION DEL SERVICIO	<p>El Contratista prestará un servicio bajo especificaciones tanto técnicas como económicas, con el objetivo de cumplir con las condiciones de estos términos de referencia, y mejorar la operación actual del soporte a usuarios de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología del ICETEX tal como se especifica a continuación:</p> <p>El servicio será prestado sobre los equipos que componen la plataforma de microinformática integrada básicamente por impresoras, computadores, portátiles, UPS, dispositivos móviles, tabletas y similares, la mano de obra de las reparaciones debe estar incluida en los servicios.</p>	104 al 142	CUMPLE

24

W

	<p>Todos los costos de las herramientas Informáticas especializadas (Hardware y Software debidamente licenciado), sus respectivos contratos de mantenimiento y soporte que utilice el Contratista para la prestación de los servicios objeto de este contrato serán a cargo del mismo.</p> <p>El <b>ICETEX</b> posee una herramienta Help Desk integrada con el inventario de Software, Hardware y Gestión Remota de computadores, el <b>CONTRATISTA</b> Deberá estar en capacidad de utilizarla. Si la herramienta estuviera no operativa, el contratista debe en todo caso responder con la actualización de inventarios, reporte de casos y demás servicios en el presente pliego contemplados, a fin de cumplir con todos los compromisos pactados y conforme al cumplimiento de los ANS pactados.</p>		
<b>NIVELES DE SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodología de evaluación</li> <li>- Indicadores</li> <li>- Aplicación de los ANS y entrega de informes</li> <li>- ANS</li> <li>- Niveles de Escalamiento</li> <li>- Tablas de ANS</li> <li>- Requisitos mínimos de experiencia.</li> </ul> <p>Ver tabla 1. "REQUISITOS PERSONAL PROPUESTO."</p>	129 AL 139	CUMPLE
<b>PERSONAL</b>	<p>Ver tabla 2. "PROPUESTA ECONOMICA"</p>	143 AL 146	CUMPLE
<b>VALOR</b>	<p>El valor total de contrato se cancelará en pagos mensuales, una vez recibido el servicio a completa satisfacción por parte del interventor Y/o supervisor asignado por <b>ICETEX</b>. Este pago tendrá los siguientes componentes de acuerdo con la naturaleza del servicio:</p>	197	CUMPLE
<b>FORMA DE PAGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COMPONENTE FIJO:</b> El <b>ICETEX</b> cancelará mensualmente a completa satisfacción por parte del supervisor asignado por <b>ICETEX</b> 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).</li> </ul>	199	CUMPLE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COMPONENTE VARIABLE:</b> El <b>ICETEX</b> cancelará un valor que</li> </ul>		



	<p>dependerá del cambio de repuestos que realice el contratista y que son solicitados durante cada mes. Se tiene previsto un total máximo de <b>CUARENTA MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$40.000.000)</b> durante la vigencia del contrato. Este valor se va ejecutando de acuerdo con la demanda de suministros mensual.</p>		
<p><b>Condiciones de Pago</b></p>	<p><b>El ICETEX</b>, pagará al CONTRATISTA mensualmente de acuerdo con las condiciones anotadas en el numeral 1.6, previa presentación de la factura o cuenta de cobro conforme al servicio prestado, aprobado por el Supervisor, acta de recibo a satisfacción del supervisor, el informe de actividades en los que se indique las gestiones realizadas y la certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el parágrafo Y literal c) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del <b>ICETEX</b> N° 030 del 17 de septiembre de 2013. El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el contratista por escrito al <b>ICETEX</b>.</p>	200	CUMPLE
<p><b>REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN TÉCNICO</b></p>	<p>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. Ver tabla 3. "<b>RELACION DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE</b>".</p>	185, 186	CUMPLE

27

M

**Tabla 1. REQUISITOS PERSONAL PROPUESTO.**

<b>ROL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PERFIL</b>	<b>DEDICACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FOLIO</b>
Coordinador Operativo	Un (1) Ingeniero con al menos tres (3) años de experiencia. 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.	100%	CUMPLE	148 Al 155
Personal en Terreno	Cuatro (4) Técnicos con al menos un (1) año de experiencia. Este recurso tendrá una asignación de tiempo completo, y su ubicación será en las instalaciones de EL ICETEX, 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 ICETEX. Los técnicos deben de tener como objetivo el cumplimiento de los ANS.	100%	CUMPLE	156 Al 183

**Tabla 2. PROPUESTA ECONOMICA**

<b>DESCRIPCIÓN SERVICIO</b>	<b>Valor Mensual 2014 IVA Incluido</b>
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.	\$ 32.014.540
Servicio de Mantenimiento de 23 UPS Regionales (2 Veces al Año)	\$ 2.686.460
<b>SUBTOTAL MENSUAL</b>	<b>\$ 34.701.000</b>
Bolsa de repuestos	40.000.000
<b>SUBTOTALES</b>	<b>\$336.599.700</b>
<b>TOTALES</b>	<b>\$376.599.700</b>

*Nota: El servicio está calculado para 9.7 Meses de Operación.*

**Tabla 3. RELACION DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.**

CONTRATANTE	VALOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	OBJETO	CUMPLIMIENTO	MODALIDAD DE PARTICIPACION Y No. DE CONTRATO
COOMEVA	\$ 1.016.288.546	01/09/2011	30/08/2014	Servicios de soporte técnico en sitio, Mesa de Ayuda y la herramienta de gestión.	Alto	INDIVIDUAL Contrato No. No Reporta
BANCCOOMEVA	\$ 1.058.618.086	01/09/2011	30/08/2014	Servicios de soporte técnico en sitio, Mesa de Ayuda y la herramienta de gestión.	Alto	INDIVIDUAL Contrato No. No Reporta
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>\$ 2.320.599.965</b>					

*Nota: Las Certificaciones reportadas hacen referencia a contratos en ejecución, por lo que se toma el corte de ejecución a 31/12/2013*



ANEXO 4.

1. VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS POR PARTE DEL PROPONENTE VERTTEL S.A.

ITEM	DESCRIPCION	FOLIO	OBSERVACIONES
ALCANCE GENERAL DEL SERVICIO	<p>Presentar todos los requerimientos técnicos que debe cumplir el contratista del servicio de Outsourcing de mesa de ayuda consistente en el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres, dispositivos móviles, UPS y redes LAN) propiedad del ICETEX a nivel nacional.</p> <p><b>Mesa de ayuda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de eventos (Referentes al software de monitoreo, que permita gestión, seguimiento y toma de decisiones mediante indicadores de resultados de soporte).</li> <li>- Gestión de incidentes (Interrupciones no planeadas)</li> <li>- Gestión de requerimientos de servicio.</li> <li>- Soporte a herramientas de ofimática (toda la suite de oficina de Microsoft y las aplicaciones usadas en el Instituto).</li> </ul> <p><b>Soporte técnico a Base instalada de Microinformática y UPS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento preventivo con levantamiento de inventario y creación de hojas de vida de cada componente. (Toda la información debe estar en archivos Excel)</li> <li>- Mantenimiento correctivo: Revisar, diagnosticar y solucionar la causa de la falla de hardware y/o de software para los equipos de cómputo y UPS del ICETEX, teniendo en cuenta el PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIO, anexos 6 y 7.</li> <li>- Instalación, Reinstrucción de equipos.</li> <li>- Definición y documentación de normas y procedimientos.</li> <li>- Elaboración de manuales de instalación y procesos.</li> <li>- Elaboración de manuales de instalación y procesos)</li> </ul> <p><b>Soporte de Primer nivel infraestructura LAN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión, diagnóstico y escalamiento sobre fallos en la conectividad</li> </ul>	98	CUMPLE
		98, 99	CUMPLE

✓

	<p>física y lógica de las estaciones de trabajo</p> <p><b>Bolsa de Repuestos:</b></p> <p>- El proponente debe incluir dentro de su oferta una bolsa de repuestos hasta por un valor de \$40.000.000.00 (CUARENTA MILLONES DE PESOS por cada 12 meses de servicio), compuesta por el listado de los repuestos más comúnmente utilizados para el reemplazo de partes de los equipos descritos en los anexos 2, 3, y 4 del presente estudio, entre otros elementos tecnológicos. Esto con el propósito de incluir dentro de los servicios, el reemplazo de partes dañadas en caso de ser requerido en cualquiera de los puntos de atención de <b>ICETEX</b> a nivel nacional (ver anexo 1), previa verificación del diagnóstico técnico por parte del interventor del contrato. La mano de obra ya se encuentra incluida dentro de las tareas de mantenimiento correctivo que debe desempeñar el proponente.</p>		
<p>ANTECEDENTES</p>	<p>El <b>ICETEX</b> está conformado por 26 sedes a nivel nacional, las cuales cuentan con una cobertura de servicio integral en soporte a usuarios internos, en los servicios prestados por la Dirección de Tecnología, que permite la gestión, instalación, configuración, mantenimiento y operación de ordenadores, personales, impresoras, equipos microinformáticos, UPS y periféricos asociados a los mismos. Ver anexo 1 "<b>OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL</b>".</p> <p>El inventario físico de los elementos es controlado por la Coordinación de Recursos Físicos, el cual se cruza periódicamente con el inventario de equipos en producción, que debe ser permanentemente actualizado por el contratista.</p> <p>En cuanto a la distribución del software, la Dirección de Tecnología en conjunto con la Oficina de Riesgo da la aprobación de los aplicativos a utilizar, los cuales son instalados directamente en los equipos por el Grupo de Soporte Técnico que provee el contratista. Será deber del contratista verificar periódicamente dicho inventario de software autorizado y reportar software diferente al del inventario. De la misma manera cada instalación nueva que se rige por medio del documento interno F259 "Control de Cambios" debe ser consignada en dicho inventario.</p>	<p>99</p>	<p>CUMPLE</p>

	<p>La prestación de los servicios microinformáticos del proveedor actual tiene el siguiente horario: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6 p.m. con disponibilidad los fines de semana, en caso de ser requerido.</p> <p>La atención de los servicios actualmente se hace de manera telefónica, vía e-mail o verbalmente y se tiene la obligación de llevar un registro. Todos los casos se registran en un archivo y son consultados en línea por personal de la Dirección de Tecnología para seguimiento y control. Todos los casos reposan en una Base de Datos de la herramienta ARANDA propiedad de ICETEX, el cual está a disposición para que sea administrada por el contratista.</p> <p>En caso de que la herramienta ARANDA propiedad del ICETEX fallara o estuviese fuera de servicio, el CONTRATISTA deberá usar los recursos propios que considere necesario para cumplir con el servicio integral.</p>		
COBERTURA	<p>La prestación del servicio se deberá realizar en las 26 sedes del ICETEX a nivel nacional, directamente por el proveedor o por medio de proveedores locales en cada sede. De cualquier forma el proponente es el único responsable de la calidad de los servicios prestados a nivel nacional. Observar en el anexo 1 "OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL" que para algunas oficinas no se piden todos los servicios. En algunas oficinas solamente se requiere un primer nivel de conexión LAN ya que no existen equipos propiedad de ICETEX en todas las oficinas. Sin embargo la intervención y atención en equipos distintos a los del ICETEX con aplicativos propios del ICETEX, debe estar contemplada.</p>	99, 100	CUMPLE
ESPECIFICACION DEL SERVICIO	<p>El Contratista prestará un servicio bajo especificaciones tanto técnicas como económicas, con el objetivo de cumplir con las condiciones de estos términos de referencia, y mejorar la operación actual del soporte a usuarios de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología del ICETEX tal como se especifica a continuación:</p> <p>El servicio será prestado sobre los equipos que componen la plataforma de microinformática integrada básicamente por impresoras, computadores, portátiles, UPS, dispositivos móviles, tabletas y similares, la mano de obra de las reparaciones debe estar incluida en los servicios.</p>	100 Al 108	CUMPLE

✓

W

	<p>Todos los costos de las herramientas informáticas especializadas (Hardware y Software debidamente licenciado), sus respectivos contratos de mantenimiento y soporte que utilice el Contratista para la prestación de los servicios objeto de este contrato serán a cargo del mismo.</p> <p>El <b>ICETEX</b> posee una herramienta Help Desk integrada con el inventario de Software, Hardware y Gestión Remota de computadores, el <b>CONTRATISTA</b> Deberá estar en capacidad de utilizarla. Si la herramienta estuviera no operativa, el contratista debe en todo caso responder con la actualización de inventarios, reporte de casos y demás servicios en el presente pliego contemplados, a fin de cumplir con todos los compromisos pactados y conforme al cumplimiento de los ANS pactados.</p>		
<p><b>NIVELES DE SERVICIO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodología de evaluación</li> <li>- Indicadores</li> <li>- Aplicación de los ANS y entrega de informes</li> <li>- ANS</li> <li>- Niveles de Escalamiento</li> <li>- Tablas de ANS</li> </ul>	<p>108 A1116</p>	<p>CUMPLE</p>
<p><b>PERSONAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos mínimos de experiencia.</li> <li>- Ver tabla 1. "REQUISITOS PERSONAL PROPUESTO."</li> </ul>	<p>116 y 116 al 195</p>	<p>CUMPLE</p>
<p><b>VALOR</b></p>	<p>Ver tabla 2. "PROPUESTA ECONOMICA"</p>	<p>131</p>	<p>CUMPLE</p>
<p><b>FORMA DE PAGO</b></p>	<p>El valor total de contrato se cancelará en pagos mensuales, una vez recibido el servicio a completa satisfacción por parte del interventor y/o supervisor asignado por <b>ICETEX</b>. Este pago tendrá los siguientes componentes de acuerdo con la naturaleza del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COMPONENTE FIJO:</b> El <b>ICETEX</b> cancelará mensualmente a completa satisfacción por parte del supervisor asignado por <b>ICETEX</b> 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).</li> <li>• <b>COMPONENTE VARIABLE:</b> El <b>ICETEX</b> cancelará un valor que</li> </ul>	<p>4, 5, 6</p>	<p>CUMPLE</p>



	<p>dependerá del cambio de repuestos que realice el contratista y que son solicitados durante cada mes. Se tiene previsto un total máximo de <b>CUARENTA MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$40.000.000)</b> durante la vigencia del contrato. Este valor se va ejecutando de acuerdo con la demanda de suministros mensual.</p>		
<p><b>Condiciones de Pago</b></p>	<p><b>El ICETEX</b>, pagará al CONTRATISTA mensualmente de acuerdo con las condiciones anotadas en el numeral 1.6, previa presentación de la factura o cuenta de cobro conforme al servicio prestado, aprobado por el Supervisor, acta de recibo a satisfacción del supervisor, el informe de actividades en los que se indique las gestiones realizadas y la certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el parágrafo y literal c) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del <b>ICETEX</b> N° 030 del 17 de septiembre de 2013. El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el contratista por escrito al <b>ICETEX</b>.</p>	<p>4, 5, 6</p>	<p>CUMPLE</p>
<p><b>REQUISITOS MINIMOS DE ORDEN TÉCNICO</b></p>	<p>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. Ver tabla 3. "<b>RELACION DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE</b>".</p>	<p>94, 95, 96</p>	<p>CUMPLE</p>

*W*

**Tabla 1. REQUISITOS PERSONAL PROPUESTO.**

<b>ROL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PERFIL</b>	<b>DEDICACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FOLIO</b>
Coordinador Operativo	Un (1) Ingeniero con al menos tres (3) años de experiencia. 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.	100%	CUMPLE	116 y 139 al 153
Personal en Terreno	Cuatro (4) Técnicos con al menos un (1) año de experiencia. Este recurso tendrá una asignación de tiempo completo, y su ubicación será en las instalaciones de EL ICETEX, 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 ICETEX. Los técnicos deben de tener como objetivo el cumplimiento de los ANS.	100%	CUMPLE	116 y 154 al 195

**Tabla 2. PROPUESTA ECONOMICA**

<b>DESCRIPCIÓN SERVICIO</b>	<b>Valor Mensual 2014 IVA Incluido</b>
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.	\$ 29.131.518
Servicio de Mantenimiento de 23 UPS Regionales (2 Veces al Año)	\$ 1.428.457
<b>SUBTOTAL</b>	\$ 290.319.762.50
Bolsa de repuestos	40.000.000
<b>SUBTOTAL COMPONENTE FIJO MENSUAL</b>	<b>\$30.559.975</b>
<b>SUBTOTAL COMPONENTE VARIABLE</b>	<b>\$40.000.000</b>
<b>TOTALES</b>	<b>\$330.319.762.50</b>

*Nota: El servicio está calculado para 9.5 Meses de Operación.*

Tabla 3. RELACION DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.

CONTRATANTE	VALOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	OBJETO	CUMPLIMIENTO	MODALIDAD DE PARTICIPACION Y NO. DE CONTRATO
ICETEX	\$ 239.469.822	Marzo 28 de 2011	Diciembre 31 de 2011	Prestacion de servicios de mesa de ayuda, que incluye soporte a la base instalada de infraestructura LAN.	Buena 100%	INDIVIDUAL Contrato No. 2011-0152
ETB	\$ 2.361.168.000	Mayo 1 de 2011	Octubre 31 de 2011	Contratar los Servicios de Telecomunicaciones, valor agregado y conexos para el ICBF, bajo la modalidad de Outsourcing	Excelente 100%	CONTRATO DE COLABORACION EMPRESARIAL No. 151 de 2011
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>\$ 2.600.637.822</b>					

*M*

*R*



## **Anexo 5. CONSOLIDADO CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Una vez revisados el cumplimiento de los requisitos básicos habilitantes, la Dirección de Tecnología procede a realizar la evaluación de los puntajes de cada uno de los proponentes habilitados.

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

### **i. CRITERIOS DE EVALUACIÓN MÁXIMO PUNTAJE 100 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:

$$P E = 50 * \frac{MP}{PP}$$

PE = Propuesta Económica

MP = Menor valor mensual del servicio ofrecido

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

M

DESCRIPCIÓN SERVICIO	COMPUFACIL	SELCOMP	TECOLSOFT	VERYTEL
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. <b>Valor Mensual IVA Incluido</b>	\$ 25.877.155	\$ 21.150.368	\$ 32.014.540	\$ 29.131.518
Servicio de Mantenimiento de 23 UPS Regionales (2 Veces al Año)	\$ 11.136.000	\$ 46.228.900	\$ 25.521.370	\$ 13.570.342
<b>SUBTOTAL (9.5 Meses)</b>	\$ 256.968.972	247.157.396	\$ 329.659.500	\$ 290.319.763
Bolsa de repuestos	40.000.000	40.000.000	\$ 40.000.000	\$ 40.000.000
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 296.968.972</b>	<b>\$ 287.157.396</b>	<b>\$ 369.659.500</b>	<b>\$ 330.319.763</b>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>48.3</b>	<b>50</b>	<b>38.8</b>	<b>43.5</b>

ii. PERSONAL PROPUESTO PARA EL SERVICIO (25 PUNTOS)

ROL	DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEDICACIÓN 100%	COMPUFACIL	SELCOMP	TECOLSOFT	VERYTEL
Personal en Terreno	Un (1) Técnico adicional con al menos un (1) año de experiencia. Con disposición de tiempo completo en una de las siguientes sedes: Medellín, Cali, Bucaramanga o Barranquilla del ICETEX, el cual atenderá casos en las sedes regionales remotamente	CUMPLE Folio 77	CUMPLE Folio 109	CUMPLE. Folio 147	CUMPLE Folio 136
PUNTAJE TOTAL		25	25	25	25

a. 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:

TIEMPO DE SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	COMPUFACIL	SELCOMP	TECOLSOFT	VERYTEL
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 PUNTOS)				
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 PUNTOS)	CUMPLE Folio 141		CUMPLE Folio 139	
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 PUNTOS)		CUMPLE Folio 109		CUMPLE Folio 136
PUNTAJE TOTAL	10	15	10	15

af

M

**b. 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:

FACTOR	COMPUFACIL	SELCOMP	TECOLSOFT	VERYTEL
1. Proponente que oferte productos y/o servicios 100% nacional. (10 PUNTOS)	CUMPLE Folio 74	CUMPLE Folio 108	CUMPLE Folio 190	CUMPLE Folio 133
2. Proponente que oferte productos y/o servicios nacional y extranjero. (7 PUNTOS)				
3. Proponente que oferte productos y/o servicios extranjero (3 PUNTOS)				
PUNTAJE TOTAL	10	10	10	10

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.

**c. Calificación Final**

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.

CRITERIO	COMPUFACIL	SELCOMP	TECOLSOFT	VERYTEL
MENOR VALOR (50 PUNTOS)	48.3	50	38.8	43.5
PERSONAL PROPUESTO PARA EL SERVICIO	25	25	25	25
TIEMPO DE ATENCIÓN SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	10	15	10	15
APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL COLOMBIANA	10	10	10	10
SUMATORIA TOTAL	93.3	100	83.8	93.5

*NR*

*2*

