

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

---

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS  
EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" – ICETEX**

**INVITACIÓN POR LISTA CORTA  
No. 01 de 2014**

**PLIEGOS DE CONDICIONES**

**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".**

**BOGOTÁ D.C. FEBRERO DE 2014**



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**TABLA DE CONTENIDO**

- 1. INFORMACIÓN GENERAL
  - 1.1. OBJETO
  - 1.2. CRONOGRAMA Y TRÁMITE DEL PROCESO
  - 1.3. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
  - 1.4. PLAZO DEL CONTRATO
  - 1.5. VALOR
  - 1.6. FORMA DE PAGO
  - 1.7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA
  - 1.8. ANALISIS DEL RIESGO
  - 1.9. CONDICIONES GENERALES DE LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA.
  - 1.10. CAUSALES DE RECHAZO
- 2. REQUISITOS MÍNIMOS DE PARTICIPACIÓN
  - 2.1. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN JURÍDICO
  - 2.2. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN FINANCIERO
  - 2.3. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN TÉCNICO
  - 2.4. DE LOS PROPONENTES
- 3. DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA
  - 3.1. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA
  - 3.2. DOCUMENTACIÓN JURÍDICA
  - 3.3. DOCUMENTACIÓN FINANCIERA
  - 3.4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA
- 4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN
- 5. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA
- 6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO
- 7. GARANTÍA
- 8. CONDICIÓN DE ENTREGA DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO
- 9. ANEXOS
  - 9.1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA
  - 9.2. MODELO CONFORMACIÓN CONSORCIO
  - 9.3. MODELO CONFORMACIÓN UNIÓN TEMPORAL
  - 9.4. MODELO CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 50 LEY 789/2002, LEY 828/2003
  - 9.5. CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA
  - 9.6. RESUMEN ESTADOS FINANCIEROS (1)
  - 9.7. RESUMEN ESTADOS FINANCIEROS (2)
  - 9.8. PROPUESTA ECONÓMICA
  - 9.9. CERTIFICACIÓN APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL
  - 9.10. COMPROMISO DEL OFRECIMIENTO DEL PERSONAL REQUERIDO
  - 9.11. MINUTA DEL CONTRATO



## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

### **1. INFORMACIÓN GENERAL**

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Perez – **ICETEX**, se transformó el 30 de Diciembre de 2005, mediante la Ley 1002 de 2005, en entidad financiera de naturaleza especial con personería jurídica, autonomía administrativa, y patrimonio propio vinculado al Ministerio de Educación Nacional. Los derechos y obligaciones que se encontraban en cabeza del **ICETEX** como establecimiento público del orden nacional continúan a favor y a cargo del mismo con su nueva naturaleza jurídica.

El **ICETEX** conserva el objeto legal que ha tenido desde su creación en 1950 y el cual se orienta al fomento social de la educación superior, priorizando la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico en todos los estratos a través de mecanismos financieros que hagan posible el acceso y la permanencia de las personas a la educación superior, la canalización y administración de recursos propios o de terceros. Por lo anterior, el **ICETEX** cumple con su objeto con criterios de cobertura, calidad y pertinencia educativa, en condiciones de equidad territorial.

El **ICETEX** en desarrollo de su actividad contractual y acorde con su régimen legal especial, se regirá por las disposiciones de derecho privado y aplicará los principios de la función administrativa y de gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política respectivamente y, estará sometida al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal, es importante informar que para el presente proceso se hará de manera pública a todos aquellos que quieran presentar sus propuestas.

Por lo anterior el **ICETEX** mediante el Acuerdo 030 de fecha 17 de septiembre 2013 adoptó el nuevo Manual de Contratación, reguló el procedimiento de selección mediante la modalidad de invitación por lista corta en su artículo 38, cuando la cuantía fuese igual o superior a cuatrocientos salarios mínimos mensuales vigentes (\$400 SMLMV) e inferior a mil salarios mínimos mensuales vigentes (\$1000 SMLMV), seleccionando al contratista a partir de tres propuestas, cuando menos. Los invitados podrán formular observaciones a los pliegos de condiciones en el término que se determine por la entidad.

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**.

El **ICETEX** 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 Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, que permite la gestión, instalación, configuración, mantenimiento y operación de ordenadores personales, impresoras, equipos microinformáticos, UPS y periféricos asociados a los mismos.

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.



## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

En virtud del régimen contractual del **ICETEX** previsto en el Manual Contratación Acuerdo 030 del 17 de septiembre de 2013 y bajo las facultades legales y en especial las que le confirieron a la Junta Directiva de la Entidad la potestad en la regulación normativa en la contratación, soportadas en el Decreto Ley 3155 de 1968, artículo 8 de la Ley 1002 de 2005, lo señalado en los numerales 1,3 y 4 del Decreto 1050 de 2006, lo señalado en los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, numerales 1 y 4 del artículo 19 y artículo 35 del Acuerdo No. 013 de 2007, se regirán por las disposiciones del derecho privado y los principios generales de la actividad contractual señalados en los artículos 209 y 267 de la Constitución Política de Colombia el **ICETEX** preparó el presente **PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO** del proceso de selección por la **MODALIDAD DE INVITACIÓN POR LISTA CORTA NÚMERO 001 DE 2014, PARA CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE 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- OUTSORSING DE MESA DE AYUDA.**

**EL PLIEGO DE CONDICIONES** del proceso de Selección por invitación por lista corta No. 01 de 2014 se publicará en la página web de la entidad desde el día diecinueve (19) de febrero de 2014, para que los interesados puedan formular o conocer observaciones respecto de su contenido, las cuales se recibirán en la oficinas del ICETEX Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá Colombia, o a través del correo electrónico [contratos@icetex.gov.co](mailto:contratos@icetex.gov.co).

El presente documento contiene las condiciones y requisitos del proceso de selección y la información particular del alcance del objeto a contratar, teniendo en cuenta los Estudios y Documentos Previos donde se ha identificado la necesidad que tiene la Entidad de contratar **LA PRESTACIÓN DE 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- OUTSORSING DE MESA DE AYUDA.**

PROGRAMA PRESIDENCIAL "LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN"

En el evento de conocerse casos especiales de corrupción en las Entidades del Estado, se debe reportar el hecho al Programa Presidencial "Lucha anticorrupción" a través de los números telefónicos: (1)560 10 95, (1) 5 65 76 49, (1) 5 62 41 28; vía fax al número telefónico: (1) 3-42-05-92; la línea transparente del programa, al número telefónico: 01 8000 913 040; correo electrónico, en la dirección [www.anticorrupción.gov.co](http://www.anticorrupción.gov.co); al sitio de denuncias del programa, en la página de Internet [www.anticorrupción.gov.co](http://www.anticorrupción.gov.co); <http://www.anticorrupción.gov.co/>; De conformidad con lo establecido en el Acuerdo 030 del 17 de septiembre de 2013, mediante el cual se adopta el nuevo Manual de Contratación del **ICETEX**, una vez analizada la necesidad del Instituto, es conveniente y oportuno adelantar la contratación del mencionado servicio, de acuerdo a las condiciones descritas a continuación.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

---

**CONVOCATORIA A VEEDURÍAS CIUDADANAS**

Se convoca a todas la Veedurías Ciudadanas establecidas de conformidad con la Ley, a participar en el presente proceso de Selección por Invitación por Lista Corta No. 01- de 2014 del Contratista, a partir de esta convocatoria y durante las etapas precontractual, contractual y postcontractual, realizando las recomendaciones escritas que consideren necesarias, e interviniendo durante el proceso, caso en el cual se les suministrará toda la información y documentación que soliciten, publicada en la página Web del **ICETEX** [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)

El costo de las copias y las peticiones presentadas seguirán las reglas previstas en el Código Contencioso Administrativo.

PLIEGO DE CONDICIONES LISTA CORTA No. 01-2014



## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

### **1.1 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

#### **1.1.2 ALCANCE DEL OBJETO.**

El alcance 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.
  - 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 a.m. hasta las 6:00 p.m. con disponibilidad los fines de semana, en caso de ser querido 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.
- Se incluye la prestación de servicio de soporte técnico preventivo y correctivo a la base instalada de microinformática (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres, UPS y elementos de redes LAN) propiedad de ICETEX a nivel nacional.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**1.2 CRONOGRAMA Y TRÁMITE DEL PROCESO**

De conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013 "Manual de Contratación del **ICETEX**", el cronograma de este proceso de selección será el siguiente:

1.2.1.	Consulta Pliegos de Condiciones	Los pliegos de condiciones pueden ser consultados en la siguiente dirección Electrónica: <a href="http://www.icetex.gov.co">www.icetex.gov.co</a> y como documento único oficial los que reposan impresos en la Secretaría General del <b>ICETEX</b> .
1.2.2.	Invitación Pliegos de Condiciones	El día 19 de febrero de 2014.
1.2.3	Publicación de Pliego de Condiciones -	El día 19 de febrero de 2014. Se da apertura al proceso de selección de invitación por lista corta No.01- 2014.
1.2.4.	Fecha de Cierre y presentación de la propuesta.	El plazo máximo para la entrega de propuestas vence el <u>día 28 de febrero de 2014 a las 3:00 p.m.</u> hora legal colombiana. El proponente deberá radicar su propuesta en original y dos copias, en sobre sellado debidamente foliado en el punto de radicación de correspondencia ubicado en la Carrera 3 No. 18 - 32 de la ciudad de Bogotá D.C. Se radicará indicando fecha y hora de presentación. La verificación de la fecha y hora de entrega de las propuestas se hará a través del sistema de gestión documental MERCURIO, en el cual queda registrada de manera automática la fecha y hora de recibo de toda la correspondencia que se recibe de manera personal en la Sede Principal del <b>ICETEX</b> .
1.2.5	Observaciones Pliego de Condiciones	EL <b>ICETEX</b> recibirá observaciones hasta el <u>día veinticinco (25) de febrero de 2014. Deberán presentarse mediante oficio radicado en el punto de radicación de correspondencia ubicado en la Carrera 3 No. 18 - 32 de la ciudad de Bogotá D.C. o mediante el correo electrónico <a href="mailto:contratos@icetex.gov.co">contratos@icetex.gov.co</a> para ser tenidas en cuenta.</u>
1.2.6	Respuesta a las observaciones por parte del ICETEX	El <b>ICETEX</b> dará respuesta a las observaciones presentadas mediante la publicación en la páginas web <a href="http://www.icetex.gov.co">www.icetex.gov.co</a> ya citada o a los correos electrónicos de los proponentes el día veintiséis (26) de febrero de 2014
1.2.7	Modificación a los pliegos de condiciones	El <b>ICETEX</b> podrá modificar los pliegos de condiciones mediante adenda, hasta un (1) día hábil antes del cierre del proceso de invitación por lista corta, es decir hasta el <u>día 27 de febrero de 2014, las cuales serán publicadas en la páginas web <a href="http://www.icetex.gov.co">www.icetex.gov.co</a> y <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a></u>
1.2.8.	Plazo evaluación	Hasta el 7 de marzo de 2014, cinco (5) días siguientes al cierre del proceso de selección de invitación por lista corta. Durante el término de la evaluación, en caso de que no se allegue alguno de los documentos solicitados o se requiera aclaración, se requerirá por escrito o por correo electrónico al proponente, el cual deberá presentarlos en el término que se le indique, so pena de que su propuesta sea inadmitida y en caso que las aclaraciones solicitadas no clarifiquen o completen la información, no se tendrán en cuenta en el momento de la evaluación. Lo anterior salvo aquellos documentos cuya no presentación implique rechazo



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

		de plano de la propuesta.
1.2.9.	Comité Evaluador	El comité evaluador verificará la evaluación el diez (10) de marzo de 2014, el mismo está compuesto por los miembros que conforman el comité evaluador, de conformidad con el artículo 19 del manual de Contratación. El comité presentará su recomendación al ordenador del gasto (Vicepresidente de Operaciones y Tecnología del <b>ICETEX</b> ).
1.2.10.	Publicación Evaluación	El informe de evaluación presentado por el comité evaluador del <b>ICETEX</b> se publicará el once (11) de marzo de 2014. En este procedimiento de selección no habrá lugar a observaciones por parte de los proponentes al informe de evaluación. Se publicará en las direcciones electrónicas <a href="http://www.icetex.gov.co">www.icetex.gov.co</a>
1.2.11.	Legalización del Contrato	El proponente seleccionado deberá legalizar el contrato en el plazo que le indique la entidad una vez se haga entrega de la respectiva minuta, (tres (3) días hábiles siguientes a la publicación de la evaluación).

Los plazos señalados en este cronograma podrán ser objeto de modificación según criterio del ICETEX.

### 1.3 DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El contrato que se firme derivado de la presente Invitación por Lista Corta, será pagado con recursos del presupuesto del **ICETEX** correspondiente a la vigencia 2014 según certificado de disponibilidad presupuestal Nos. CDP -EF-2014- 170 del 11 de febrero de 2014 por valor de **HASTA LA SUMA DE TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS (\$388.600.000)**.

### 1.4. PLAZO DEL CONTRATO

El plazo del contrato hasta el 31 de diciembre de 2014, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

### 1.5. VALOR

El valor es hasta por la suma de **TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS (\$388.600.000)**. Incluidos los impuestos de ley, incluidos los servicios de soporte técnico, mantenimiento de UPS y una bolsa de repuestos hasta el 31 de Diciembre de 2014.

### 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	





**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

Técnicas Outsourcing de Mesa de Ayuda.	
Servicio de Mantenimiento de 23 UPS Regionales (2 Veces al Año)	
<i>VALOR ANUAL APROXIMADO</i>	
Bolsa de repuestos	40.000.000
<b>SUBTOTALES</b>	
<b>TOTALES</b>	

**1.6. FORMA DE PAGO**

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 **ICETEX**. Este pago tendrá los siguientes componentes de acuerdo con la naturaleza del servicio:

- **COMPONENTE FIJO:** El **ICETEX** cancelará mensualmente a completa satisfacción por parte del supervisor asignado 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).
- **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 MONEDA CORRIENTE (\$40.000.000)** durante la vigencia del contrato. Este valor se va ejecutando de acuerdo con la demanda de suministros 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 interventor y/o 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 Parágrafo y 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.

**1.6.1 Condiciones de Pago**

El **ICETEX**, 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 **ICETEX** N° 030 del 17 de septiembre de 2013. El pago se



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el contratista por escrito al **ICETEX**.

**1.7 Obligaciones del contratista:**

Con el fin de buscar la adecuada y oportuna prestación del servicio, el contratista debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- Cumplir con el objeto contractual y su alcance dentro del plazo establecido para la ejecución del contrato.
- Suministrar al **ICETEX** el personal en sitio en horario de 8:00 a 6:00 p.m., con disponibilidad los fines de semana, en caso de ser requerido
- Cumplir con las condiciones de entrega y del servicio solicitado.
- Presentar mensualmente la facturación correspondiente al valor de los Servicios efectivamente prestados en el mes inmediatamente anterior, con los soportes requeridos por el **ICETEX**.
- Prestar el servicio en las 26 oficinas a nivel nacional del **ICETEX**, siendo presencial para la sede administrativa de Bogotá y por requerimiento para las demás oficinas.
- Responder por la calidad de los servicios prestados a nivel nacional, de acuerdo con la tabla de las sedes y los sistemas a cubrir por cada una.
- Proporcionar el recurso humano propuesto para Coordinador Operativo, Personal en terreno y Agente de Mesa de Ayuda, con el perfil, dedicación y disponibilidad requerida por **EL ICETEX**, de acuerdo con las Especificaciones Técnica.
- Cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el numeral cinco del pliego.
- Entregar las Actas de seguimiento del contrato.
- Entregar Un plan de trabajo acordado con la Dirección de Tecnología.
- Entregar los Informes de labores soportes prestados, tiempos de repuestas, áreas y usuarios atendidos.
- Entregar los Informe de casos escalados y tiempo de respuesta en el trámite.
- Informe de las Estaciones de Trabajo en producción en ICETEX Dirección General.

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

Se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos de riesgo:

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



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIPCION (tipificación)</b>	<b>JUSTIFICACION (SOPORTE)</b>	<b>PORCENTAJE DE ESTIMACIÓN</b>	<b>ASIGNACION</b>
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
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



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

ITEM	DESCRIPCION (tipificación)	JUSTIFICACION (SOPORTE)	PORCENTAJE DE ESTIMACIÓN	ASIGNACION
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

**1.9. CONDICIONES GENERALES DE LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA**

**1.9.1. Presentación de la propuesta**

La propuesta deberá presentarse en medio físico en original y dos (2) copias. En sobre sellado y debidamente foliadas, por cada sobre que sea entregado.

La propuesta debe ser identificada de la siguiente manera:

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS  
 EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PEREZ – ICETEX  
 Invitación por Lista Corta No. 01 de 2014  
 Propuesta para contratar: (objeto).  
 Proponente: (Diligenciar el espacio).  
 Dirección, Ciudad, Teléfono, Fax, correo electrónico: (Diligenciar el espacio).  
 Contenido Sobre 1: (original).  
 Contenido Sobre 2: (copia).  
 Contenido sobre 3: (copia).

Si se presenta alguna discrepancia entre el original de la propuesta y las copias prevalecerá el texto del original, entre las cantidades expresadas en letras y números, prevalecerán las cantidades expresadas en letras.

**1.9.2. Vigencia de la propuesta**

La validez de la propuesta será de 90 días contados a partir del día de la fecha de cierre del plazo para la presentación de las propuestas.

**1.9.3. Valor de la propuesta**

El proponente en la presentación de su propuesta debe tener en cuenta lo siguiente:



## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

- Discriminar en valores unitarios de la propuesta de conformidad con el Anexo 9.8 Propuesta Económica
- Discriminar el valor del IVA. En caso de que el PROPONENTE no indique el impuesto a las ventas (IVA) y haya lugar a él, se entenderá que éste se encuentra incluido en el valor de lo ofertado (IVA PRESUNTO).

### **1.9.4 Idioma**

La propuesta, correspondencia y todos los documentos que la integran deberán estar redactados en idioma castellano. Los documentos en idioma extranjero, deberán venir acompañados de traducción simple, salvo en los casos en que la ley exija traducción oficial.

### **1.9.5 Fuerza vinculante de la propuesta**

Todos los ofrecimientos contenidos en la propuesta, tanto los exigidos en el pliego de condiciones, como los que el proponente ofrezca demás, lo vinculan y obligan en caso de adjudicación.

### **1.9.6 Responsabilidad**

Será de exclusiva responsabilidad del proponente los errores u omisiones en que incurra en los costos o valores unitarios y totales en su propuesta, debiendo asumir los mayores costos o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

También serán de su exclusiva responsabilidad los errores en los aspectos financieros, técnicos, jurídicos y demás en que incurra el proponente en la presentación de su oferta.

### **1.9.7 Documentos reservados**

El proponente informará que documentos de su propuesta tienen carácter reservado y las normas que los protegen.

### **1.9.8 Oferta única hábil**

En el caso en que se presente una única propuesta y ésta sea hábil en la evaluación jurídica, financiera, técnica y económica, o en el evento en que de las propuestas presentadas sólo una sea hábil por cumplir en los aspectos jurídicos, financieros, técnicos y económicos, se entenderá que esta será la seleccionada.

### **1.9.9 Desempate**

En caso de empate EL **ICETEX** aplicará el siguiente criterio:

- Si persiste el empate, se adjudicará al proponente que haya obtenido el mayor puntaje en la Evaluación de la Oferta Económica.
- Si continúa el empate, se adjudicará al proponente que haya obtenido mayor puntaje en el factor de apoyo a la industria nacional.
- Sorteo: Si persiste el empate, el **ICETEX** determinará el ganador a través del sistema de balota, previa citación que se haga para el efecto a los proponentes que se encuentren en esta situación.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

---

**1.9.10 Supervisión**

EL **ICETEX** designará por medio de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología a la Dirección de Tecnología para la supervisión, quien efectuará la inspección, control y vigilancia permanente de la prestación del servicio a contratar, de conformidad con lo previsto en el Acuerdo de Junta Directiva No. 030 de 2013 (Manual de contratación del **ICETEX**).

**1.10. CAUSALES DE RECHAZO DE LA PROPUESTA.**

- 1.10.1. Si dentro del objeto social del proponente su actividad principal no tiene relación con la naturaleza del objeto a contratar.
- 1.10.2. Cuando la vigencia de la sociedad es inferior al término de duración del contrato y un (1) año más.
- 1.10.3. No anexar la carta de presentación de la propuesta o que se encuentre firmada por una persona que no esté autorizada para el efecto, de conformidad a la cámara de comercio.
- 1.10.4. Presentar la propuesta extemporáneamente.
- 1.10.5 Cuando se presenten dos o más propuestas por el mismo PROPONENTE, bajo el mismo nombre o con nombres diferentes. En este caso se rechazarán las dos (2) o más propuestas en las que concurra dicha situación.
- 1.10.6 No presentar la propuesta económica.
- 1.10.7 No subsanar algún documento o aclaración jurídica, financiera y/o técnica exigida por el **ICETEX** en el plazo indicado.
- 1.10.8. No presentar la garantía de seriedad de la propuesta.
- 1.10.9 Cuando la propuesta sea parcial.
- 1.10.10 Cuando en la propuesta se formulen condiciones contractuales diferentes a las establecidas en el presente pliego de condiciones.
- 1.10.11 Cuando se presente la propuesta sometida al cumplimiento de una condición.
- 1.10.12 Estar incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad previstas en las normas legales.
- 1.10.13 Cuando la persona jurídica, proponente individual o integrante del proponente plural se encuentre en causal de disolución.
- 1.10.14 Cuando existan inconsistencias entre los documentos que soportan la propuesta y las verificaciones técnicas, jurídicas y financieras realizadas por la entidad.
- 1.10.15 El proponente que se encuentre reportado en el **SARLAFT** por actividades de Lavado de Activos y/o por Financiación de Terrorismo.



## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

Todos los documentos y requisitos solicitados en el presente documento serán subsanables, excepto los que expresamente se indiquen como causales de rechazo. Las causales previstas en el presente numeral serán las únicas causales de rechazo de la propuesta. Las contenidas en documentos técnicos, formatos y anexos, se tendrán por no escritas.

### **2. REQUISITOS HABILITANTES DE PARTICIPACIÓN**

Los requisitos mínimos de participación de carácter jurídico, técnico y financiero, determinarán si la propuesta presentada es hábil o no hábil para efecto de ser evaluada y calificada.

Para presentar propuesta el proponente deberá cumplir previamente con los siguientes requisitos mínimos:

#### **2.1. REQUISITOS MÍNIMOS DE ÓRDEN JURÍDICO**

- Tener incluido en su objeto social actividades y servicios directamente relacionados con el objeto de la contratación a celebrar, servicios de soporte técnico preventivo y correctivo a la base instalada de microinformática (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres ups y elementos de redes LAN propiedad del **ICETEX** a nivel nacional- outsourcing de mesa de ayuda o soporte técnico, preventivo y correctivo de computadores, impresoras y UPS.
- Haber sido constituida como mínimo cinco (5) años antes de presentar la propuesta. Para las propuestas conjuntas todos y cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal deberán cumplir con este requisito
- Tener la capacidad jurídica para contratar de conformidad con la ley.
- No encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad, ni prohibiciones para contratar consagradas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993, en el artículo 127 de la Constitución Política de Colombia y en los demás eventos de prohibición previstos en la Ley 716 de 2001, en la Ley 610 de 2000, artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 90 de la Ley 1474 de 2011, y demás normas pertinentes, ni encontrarse en conflicto de intereses con el **ICETEX**, y en los Acuerdos de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013 y en las demás normas vigentes relacionadas con esta materia.

En la carta de presentación de la propuesta (**ANEXO No.9.1**) el proponente debe afirmar bajo la gravedad del juramento, el cual se entiende cumplido con la presentación de la propuesta, que no se halla incurso en ninguna de las causales de incompatibilidad o inhabilidad previstas en la constitución y en ley.

- Acreditar que el Representante Legal del proponente ha sido facultado para presentar la propuesta y firmar el contrato, mediante documento expedido por el órgano social competente, en caso de que tenga limitaciones en tal sentido.

## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

### **2.2. 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

En el caso de Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de sus indicadores financieros, se consolidarán los estados financieros, ponderando de acuerdo con el porcentaje de participación previamente establecido en el documento del Consorcio o de la Unión Temporal, con los cuales se determinarán los factores de verificación.

### **2.3. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN TÉCNICO**

#### **2.3.1 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.
- 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.

La información suministrada sobre la experiencia mínima deberá incluirse por, el proponente en el **Anexo No. 9.5 "Relación de experiencia del Proponente."**

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.





**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**2.3.2 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**:

<b>ROL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PERFIL</b>	<b>DEDICACIÓN</b>
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%

**2.4 DE LOS PROPONENTES**

Podrán participar en el presente proceso por Invitación por Lista Corta No. 01-2014 todas las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, de naturaleza pública o privada, consorcios y/o uniones temporales y todos los demás entes legalmente constituidos, en cuyo objeto social estén incluidas servicios de soporte técnico preventivo y correctivo a la base instalada de microinformática (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres ups y elementos de redes LAN propiedad del ICETEX a nivel nacional- outsourcing de mesa de ayuda que tengan capacidad legal para contratar y que no se encuentren incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad consagradas en las leyes colombianas vigentes.

Podrán presentar propuesta personas jurídicas y naturales de manera independiente o en forma conjunta a través de Consorcios o Uniones Temporales o cualquier otra forma de asociación permitida por la Ley.

**2.4.1 Personas naturales y jurídicas nacionales de naturaleza privada.**

Se consideran personas naturales y jurídicas nacionales de naturaleza privada, aquellas entidades constituidas con anterioridad a la fecha en la que vence el plazo para la presentación de la propuesta dentro del proceso de selección, conforme la legislación colombiana y con domicilio en Colombia, con aporte de origen privado.



## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

### **2.4.2 Personas jurídicas de naturaleza pública**

Se consideran personas jurídicas de naturaleza pública aquellas entidades conformadas bajo las leyes de la República de Colombia, que por virtud de la ley o del acto que autorice su constitución y según la participación estatal que se registre en ellas, deban someterse al régimen de derecho público, trátase de entidades territoriales o descentralizadas funcionalmente de cualquier orden.

Deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Acreditar su existencia y representación legal, salvo que dicha existencia y representación se deriven de la constitución o la Ley. Para el efecto, deberán mencionarse los documentos y actos administrativos que conforme a la Ley fueron expedidos en cada caso por la autoridad competente con las formalidades y requisitos exigidos por la Ley para su eficacia y oponibilidad ante terceros. En todo caso, deberá mencionarse el documento mediante el cual se dio la autorización para la presentación de la propuesta y para la suscripción del contrato, impartida por el órgano competente, sin perjuicio que será responsabilidad de la persona jurídica correspondiente, asegurarse de haber cumplido con todos los requisitos presupuestales y administrativos necesarios para obligarse y para poder ejecutar adecuada y oportunamente las obligaciones que contrae mediante la presentación de la propuesta.
- b) Acreditar que el ente público proponente tiene la capacidad legal para participar en el proceso de selección, presentar propuesta, celebrar y ejecutar el contrato.

### **2.4.3 Personas jurídicas, públicas o privadas, de origen extranjero**

Para los efectos previstos en este numeral se consideran personas jurídicas públicas o privadas de origen extranjero, las sociedades que no han sido constituidas de acuerdo con la legislación nacional, sea que tengan o no domicilio en Colombia a través de sucursales.

Las propuestas de personas jurídicas de origen extranjero se someterán en todo caso a la legislación colombiana.

Para su participación deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Acreditar su existencia y representación legal, a efectos de lo cual deberán presentar un documento expedido por la autoridad competente en el País de su domicilio, expedido con treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha del cierre del plazo de recepción de propuestas, en el que conste su existencia, objeto y vigencia, y el nombre del Representante Legal de la sociedad o de la persona o personas que tengan la capacidad para comprometerla jurídicamente con indicación de sus facultades, en el cual se señale expresamente que el Representante Legal no tiene limitaciones para presentar la propuesta, suscribir el contrato y comprometerse a través de su propuesta. Cuando el Representante Legal tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice al Representante Legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato y su ejecución y para actuar en los demás actos requeridos para la contratación en el caso de resultar adjudicatario.



## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

- En este certificado debe constar que la persona jurídica de que se trate, está constituida como mínimo tres (3) años de anticipación a la fecha de presentación de la propuesta y que su término de duración no será inferior a la vigencia del contrato y un (1) año más;
- El proponente sin domicilio en Colombia deberá presentarse mediante un apoderado en los términos de la Ley y antes de la ejecución del contrato establecer una sucursal en Colombia, y garantizar la atención a clientes y usuarios en las ciudades donde **ICETEX** tiene puntos de atención, de acuerdo con las estipulaciones del Código de Comercio, cuya existencia no sea inferior al término de vigencia del contrato y un (1) año más.

En todos los casos el proponente deberá cumplir con todos y cada uno de los requisitos legales exigidos para la validez en Colombia de documentos expedidos en el exterior, con el propósito de poder obrar como prueba, conforme lo dispuesto en las demás normas vigentes.

- Apoderado

Las personas jurídicas extranjeras sin domicilio en Colombia deberán acreditar en el País un apoderado domiciliado en Colombia, debidamente facultado para presentar la propuesta, participar y comprometer a su representado en las diferentes instancias del presente proceso de selección, suscribir los documentos de declaraciones que se requieran así como el contrato ofrecido, suministrar la información que le sea solicitada, y demás actos necesarios de acuerdo con el presente pliego de condiciones, así como para representarla judicial o extrajudicialmente.

El poder que otorga las facultades, en caso de ser expedido en el exterior, deberá cumplir todos y cada uno de los requisitos legales exigidos para la validez y oponibilidad en Colombia de documentos expedidos en el exterior, con el propósito que puedan obrar como prueba conforme lo dispuesto en las normas vigentes.

Dicho apoderado podrá ser el mismo apoderado único para el caso de personas extranjeras que participen en Consorcio o Unión Temporal y, en tal caso, bastará para todos los efectos la presentación del poder común otorgado por todos los participantes del Consorcio o Unión Temporal. Para proponentes en Consorcio o Unión Temporal, todos sus miembros deben cumplir con este requisito.

### **2.4.4 Propuestas Conjuntas**

Los consorcios o uniones temporales deberán estar compuestos por personas naturales y jurídicas que acrediten los requisitos establecidos en el presente pliego de condiciones y, además cumplir con todos los requisitos generales que para dichas formas de participación conjunta se señalan en el presente pliego de condiciones.

## **3. DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA**

Comprende los documentos jurídicos, financieros y técnicos a presentar por el proponente como persona natural y/o jurídica. Se deben presentar en el orden aquí establecido e indicando el número de folio en el cual se encuentra. El **ICETEX** queda autorizado para verificar la veracidad de la información aportada.



## PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA

### 3.1 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA:

El proponente para presentar su propuesta deberá constituir una garantía expedida en **"A FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES"** 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 o entidad bancaria, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera, GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA por el DIEZ (10%) POR CIENTO del valor del Certificado de disponibilidad presupuestal proyectado para la presente contratación, por un término de validez de noventa (90) días, contados a partir del cierre del plazo para la presentación de las propuestas. Este documento deberá presentarse en original y estar debidamente firmado por el proponente.

El **ICETEX** se reserva el derecho de solicitar la ampliación del término de vigencia o el incremento del valor asegurado de la póliza de seriedad de la oferta o cualquier otra modificación en la medida en que ello sea necesario.

- Cuando la propuesta presente una persona jurídica, la garantía debe tomarse de conformidad con el nombre o razón social que figura en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva.

- Cuando la propuesta presente un consorcio o unión temporal, la garantía deberá ser tomada a nombre de todos y cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal con su respectivo NIT, indicando en el cuerpo de la póliza, el nombre del consorcio o unión temporal, tal y como aparece en el documento de conformación.

De presentarse errores o inconsistencias en el nombre del beneficiario, tomador, vigencia, monto asegurado, cuando no se refiera a la presente invitación por lista corta, faltare la firma de la aseguradora y el tomador, cuando se presente en fotocopia o no se allegaren las condiciones generales, el **ICETEX** podrá solicitar las correcciones del caso.

Las garantías de seriedad de los proponentes que no resultaren favorecidos, serán devueltas dentro de los cinco (5) días siguientes al perfeccionamiento del contrato.

Al proponente se le hará efectiva la garantía de seriedad de la propuesta cuando: A) Solicite el retiro de su propuesta después del cierre de la invitación, salvo en caso de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente. B) Si el adjudicatario no se allanare a cumplir las condiciones y obligaciones establecidas en este pliego de condiciones o en su propuesta, e igualmente no suscribiere el contrato, o no cumpliera con los requisitos para ejecución del contrato, salvo fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados. Lo anterior, sin menoscabo de las acciones conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados.

En estos eventos, EL **ICETEX** podrá adjudicar el contrato al proponente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea favorable para la entidad.

### 3.2 DOCUMENTACIÓN JURÍDICA:



## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

### **3.2.1 PERSONAS JURIDICAS**

- 3.2.1.1 Carta de presentación de la propuesta en original firmada por el proponente (representante legal o apoderado), según modelo que se adjunta. VER ANEXO correspondiente.
- 3.2.1.2 Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal
- 3.2.1.3 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) ).
- 3.2.1.4 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, 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.
- 3.2.1.5 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.
- 3.2.1.6 Copia del Registro Único Tributario – RUT-
- 3.2.1.7 Certificado de Matrícula Mercantil, si el proponente posee establecimientos de comercio, agencias o sucursales.
- 3.2.1.8 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.
- 3.2.1.9 Garantía de Seriedad de la Propuesta otorgada en los precisos términos señalados en el pliego de condiciones.
- 3.2.11. 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.
- 3.2.12. **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.
- 3.2.13. 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.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

---

**3.2.10 Consorcio - Unión Temporal**

- 3.2.10.1 Deberán aportar por cada una de los miembros que lo integren, los mismos documentos que se exigen ya sea persona natural y/o persona jurídica, dependiendo como se encuentre conformado el consorcio o la unión temporal.
- 3.2.10.2 Fotocopia del NIT. de cada uno de los integrantes del consorcio o la unión temporal cuando intervengan personas que sean comerciales
- 3.2.10.3 Documento de constitución del consorcio y/o unión temporales, promesa de sociedad futura o sociedad con objeto único que indique el grado de participación porcentual de cada miembro, obligaciones, facultades del representante, modalidad de participación, la duración será desde la fecha de entrega de propuestas hasta la terminación del contrato que se derive del proceso y un año más, así como las demás consideraciones legales.
- 3.2.10.4 Garantía de Seriedad de la Propuesta otorgada en los precisos términos señalados en el pliego de condiciones.
- 3.2.10.5 Certificación bancaria de la cuenta en donde se consignarán los valores correspondientes al contrato.

**3.3 DOCUMENTACIÓN FINANCIERA:**

**REQUISITOS DE ORDEN FINANCIERO**

**3.3.1. Estados financieros básicos (Anexo No. 9.6 y 9.7)**

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 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).

## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

### **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.
- 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.



## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

### **• Parámetros financieros Exigidos**

El proponente deberá acreditar los siguientes indicadores 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

En el caso de Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de sus indicadores financieros se consolidarán los estados financieros, ponderando de acuerdo con el porcentaje de participación de cada integrante, previamente establecido en el documento del Consorcio o de la Unión Temporal, con los cuales se determinarán los factores de verificación y se ubicarán en el rango respectivo.

Para verificar los indicadores financieros estipulados, se utilizarán las siguientes fórmulas:

- Para verificar la liquidez del proponente se aplicará la siguiente fórmula:
- RAZÓN CORRIENTE:  $\text{ACTIVO CORRIENTE} / \text{PASIVO CORRIENTE}$ .
- Para verificar el capital de trabajo se aplicará la siguiente fórmula:
- CAPITAL DE TRABAJO:  $\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$
- Para verificar el nivel de endeudamiento se aplicarán las siguientes fórmulas:
- NIVEL DE ENDEUDAMIENTO:  $(\text{PASIVO TOTAL} / \text{ACTIVO TOTAL}) \times 100$
- La Capacidad Financiera se indica en el capítulo – Criterios de Evaluación-

### **3.4 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA:**

#### **3.4.1 CERTIFICADOS DE EXPERIENCIA (TANTO HABILITANTES COMO CALIFICABLES)**

El proponente deberá presentar las certificaciones que acrediten la celebración de contratos realizados por el proponente y que sean necesarias para demostrar los requisitos habilitante mínimos como la experiencia requerida en los criterios de calificación (numeral 2.3.1 Pliego de Condiciones).

#### **3.4.2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO**

El proponente deberá manifestar expresamente en la carta de presentación de la propuesta que se compromete a prestar el objeto de la contratación a celebrar cumpliendo con cada una de las especificaciones, lugares y condiciones establecidas en el capítulo 5 del presente pliego de condiciones.

#### **3.4.3 ANEXOS**

El proponente deberá diligenciar en debida forma la totalidad de los anexos que hacen parte integral del presente pliego de condiciones.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**3.4.4 CERTIFICACIÓN APOYO INDUSTRIA NACIONAL**

El proponente deberá presentar la certificación que acredite apoyo a la industria nacional, para tal efecto deberá tener en cuenta el ANEXO No. 9.9 del pliego de condiciones

**4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

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

**4.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN MAXIMO 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:

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

PE = Propuesta Económica

MP = Menor valor mensual del servicio ofrecido

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

**4.2 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



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

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

**4.3 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

**4.4 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:



## PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA

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	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.

#### 4.5 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.

#### 4.6 VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO:

Para los aspectos y/o factores técnico, jurídico y financiero

Los requisitos mínimos de participación de carácter jurídico, técnico y financiero, determinaran si la propuesta presentada es hábil o no hábil para efecto de ser evaluada y calificada.

Verificación de la validez de la propuesta:

- El Comité Evaluador verificará que cada proponente presente correctamente la documentación requerida en el presente pliego de condiciones. Los puntajes se asignaran sobre las propuestas hábiles
- Durante todo el proceso de verificación y evaluación de propuestas, el **ICETEX** podrá solicitar aclaraciones según lo estime conveniente, sin que esto implique la modificación de la propuesta.

### 5. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

#### 5.1 VERIFICACIÓN JURÍDICA (CUMPLE / NO CUMPLE)

Se tendrán en cuenta los documentos jurídicos exigidos en el pliego de condiciones.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**5.2 VERIFICACIÓN FINANCIERA(CUMPLE / NO CUMPLE)**

Se tendrá en cuenta los documentos financieros exigidos en el pliego de condiciones, los cuales permitirán verificar la solidez de la situación financiera actual del proponente, de acuerdo con los estados financieros aprobados en el año (2012); Una razón corriente mayor a uno (1), un capital de trabajo igual o superior al 25% del valor de la propuesta; un nivel de endeudamiento total máximo del 80% y una rentabilidad del patrimonio con resultado positivo.

VERIFICAR	FÓRMULA	INDICADOR
LIQUIDEZ	Razón Corriente= (Activo corriente/Pasivo corriente)	Debe ser igual o mayor a 1.
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	(Pasivo Total / Activo Total) x 100	Total máximo del 80%
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	(Utilidad Después De Impuestos / Patrimonio Total)	Debe ser positivo a diciembre 31 de 2012.
CAPITAL DE TRABAJO	(Activo Corriente - Pasivo corriente).	Debe ser igual o mayor al 25% del valor del presupuesto.

Para las propuestas en asociación, la verificación de sus indicadores financieros se consolidará los balances, ponderando de acuerdo con el porcentaje de participación previamente establecido en el documento del Consorcio o de la Unión Temporal, con los cuales se determinarán los factores de verificación y se ubicarán en el rango respectivo. VER ANEXOS

**5.3 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS MINIMOS DE ORDEN TECNICOS (CUMPLE / NO CUMPLE)**

- 5.3.1.1** Certificados de experiencia específica y habilitantes
- 5.3.1.2** Especificaciones técnicas mínimas.
- 5.3.1.3** Anexos.

Sólo se tendrá en cuenta las propuestas que hayan cumplido con la verificación **DE LOS REQUISITOS MINIMOS DE ORDEN TÉCNICO, JURÍDICA Y FINANCIERA.**

**5.4 EVALUACIÓN DE TECNICA DE LA PROPUESTA**

Finalizada la verificación del cumplimiento de los requisitos de validez, se procederá a realizar la Evaluación de la propuesta técnica, verificando que los proponentes acrediten el cumplimiento

de lo exigido en relación con la propuesta técnica.



## PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA

### 5.5 PUNTAJE MÍNIMO DE ADJUDICACIÓN

El puntaje mínimo que debe obtener un proponente para ser objeto de adjudicación de esta Invitación por Lista Corta es de sesenta (60) PUNTOS

### 5.6 CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de empate EL **ICETEX** aplicará el siguiente criterio:

En caso de empate EL **ICETEX** aplicará el siguiente criterio:

- Si persiste el empate, se adjudicará al proponente que haya obtenido el mayor puntaje en la Evaluación de la Oferta Económica.
- Si continúa el empate, se adjudicará al proponente que haya obtenido mayor puntaje en el factor de apoyo a la industria nacional
- Sorteo: Si persiste el empate, el **ICETEX** determinará el ganador a través del sistema de balota, previa citación que se haga para el efecto a los proponentes que se encuentren en esta situación.

## 6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO SOLICITADO

### 1. OBJETIVO

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.

### 2. ALCANCE GENERAL DEL SERVICIO

El alcance del contrato contempla los siguientes servicios, los cuales se describirán a continuación:

#### 2.1. Servicios Involucrados

Se requiere que el contrato incluya tres servicios importantes para la operación del ICETEX a nivel nacional así:

##### ✓ Mesa de ayuda

- Gestión de eventos (Referentes al software de monitoreo, que permita gestión, seguimiento y toma de decisiones mediante indicadores de resultados de soporte).
- Gestión de incidentes (Interrupciones no planeadas)
- Gestión de requerimientos de servicio.
- Soporte a herramientas de ofimática (toda la suite de oficina de Microsoft y las aplicaciones usadas en el Instituto).

## PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA

✓ **Soporte técnico a Base instalada de Microinformática y UPS.**

- Mantenimiento preventivo con levantamiento de inventario y creación de hojas de vida de cada componente. (Toda la información debe estar en archivos Excel)
- 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.
- Instalación, Reinstalación de equipos.
- Definición y documentación de normas y procedimientos.
- Elaboración de manuales de instalación y procesos.
- Elaboración de manuales de instalación y procesos

✓ **Soporte de Primer nivel infraestructura LAN:**

- Revisión, diagnóstico y escalamiento sobre fallas en la conectividad física y lógica de las estaciones de trabajo.

➤ **Bolsa de Repuestos:**

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 **ICETEX** 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.

### 3. ANTECEDENTES

El **ICETEX** 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 "**OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL**".

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.

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.



## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

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.

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.

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.

### **4. COBERTURA**

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.

### **5. GLOSARIO DE TERMINOS**

#### **Parque microinformático**

Es el conjunto de equipos de hardware de oficina (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres y UPS.) propiedad del **ICETEX** que serán objeto de soporte por parte del contratista con el fin de asegurar su correcto y oportuno funcionamiento, operación, mantenimiento y el trámite de garantías si fuere el caso.

#### **Infraestructura LAN**

Se refiere a todo el sistema de red pasiva (cableado estructurado) y equipos activos (Switches) que posee el **ICETEX** en sus 26 sedes a nivel nacional. Incluye todos los elementos instalados en los gabinetes de comunicaciones y que sirven para dar conectividad a los usuarios entre ellos y con los aplicativos. No incluye los equipos WAN.

#### **LAN**

Red de área local por sus siglas en ingles

### **6. INFRAESTRUCTURA ACTUAL**

Las siguientes tablas muestran el Inventario de: computadores de escritorio, impresoras, UPS y software instalado

#### **Inventario de Computadores**

Ver anexo 2.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

### **Inventario de Impresoras y escáneres**

Ver anexo 3.

### **Inventario de UPS**

Ver anexo 4.

### **Inventario de software**

Ver Anexo 5.

## **7. ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO**

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:

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.

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.

El **ICETEX** posee una herramienta Help Desk integrada con el inventario de Software, Hardware y Gestión Remota de computadores, el CONTRATISTA 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.

A continuación se describen de forma detallada los servicios que prestará el Contratista al **ICETEX**.

### **7.1 Implementación, administración y operación de la Mesa de Ayuda**

Esta actividad abarca la solución oportuna y eficiente a todas las solicitudes, incidentes y problemas de los usuarios relacionados con los servicios objeto de esta oferta. Incluye todos los recursos asociados para la prestación del servicio.

Este servicio está soportado en primera instancia por un software propiedad de **ICETEX** que cumple con los siguientes requerimientos:

- Software tipo web (URL de conexión única), con control de acceso seguro.
- Registro de casos con generación de número de soporte.
- Maneja asignación de niveles de prioridad de acuerdo con el tipo de soporte.
- Seguimiento de casos con el fin de que el supervisor del contrato pueda revisar en tiempo real el estado general de los casos.



## PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA

- Permite la generación y personalización de reportes de acuerdo con los requerimientos de **ICETEX** en coordinación con el interventor del contrato.
- Integración del inventario con la herramienta Help Desk.

Este sistema es la fuente principal de información para las estadísticas e informes sobre la prestación del servicio que el CONTRATISTA presentará a **ICETEX**. Dado lo anterior, el CONTRATISTA será el responsable del registro, documentación y actualización de todos casos de soporte técnico sobre la herramienta provista por **ICETEX**.

Cabe anotar que el CONTRATISTA debe estar en capacidad de mantener los ítems anteriormente citados sin importar que la herramienta provista por **ICETEX** esté operativa o no.

La mesa de ayuda es el único punto de contacto entre el CONTRATISTA y el usuario final para atención, registro, seguimiento y solución de primer nivel de incidencias, requerimientos y consultas. Adicionalmente es el despachador central y coordinador de la solución (escalamiento a otras áreas de resolución o terceros) de usuarios finales y de los requerimientos microinformáticos.

El CONTRATISTA es el responsable de informar a los usuarios sobre el estado de sus requerimientos durante el proceso de solución. El CONTRATISTA se compromete a registrar dentro de la información del caso, y los contactos intermedios sobre el estado del mismo al usuario final. Se debe realizar la notificación de recibido a satisfacción por el usuario, calificación del servicio y la notificación de cierre del caso.

Los medios de comunicación entre el usuario y la mesa de ayuda tendrán las siguientes características:

**Teléfono:** El usuario podrá llamar a dos extensiones (asignadas por la Dirección de Tecnología) a nivel nacional donde será atendido por un agente de servicio

**Correos electrónicos:** El usuario podrá hacer requerimientos vía correo electrónico a una dirección única definida. La mesa de ayuda responderá el correo con una llamada telefónica al usuario o en su defecto con un correo electrónico dentro de los plazos de tiempo definidos en los ANS. Los correos también deben ser registrados en el software disponible en el momento para la mesa de ayuda, con el fin de poder realizar seguimiento por parte del Interventor del contrato.

**Chat:** Mediante la plataforma de comunicaciones unificada propiedad del **ICETEX**.

**Personalmente:** Los usuarios podrán hacer la solicitud de soporte verbalmente la cual debe ser registrada en el software de mesa de ayuda, con el fin de poder realizar seguimiento por parte del Interventor del contrato.

Dentro de las actividades ejecutadas por la mesa de ayuda y de acuerdo con el anexo 6 y 7, se encuentran:

**Registro de requerimientos:** Se refiere a la recepción de requerimientos (reportados por el usuario) que se puedan presentar sobre la infraestructura microinformática, de infraestructura LAN o de aplicativos misionales del Instituto.



## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**Solución de primer nivel:** Consiste en la atención y solución de los requerimientos de los usuarios por parte del agente de la mesa de ayuda presentada en los tiempos establecidos y definidos en los ANS.

**Clasificación:** Es el proceso de identificación del requerimiento y tipificación del mismo.

**Investigación y Diagnóstico:** Es escalar, en caso de ser necesario, a los niveles especializados los requerimientos de los usuarios con el fin de establecer la causa y la solución correspondiente.

**Solución y restablecimiento:** Una vez identificada la solución apropiada para el requerimiento del usuario, en cualquier nivel de soporte, y con un previo análisis de su impacto, se procederá a su implementación.

**Cierre de las llamadas o casos:** Es la validación con el usuario en la que se confirma que el requerimiento haya sido satisfactoriamente resuelto.

### **7.2 Soporte Técnico a Base Instalada de Microinformática**

#### **7.2.1 Mantenimiento preventivo**

El mantenimiento preventivo se debe realizar con personal adicional al que presta el servicio de mantenimiento correctivo y será definido en conjunto por el CONTRATISTA y el ICETEX. El mantenimiento preventivo debe incluir como mínimo:

- Dos planes de mantenimiento por año durante la ejecución del contrato, El contratista debe presentar y acordar con el supervisor del contrato un cronograma de todas las actividades que se van a ejecutar durante estos mantenimientos.
- Limpieza externa de todos los elementos de hardware, empleando detergentes y materiales apropiados que garanticen su conservación.
- Limpieza interna de todos los componentes de hardware, consistente en aspirado de elementos, tales como: tarjeta madre, unidades de CD, disco duro, drivers, fuente de potencia, slots.
- Ajuste mecánico y lubricación de todas las partes móviles de los elementos de hardware que lo requieran.
- Pruebas y verificación de Voltaje, tanto de las fuentes de los elementos como en los reguladores que la suministran, recomendaciones según lo encontrado.
- Optimización del desempeño de los recursos de hardware mediante el uso de herramientas de software apropiadas.
- Detección y erradicación de virus mediante el uso del Antivirus que posee el **ICETEX**.
- Estandarización del nombre del equipo de acuerdo con la nomenclatura definida por el **ICETEX**.
- El equipo objeto de mantenimiento preventivo, debe ser entregado al funcionario a cargo en funcionamiento normal, para esto se debe firmar el soporte por parte del usuario con su correspondiente recibo a satisfacción.
- Este mantenimiento debe arrojar estadísticas para alimentar el inventario y se debe verificar la funcionalidad de los equipos, arrojando datos críticos como umbrales de disco, memoria etc.
- Se debe verificar el funcionamiento del WSUS y en todo caso dejar actualizada la maquina con los últimos parches de seguridad del sistema operativo, sin importar si la herramienta WSUS opere o no.



## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

- Al finalizar el mantenimiento de los equipos, estos deben quedar correctamente conectados evidenciando buenas prácticas y organizando adecuadamente los cables tanto del equipo como de los periféricos.

### **7.2.2 Control de Inventarios**

Es el proceso a través del cual el CONTRATISTA planificará, administrará, gestionará y controlará el inventario del parque microinformático (software y hardware); mediante la utilización de herramientas informáticas especializadas, mecanismos de validación y controles periódicos tanto manuales como automáticos. Incluye las tareas de:

- **Control de activos:** Es el conjunto de actividades que garantizan la integridad, disponibilidad, confiabilidad y registro detallado del parque microinformático que está en ambiente de producción, (software y hardware), así como la actualización oportuna de las novedades que se presenten sobre el mismo. Estas actividades se realizarán con el propósito de administrar, gestionar y controlar el parque microinformático de infraestructura. El contratista podrá hacer uso de la herramienta de control de inventarios que tiene licenciada **ICETEX** para hacer estas actividades, sin embargo sin importar que la herramienta este o no disponible, el CONTRATISTA se obliga a cumplir con el control de inventarios pactado.

El control se realizará con la herramienta de inventarios de **ICETEX** y se complementará manualmente por parte del CONTRATISTA en caso de ser necesario por cualquier eventualidad o falla en la herramienta, contendrá la información que defina el **ICETEX** sobre el usuario responsable de cada uno de los activos.

- Inventario: Es el proceso mediante el cual se verificará, registrará y analizará la integridad de la información contenida en la herramienta de control de inventarios de ICETEX o la que determine el CONTRATISTA en caso de fallo de la herramienta de la entidad, comparada con la existencia física del equipo y del software o firmware instalado. Se realizará de tres maneras:
  - ✓ Automática con reporte generado por el software de control de inventario de hardware y software, entregada con el informe mensual o cuando se solicite.
  - ✓ Físico en cada mantenimiento preventivo programado, mediante la validación en terreno.
  - ✓ Manualmente cada mes para comparar la información registrada en el software de control de inventario contra lo físico que se encuentra instalado y en producción.
- Entrega actualizada mensualmente en hoja de cálculo (Excel) el inventario de todos los equipos incluyendo el software básico instalado en cada equipo de escritorio. Este se debe entregar perfectamente verificado en campo por parte del contratista independientemente de que la herramienta de control de inventarios) se encuentre o no en producción, o bien que esta última no estuviese operando adecuadamente.
- En caso de que se detecten inconsistencias por parte de **ICETEX** entre el inventario entregado por EL CONTRATISTA y lo existente en producción (hardware y software) se aplicaran los descuentos descritos en los ANS. Ver numeral 8.5 "Tablas de ANS".
- EL CONTRATISTA será responsable de cualquier perjuicio o multa generada a el ICETEX producto del no cumplimiento de la entrega del inventario debidamente actualizado.

## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

- El CONTRATISTA debe colaborar con la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en el control de inventario de TERCEROS que tengan Estaciones de Trabajo operando en red y que no sean propiedad de ICETEX con el propósito de tener un mayor control de seguridad física y lógica. Antes de que cualquier máquina ingrese en red, es obligación del CONTRATISTA realizar una minuciosa revisión de elementos tales como parches de seguridad del sistema operativo y de las herramientas de oficina, antivirus actualizado, así como cualquier otra disposición que la Oficina de Riesgos y la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología consideren necesarios para la seguridad de la red de datos del Instituto.

### **7.2.3 Mantenimientos correctivos**

Para la solución de eventos o fallas reportadas por parte de los usuarios el contratista deberá:

- Ajustarse al procedimiento establecido en los anexos 6 y 7 (DESCRIPTIVO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS y DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIO respectivamente). Dichos procedimientos son susceptibles de ser modificados de acuerdo con los procedimientos de calidad internos del Instituto y el contratista deberá acatar los nuevos requerimientos en caso de que así suceda.
- 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 la solución telefónicamente. En los casos de equipos ubicados en oficinas fuera de Bogotá, la Mesa de Ayuda debe gestionar todos los recursos técnicos y humanos necesarios para la solución completa del 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 adjuntando el soporte físico de la cantidad de información encontrada así como su tamaño en Gb.
  - b. Formateo del disco duro y reinstalación del sistema operativo.
  - c. Instalación y configuración de herramientas de oficina con el licenciamiento de ICETEX.
  - d. Instalación del agente del software de gestión para el correcto reporte 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 (Formatos de inventarios de información copiada) 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 ingeniero que corresponda del área de infraestructura. El grupo de soporte técnico se encargará del seguimiento hasta el cierre del caso por parte del usuario final. Ver anexos 6 y 7 (DESCRIPTIVO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS y DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIO respectivamente).

### **7.2.4 Instalación, reinstalación de equipos, y entrega de equipos nuevos o reasignados.**

La instalación, reinstalación, reasignación y entrega de equipos corresponden al conjunto de actividades tendientes a entregar al usuario el hardware y software que le ha sido asignado, en condiciones óptimas de funcionamiento y dentro de los plazos establecidos. **ICETEX** diseñará en



## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

conjunto con el CONTRATISTA una lista de actividades que se deben tener en cuenta para instalación y reinstalación de equipos donde se detalle claramente los paquetes de software a instalar y qué utilidades deben quedar configuradas. En caso de que se requiera cambio de equipos y/o discos duros ya sea por daño o reasignación, El CONTRATISTA está en la obligación de garantizar que la información anterior no se pueda recuperar por un usuario diferente al propietario. Usar herramienta de borrado seguro proporcionada por el CONTRATISTA.

Las instalaciones de equipos nuevos consideran la instalación completa de la estación, es decir incluye el traspaso de datos y aplicaciones, así como la desinstalación y retirada del equipo en caso de ser necesario (incluye formateo y/o reconfiguración).

En caso de que alguna de las condiciones requeridas para el correcto funcionamiento del equipo no se cumpla y la corrección de dichas condiciones no esté dentro del alcance de este anexo técnico, el CONTRATISTA informará a el ICETEX con el fin de tomar las acciones correctivas necesarias.

A continuación se describen algunas de las actividades mencionadas:

- **Pruebas básicas de funcionamiento de hardware:** Son todas las verificaciones realizadas al equipo con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del hardware entregado por el ICETEX. Estas comprobaciones se realizarán con la aplicación de una lista de chequeo elaborada por el CONTRATISTA y avalada previamente por el ICETEX.
- **Instalación de software:** Corresponde a la instalación, configuración y verificación de la operatividad y funcionamiento del software corporativo y no corporativo sobre el parque microinformático con base en los lineamientos establecidos por el ICETEX, mediante la aplicación de estándares y procedimientos definidos por el CONTRATISTA y avalados previamente por el ICETEX.

Inicialmente, todos los puestos de trabajo de la entidad serán configurados con la plataforma definida como estándar (éste software evolucionará según las necesidades del ICETEX a lo largo de la vigencia del contrato). El resto de software adicional que se necesite en los puestos de trabajo se instalará en las distintas ubicaciones indicadas por el ICETEX. Como tal el CONTRATISTA, debe instalar todo el software que se requiera en los computadores, previa autorización del ICETEX de acuerdo a las licencias disponibles.

El CONTRATISTA deberá realizar contacto de soporte técnico con los diferentes proveedores que ICETEX le informe, con el fin de llegar a soluciones específicas sobre la plataforma de aplicativos encontrados a lo largo del contrato.

Las solicitudes de servicio de instalación de software serán realizadas por medio del servicio de soporte a usuarios previa aprobación por el supervisor del contrato y se gestionará según la prioridad asignada, cumpliendo en cualquier caso con los niveles de servicio acordados.

Para instalaciones masivas, se realizará un plan de instalación que se ejecutará dentro de los plazos acordados, dicho plan podrá ser modificado por el Supervisor del contrato teniendo en consideración las prioridades y niveles de servicio acordados para las demás labores incluidas en el servicio. El ICETEX reemplaza anualmente aproximadamente el 20% de los equipos de cómputo.



## PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA

EL CONTRATISTA será responsable de cualquier perjuicio o multa generada a el ICETEX producto de la instalación de un número mayor de licencias respecto a las indicadas por el ICETEX.

- **Conexión del equipo y configuración de usuario:** En caso de requerirse, el CONTRATISTA deberá realizar el desplazamiento del(os) técnico(s) a las diferentes sedes del **ICETEX**, así como el desempaque del equipo (sí aplica), instalación y la verificación del funcionamiento de las conexiones eléctricas y lógicas. Los costos asociados a la asignación de los recursos necesarios para cumplir con este requerimiento serán por parte del CONTRATISTA.

Adicionalmente se configurará y probará el correcto funcionamiento de la totalidad de las aplicaciones y los periféricos entregados al usuario.

- **Entrega al usuario:** Es la actividad en la cual se verifica el correcto funcionamiento de software y hardware así como las configuraciones de los respectivos perfiles, accesos de red y aplicativos. Éste proceso se realizará antes y después de la entrega del equipo al respectivo usuario, siguiendo los procedimientos definidos por el CONTRATISTA y avalados previamente por el ICETEX.
- **Documentación del proceso de instalación:** Es el conjunto de actividades tendientes a registrar y asegurar el correcto funcionamiento del hardware y software instalado y entregado al usuario, quien firmará el acta de entrega del equipo. Estas actividades se ejecutarán con base en la aplicación de procedimientos definidos por el CONTRATISTA y avalados por el ICETEX, los cuales pueden estar sujetos a cambios por parte de ICETEX durante la vigencia del contrato. Adicionalmente se debe generar documentación técnica de los procesos de instalación de software y se deberá consignar en la carpeta compartida destinada para tal fin. Estos informes nuevos deberán ser reportados en cada informe mensual.

### 7.2.5 Definición y documentación de normas y procedimientos

- El CONTRATISTA deberá ajustarse al procedimiento establecido en los anexos 6 y 7. Dichos procedimientos son susceptibles de ser modificados de acuerdo con los procedimientos de calidad internos del Instituto y el contratista deberá acatar los nuevos requerimientos en caso de que así suceda. El CONTRATISTA deberá aportar mejoras con base en su experiencia para estos procedimientos, dichas mejoras deben ser aprobadas por el ICETEX.
- **Consolidación y presentación de informes de gestión:** Son los reportes periódicos elaborados por el CONTRATISTA, presentados al ICETEX en los cuales se consolidan los indicadores de gestión y se identifica la calidad y el progreso de las actividades asociadas a este servicio así como incidencias y problemas presentados durante el período. Esta tarea se llevará a cabo mediante la realización de consultas al aplicativo especializado de mesa de ayuda y con base en el análisis de las actividades de monitoreo. El contenido y la frecuencia de estos informes será definido por el ICETEX. La calidad se debe medir entre otras por encuestas de satisfacción realizadas por el CONTRATISTA con los soportes correspondientes.
- **Generación de reportes de incidentes:** Son los reportes que generará el CONTRATISTA cada vez que ocurra un incidente sobre los equipos objeto del servicio.

El CONTRATISTA prestará el servicio de apoyo a actividades ejecutadas por terceros que requieran su intervención, en el marco de administración de los contratos actuales o futuros que tengan que ver con el inventario a su cargo.



## PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA

### 7.3 Soporte de Primer nivel infraestructura LAN

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 switches y dispositivos de acceso inalámbricos, verificación y pruebas de direcciones IP de acuerdo con la lista correspondiente a cada área de ICETEX. De esta revisión se debe presentar informe técnico detallado sede por sede, en los dos primeros meses seguidos al perfeccionamiento del contrato y se debe realizar nuevamente pasado un año de soporte. Este informe debe contener planos y registro fotográfico, así como recomendaciones de mejora.

## 8. NIVELES DE SERVICIO

### 8.1 Metodología de evaluación

Con el fin de realizar periódicamente la medición de los parámetros establecidos en los ANS se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- La medición se realizará en cada uno de los servicios descritos en el numeral 2.1. "Servicios Involucrados". El CONTRATISTA en forma mensual presentará en conjunto con los estados de pagos un Informe de Gestión del Servicio y mediciones de ANS. Sin embargo, la evaluación general por servicio será realizada por ICETEX de manera periódica.
- Los resultados de la medición serán analizados de manera conjunta por el CONTRATISTA y el ICETEX.
- Se definirá conjuntamente por el CONTRATISTA y el ICETEX la metodología y procedimientos que permitan la medición precisa de cada parámetro. Dichos procedimientos serán acordados y actualizados entre las partes y se modificarán toda vez que los cambios tecnológicos o procesos de negocio del ICETEX lo ameriten.
- Se definirá conjuntamente por el CONTRATISTA e ICETEX los ANS adicionales que se aplicarán en el momento de llevar a cabo la implantación y puesta en marcha de un nuevo servicio.

### 8.2 Indicadores

Los indicadores que se medirán periódicamente están basados en la clasificación de cada servicio, para los casos en los cuales aplique, se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

**ANS:** Nombre del acuerdo de nivel de servicio a aplicar.

**Descripción:** Definición detallada del acuerdo de nivel de servicio.

**Medición:** Es el parámetro / fórmula que identifica la forma en el cual será medido el acuerdo de nivel de servicio.

**Meta:** Es el valor de cumplimiento mínimo, expresado en unidades de porcentaje o unidades de tiempo y en el cual el ICETEX y el CONTRATISTA acuerdan se preste el servicio de resolución del tema.

**Periodicidad:** Es el parámetro de tiempo en el cual será medido el acuerdo de nivel de servicio.

**Observaciones:** Aclaraciones a tener en cuenta en el momento de medir el acuerdo de nivel de servicio.



## PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA

### 8.3 Aplicación de los ANS y entrega de informes

Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes de la prestación de los servicios, el CONTRATISTA presentará un informe al **ICETEX** indicando los niveles de servicio alcanzados para cada uno de los ANS pactados, comparado con las metas y la relación de cumplimiento e incumplimiento de las mismas

#### 8.3.1 ANS

El ICETEX pretende contar con un servicio que diferencie Requerimientos o Incidentes teniendo en cuenta los siguientes criterios:

**Tipo de Sede:** Sede administrativa en Bogotá, oficinas y representaciones de ICETEX a nivel nacional.

**Incidente** (Alta, Media y Baja)

El tiempo de respuesta estará definido con base en el proceso de negocio que se vea afectado con la incidencia reportada por el usuario. De esta forma un equipo que tenga asociado un nivel de prioridad baja puede pasar a alta, si el proceso de negocio que se está ejecutando así lo sugiere.

- **Alta:** Corresponde a la atención de equipos que el **ICETEX** considere, requieran de una atención preferente. También son considerados equipos de prioridad alta aquellos que sin importar a quién están asignados presentan fallas que lo dejan totalmente inoperante (ej. Falla total de pantalla, disco duro, etc.), o que soporten procesos que el **ICETEX** defina como de prioridad alta o que afecte a un grupo masivo de usuarios (p.ej. infección de virus a un grupo de equipos, daño de un switch, etc.).
- **Media:** Corresponde a la atención de equipos o grupo de equipos, que sin ser de misión crítica para la operación **ICETEX**, afectan la operación a mediano plazo, durante la misma jornada de trabajo. Ésta tipo de prioridad será definida por ICETEX
- **Baja:** Corresponde a la atención que se le presta a los equipos que por previa definición del ICETEX, no soportan ningún proceso crítico, o que presentan fallas que no afectan en gran manera su normal operación. Ésta definición será responsabilidad de ICETEX

#### Tipo de usuario:

Presidente, Secretaria General, Vicepresidentes, Directores, Asesores, Jefes de Área

Coordinadores de grupo, Profesionales especializados, Profesionales, Asistentes, técnicos.

- **Atención a Vip:** corresponde a la atención de los usuarios tipo: Presidente, Secretaria General, Vicepresidentes, Directores, Asesores de Presidencia y Jefes de Área

**Requerimientos:** corresponde a la atención que se prestará a usuarios dependiendo de las necesidades que eventualmente se presenten y dependan de otras áreas para su normal funcionamiento. Adicionalmente al mantenimiento correctivo / preventivo de hardware y software se encuentran las peticiones, que no considera el reporte de fallas, sino que,





**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

corresponde a un requerimiento de instalación de nuevas componentes de hardware o software, de traslado de equipos y otras actividades relacionadas con el contrato.

**8.4 Niveles de Escalamiento**

**Atención a incidencia primer nivel:** Está orientada a atender y registrar de forma inmediata los requerimientos de los usuarios. El soporte será entregado vía asistencia telefónica pudiendo ser apoyado por alguna herramienta de red y/o de manera presencial por personal técnico del contratista.

**Atención a Incidencia segundo nivel:** Si el problema no puede ser resuelto por el soporte de primer nivel, este pasará de forma automática para ser resultado por los ingenieros de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología del **ICETEX**.

**8.5 Tablas de ANS**

ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PERIODO	DESCUENTO
Índice de casos reabiertos por el mismo incidente o requerimiento.	casos reabiertos por el usuario asociadas a la misma incidencia	Sumatoria de todos los casos reabiertos / número de incidencias	< 8%	Mensual	Se aplicará un descuento de 0.6 del valor mensual definido en la forma de pago para el COMPONENTE FIJO según la FORMA DE PAGO pactada entre ICETEX y EL CONTRATISTA, por cada 1% por encima de la meta establecida, en el período determinado.
Incidencias resueltas en 1° nivel	Porcentaje de incidencias resueltas en primer nivel sobre el total de incidencias	Cantidad de incidencias resueltas en primer nivel / Cantidad total de incidencias	> 85 %	Mensual	Se aplicará un descuento de 0.6 del valor mensual definido en la forma de pago para el COMPONENTE FIJO según la FORMA DE PAGO pactada entre ICETEX y EL CONTRATISTA por cada 5% por debajo de la meta en el período



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PERIODO	DESCUENTO
					determinado.
Cierre de servicio con notificación al usuario.	Cada vez que un requerimiento sea cerrado se debe notificar al usuario final	Sumatoria de requerimientos cerrados y con notificación al usuario / Total de requerimientos cerrados	95%	Mensual	Se aplicará un descuento de 0.6 del valor mensual definido en la forma de pago para el COMPONENTE FIJO según la FORMA DE PAGO pactada entre ICETEX y EL CONTRATISTA por cada 1% por debajo de la meta en el período determinado.
Nivel de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento de incidencias y peticiones desde la fecha de creación hasta la fecha de solución.	Total solicitudes resueltas en los tiempos propuestos / Total solicitudes	97,5%	Mensual	Se aplicará un descuento de 0.6 del valor mensual definido en la forma de pago para el COMPONENTE FIJO según la FORMA DE PAGO pactada entre ICETEX y EL CONTRATISTA por cada 1% por debajo de la meta en el período determinado.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PERIODO	DESCUENTO
Nivel de consistencia del inventario.	Porcentaje de datos concordantes entre los activos reales en terreno y los registrados en las bases de datos de inventarios (como mínimo se deben incluir hostname de acuerdo con el estándar de nombres de ICETEX, IP, Placa, Serial, usuario, fecha última actualización de antivirus, fecha última actualización de parches de seguridad del sistema operativo, verificación de agente de gestión de inventarios).	Se define una muestra estadística con un error de muestreo del 5%, un nivel de confiabilidad del 95% y estratificada por hardware, software y grupos de activos representativos. Sobre esta muestra se calcula la Sumatoria de los registros concordantes en terreno	>= 98%	Mensual	Se aplicará un descuento de 0.6 del valor mensual definido en la forma de pago para el COMPONENTE FIJO según la FORMA DE PAGO pactada entre ICETEX y EL CONTRATISTA por cada 1 % de incumplimiento por debajo de los indicadores establecidos en la tabla como nivel mínimo de cumplimiento, en el período determinado.
Cumplimiento mantenimientos preventivos por equipo incluido en el contrato	Mantenimientos preventivos realizados a los equipos siguiendo cronograma acordado con El ICETEX	Mantenimientos preventivos realizados en el periodo / El inventario de máquinas existentes	100%	Por mantenimiento programado	Se aplicará un descuento de 0.6 del valor mensual definido en la forma de pago para el COMPONENTE FIJO según la FORMA DE PAGO pactada entre ICETEX y EL CONTRATISTA por debajo del indicador de cumplimiento establecido por



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PERIODO	DESCUENTO
					evento.
Entrega de informes de gestión incluyendo niveles de servicio	Informe de los niveles alcanzados para cada uno de los ANS pactados, comparado con las metas y la relación de cumplimiento e incumplimiento de las mismas	Contra el calendario se revisará que la entrega del informe no sea posterior al quinto día de cada mes.	5 primeros días hábiles de cada mes	Mensual	0.5 SMMLV por cada día de retraso.
Porcentaje de equipos controlados por la herramienta de gestión de inventarios de hardware y software	Corresponde al número de máquinas que están siendo monitoreadas a través del software de gestión.	Número de computadores monitoreados / el número de computadores conectados a la red institucional	95%	Mensual	Se aplicará un descuento de 0.6 del valor mensual definido en la forma de pago para el COMPONENTE FIJO según la FORMA DE PAGO pactada entre ICETEX y EL CONTRATISTA por cada PC que no se encuentre en la herramienta de monitoreo.
Porcentaje de casos críticos	Se trata de casos que por responsabilidad del CONTRATISTA continúen abiertos durante más de diez días hábiles.	Número de casos críticos/total de casos creados	99%	Mensual	Se aplicará un descuento de 0.6 del valor mensual definido en la forma de pago para el COMPONENTE FIJO según la FORMA DE PAGO pactada entre ICETEX y EL CONTRATISTA por cada 1% de incumplimiento.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

En los casos en que los ANS no se estén cumpliendo y la calidad del servicio sea baja, el ICETEX procede a pasar el informe a la respectiva aseguradora que ampare bajo la modalidad de "CALIDAD y CUMPLIMIENTO" los términos técnicos del contrato que se originen del presente documento.

**Tabla 1 Parámetros de Cobertura Mesa de Ayuda**

Descripción	Horario Básico	Horario Extendido
Horario respuesta en línea	Lunes a Viernes 8:00 Hs a 18:00Hs	En caso de ser necesario se planificará con el coordinador del contrato.

**Tabla 2 Tiempos máximos de solución de incidencias**

Descripción	Bogotá	Resto del país
VIP	1 horas	2 horas
Incidencias Prioridad Alta	2 Horas	6 Horas
Incidencias Prioridad Media	4 horas hábiles	8 horas
Incidencias prioridad baja	12 horas hábiles	16 horas hábiles
Requerimiento	12 horas hábiles	16 horas hábiles

Nota 1: Dentro de los tiempos definidos se incluye el tiempo de respuesta y el tiempo de solución. Para ciudades diferentes, siempre y cuando no se requiera traslado de equipos, en cuyo caso, se debe escalar inmediatamente para la gestión por parte de **ICETEX**. Los tiempos máximos de solución se medirán desde la fecha de creación hasta la fecha de cierre, sin embargo para los casos que fueron solucionados dentro del tiempo y se demoraron en el cierre por confirmación con el usuario, se tomará la fecha de solucionado.

## **9. PERSONAL**

### **9.1 Descripción de perfiles**

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

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

<b>ROL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PERFIL</b>	<b>DEDICACIÓN</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%
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%

El CONTRATISTA será el único responsable por la vinculación del personal, lo cual realizará en su propio nombre y por su cuenta y riesgo, sin que EL ICETEX adquiera responsabilidad alguna por dichos actos. Adicionalmente, aunque se recomienda que el coordinador registre y gestione casos, EL CONTRATISTA estará en libertad de organizar la mesa de ayuda buscando el mejor rendimiento del equipo de trabajo.

### **9.2. Cambios del Personal propuesto**

Cualquier modificación del equipo de trabajo será consultada formalmente a EL ICETEX quien se reserva el derecho de aprobarla. Se realizará con personal que tenga una experiencia equivalente o superior a los perfiles del personal originalmente propuesto.

Para sustituir a un miembro del equipo de trabajo del CONTRATISTA, se avisará formalmente a EL ICETEX con quince (15) días de anticipación, salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito. Se debe planear y ejecutar el empalme de los profesionales entrante y saliente con costo a cargo del CONTRATISTA.

La sustitución de personal sin la aprobación formal expresa de EL ICETEX dará lugar a una multa o apremio equivalente al cinco por ciento (5%) de la facturación del mes, de igual manera sucederá, si la rotación de personal es mayor a dos personas por semestre.

Cuando existan situaciones medicas entre otras, que impidan la asistencia de alguno de las personas asignadas a la mesa, se debe notificar al supervisor y será él quien decida si se requiere personal extra que cubra el faltante.

### **10. PLAN DE MATERIALIZACION**

El CONTRATISTA se compromete a materializar el contrato en un período menor a tres días (3) calendario a partir de la firmar el acta de inicio. En dicho plazo se realizarán las siguientes actividades:

- Recepción y conciliación de inventario.
- Revisión y recepción de toda la documentación por parte del ICETEX.
- Ajuste de herramientas informáticas requeridas para inicio de actividades.
- Definición de roles y asignación de recursos por sedes según criterios expuestos en el plan de trabajo.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

- Realización del plan de trabajo incluyendo cronograma de mantenimientos preventivos por sede.
- Capacitaciones:
  - Del personal del CONTRATISTA en las herramientas usadas por el mismo
  - Del CONTRATISTA a los funcionarios del ICETEX en los procedimientos acordados y uso de herramientas.
  - Del ICETEX a los técnicos del CONTRATISTA en las políticas de seguridad y de instalación de los programas, en la configuración de la plataforma base.
- Cualquier otra actividad o ajuste necesario para iniciar labor en el plazo aquí ofertado.

**ANEXO 1  
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO  
A NIVEL NACIONAL**

OFICINA	DIRECCION	SISTEMAS A CUBRIR EN SOPORTE PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO
Armenia	Calle 21 No.16-31 Of.204	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Barranquilla	Calle. 70 No. 53 74 Of 301-401	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Bogotá Principal	Cra 3 No 18-32	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Bucaramanga	Cra 19No.36-20 p4	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Cali	Av.1aNorte No.7N-37	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Cartagena	Edificio Banco América Latina P-9	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Cúcuta	Calle 9 No.0-136 Esquina	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Ibagué	Calle. 8 No 3-05	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Leticia	Carrera 11 No. 8-104 del Centro Comercial y Empresarial Oporto.	infraestructura LAN.
Manizales	Calle 23 No23-16	Infraestructura LAN.
Medellín	Calle. 49 No. 45 89	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Mocoa	Edificio de la Gobernación	infraestructura LAN.
Montería	Calle 31 No. 4-47 Piso 5	Infraestructura LAN.
Neiva	Cra.5ª No10-38. Local 2	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Pasto	Calle 18 No.24-29 P.3	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Pereira	Calle 19 No.8-34 P-4 Edificio Corporación F	Infraestructura LAN.
Popayán		Parque microinformático, infraestructura LAN.
Quibdó	Calle 24No.2-23 Of.209/210	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Riohacha	Calle 3ª No.6-14 Oficina 306	Infraestructura LAN.
Santa Martha	Cra.3ª No.14-16 Local 102	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Sincelejo	Calle. 23No.19-28 P.1 Bancolombia.	Infraestructura LAN.
Tunja	Calle 21 No 19-32 P2	Infraestructura LAN.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

Valledupar	Calle 16B No.12-96	Infraestructura LAN.
Villavicencio	Cra38 No30a 64. Of. 402.	Infraestructura LAN.
Yopal	Diag.15No-.15-70 Of.302 (3erPiso)	Infraestructura LAN.
San Andres	SECTOR POINT, AVENIDA PROVIDENCIA. (Contiguo al Centro de Especialistas Sanitas).	Infraestructura LAN.

De acuerdo con la tabla anterior, algunas oficinas **ICETEX** no tienen parque microinformático.

**ANEXO 2**

**INVENTARIO DE COMPUTADORES  
TOTAL COMPUTADORES POR MARCA INCLUYENDO DESKTOP Y PORTATILES (Mayo-3-2013)**

MARCA	TIPO		
Etiquetas de fila	DESKTOP	LAPTOP	Total general
DELL	1		1
HP	370	26	396
MAC	3	2	5
SONY VAIO		7	7
TOSHIBA		16	16
<b>Total general</b>	<b>374</b>	<b>51</b>	<b>425</b>

**TOTAL COMPUTADORES POR CIUDAD INCLUYENDO DESKTOP Y PORTATILES**

CIUDAD	MARCA	TIPO		TOTAL GENERAL
		DESKTOP	LAPTOP	
<b>ARMENIA</b>	HP	1		1
<b>BARRANQUILLA</b>	HP	6		6
<b>BOGOTA</b>	HP	283	26	309
	MAC	3		3





**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

	SONY VAIO		7	7
	TOSHIBA		15	15
<b>BUCARAMANGA</b>	HP	3		3
<b>CALI</b>	HP	7		7
	TOSHIBA		1	1
<b>CARTAGENA</b>	HP	3		3
<b>CUCUTA</b>	HPCOMPAQ	3		3
<b>IBAGUE</b>	HP	1		1
<b>MANIZALEZ</b>	DELL	1		1
<b>MEDELLIN</b>	HP	6		6
<b>NEIVA</b>	HP	2		2
<b>PASTO</b>	HP	2		2
<b>POPAYAN</b>	HP	2		2
<b>QUIBDO</b>	HP	1		1
<b>SANTA MARTA</b>	HP	1		1
<b>TUNJA</b>	HP	1		1
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>326</b>	<b>49</b>	<b>375</b>

**ANEXO 3**

**INVENTARIO DE IMPRESORAS Y ESCÁNERES  
IMPRESORAS EN LAS OFICINAS DE ICETEX A NIVEL NACIONAL**

CIUDAD	MARCA	TOTAL	OBS.
<b>BOGOTA</b>	EPSON	5	4
	HP	14	18
	KYOCERA	25	27
	PANASONIC	4	5
	ZEBRA	4	4
	BROTHER		1
<b>ARMENIA</b>	HP	1	O.K.
<b>BARRANQUILLA</b>	HP	1	O.K.
	TOSHIBA	1	O.K.
<b>CALI</b>	HP	1	

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

	ZEBRA		1
<b>CARTAGENA</b>	HP	1	O.K.
<b>PASTO</b>	KYOCERA	1	O.K.
	ZEBRA		1
<b>BUCARAMANGA</b>	KYOCERA	1	O.K.
	ZEBRA	1	O.K.
<b>CUCUTA</b>	HP	1	2
	ZEBRA	1	O.K.
<b>MEDELLIN</b>	HP	1	O.K.
	ZEBRA	1	O.K.
<b>IBAGUE</b>	HP	2	O.K.
	TOSHIBA		1
<b>NEIVA</b>	HP	1	O.K.
	ZEBRA	1	O.K.
<b>POPAYAN</b>	HP	1	O.K.
<b>QUIBDO</b>	HP	1	O.K.
	ZEBRA	1	O.K.
<b>SANTAMARTA</b>	HP	1	O.K.
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>72</b>	

**ESCÁNERES A NIVEL NACIONAL**

SCANNER				
CIUDAD	MARCA	MODELO	Total	OBS.
<b>BARRANQUILLA</b>	<b>KODAK</b>	<i>I1220</i>	<b>1</b>	<b>O.K.</b>
<b>BOGOTA</b>	<b>CANON</b>	<i>DR-5010C</i>	<b>1</b>	<b>O.K.</b>
	<b>FUJITSU</b>	<i>FI-6670</i>	<b>1</b>	<b>O.K.</b>
	<b>HP</b>	<i>SCANJET 7000 S2</i>		<b>1</b>
	<b>KODAK</b>	<i>I1220</i>	<b>12</b>	<b>12</b>
<b>BUCARAMANGA</b>	<b>KODAK</b>	<i>I1220</i>	<b>1</b>	<b>O.K.</b>



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

<b>CARTAGENA</b>	<b>KODAK</b>	<i>I1220</i>	<b>1</b>	<b>O.K.</b>
<b>CUCUTA</b>	<b>KODAK</b>	<i>I1220</i>	<b>1</b>	<b>O.K.</b>
<b>IBAGUE</b>	<b>KODAK</b>	<i>I1220</i>	<b>1</b>	<b>O.K.</b>
<b>NEIVA</b>	<b>KODAK</b>	<i>I1220</i>	<b>1</b>	<b>O.K.</b>
<b>QUIBDO</b>	<b>KODAK</b>	<i>I1220</i>	<b>1</b>	<b>O.K.</b>
<b>Total general</b>			<b>20</b>	

**Nota:** La variación en cuanto a equipos en producción pueden sufrir variaciones durante el transcurso del año, pero en ningún momento será por encima del 10% con INVENTARIO DE UPS A NIVEL NACIONAL, y deberá ser atendido sin problema. Este es un inventario base, el cual deberá ser actualizado y mantenido durante el plazo de ejecución del contrato todo el contrato.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**ANEXO 4 INVENTARIO DE UPS A NIVEL NACIONAL**

<b>PUNTO DE ATENCION</b>					
ARMENIA	CALLE 21 # 16 - 31 OF. 204	UPS 2 KVA	2	PEI	1
BOGOTA	CARRERA 3 # 18 - 32	UPS 20 KVA	20	ENERGEX	1
	CARRERA 3 # 18 - 32	UPS 80 KVA	80	ENERGEX	1
BARRANQUILLA	CALLE 70 # 53-74 OF. 301A PS. 3	UPS 5 KVA	5	PEI	1
CALI	CALLE 13 # 100 - 35 LC. 4	UPS 10 KVA	10	PEI	1
CARTAGENA	CARRERA 32 # 9 - 45 OF. 901 Y 902	UPS 4.5 KVA	4,5	PEI	1
IBAGUE	CALLE 8 # 3 - 03	UPS 4.5 KVA	4,5	PEI	1
LETICIA	Carrera 11 No. 8-104 del Centro Comercial y Empresarial Oporto.	-	-	-	0
MANIZALES	CALLE 23 # 23 - 16 PS. 6	UPS 4.5 KVA	4,5	PEI	1
MEDELLIN	CALLE 52 # 47-42 OF. 1002	UPS 6 KVA	6	CITO POWER	1
MOCOA	Edificio de la Gobernación	-	-	-	0
MONTERIA	CALLE 31 # 4 - 47 OF. 509-510	UPS 2 KVA	2	PEI	1
NEIVA	CARRERA 5A # 10 - 38 LC. 2A	UPS 4 KVA	4	PEI	1
PASTO	CALLE 18 # 24 - 29 OF. 302-303	UPS 12 KVA	12	PEI	1
PEREIRA	CALLE 19 # 8 - 02/30 OF. 401 - 402	UPS 4.5 KVA	4,5	PEI	1
POPAYAN	CALLE 4 # 1 - 15	UPS 4.5 KVA	4,5	PEI	1
QUIBDO	CARRERA 2A # 24 - 14 OF. 209 Y 210	UPS 2 KVA	2	CDP	2
	CARRERA 2A # 24 - 14 OF. 209 Y 211	UPS 2 KVA	2	PEI	
SANTA MARTA	CARRERA 3A # 14 - 16 LC. 102	UPS 3 KVA	3	LIEBERT	1
SINCELEJO	CALLE 23 # 19 - 28 LC. 3	UPS 2 KVA	2	PEI	1



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

TUNJA	CALLE 21 # 19 - 32 OF. 301	UPS 2 KVA	2	ENERGEX	2
	CALLE 21 # 19 - 32 OF. 301	UPS 5 KVA	5	PEI	
VALLEDUPAR	CALLE 16B # 12 - 96 OF. 203	UPS 3 KVA	3	PEI	1
YOPAL	DIAGONAL 15 # 15 - 70 OF. 302	UPS 5 KVA	5	ENERGEX	1
	DIAGONAL 15 # 15 - 70 OF. 302	UPS 900 VA	1	POWER BACK	2
	DIAGONAL 15 # 15 - 70 OF. 302	UPS 900 VA	1	POWER BACK	

**ANEXO 5**

**INVENTARIO DE SOFTWARE**

SISTEMAS OPERATIVOS							OFFICE		
McAfee	MAC	XP	VISTA	WIN 7	WIN 7 ENTERPRISE	Server 2008/2013	2003	2007	2010
374	5	22	12	200	50	12	2	111	241

OTROS			
PUTTY	PROJECT	VISIO	APOTEOSYS
138	52	50	92

**Nota:** El proponente debe calcular dentro de sus costos un crecimiento cercano al 10% por cada ciudad. La propuesta no debe limitarse a la instalación y mantenimiento de este software. Todo aplicativo que deba ser instalado y dar soporte de primer nivel a los usuarios deberá ser realizado por el CONTRATISTA.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**ANEXO 6**

**DESCRIPTIVO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

1. Objetivo

Atender y gestionar los casos de soporte reportados mediante llamada telefónica, vía correo electrónico o presencialmente por los usuarios de ICETEX.

2. Alcance

Inicia con la solicitud de soporte por parte del funcionario y finaliza con el cierre del caso y calificación de la calidad del servicio prestado.

3. Definiciones.

Aplicativos: Sistemas de información utilizados para la operación y apoyo de la entidad, pueden ser in house (Propietario), o adquirido a un proveedor externo.

Soporte Técnico: Contratistas que dependen del grupo de infraestructura, encargados de dar el soporte a usuarios finales de los problemas que se presenten en los equipos de cómputo.

Mesa de ayuda: Contratistas que dependen del grupo de infraestructura, encargados de generar el número de caso, registrar la descripción del soporte y hacer seguimiento hasta el cierre de caso.

Usuario ICETEX: Usuario de la red de la red de datos de ICETEX, que tiene a cargo equipos de cómputo y roles y perfiles de las diferentes aplicaciones que tiene en producción la entidad.

Componente tecnológico: Elemento de la plataforma tecnológica del ICETEX, donde se soporta la operación normal del Instituto, entre otros son:

- Servidores.
- Computadores personales.
- Impresoras.
- Scanner.
- Bases de datos (Oracle)
- Correo Electrónico (Microsoft Exchange)
- Internet/Intranet: Firewall, Proxy.
- Sistemas de información, aplicativos y demás que estén en producción en el ICETEX.
- Elementos activos en red: Switches, enrutadores.
- Help Desk: software de apoyo para las labores de atención a usuarios de soporte técnico.

Modelo de seguridad Informática: Conjunto de políticas, Normas, procedimientos y Estándares que buscan garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información del **ICETEX**.

## **PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

Técnico de soporte en sitio: Contratista de perfil técnico que labora con una firma contratista y asignado para atender servicio de soporte informático en el lugar donde se encuentran ubicados los componentes tecnológicos que requieren actividad presencial.

#### 4. Condiciones Generales

Los únicos que pueden reportar errores al personal de mesa de ayuda son los funcionarios de ICETEX, se debe validar que el funcionario se encuentra activo en la planta de personal o contratista.

El personal de mesa de ayuda y soporte técnico, hace parte del área de infraestructura.

- 5. Descripción
- 5.1 Diagrama de flujo.  
Ver Anexo
- 5.2 Actividades

Usuario Funcional (Funcionarios ICETEX)

- 5.2.1 Reporta error y/o Solicitud de servicio (Telefónico, e-mail ó presencial).

Grupo de soporte (Mesa de Ayuda)

- 5.2.2 Recibe solicitud, Genera número caso y asigna técnico que realizara soporte.
- 5.2.3 Registra la información básica de soporte en la base de datos (Help Desk).

Grupo de soporte (Grupo Técnico)

- 5.2.4 Realiza el diagnostico de tipo de soporte.
- 5.2.5 De acuerdo con el diagnostico, si se refiere a un soporte de segundo nivel se pasa al grupo de infraestructura.
- 5.2.6 Si no es de escalamiento resuelve el soporte de primer nivel y reporta al técnico del grupo de infraestructura, para el correspondiente seguimiento.

Grupo de Infraestructura. (Técnico Administrativo ICETEX)

- 5.2.7 Realiza la recepción del caso e inicia escalamiento.
- 5.2.8 Si es un caso relacionado con soporte sobre aplicaciones propias de ICETEX lo envía al Grupo de Sistemas de información Se ejecuta el paso número 5.2.14.
- 5.2.9 Si son labores del área de infraestructura se llevan a cabo las siguientes actividades:
- 5.2.10 Si es un caso de Gestión de garantías sobre el hardware; el técnico realiza el trámite con el proveedor del equipo o busca la parte en el stock de partes con que cuenta el área de infraestructura; si se requiere la adquisición de la parte se hace el trámite con el área de recursos físicos mediante solicitud por correo electrónico.
- 5.2.11 El técnico del grupo de infraestructura informa y entrega al grupo de soporte la parte o el equipo a reparar.
- 5.2.12 Si es un soporte referente a Administración de accesos o actividades de administración de servidores; los ingenieros de infraestructuras ejecutan soporte.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

---

5.2.13 El técnico del grupo de infraestructura, evalúa si el soporte se cumplió a satisfacción del usuario, si es así informa a la mesa de ayuda para que cierre el caso punto 5.2.16; en caso contrario se remite al paso numero 5.2.3.

Grupo de Sistemas de Información.

5.2.14 Ejecuta el procedimiento Emergencias de Software (A7-1-02).

5.2.15 Verifica la solución e informa al técnico del grupo de infraestructura.

Grupo de soporte (Mesa de Ayuda)

5.2.16 Realiza el cierre de caso en la base de datos

Usuario Funcional (Funcionarios ICETEX)

5.2.17 Califica y registra calidad del servicio.

PLIEGO DE CONDICIONES LISTA CORTA No. 01-2014

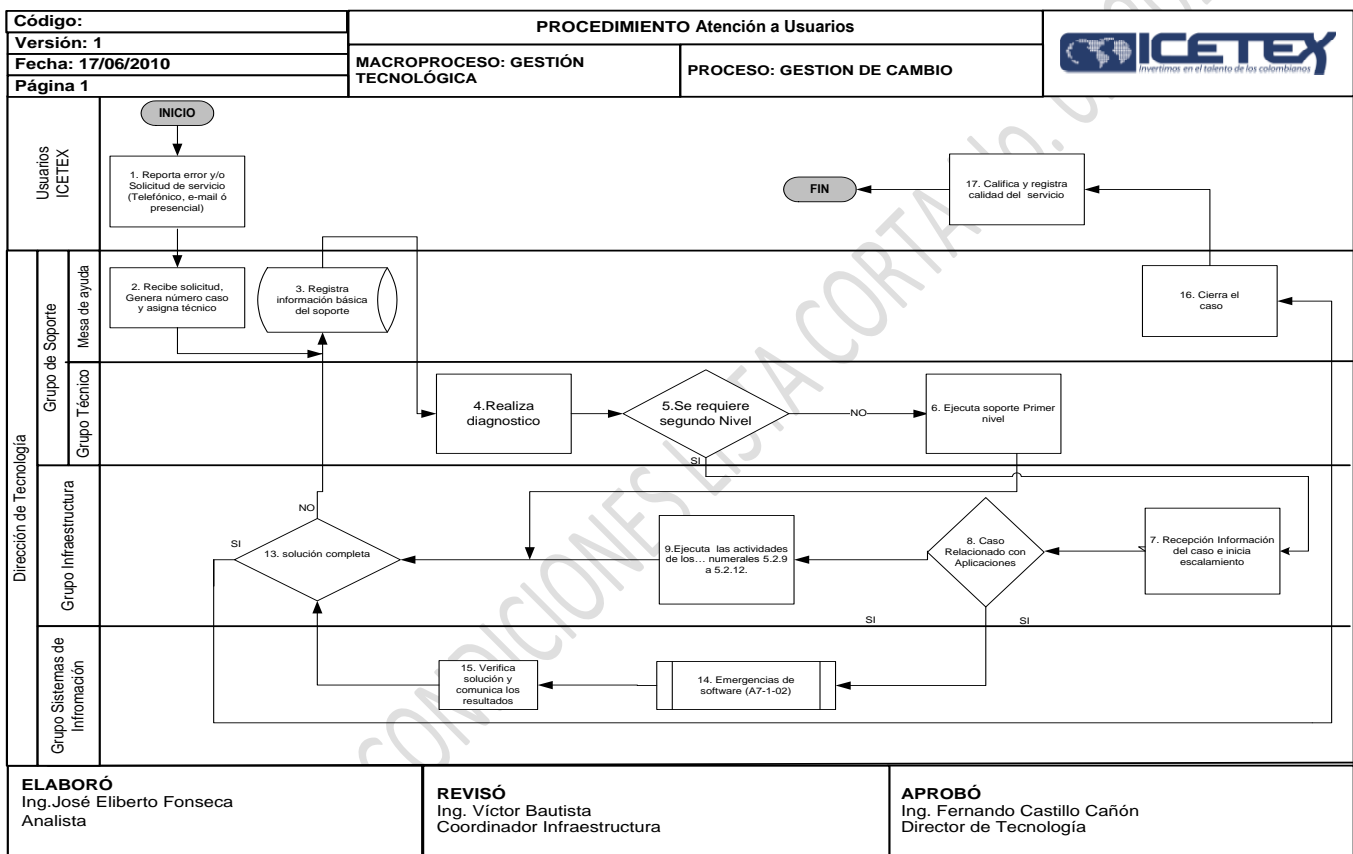




**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**ANEXO 7**

**DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIO**



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**7. GARANTÍA**

Una vez sea suscrito el contrato de servicios el CONTRATISTA se obliga a constituir una garantía expedida en "**A FAVOR DE ENTIDADES PÚBLICAS**" 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, la cual deberá entregarla dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del contrato.

Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos:

- A) CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar las obligaciones surgidas del contrato de servicios a suscribirse, por una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la misma, con una vigencia que cubra el plazo del contrato de servicios y cuatro (4) meses más.
- B) CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio, por una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato de servicios, con una vigencia que cubra el plazo de la misma y cuatro (4) meses más.
- C) PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** Deberá garantizar el cumplimiento del pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal utilizado para prestar el servicio, por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la orden de servicios, con una vigencia igual al plazo de la misma y tres (3) años más.

**8. CONDCIONES DE ENTREGA DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO**

El servicio será prestado presencialmente en todas las oficinas de ICETEX tal como se describe en el numeral 6 "**ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA**".

**8.1 ENTREGABLES**

- ✓ 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.

Dado en Bogotá D. C., el día

**ORIGINAL FIRMADO**

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

	Nombre Funcionario	Cargo	Firma	fecha
Proyecto	Claudia Maria Segura Tocora	Abogada Especializada Grado 03- Grupo contratos		12-02-2014
Revisó// Aprobó	Ingrid Marcela Garavito Urrea	Coordinadora de Contratos		14-02-2014





**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

7. Que nuestra **Propuesta** básica cumple con todos y cada uno de los requerimientos y condiciones establecidos en los documentos de la Invitación por Lista Corta No. 01 de 2014, sin incluir excepción o condicionamiento alguno para la **Adjudicación**.
8. Que no existe ninguna falsedad en nuestra **Propuesta** y que asumimos total responsabilidad frente al **ICETEX** cuando los datos suministrados sean falsos o contrarios a la realidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Penal y demás normas concordantes.
9. Que la información suministrada con nuestra **Propuesta** no fija condiciones artificialmente bajas con el propósito de obtener la **Adjudicación del Contrato**.
10. Que con la presentación de la propuesta nos comprometemos a cumplir **TODOS** los requerimientos descritos en los pliegos de condiciones.
11. Que con la presentación de la propuesta nos comprometemos a cumplir con todas y cada una de las especificaciones técnicas del servicio descritas en el numeral 6 del pliego de condiciones.
12. Que aceptamos y autorizamos al **ICETEX** para que verifique la información aportada con nuestra **Propuesta**.
13. En la eventualidad de que nos sea adjudicado el **Contrato**, nos obligamos incondicional y solidariamente a:
  - (i) Firmar y ejecutar el **Contrato**, en los términos y condiciones previstos en el **Pliego de Condiciones** de la Invitación por Lista Corta No. 001 de 2014, en la minuta del **Contrato** y en sus **Anexos**.
  - (ii) Cumplir dentro de los plazos fijados en el **Pliego de Condiciones** y en la minuta del **Contrato** todos los trámites necesarios para la firma, legalización y ejecución del **Contrato**.
14. Que de acuerdo con lo establecido en el **Pliego de Condiciones**, adjunto se presenta la totalidad de la documentación solicitada en el mismo.
13. Que a solicitud del **ICETEX** me (nos) obligo (amos) a suministrar cualquier información necesaria para la correcta evaluación de esta **Propuesta**.
14. Que la presente **Propuesta** consta de \_\_\_\_\_ (\_\_\_) folios debidamente numerados.
16. Bajo la gravedad del juramento manifiesto (manifestamos) que:
  - (i) No me(nos) encuentro(encontramos) ni personal ni corporativamente, incurso(s) en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, en el numeral 4 del artículo 38 de la Ley 734 de 2002, art. 1, 2 y 90 de la Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones legales vigentes y no me(nos) encuentro(encontramos) en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar;
  - (ii) No me(nos) encuentro(encontramos) incurso(s) en ninguna causal de disolución y/o liquidación y que no me(nos) encuentro(encontramos) adelantando un proceso de liquidación obligatoria o concordato;
  - (iii) No me (nos) encuentro (encontramos) en proceso de reestructuración según lo previsto en la Ley 1116 de 2006<sup>4</sup>.
  - (iv) No me(nos) encuentro(encontramos) reportado(s) en el Boletín de Responsables Fiscales vigente, publicado por la Contraloría General de la República, de acuerdo con lo previsto en el numeral 4 del artículo 38 de la Ley 734 de 2002, en concordancia con el artículo 60 de la Ley 610 de 2000;
  - (v) He (hemos) cumplido con mi (nuestras) obligaciones de aporte con los sub-sistemas de seguridad social en salud, riesgos laborales y pensiones, así como mi (nuestras) obligaciones de aporte a las Cajas de Compensación Familiar, al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

<sup>4</sup>Indicar lo siguiente en caso de que un integrante del **Proponente** plural se encuentre en proceso de reorganización, según lo previsto en la Ley 1116 de 2006: \_\_\_\_\_, quien forma parte de **Proponente plural** \_\_\_\_\_, con una participación del \_\_\_ por ciento (\_\_\_%) en el mismo, se encuentra en proceso de reorganización.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

La información relativa al **Proponente** que podrá ser utilizada por el **ICETEX** para todos los efectos de la presente Invitación por Lista Corta No. 01 de 2014 y del **Contrato** es la siguiente:

Nombre del **Proponente**: \_\_\_\_\_  
NIT del **Proponente**: \_\_\_\_\_ Régimen: \_\_\_\_\_<sup>5</sup>  
Representante legal del **Proponente**: \_\_\_\_\_  
Documento de identidad del representante legal del **Proponente**: \_\_\_\_\_  
Dirección del **Proponente**: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_  
Teléfono del **Proponente**: \_\_\_\_\_  
Fax del **Proponente**: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico del **Proponente**: \_\_\_\_\_

Atentamente,

Nombre de cada uno de los integrantes del **Proponente** plural  
\_\_\_\_\_

Nombre y firma del representante legal o apoderado del **Proponente**

Nombre del **Proponente** \_\_\_\_\_

Nombre y firma del representante legal o apoderado del **Proponente**

<sup>5</sup>Indicar el régimen al que pertenece el **Proponente**: autoretenedor, gran contribuyente, régimen común, régimen simplificado, actividad económica.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**9.2. MODELO CONFORMACIÓN CONSORCIO**

Por medio del presente escrito hacemos constar que hemos constituido el CONSORCIO \_\_\_\_\_ para participar en la Invitación por Lista Corta No. 01 de 2014 que tiene por objeto seleccionar propuesta para XXXXXXXX.

**Integrantes del consorcio:**

1. Nombre: \_\_\_\_\_  
C.C. o NIT: \_\_\_\_\_

2. Nombre: \_\_\_\_\_  
C.C. o NIT: \_\_\_\_\_

Aportes: Porcentaje (%) con el que participa cada integrante: \_\_\_\_\_

Duración: Por el plazo del contrato y un (1) año más.

Compromiso: Al conformar el consorcio para participar en la Invitación por Lista Corta No. 01 de 2014, sus integrantes se comprometen a:

1. Participar en la presentación conjunta de la propuesta, así como a suscribir el contrato.
2. Responder en forma solidaria e ilimitada por el cumplimiento total de la propuesta y de las obligaciones que se originen del contrato suscrito con el ICETEX.
3. Responder en forma solidaria por todas las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en desarrollo de la propuesta y del contrato.
4. No ceder su participación en el consorcio a otro integrante del mismo.
5. No ceder su participación en el consorcio a terceros sin la autorización previa de EL ICETEX.
6. No revocar el consorcio durante el tiempo de duración del contrato y un año más.

**ORGANIZACIÓN INTERNA DEL CONSORCIO:** Para la organización del Consorcio, hemos designado como Representante Legal a \_\_\_\_\_, quien tendrá las siguientes facultades:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Para constancia se firma el presente documento en \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**NOMBRES Y FIRMAS:** \_\_\_\_\_

*NOTA: El presente anexo constituye sólo un modelo, su contenido podrá ser variado por los PROPONENTES.*



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**9.3. MODELO CONFORMACIÓN UNIÓN TEMPORAL**

Por medio del presente escrito hacemos constar que hemos constituido la UNIÓN TEMPORAL \_\_\_\_\_, para participar en la Invitación por Lista Corta No. 01 de 2014, que tiene por objeto seleccionar propuesta para XXXXXXXX

Integrantes de la Unión Temporal:

1. Nombre: \_\_\_\_\_  
C.C. o NIT: \_\_\_\_\_

2. Nombre: \_\_\_\_\_  
C.C. o NIT: \_\_\_\_\_

Aportes: Porcentaje (%) con el que participa cada integrante: \_\_\_\_\_

Duración: Por el plazo del contrato y un (1) año más.

Compromiso: Al conformar la unión temporal para participar en la Invitación por Lista Corta No. 001 de 2014, sus integrantes se comprometen a:

1. Participar en la presentación conjunta de la propuesta, así como a suscribir el contrato.
2. Responder en forma solidaria e ilimitada por el cumplimiento total de la propuesta y de las obligaciones que se originen del contrato suscrito con el ICETEX.
3. Responder ante las sanciones por incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal.
4. No ceder su participación en la unión temporal a otro integrante de la misma.
5. No ceder su participación en la unión temporal a terceros sin la autorización previa de EL ICETEX.
6. No revocar la unión temporal durante el tiempo de duración del contrato y un año más.

**ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA UNIÓN TEMPORAL:** Para la organización de la Unión Temporal hemos designado como Representante Legal a \_\_\_\_\_, quien tendrá las siguientes facultades:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Para constancia se firma el presente documento en \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**NOMBRES Y FIRMAS:** \_\_\_\_\_

*NOTA: El presente anexo constituye sólo un modelo. Su contenido podrá ser variado por los PROPONENTES.*

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**9.4. MODELO CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 50 LEY 789 DE 2002  
Y LEY 828 DE 2003**

Yo \_\_\_\_\_, identificado con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_, en mi calidad de \_\_\_\_\_ de<sup>6</sup> la empresa \_\_\_\_\_ con NIT No. \_\_\_\_\_, bajo la gravedad del juramento manifiesto que la empresa \_\_\_\_\_ ha cumplido durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de expedición de la presente certificación, con los pagos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales y con los aportes parafiscales correspondientes a todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, por lo que declaro que se encuentra a PAZ Y SALVO con las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, los Fondos de Pensiones, las Administradoras de Riesgos Laborales -ARL-, las Caja de Compensación Familiar, el ICBF y el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-.

\_\_\_\_\_  
Firma

Identificación No. \_\_\_\_\_

En calidad de: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_

*NOTA: El presente anexo constituye sólo un modelo. Su contenido podrá ser ajustado por los PROPONENTES.*



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**9.5. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA**

**RELACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE**

(Debe ser soportado con las certificaciones)

PROPONENTE						
FECHA:						
CONTRATOS CON LOS CUALES ACREDITA EXPERIENCIA		FECHA INICIACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBJETO	CUMPLIMIENTO	MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN
CONTRATANTE	VALOR					
<b>TOTAL</b>						

EN EL CASO DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS EN UNIÓN TEMPORAL O CONSORCIO, SE DEBERÁ INDICAR LA PARTICIPACIÓN DE LA FIRMA EN PORCENTAJE (%) **ANEXAR CERTIFICACIONES EN ORIGINAL O FOTOCOPIA.**

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
 Firma del Representante Legal del proponente

C.C. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos del representante legal del proponente.

Cada una de las certificaciones presentadas por el proponente, deben venir en papelería de la entidad contratante, no se acepta papelería sin el logo y datos de la compañía, a menos que la Entidad Certifique que no expide certificaciones en papelería con logo. La falta de firma de dicha certificación será causal de no evaluación, es decir no se le otorgará puntaje.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA****9.6. RESUMEN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS (1) (A 31 DE DICIEMBRE DE 2012\_)**Razón Social del proponente o del integrante del Consorcio o Unión Temporal  
\_\_\_\_\_

(Pesos Colombianos)

ACTIVO CORRIENTE	\$ _____
ACTIVO LARGO PLAZO	\$ _____
<b>ACTIVO TOTAL</b>	<b>\$ _____</b>
PASIVO CORRIENTE	\$ _____
PASIVO LARGO PLAZO	\$ _____
<b>PASIVO TOTAL</b>	<b>\$ _____</b>
PATRIMONIO	\$ _____

Los valores deben indicarse en moneda legal colombiana.

REPRESENTANTE LEGAL (Nombre y firma)

C. C. No. \_\_\_\_\_

CONTADOR PUBLICO (Nombre y firma)

C. C. No. \_\_\_\_\_

REVISOR FISCAL O CONTADOR PÚBLICO (Nombre y firma)

T. P. No. \_\_\_\_\_

Los suscritos firmantes hacemos constar que los datos consignados en el presente formulario son verídicos y nos sometemos a lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 222 de 1995. Firmamos bajo la gravedad de juramento.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**9.7. RESUMEN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS (2) (A 31 DE DICIEMBRE DE 2012\_)**

Razón Social del proponente o del integrante del Consorcio o Unión Temporal

\_\_\_\_\_

(Pesos Colombianos)

INGRESOS OPERACIONALES \$ \_\_\_\_\_

COSTOS OPERACIONALES \$ \_\_\_\_\_

**UTILIDAD BRUTA OPERACIONAL** \$ \_\_\_\_\_

GASTOS OPERACIONALES \$ \_\_\_\_\_

**UTILIDAD OPERACIONAL** \$ \_\_\_\_\_

INGRESOS NO OPERACIONALES \$ \_\_\_\_\_

GASTOS NO OPERACIONALES \$ \_\_\_\_\_

**UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS** \$ \_\_\_\_\_

PROVISIONES PARA IMPUESTOS \$ \_\_\_\_\_

**UTILIDAD NETA** \$ \_\_\_\_\_

Los valores deben indicarse en moneda legal colombiana.

REPRESENTANTE LEGAL (Nombre y firma)

C. C. No. \_\_\_\_\_

CONTADOR PÚBLICO (Nombre y firma)

C. C. No. \_\_\_\_\_

REVISOR FISCAL O CONTADOR PÚBLICO (Nombre y firma)

T. P. No. \_\_\_\_\_

Los suscritos firmantes hacemos constar que los datos consignados en el presente formulario son verídicos y nos sometemos a lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 222 de 1995. Firmamos bajo la gravedad de juramento.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**ANEXO No. 9.8 PROPUESTA ECONÓMICA**

<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.	
Servicio de Mantenimiento de 23 UPS Regionales (2 Veces al Año)	
<i>SUB TOTAL ANUAL</i>	
Bolsa de repuestos	\$40.000.000,00
<b>SUBTOTALES</b>	
<b>VALOR TOTAL</b>	

Dentro de la propuesta económica además de lo anterior, se entienden calculados e incluidos por el Proponente, todos los costos directos e indirectos, impuestos, tasas y demás, que se generen con ocasión de la suscripción, legalización, ejecución y liquidación del contrato que se suscriba, en caso de resultar adjudicatario.

---

**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL**

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**9.9 CERTIFICACIÓN APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (LEY 816/2003)**

MARQUE CON X SEGÚN SU PROPUESTA

ORIGEN PRINCIPAL DE LOS SERVICIOS Y BIENES PROPUESTOS	NACIONAL (*)	
	IMPORTADO	

♦ **DILIGENCIAR EL SIGUIENTE CUADRO ÚNICAMENTE SI LA OFERTA CORRESPONDE A BIENES DE ORIGEN EXTRANJERO:**

SERVICIOS - PERSONAL - INSUMOS,	Componente Nacional (%)	Componente Extranjero (%)

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL**



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA****Anexo 9.10****PROYECTO DE MINUTA DEL CONTRATO**

Entre los suscritos, **NELSON DARIO MEJÍA FAJARDO**, identificado con la cédula de ciudadanía N° 79.344.983 de Bogotá, quien en su calidad de Vicepresidente de Operaciones y Tecnología nombrado mediante Resolución N° 0554 del 17 de julio de 2013, posesionado mediante Acta N° 29 del 1° de agosto de 2013, delegado para contratar, según el numeral 2 del artículo 5° de la Resolución N°1071 del 26 de noviembre de 2013, quien actúa en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ -ICETEX- NIT. 899.999.035- 7**, Entidad Financiera de naturaleza especial, creada mediante el Decreto-Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley 3155 de 1968 y transformada por la Ley 1002 de diciembre 30 de 2005, reestructurada por el Decreto N° 380 de 2007, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, y quien para efectos del presente documento se denominará **EL ICETEX**, por una parte, y por la otra, \_\_\_\_\_, identificado con cédula de ciudadanía N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, D.C., quien actúa como representante Legal y Gerente General de la sociedad \_\_\_\_\_, sociedad constituida mediante Escritura Pública N° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, ante la Notaría \_\_\_\_\_ del círculo notarial de \_\_\_\_\_, inscrita el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, bajo el número \_\_\_\_\_ del Libro \_\_\_\_\_, como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, de fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, identificada con NIT. \_\_\_\_\_ y quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios, previo las siguientes consideraciones: **1.** Que **EL ICETEX** se transformó mediante la Ley 1002 de 2005, en entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional. **2.** Que el **ICETEX** requiere satisfacer las necesidades de los servicios de impresión, fotocopiado, fax, escáner y fotocopiado para sus diferentes dependencias de la Dirección General en Bogotá. **3.** 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**. **4.** De conformidad con lo establecido en el Acuerdo 030 del 17 de septiembre de 2013, mediante el cual se adopta el nuevo Manual de Contratación del **ICETEX**, una vez analizada la necesidad del Instituto, es conveniente y oportuno adelantar la contratación del mencionado servicio, de acuerdo a las condiciones descritas a continuación. Con base en las anteriores consideraciones, se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios de outsourcing, el cual se registrará por la Constitución Política, especialmente por lo consagrado en sus artículos 209 y 267, el Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013, las normas civiles y comerciales vigentes y concordantes en Colombia, y en especial por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO:** Contrato de prestación de servicios de soporte técnico preventivo y correctivo a la base instalada de microinformática (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escaneres ups y elementos de redes LAN propiedad del **ICETEX** a nivel nacional- **OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA**". **CLÁUSULA SEGUNDA – PLAZO:** El plazo del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2014, contado a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del mismo. **CLÁUSULA TERCERA - VALOR:** El valor del presente contrato asciende a la suma de hasta, **TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS PESOS**



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**MONEDA CORRIENTE (\$388.600.000,00)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA). **CLÁUSULA CUARTA - FORMA DE PAGO:** **EL ICETEX** pagará el valor del presente contrato, mediante pagos mensuales vencidos, una vez recibido el servicio a completa satisfacción por parte del supervisor designado por el **ICETEX**, previa presentación de la factura, la certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el Supervisor y/o interventor del contrato, y de la certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal (según sea el caso) 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 **ICETEX** N° 030 del 17 de septiembre de 2013. Adicionalmente se pagará de la siguiente forma: **1. COMPONENTE FIJO: EL ICETEX** cancelará mensualmente un valor aproximado de \_\_\_\_\_, a completa satisfacción por parte del supervisor asignado 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). **2. 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 \$40.000.000,00 durante la vigencia del contrato. Este valor se suma al componente fijo mensual. Los pagos del presente contrato, se harán mediante transferencia electrónica a la cuenta que **EL CONTRATISTA** indique por escrito al **ICETEX**. **CLÁUSULA QUINTA – SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** Los recursos para la presente contratación están disponibles en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP EF – 2014-0170, rubro G-311-002-004-005-003 “Mantenimiento de Software” de fecha 11 de febrero de 2014, por valor de **TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$388.600.000,00)**, expedido por el Coordinador Grupo de Presupuesto de la Vicepresidencia Financiera del **ICETEX**. **CLÁUSULA SEXTA ESPECIFICACIONES.** El **CONTRATISTA** debe garantizar que los servicios a prestar cumplan con las siguientes características técnicas mínimas: **1.** Conocer y cumplir con el objeto del presente contrato de conformidad con lo señalado en el estudio previo, el anexo **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO SOLICITADO** y la Minuta Técnica: **PROYECTO OUTSOURCING MESA DE AYUDA**, al **Anexo 1**. Oficinas de atención al usuario a nivel nacional. **Anexo 2.** Inventario de Computadores y total computadores por ciudades incluyendo desktop y portátiles, **Anexo 3.** Inventario de impresoras y escáneres y escáneres a nivel central. **Anexo 4** Inventarios de UPS a nivel nacional, **Anexo 5.** Inventario de software. **Anexo 6** Descripción procedimiento de atención al usuario. **Anexo 7** Diagrama de flujo procedimiento atención al usuario, así como las contenidas en la propuesta, en los apartes aceptados por **EL ICETEX**, los cuales hacen parte integral del presente contrato, para realizar su ejecución con eficiencia y eficacia. **2.** Prestar el servicio en las 26 oficinas a nivel nacional del **ICETEX**, siendo presencial para la sede administrativa de Bogotá y por requerimiento para las demás oficinas. **3.** Responder por la calidad de los servicios prestados a nivel nacional, de acuerdo a la tabla de las sedes y los sistemas a cubrir por cada una. **4.** Proporcionar el recurso humano propuesto para Coordinador Operativo, Personal en terreno y Agente de Mesa de Ayuda, con el perfil, dedicación y disponibilidad requerida por **EL ICETEX**, de acuerdo a las Especificaciones Técnica. **5.** Suscribir oportunamente junto con el supervisor del contrato, el acta de liquidación del contrato. **6.** Mantener vigentes las garantías exigidas por el tiempo pactado en el contrato, así como de las modificaciones que se presenten durante la ejecución del mismo. **7.** Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae. **8.** Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago. **9.** Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor del contrato. **10.** Las demás inherentes al objeto y la naturaleza del contrato.



## PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA

**CLÁUSULA SÉPTIMA – ENTREGABLES:** El **CONTRATISTA** deberá presentar los entregables señalados en la ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA, entrega de informes, y adicional a estos, **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con los siguientes aspectos: **A)** Actas mensuales de seguimiento del contrato. **B)** Plan de trabajo acordado con la Dirección de Tecnología **C)** Informes de labores por cada mes con indicadores de soportes prestados, tiempos de repuestas, áreas y usuarios atendidos. **D)** Informe de casos escalados y tiempo de respuesta en el trámite. **E)** Informe detallado de la realización de los mantenimientos preventivos de acuerdo con los cronogramas aprobados por el supervisor del contrato. **F)** Informe de las estaciones de trabajo en producción en el **ICETEX**, Dirección General. **CLÁUSULA OCTAVA – OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) DEL CONTRATISTA:** 1. Cumplir con el objeto contractual y su alcance dentro del plazo establecido para la ejecución del contrato. 2. Suministrar al **ICETEX** el personal en sitio en horario de 8:00 a 6:00 p.m., con disponibilidad los fines de semana, en caso de ser requerido 3. Cumplir con las condiciones de entrega y del servicio solicitado. 4. Presentar mensualmente la facturación correspondiente al valor de los Servicios efectivamente prestados en el mes inmediatamente anterior, con los soportes requeridos por el **ICETEX**. 5. Prestar el servicio en las 26 oficinas a nivel nacional del **ICETEX**, siendo presencial para la sede administrativa de Bogotá y por requerimiento para las demás oficinas. 6. Responder por la calidad de los servicios prestados a nivel nacional, de acuerdo con la tabla de las sedes y los sistemas a cubrir por cada una. 7. Proporcionar el recurso humano propuesto para Coordinador Operativo, Personal en terreno y Agente de Mesa de Ayuda, con el perfil, dedicación y disponibilidad requerida por **EL ICETEX**, de acuerdo con las Especificaciones Técnica. 8. Cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el numeral cinco del pliego. 9. Entregar las Actas de seguimiento del contrato. 10. Entregar Un plan de trabajo acordado con la Dirección de Tecnología. 11. Entregar los Informes de labores soportes prestados, tiempos de repuestas, áreas y usuarios atendidos. 12. Entregar los Informe de casos escalados y tiempo de respuesta en el trámite. 13. Informe de las Estaciones de Trabajo en producción en **ICETEX** Dirección General. **B) DEL ICETEX:** 1. Suministrar al **CONTRATISTA** la información necesaria para el cumplimiento del objeto contractual. 2. Pagar el valor del contrato en la forma y oportunidad pactada. 3. Ejercer la supervisión y/o interventoría del contrato para efectos de lograr la correcta ejecución del mismo. **CLÁUSULA NOVENA – CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA MARCA ICETEX:** **EL CONTRATISTA**, sus empleados o dependientes, se comprometen con **EL ICETEX** a guardar absoluta reserva de la información institucional que conozca con ocasión del presente contrato, así como a tomar las medidas necesarias a fin de evitar los riesgos de pérdida, destrucción, alteración y uso no autorizado o fraudulento de la misma. Para este efecto **EL CONTRATISTA**, sus empleados o dependientes se obligan a no disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por **EL ICETEX**. En caso de incumplimiento de esta obligación, **EL CONTRATISTA** responderá por los eventuales perjuicios que se causen al **ICETEX**. En todo caso, la información solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del objeto contratado. Igualmente, teniendo en cuenta que la marca **ICETEX** se encuentra debidamente registrada, **EL CONTRATISTA**, sus empleados o dependientes, no podrán hacer uso de ella sin que medie autorización previa y expresa por parte del **ICETEX**. **CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTÍA:** **EL CONTRATISTA** constituirá una garantía expedida en "**FORMATO PARA ENTIDADES PÚBLICAS**" 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, la cual deberá entregarla dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del presente contrato, 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 al **CONTRATISTA**, de conformidad con lo señalado en el Manual de Contratación del **ICETEX**. Dicha garantía deberá





**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

amparar los siguientes riesgos: **A) CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato por el veinte (20%) por ciento del valor del mismo, cuya vigencia sea el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más. **B) CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio de los perjuicios imputables al contratista garantizado los cuales surgen con posterioridad a la terminación del contrato y que se deriven de la mala calidad en el servicio, por una suma equivalente al veinte (20%) por ciento del valor del contrato, cuya vigencia sea el plazo de ejecución del contrato y cuatro meses más. **C) PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Deberá garantizar el cumplimiento del pago de los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal utilizado para cumplir el contrato, por una suma equivalente al diez (10%) por ciento del valor del mismo, con una vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más. **PARÁGRAFO:** En el momento de modificación del valor y/o plazo del contrato, **EL CONTRATISTA** deberá ampliarla o reponer el valor asegurado de la misma. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – MULTA O PENAL MORATORIA:** En caso de retardo o incumplimiento parcial del contrato por parte del **CONTRATISTA**, éste pagará a título de pena el 1.0 % del valor del contrato, por cada día de retraso en el cumplimiento del cronograma inicialmente aprobado por parte del supervisor y/o interventor del contrato, sin que el monto total exceda del diez por ciento (10%) del valor del contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento definitivo **EL CONTRATISTA** cancelará al **ICETEX** a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al 20% del valor del contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA – PROCEDIMIENTO PREVIO PARA IMPOSICIÓN DE LAS MULTAS O PENAL PECUNIARIA:** El **ICETEX** cumplirá el procedimiento previo a la imposición de las multas, de conformidad con lo señalado en el artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX** Acuerdo No. 030 de 17 de septiembre de 2013. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - CESIÓN:** **EL CONTRATISTA** no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas del presente contrato sin consentimiento previo, expreso y escrito del **ICETEX**. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** **EL CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1º y un inciso al párrafo 1º del artículo 8º de la Ley 80 de 1993, los artículos 1º, 2º y 90 de la Ley 1474 de 2011, 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 del presente contrato. **CLAUSULA DÉCIMA SEXTA – INDEMNIDAD:** Será obligación del **CONTRATISTA** mantener indemne al **ICETEX** de cualquier reclamación por daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que se deriven de sus actuaciones o de las de sus dependientes y por la calidad de los productos. **CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA - LIQUIDACIÓN:** El presente contrato será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 30 del 17 de septiembre de 2013. Para tales efectos la Supervisión del contrato, en coordinación con **EL CONTRATISTA**, proyectará y entregará a la Secretaría General del **ICETEX** el acta de liquidación, 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 del contrato de prestación de servicios, conforme lo establece inciso tercero del artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA – SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA:** La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato será ejercida por la Dirección de Tecnología o quien para el efecto sea designado por el Vicepresidente de Operaciones y Tecnología del **ICETEX**. Serán funciones de la supervisión y/o interventoría del contrato las señaladas en los artículos 50 y 51 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013 y la Resolución 1071 del 26 de noviembre de 2013.



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE 2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN:** Este contrato 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**.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, podrán someterse a los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudirá a la jurisdicción competente.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - CONTROL A LA EVASIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL:** En cumplimiento de lo establecido en el literal c) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013, para la ejecución del presente contrato y para la realización de cada pago derivado del mismo **EL CONTRATISTA** deberá acreditar que se encuentran al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS:** **EL CONTRATISTA** se obliga para **EL ICETEX**, a no utilizar el objeto de esta contrato y/o utilizar al **ICETEX**, 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 del presente contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato, se dará por terminado en los siguientes eventos: a) Mutuo acuerdo entre las partes. b) Unilateralmente cuando se presente incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del **CONTRATISTA**. c) Unilateralmente cuando se cumpla el objeto del contrato o agotamiento del plazo. d) Por la Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. e) Unilateralmente 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. g) Unilateralmente cuando **EL ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** ha hecho uso indebido de la información que el Supervisor le entreguen, o que llegare a conocer, para la ejecución del presente contrato, sin perjuicio de las demás acciones administrativas, disciplinarias y/o penales a que haya lugar.

**CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA- DECLARACIONES:** **EL ICETEX** declara conocer y acepta que la responsabilidad que el **CONTRATISTA** adquiere por el presente documento, termina con el cumplimiento de las obligaciones de medio que aquí se indican y quedan íntegramente cumplidas con la prestación de los servicios en los términos establecidos en el contrato, responsabilidad que en ningún caso es asimilable a la que adquiere el asegurador en el contrato de seguros, razón por la cual en caso de llegar a ser responsable el **CONTRATISTA** responderá hasta por el valor del contrato respecto a todos y cada uno de los incidentes (relacionados o no) que se originen durante su vigencia, quedando excluido de todo daño de carácter indirecto, consecuencia, incidental, pérdida de ingreso, lucro cesante, actos terroristas, contaminación biológica, contaminación química, contaminación nuclear, pérdida de



**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 01 DE  
2014, OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

datos electrónicos, caso fortuito, fuerza mayor o el hecho de un tercero. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - REQUISITOS PARA PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes y para su ejecución requiere del registro presupuestal y la aprobación de la garantía establecida en este documento. **EL ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos.

Para constancia de todo lo anterior se firma en Bogotá D.C., el día:

**POR EL CONTRATANTE**

**POR EL CONTRATISTA**

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

\_\_\_\_\_  
Representante Legal  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_