

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

---

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS  
EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” – ICETEX-**

**PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES**

**SUBASTA INVERSA No. 005 DE 2014**

**CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE  
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE  
MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS,  
ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE  
REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**BOGOTÁ, NOVIEMBRE DE 2014**



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

---

**RECOMENDACIONES INICIALES**

1. Lea cuidadosamente el contenido de este documento.
2. Verifique que no esté incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad general ni especial o prohibición para contratar.
3. Cerciórese de que cumple las condiciones y reúne los requisitos aquí señalados.
4. Tenga en cuenta que el documento oficial del pliego de condiciones del presente proceso de selección, es el que reposa en la Secretaría General del ICETEX, el cual coincide perfectamente con el publicado en la página web de la entidad [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co).
5. Proceda a reunir toda la información y documentación exigida y verifique la vigencia de aquella que la requiera.
6. Siga las instrucciones que se imparten en este pliego de condiciones para la elaboración de su propuesta.
7. Revise la póliza de garantía de seriedad de su ofrecimiento y verifique que:
  - Sea otorgada a favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” -**ICETEX**-.
  - En ella debe figurar la razón social completa del tomador.
  - El valor asegurado debe corresponder al fijado en este pliego de condiciones.
  - El objeto y el número de la misma, debe coincidir con el de la propuesta que presenta.
  - Debe venir suscrita por el TOMADOR- AFIANZADO.
  - Debe ser expedida en formato “**ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS**”.
8. Identifique su propuesta, tanto el original como las copias, en la forma indicada en este pliego de condiciones.
9. Tenga presente la fecha y hora prevista para el cierre del presente proceso, **EN NINGÚN CASO SE RECIBIRÁN PROPUESTAS FUERA DEL TIEMPO PREVISTO.**
10. Toda consulta deberá formularse por escrito; no se atenderán consultas personales ni telefónicas. Ningún convenio verbal con personal del **ICETEX**, antes o después de la firma del contrato, podrá afectar o modificar ninguno de los términos y obligaciones aquí estipuladas.
11. Los proponentes por la sola presentación de su propuesta, autorizan al **ICETEX** para verificar toda la información que en ella suministren.

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

---

12. Cuando se presente falta de veracidad e inexactitud en la información suministrada por el proponente o en la de uno de los miembros del consorcio o de la unión temporal, corroborada por **EL ICETEX**, la entidad podrá rechazar la propuesta y/o dar aviso a las autoridades competentes.
13. Las comunicaciones podrán ser enviadas por los proponentes a la dirección electrónica: [contratos@icetex.gov.co](mailto:contratos@icetex.gov.co); o por escrito a la **Carrera 3 N° 18 – 32 primer piso, Oficina de Correspondencia del ICETEX**.
14. Suministre toda la información requerida por **EL ICETEX**.
15. La presentación de la propuesta, por parte del proponente, constituye evidencia que estudió completamente el presente pliego de condiciones y demás documentos; que recibió las aclaraciones necesarias a las inquietudes o dudas previamente consultadas y que ha aceptado que este pliego de condiciones es completo y adecuado para identificar el alcance de la **Subasta Inversa N°005-2014**, y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para definir las obligaciones que se adquieren en virtud del contrato que se celebrará.
16. Asegúrese de no estar reportado en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República ni tener antecedentes Disciplinarios en la Procuraduría General de la Nación.
17. Asegúrese de estar al día en los pagos de sus aportes al sistema general de seguridad social integral, así como en el pago de multas por cualquier concepto (Ministerio de Protección Social) ya que **EL ICETEX** se reserva el derecho de verificar la información suministrada.
18. El uso del logotipo de la Entidad es privativo de la misma, por lo tanto le sugerimos abstenerse de presentar ofertas con papel que lo contenga.
19. Revise y tenga presente las causales de rechazo de la propuesta.

**JUSTIFICACIÓN, CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN**

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX, se transformó 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.

La necesidad de transformar la naturaleza jurídica del ICETEX surgió a partir de las limitaciones tanto organizacionales como presupuestales y normativas para responder efectivamente la demanda de crédito educativo y cumplir con la ampliación de cobertura en la educación superior. Por lo anterior, la transformación de la entidad se presentó como una alternativa efectiva para fortalecer financieramente al ICETEX, canalizar un mayor volumen de recursos al sector educativo, ampliar el portafolio de productos y servicios, y realizar nuevas operaciones autorizadas.



## **SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

Para ello se incorporó a su estructura organizacional, la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, encargada entre otras funciones de proponer planes que permitan alcanzar y mantener un desarrollo tecnológico del ICETEX para que sea competitivo en la prestación de servicios a clientes externos e internos y contribuya eficientemente en la toma acertada de decisiones, para el adecuado cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

La prestación de los servicios eficientes y con cobertura total definida por el Gobierno Nacional, hace que las entidades como el ICETEX tengan un reto importante, ya que para cumplirlo requiere que toda su infraestructura de tecnología este alineada con esta estrategia, para lo que es indispensable que cuente con la suficiente capacidad y este actualizada en todo momento cumpliendo con la normatividad vigente, lo que tiende a reducir los riesgos operativos.

El ICETEX está conformado por 27 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 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 el Grupo de Recursos Físicos, el cual se cruza periódicamente con el inventario de equipos en producción, el cual debe ser permanentemente actualizado por el contratista de mesa de ayuda.

En cuanto a la distribución del software, la Dirección de Tecnología en conjunto con la Oficina de Riesgos 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. Sera 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.

Por lo anterior se hace necesaria la contratación de los servicios microinformáticos en el cual el proveedor deberá prestar el servicio 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.

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.

Por lo anteriormente expuesto, teniendo en cuenta que los servicios de Mesa de Ayuda a contratar son de características técnicas uniformes, y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 41 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013 – Manual de Contratación, se hace necesario adelantar el proceso a través de la modalidad de Subasta Inversa Presencial, en el cual el único criterio a evaluar será el menor valor ofertado por los proponentes.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

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 el **OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**, proveedor que será seleccionado a través del procedimiento de Subasta Inversa.

La denominación de subasta inversa contenida en el artículo 41 del Manual de Contratación del ICETEX establece:

**“Artículo 41º. Subastas**

**Definición de subasta inversa para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización.** Una subasta inversa es una puja dinámica efectuada presencial o electrónicamente, mediante la reducción sucesiva de precios durante un tiempo determinado, de conformidad con las reglas previstas en el presente decreto y en los respectivos pliegos de condiciones.

1. **Aplicación de la subasta inversa en la contratación de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización.** En las subastas inversas para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización, se tendrá como único criterio de evaluación el precio. En caso de que estos bienes o servicios estén sometidos a situaciones de control de precios mínimos, la entidad deberá valorar la factibilidad de llevar a cabo una subasta inversa, o aplicar la modalidad de selección que corresponda.

Las subastas podrán tener lugar por ítems o por lotes, entendidos estos como un conjunto de bienes agrupados con el fin de ser adquiridos como un todo, cuya naturaleza individual corresponde a la de aquellos de características técnicas uniformes y de común utilización.

El resultado de la subasta se presentará a consideración del comité, a efecto de que el mismo formule la recomendación pertinente a quien corresponda.

**Parágrafo.** El ICETEX, podrá abstenerse de exigir garantía de seriedad de la oferta, para participar en procesos de subasta inversa para la adquisición de los bienes y servicios a los que se refiere el presente artículo.”

Así mismo, el artículo 41 numeral 5 literal b. del Manual de Contratación de la entidad establece que la subasta inversa podrá tener una de las siguientes modalidades:

“...Subasta inversa presencial, caso en el cual los lances de presentación de las propuestas durante esta se harán con la presencia física de los proponentes y por escrito.... “

Por lo que en virtud de la normatividad anterior, la Entidad procederá a adelantar el proceso de selección a través de la modalidad de Subasta Inversa Presencial.

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

---

**CONVOCATORIA A VEEDURÍAS CIUDADANAS**

Se convoca a todas la Veedurías Ciudadanas establecidas de conformidad con la Ley, a participar en el presente proceso de Subasta Inversa, a partir de esta convocatoria y durante las etapas precontractual, contractual y postcontractual, realizando las recomendaciones escritas que consideren necesarias, e interviniendo en las audiencias que se convoquen 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 Artículo 29 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Resolución interna de la Entidad No. 0971 del 6 de diciembre de 2011.

**PROGRAMA PRESIDENCIAL “LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN”**

En caso de conocerse situaciones de corrupción en el desarrollo de este proceso de selección, se debe reportar el hecho al Programa Presidencial “lucha contra la corrupción” a través de los números telefónicos: (1) 5601095, (1) 5657649, (1) 5657649, (1) 5624128; vía fax al número telefónico (1) 5658671; la línea transparente del programa, a los números telefónicos: 018000913040 o (1)5607556; en el correo electrónico: [webmaster@anticorrupcion.gov.co](mailto:webmaster@anticorrupcion.gov.co); al sitio de denuncias del programa, en el Portal de Internet: [www.anticorrupcion.gov.co](http://www.anticorrupcion.gov.co); correspondencia o personalmente, en la Carrera 3 No. 18 – 32 de la ciudad de Bogotá D.C.

El proponente deberá diligenciar el Anexo No. 5 - PACTO DE INTEGRIDAD el cual hace parte de los documentos jurídicos habilitantes.

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

**1.1. OBJETO**

El ICETEX desea seleccionar la propuesta más favorable para contratar el outsourcing de mesa de ayuda, que incluye la prestación de servicio de soporte técnico preventivo y correctivo a la base instalada de microinformática (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres, dispositivos móviles, tabletas, teléfonos volp, UPS y elementos de redes LAN) propiedad del ICETEX a nivel nacional.

**1.2. ALCANCE DEL OBJETO**

El alcance del presente Objeto incluye los siguientes servicios:

- 1.2.1.** Actualización permanente del inventario del parque microinformático, incluyendo equipos de escritorio (PC’S), impresoras, escáneres, dispositivos móviles, telefonía IP, y UPS a nivel nacional.





**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

- 1.2.2. 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.
- 1.2.3. Para cada caso de soporte es de obligatorio cumplimiento llevar registro de los siguientes datos: Funcionario, Fecha y hora del incidente, diagnóstico, niveles de escalamiento gestionados, estado, fecha y hora de cierre, otros que se pueda requerir por el ICETEX.
- 1.2.4. Soporte técnico presencial en las 27 oficinas de ICETEX a nivel nacional descritas en el Anexo No. 8 de **“ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA”**.
- 1.2.5. En Bogotá el soporte es en horario de 8:00 am hasta las 6:00 pm, y en las demás oficinas por demanda de servicios y dentro de los ANS pactados según el Anexo No. 8 **“ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA”**.
- 1.2.6. El CONTRATISTA debe proveer el servicio de soporte técnico de primer nivel sobre la infraestructura de red LAN de ICETEX.
- 1.2.7. El CONTRATISTA debe proveer el servicio de soporte preventivo y/o correctivo de las UPS a nivel nacional de acuerdo con el Anexo No. 8 **“ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA”**. Para esto debe presentar mensualmente los informes de actividad por separado para UPS.
- 1.2.8. Soporte a equipos MAC. (El soporte puede o no estar dentro de las instalaciones del ICETEX).
- 1.2.9. Elaboración de manuales de instalación y procesos los cuales deben ser incluidos dentro de la herramienta ASDK para alimentar la base de conocimiento y errores frecuentes.
- 1.2.10. Elaboración de Inventarios.
- 1.2.11. Soporte primer nivel infraestructura LAN.
- 1.2.12. Revisión, diagnóstico y escalamiento sobre fallas en la conectividad física y lógica de las estaciones de trabajo.
- 1.2.13. Soporte preventivo y correctivo del aire acondicionado del centro de cómputo (tercer piso) y del cuarto técnico de UPS (sótano) del edificio de ICETEX Dirección General.
- 1.2.14. Gestión sobre las solicitudes de repuestos, por medio de la bolsa.

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 MCTE** por cada 12 meses de servicio) incluido IVA, compuesta por el listado de los repuestos más comúnmente utilizados para el remplazo de partes de los equipos descritos en los anexos técnicos del presente pliego de condiciones, 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 previa verificación del diagnóstico técnico por parte del supervisor del contrato. La mano de obra ya se encuentra incluida dentro de las tareas de mantenimiento correctivo que debe desempeñar el contratista.

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**Actividades Adicionales no previstas**

El ICETEX podrá ordenar por escrito, la ejecución de las actividades adicionales no previstas por las partes siempre que las mismas resulten necesarias para el adecuado cumplimiento del objeto contractual y la debida atención de las finalidades de la contratación.

El proponente no ejecutará dentro del desarrollo del contrato actividades adicionales no previstas que generen mayor valor del contrato sin la previa suscripción del respectivo contrato adicional y la ampliación y/o modificación de las garantías correspondientes.

Cualquier actividad que se realice sin la suscripción del respectivo contrato adicional será asumida por cuenta y riesgo del contratista, de manera que el ICETEX no reconocerá su costo.

**1.3. VALOR DE LA PROPUESTA**

El proponente deberá presentar una propuesta económica que contemple toda las actividades establecidas en el Outsourcing de mesa de ayuda, de acuerdo a las especificaciones técnicas que se contemplen en este pliego de condiciones.

Los precios que ofrezca el proponente para los servicios aquí descritos, serán los vigentes a la fecha de presentación de la propuesta y deben cubrir todos los costos directos e indirectos que su prestación contemple en los sitios a nivel nacional requeridos por la Entidad. Estos precios no estarán sujetos a revisiones ni cambios.

El contratista deberá pagar todos los salarios, prestaciones sociales e incapacidades médicas del personal que prestará el servicio, así como los impuestos, derechos, tasas y similares que se deriven del contrato, y por lo tanto, su omisión en el pago será de absoluta responsabilidad del proponente.

El proponente debe formular su oferta inicial de precio en el formato de precios y valor de la propuesta del presente pliego de condiciones, para lo cual deberá tener en cuenta, que todos los valores deben estar expresados en pesos colombianos y que deberán cubrir todos los gastos que conlleven la prestación del servicio de mesa de ayuda de los equipos informáticos del ICETEX ubicados a nivel nacional.

La propuesta económica deberá introducirse en el **SOBRE 2**, el cual deberá venir marcado con el nombre y apellido del proponente, si es persona natural o la razón social si es persona jurídica, el objeto de la selección y deberá especificarse **“PROPUESTA ECONÓMICA,”** y el cual sólo se abrirá el día de realización de la Subasta Inversa Presencial, de aquellos proponentes que se encuentren habilitados por el cumplimiento de los requisitos de orden jurídico, técnico y financiero establecidos en este pliego de condiciones.





## SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

### 1.4. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

El presente proceso de Subasta Inversa se regirá por la Constitución Política, especialmente por lo consagrado en sus Artículos 209 y 267, por el Artículo 8° de la Ley 1002 de 2005, por los Artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, por el Artículo 41 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 019 de 2012 – Decreto Anti trámite, el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en la Constitución Política y en la Ley, en especial lo consagrado en el artículo 8° y 9° de la Ley 80 de 1993; el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al Numeral 1° y un inciso al Parágrafo 1° del artículo 8° de la Ley 80 de 1993, el Numeral 4° del artículo 38 de la Ley 734 de 2002, los artículos 1, 2, 3, 4 y 90 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), así como las demás disposiciones legales vigentes en materia civil y comercial que le sean aplicables.

### 1.5. QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR

En el presente proceso podrán participar independientemente en consorcio o en unión temporal, las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, cuyo objeto social tenga comprendido el Outsourcing o la prestación de servicios de soporte técnico preventivo y correctivo de computadores y periféricos incluido el soporte de primer nivel de infraestructura de red requeridos por el ICETEX en la presente Subasta.

A la fecha de cierre del presente proceso de Selección, los proponentes deberán acreditar el documento de inscripción como Proveedores en el **REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES – RUP** de la respectiva Cámara de Comercio, la cual deberá estar en firme antes de la fecha prevista para la realización de la subasta inversa.

### 1.6. ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS:

El proponente deberá cumplir con todas y cada una de las especificaciones técnicas mínimas establecidas en los Anexos Técnicos que hacen parte de este pliego de condiciones.

### 1.7. PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial asignado para la presente Selección por subasta inversa presencial es de **mil dieciocho millones quinientos tres mil doscientos cuarenta pesos (\$1.018.503.240,00) moneda corriente incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)**, el cual está respaldado con el certificado de Disponibilidad Presupuestal No. VF-2014-026 del 10 de octubre de 2014. **Para la vigencia 2015 se cuenta con un presupuesto de \$506.267.232 incluido IVA y para el 2016 de \$512.236.008 incluido IVA.**

### 1.8. PLAZO

El plazo del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2016, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**1.9. FORMA DE PAGO**

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

- ✓ **COMPONENTE FIJO:** El ICETEX cancelará en valores proporcionales mes a mes durante el periodo 2015 un valor hasta la suma de Treinta y Ocho Millones Ochocientos Cincuenta y Cinco Mil Seiscientos Pesos Moneda Corriente (\$38.855.600.00), incluido el IVA, y durante el periodo 2016 en pagos proporcionales mes a mes un valor de hasta Treinta y Nueve Millones Trecientos Cincuenta y Tres Mil Pesos Moneda Corriente (\$39.353.000.00) incluido el IVA, una vez recibido el servicio a completa satisfacción por parte del supervisor asignado por ICETEX
- ✓ **COMPONENTE VARIABLE:** El ICETEX cancelará un valor que dependerá del cambio de repuestos que realice el contratista y que son solicitados durante cada mes. Se tiene previsto un total máximo de **CUARENTA MILLONES DE PESOS M/TCE** (\$40.000.000) por cada año de ejecución del contrato. Este valor se suma al componente fijo mensual dependiendo del consumo de esta bolsa de repuestos.

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

**1.10. ENTREGABLES O PRODUCTOS**

El contratista deberá presentar mensualmente un informe detallado de las actividades realizadas durante el mes, el cual incluirá un resumen técnico, acompañado de la certificación de recibo a satisfacción expedida por el Supervisor del contrato. Así mismo los demás informes que sobre la ejecución del contrato le señale la supervisión del contrato.

**1.11. CRONOGRAMA DEL PROCESO**

ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Publicación Aviso de convocatoria		14 DE NOVIEMBRE DE 2014
Publicación de Proyecto de Pliegos de Condiciones, Estudios y documentos previos y Ficha Técnica		14 DE NOVIEMBRE DE 2014
Observaciones al Proyecto de Pliegos de condiciones por parte de los interesados en el proceso	14 DE NOVIEMBRE DE 2014	21 DE NOVIEMBRE DE 2014

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
 INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Respuestas a las observaciones al Proyecto de Pliegos de condiciones		27 DE NOVIEMBRE DE 2014
Resolución de apertura		27 DE NOVIEMBRE DE 2014
Publicación de los Pliegos de Condiciones definitivos		27 DE NOVIEMBRE DE 2014
Consulta de los Pliegos de Condiciones definitivos	27 DE NOVIEMBRE DE 2014	05 DE DICIEMBRE DE 2014
Observaciones a los Pliegos de Condiciones definitivos	27 DE NOVIEMBRE DE 2014	01 DE DICIEMBRE DE 2014
Respuesta a las Observaciones del Pliego de Condiciones	27 DE NOVIEMBRE DE 2014	04 DE DICIEMBRE DE 2014
Modificación al Pliego de Condiciones (adendas)	27 DE NOVIEMBRE DE 2014	04 DE DICIEMBRE DE 2014
Cierre del proceso de selección. Presentación del Sobre Número 1- Propuesta General y Sobre número 2- Propuesta Económica.	<p align="center">09 DE DICIEMBRE DE 2014 A LAS 3:00 P.M.            EL PROPONENTE DEBERÁ RADICAR SU PROPUESTA EN EL GRUPO 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, LAS CUALES SE VERIFICARON 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 ICETEX.</p>	
Ampliación del Cierre del proceso en el caso que no se presente ningún proponente		12 DE DICIEMBRE DE 2014 A LAS 3:00 P.M.
Habilitación jurídica, financiera y Técnica	10 DE DICIEMBRE DE 2014	16 DE DICIEMBRE DE 2014
Publicación Informe de verificación requisitos habilitantes		16 DE DICIEMBRE DE 2014
Plazo para subsanación de las propuestas que no se encuentren habilitadas	17 DE DICIEMBRE DE 2014	19 DE DICIEMBRE DE 2014
Publicación Informe definitivo de Proponentes habilitados para participar en la Subasta Inversa		22 DE DICIEMBRE DE 2014
Audiencia de adjudicación – Realización Subasta Inversa Presencial	<p align="center">23 DE DICIEMBRE DE 2014, A LAS 10:00 A.M. EN LA SALA DE CAPACITACIÓN, UBICADA EN EL 2º. PISO DEL EDIFICIO DEL ICETEX, UBICADO EN LA CARRERA 3 No. 18-32 DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ</p>	

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

---

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

En caso de no presentarse ningún proponente para participar en la subasta, la entidad ampliará el plazo para presentación de documentos habilitantes y la oferta inicial de precio, por un término de tres (3) días hábiles al previsto para el cierre del proceso, caso en el cual se modificará el cronograma del proceso en las etapas subsiguientes por el mismo término.

## **2. MODIFICACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES**

El **ICETEX** hará las aclaraciones o modificaciones que considere necesarias, hasta el día hábil anterior a la fecha límite de presentación de las ofertas, en cuyo caso expedirá la **ADENDA** respectiva.

Toda aclaración y modificación se hará mediante adendas numeradas secuencialmente, las cuales serán publicadas y formarán parte integral del presente Pliego de Condiciones; las adendas serán suscritas por la Secretaria General de la entidad.

Igualmente se podrán expedir adendas para modificar el cronograma del proceso en las etapas pendientes de surtirse, una vez vencido el término para la presentación de las ofertas y antes de la adjudicación del contrato, las cuales se publicarán en días hábiles, entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m.

## **3. PREPARACIÓN DE LA PROPUESTA**

El Oferente deberá presentar **EN SOBRES CERRADOS UNA (1) oferta en ORIGINAL, y DOS (2) copias de la Propuesta General (SOBRE N° 1). Igualmente deberá presentar un (1) Original de la Propuesta ECONÓMICA (SOBRE N° 2).**

La propuesta se presentará legajada, escrita en idioma castellano y en computador. Se depositará en un sobre debidamente marcado y sellado. Todas las páginas de la propuesta que tengan modificaciones o enmiendas, deberán ser validadas con la firma al pie de las mismas de quien suscribe la carta de presentación, de lo contrario se tendrán por no escritas.

Serán de cargo del oferente todos los costos asociados a la preparación y presentación de su propuesta, y el ICETEX, en ningún caso, será responsable de los mismos.

El oferente deberá elaborar la propuesta, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego de condiciones y anexar la documentación exigida.

En caso que en la propuesta se formulen requisitos diferentes a los establecidos, se tendrán por no escritos y en tal evento, prevalecerán las disposiciones contenidas en el presente pliego.

Si se presenta alguna discrepancia entre el original de la propuesta y las copias, prevalecerá el original de la misma.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

La propuesta deberá ser presentada junto con todos los documentos que la integran y ser entregada dentro del plazo previsto en el presente pliego de condiciones, en original y dos copias.

**Propuesta General: (Sobre número 1)** debidamente foliada con su respectivo índice, se incluirán los documentos relacionados con la capacidad jurídica, financiera y técnica, y las condiciones de experiencia del proponente.

**Propuesta Económica: (Sobre número 2)** en original cerrado y sellado, marcado con el nombre y apellido del representante legal y la razón social de la firma, la cual quedará en custodia en las Oficinas del ICETEX Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, sobre que sólo será abierto al momento de iniciarse el acto de audiencia de adjudicación en la Subasta Inversa.

**3.1. IDENTIFICACIÓN Y ENTREGA DE LAS PROPUESTAS**

En cada sobre se hará constar el nombre del oferente y su dirección comercial, y se dirigirá en la siguiente forma:

**Para la Propuesta General:**

SELECCIÓN POR EL SISTEMA DE SUBASTA INVERSA NÚMERO 005 DE 2014.

**OBJETO DE LA SELECCIÓN:** “CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL.”

PROPONENTE: \_\_\_\_\_

SOBRE No. 1 PROPUESTA GENERAL ORIGINAL----- COPIA-----

CIUDAD Y FECHA DE ENTREGA \_\_\_\_\_

**Para la Propuesta Económica:**

SELECCIÓN POR EL SISTEMA DE SUBASTA INVERSA NÚMERO 005 DE 2014.

**OBJETO DE LA SELECCIÓN:** CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL.”

PROPONENTE: \_\_\_\_\_

SOBRE No. 2 PROPUESTA ECONÓMICA (Incluir únicamente el Anexo No. 7)

ORIGINAL \_\_\_\_\_

CIUDAD Y FECHA DE ENTREGA \_\_\_\_\_

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

La entrega se debe realizar a nombre del proponente, de lo cual quedará constancia escrita en el acta de cierre y apertura de propuestas, que se elaborará una vez vencido la fecha y hora de presentación de propuestas, y que podrá contar con la presencia de los representantes de los proponentes que deseen participar en la misma.

En caso de discrepancias o contradicciones dentro de la propuesta, el ICETEX se reserva el derecho de solicitar las aclaraciones pertinentes, sin que en ningún caso implique o permita la posibilidad de ampliar o mejorar la propuesta por parte de los oferentes.

**3.2. FECHA PREVISTA PARA EFECTUAR LA ENTREGA DE LAS PROPUESTAS**

Se recibirán las propuestas en original tenor de la propuesta general, **EN SOBRES INDEPENDIENTES QUE EXPRESEN SI CORRESPONDEN A LA PROPUESTA GENERAL (SOBRE No.1) O A LA PROPUESTA ECONÓMICA (SOBRE No. 2)**, hasta la fecha y hora prevista en el cronograma del proceso establecido en el numeral 1.11 del pliego de condiciones.

No se admitirán propuestas enviadas por correo, fax o cualquier otro medio telemático, ni las que sean presentadas con posterioridad a la hora exacta de la fecha de cierre. Vencido el plazo para presentar propuestas, no se admitirá modificación de las propuestas.

La hora exacta será la legal de la República de Colombia señalada por la Dirección de Metrología de la Superintendencia de Industria y Comercio, que se verificará actualmente en la página Web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) en un link establecido para este propósito.

**3.3. ENTREGA Y APERTURA DE LAS PROPUESTAS.**

El día establecido como de cierre en el cronograma del proceso, el Coordinador de Contratación del Icetex o su representante, con la participación de un funcionario de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, uno del Grupo de Correspondencia y en presencia de un funcionario de la Oficina de Control Interno, levantarán un acta suscrita por los asistentes en la que constará la apertura del **SOBRE N° 1 Propuesta General**, y se relacionará:

- Nombre de los oferentes.
- Nombre de la Compañía Aseguradora.
- Número de la Póliza o Garantía de seriedad de la oferta.
- Número de folios, fecha y hora de radicación de la propuesta.
- Verificación número de folios.

**El ICETEX** no será responsable por no abrir, o abrir antes de la fecha prevista los sobres incorrectamente dirigidos o sin la identificación adecuada, sin perjuicio que basado en el principio de los procesos de selección que adelanten las entidades públicas, de la primacía de lo sustancial sobre lo formal, la Entidad en desarrollo del acto de apertura de las propuestas, pueda incluir en el sobre en que se guardarán las propuestas económicas, la de aquellos proponentes que de manera inexacta hayan incluido la propuesta económica en la Propuesta General.

Los sobres que contengan la **PROPUESTA ECONÓMICA (SOBRE N° 2)** se guardarán en sobre sellado, el cual únicamente será abierto hasta la fecha estipulada para llevar a cabo la subasta inversa, de aquellos proponentes que se encuentren habilitados para participar en la misma.





**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

A partir de la fecha y hora límite de entrega de las propuestas los oferentes no podrán retirar, adicionar o corregir las mismas, salvo en los plazos directamente establecidos para ello.

**3.4. DOCUMENTOS Y CRITERIOS DE VERIFICACIÓN JURÍDICA.**

**LA PROPUESTA GENERAL-SOBRE No. 1** se integrará con los documentos que se relacionan a continuación, como requisitos habilitantes que serán debidamente revisados por el **ICETEX** mediante un comité Evaluador que verificará la información consignada en la propuesta y podrá solicitar las aclaraciones que considere pertinentes.

Dichas aclaraciones y demás solicitudes que para efecto de la evaluación realice el **ICETEX**, deberán presentarse por el oferente de manera escrita, dentro del término establecido para el efecto en el cronograma de este proceso de selección, y dirigidas al Comité Evaluador; de lo contrario dicha información se entenderá como no presentada.

**3.5. ASPECTOS LEGALES**

**3.5.1. Carta de presentación de la propuesta (Anexo No. 1)**, de acuerdo con el modelo suministrado por el **ICETEX**, el cual deberá estar completamente diligenciado y firmado por el representante legal del proponente.

Si de acuerdo con el Anexo número 1 del pliego de condiciones la carta de presentación de la propuesta está incompleta, y de la oferta no se puede extraer la información allí solicitada, El **ICETEX** lo establecerá en el Informe de Evaluación, para que dentro del plazo previsto para ello en el cronograma de este proceso de selección, lo subsane.

**3.5.2. Certificado de existencia y representación legal.** Expedido por la autoridad competente con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha prevista para la entrega de propuestas.

Si de dicho documento se deduce que las facultades del representante legal están limitadas por razón de la naturaleza o cuantía del negocio jurídico, deberá anexar la autorización correspondiente expedida por el órgano competente para participar en la presente Selección, firmar la propuesta y suscribir el contrato correspondiente, en el evento de ser seleccionado como el ofrecimiento más favorable.

La persona jurídica deberá acreditar que su duración no es inferior al plazo ofrecido para la ejecución del contrato y un (1) año más, contado a partir de la fecha prevista para la entrega de propuestas, duración que será verificada en el momento de presentación de la propuesta, y en caso de que no sea igual al plazo del mismo y un (1) año más, **El ICETEX** solicitará la ampliación del mismo, el cual deberá allegarse durante el plazo señalado por la Entidad. Así mismo deberá haberse constituido mínimo cinco (5) años antes de presentar la propuesta. Para las propuestas conjuntas, por lo menos uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal deberán cumplir con este requisito

**3.5.3.** Cuando se trate de personas jurídicas extranjeras, deberán ajustarse a lo indicado en el Decreto 1510 de 2013, en concordancia con el artículo 6° de la Ley 1150 de 2007, el artículo 259 del Código de Procedimiento Civil o el artículo 480 del Código de Comercio.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**3.5.4. Conformación de Consorcios o Uniones Temporales.** En caso de consorcios o uniones temporales deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Anexar el documento que acredite la conformación del consorcio o la unión temporal.
- b) Los proponentes indicarán si su participación es a título de consorcio o unión temporal, y en este último caso, señalarán los términos y extensión de la participación de cada uno en la propuesta y en la ejecución del contrato, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo del ICETEX.
- c) Los miembros del consorcio o unión temporal deberán señalar las reglas básicas que regulen las relaciones entre ellos y su responsabilidad será solidaria frente al ICETEX, de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la propuesta y el contrato.
- d) Designarán el representante del consorcio o de la unión temporal, acompañado del documento que lo constituya como tal, con la firma autorizada de cada una de las partes.
- e) Las personas jurídicas integrantes de los consorcios o las uniones temporales deberán presentar certificado de existencia y representación legal en forma independiente.
- f) Cuando a los integrantes de la unión temporal, se les apliquen sanciones por incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato, se impondrán de acuerdo con su participación en la ejecución.
- g) Autorización para presentar la propuesta y suscribir el contrato: Si el representante legal del oferente o de alguno de los integrantes de un Consorcio o Unión Temporal requiere autorización de sus órganos de dirección para presentar oferta y para suscribir el contrato, anexarán los documentos que acrediten dicha autorización, la cual será previa a la presentación de la oferta.
- h) En caso que el valor de la propuesta supere el monto de autorización prevista en los estatutos para que el representante legal pueda presentar propuesta o contratar, anexará el respectivo documento donde previamente a la presentación de la propuesta se le faculte contratar, mínimo, por el valor propuesto.

**NOTA: Si el presente proceso de Selección es adjudicado a un Consorcio o Unión Temporal, deberá presentar previo a la suscripción del contrato, copia del NIT y certificación bancaria de la apertura de la cuenta correspondiente al Consorcio o Unión Temporal.**

**3.5.5. Garantía de seriedad de la oferta:**

El oferente para presentar su propuesta deberá constituir en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ”- ICETEX- NIT. 899.999.035-7, en **FORMATO ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS** 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 OFERTA** por un valor asegurado correspondiente al diez por ciento (10%) del presupuesto oficial de este proceso de selección, con vigencia de por lo menos TRES (3) MESES contados a partir del cierre del plazo para la presentación de las propuestas.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

Este documento deberá presentarse en original. En caso de prórroga del cierre del presente proceso de selección, esta garantía deberá constituirse a partir de la nueva fecha de cierre.

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.

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, formato, o cuando no se refiera a la presente Subasta Inversa, faltare la firma de la aseguradora o el tomador, cuando se presente en fotocopia o no se allegaren las condiciones generales, el ICETEX podrá solicitar las correcciones o aclaraciones del caso.

La garantía de seriedad de la propuesta de los oferentes que no resultaren favorecidos, será devuelta dentro de los diez (10) días siguientes al perfeccionamiento del contrato que resulte del presente proceso de selección.

Al oferente se le hará efectiva la garantía de seriedad de la propuesta cuando:

- Solicite el retiro de su propuesta después del cierre del proceso de selección, salvo en caso de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente.
- Si el proponente a quien se le adjudique el contrato no se allanare a cumplir las condiciones y obligaciones establecidas en este pliego de condiciones o en su propuesta.
- Si el proponente a quien se le adjudique el contrato no suscribiere el contrato, o no cumple con los requisitos para la ejecución del contrato dentro de los términos señalados por la entidad, salvo fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados.

Todo lo anterior, sin menoscabo de las acciones conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados.

En estos eventos, el ICETEX podrá adjudicar el contrato al oferente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea favorable para la entidad, para lo cual expedirá una resolución motivada.

**3.5.6. Cumplimiento del pago de aportes de ley en seguridad social**

De conformidad con lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado por la Ley 828 de 2003, el oferente, deberá allegar certificación expedida por el revisor fiscal, si lo tuviere o a falta de este por su representante legal, en la que se acredite el cumplimiento de sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje de sus empleados cuando a ello hubiere lugar.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

La certificación debe acreditar el pago de dichos aportes durante los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre para la presentación de las propuestas.

Para el caso de los consorcios o uniones temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar dicho certificado.

El oferente que no se encuentre al día en el pago de dichos aportes incurrirá en causal de rechazo; la no presentación o presentación incompleta de dicho documento será subsanable.

**3.5.7. Responsabilidad Fiscal**

El oferente que participe en el presente proceso de selección no debe estar incluido en el último boletín de responsabilidades fiscales expedido por la Contraloría General de la Nación. En los casos de consorcios o uniones temporales, ninguno de sus miembros deberá estar incluido en el citado boletín.

El oferente que se encuentre incluido en el boletín de responsabilidades fiscales incurrirá en causal de rechazo.

**3.5.8. Responsabilidad Disciplinaria**

Certificado de antecedentes disciplinarios del Representante Legal del proponente, vigente en la fecha de presentación de la propuesta, expedido por la Procuraduría General de la Nación. Para las propuestas conjuntas todos y cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal deberán presentar este documento.

**3.5.9. Registro Único Tributario**

Los oferentes deberán presentar el Registro Único Tributario (RUT), expedido por la DIAN.

En ofertas conjuntas, cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal, deberá aportar dicho documento.

El oferente que no esté inscrito en el RUT incurrirá en causal de rechazo. La no presentación de la certificación, será subsanable.

**3.5.10. Formato Único de Hoja de Vida de la Función Pública**

Los oferentes deberán presentar el Formato de Hoja de Vida de la Función Pública, ya sea para persona natural o jurídica, debidamente diligenciado y firmado por el representante legal.

Este formato podrá ser consultado y se podrá acceder al mismo a través de la página web: [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)

**3.5.11. Certificación bancaria**

Los oferentes deberán presentar certificación bancaria en donde se establezca la cuenta bancaria activa en donde en caso de ser adjudicatario del proceso de selección, se realicen la transferencia de recursos, de acuerdo al valor y forma de pago establecidos en el respectivo contrato.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**3.6. ASPECTOS TÉCNICOS MÍNIMOS HABILITANTES:**

**3.6.1. RELACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (ANEXO NO. 6)**

Los proponentes deberán acreditar mediante certificaciones expedidas por las empresas con las cuales hayan tenido relación contractual, la celebración, ejecución y terminación a satisfacción de hasta tres (3) contratos celebrados con entidades públicas, 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 y cuya sumatoria de valores sea igual o superior al presupuesto oficial.

Las certificaciones a través de las cuales se acrediten 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.
- Certificación de servicios ofrecidos en las siguientes 20 ciudades capitales de departamento incluida la ciudad de Bogotá.
- Valor del contrato: La sumatoria de la(s) certificaciones debe ser igual o superior al valor del presupuesto, oficial destinado para la presente contratación.
- Fecha de iniciación de los contratos celebrados.
- Fecha de terminación: Los contratos deberán estar concluidos antes de la fecha de cierre de este proceso. No se aceptarán certificaciones de contratos en ejecución.

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.

No se aceptan certificaciones de contratos cuyo objeto principal sea el arrendamiento o venta de equipos de cómputo, que incluyan como servicios adicionales el correspondiente mantenimiento preventivo o correctivo, el suministro de repuestos en sitio y/o administración de mesa de servicios.

Estas certificaciones deben tener como mínimo la siguiente información certificada:

En todo caso, el proponente podrá presentar en la propuesta, documentos como contratos, actas de recibo a satisfacción, actas de terminación o de liquidación, en los cuales se pueda inferir la información requerida por la Entidad, para efectos de la verificación de la experiencia mínima requerida en este pliego de condiciones.

Para tal efecto el proponente deberá diligenciar el Anexo No. 6 - Relación de Experiencia del Proponente.

En caso de discrepancia entre la información contenida en las certificaciones de cumplimiento y en el Anexo No. 6 - Relación de Experiencia del Proponente, prevalecerá la consignada en las certificaciones aportadas en la propuesta.

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

En caso de propuestas presentadas por consorcios y/o uniones temporales, para la verificación de la experiencia específica, se tendrán en cuenta las certificaciones sin importar que integrante la acredite, las cuales deben cumplir en conjunto con lo requerido en el presente numeral.

La entidad se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los oferentes. Si se advierten discrepancias entre esta información y lo establecido por la entidad contratante, el proponente incurrirá en causal de rechazo.

El oferente que no acredite la experiencia y el cumplimiento mínimo requerido en las certificaciones, incurrirá en causal de rechazo, siempre y cuando el proponente no haya subsanado lo requerido por la Entidad, dentro del plazo previsto en el cronograma del proceso.

**3.6.2. ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS**

Los proponentes deben cumplir con la totalidad de las especificaciones técnicas mínimas exigidas por el ICETEX relacionadas en el **Anexo xx** del presente pliego de condiciones - **ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS**.

**3.6.3. PERSONAL MINIMO REQUERIDO:**

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

ROL	DESCRIPCIÓN DEL PERFIL	DEDICACIÓN
Gerente de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 años de experiencia en gerencia de proyectos.</li> <li>• Profesional en ingeniería de sistemas o electrónica.</li> <li>• Especialización en gerencia de proyectos</li> <li>• Certificación PMP (Project Management Professional).</li> <li>• Certificación en fundamentos ITIL v3.</li> </ul>	30%
Coordinador Operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un (1) Ingeniero de sistemas o electrónico.</li> <li>• Certificación en fundamentos ITIL v3.</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>• Seis (6) Técnicos de sistemas o electrónicos, con al menos un (1) año de experiencia comprobable. Cuatro (4) ubicados en el edificio de la Dirección General del ICETEX, uno (1) para la ciudad de Medellín y uno (1) para la ciudad de Barranquilla. Estos recursos tendrán una asignación de tiempo completo, y su ubicación será en las instalaciones del 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.</li> </ul>	100%



## **SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

### **3.6.4. REGISTRO UNICO DE PROPONENTES – RUP**

Los proponentes deberán presentar el certificado de inscripción, clasificación calificación en el Registro Único de Proponentes que administra las Cámaras de Comercio del país. Este certificado deberá haberse expedido por la Cámara de Comercio correspondiente, con fecha no sea superior a treinta (30) días calendario anterior a la de presentación de la propuesta. En dicho documento deberá constar la inscripción y clasificación del Proponente como proveedor. En caso de Consorcio o Unión Temporal, cada uno de los integrantes deberá aportar este documento de manera individual.

A la fecha de cierre del presente proceso de Selección, los proponentes deberán acreditar que se encuentra vigente y en firme su inscripción en el REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES – RUP, sin embargo se podrá subsanar este requisito hasta la fecha prevista para la realización de la Subasta Inversa.

Lo anterior no se aplica de acuerdo con las excepciones previstas en la normatividad vigente sobre la materia, a las personas naturales extranjeras sin domicilio en el país, o personas jurídicas extranjeras que no tengan establecida sucursal en Colombia.

### **3.7. REQUISITOS DE ORDEN FINANCIERO**

#### **3.7.1. Estados Financieros Básicos**

El proponente deberá presentar los estados financieros básicos a diciembre 31 de 2012 y a diciembre 31 de 2013; 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.

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.

#### **3.7.2. 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).

#### **3.7.3. 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.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

---

### **3.7.4. Certificación de los Estados Financieros**

De conformidad con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, se debe anexar certificación de los estados financieros, la cual consiste en declarar que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y que las mismas se han tomado fielmente de los libros.

### **3.7.5. Dictamen a los Estados Financieros**

Los Estados Financieros a diciembre de 2012 y 2013, 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.

### **3.7.6. Declaración Tributaria del Impuesto de Renta y Complementarios**

El proponente que esté obligado a ello, deberá presentar la declaración tributaria del impuesto de renta del año 2013, para lo cual se mantendrá la respectiva reserva.

### **3.7.7. 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 3°).

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.

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.

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.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL****3.7.8. Parámetros Financieros Exigidos**

- Una razón corriente igual o mayor a una (1) vez.
- Un Capital de Trabajo igual o mayor al 15% del presupuesto
- Un nivel de endeudamiento total máximo del 80%
- Una rentabilidad del patrimonio con resultado positivo

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

- Para verificar la liquidez del Proponente se aplicará la siguiente fórmula:  
**RAZÓN CORRIENTE: ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE.**
- Para verificar la liquidez del Proponente se aplicará la siguiente fórmula:  
**CAPITAL DE TRABAJO: ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE.**
- Para verificar el nivel de endeudamiento se aplicará la siguiente fórmula:  
**NIVEL DE ENDEUDAMIENTO: (PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL) X 100**
- Para verificar la rentabilidad del patrimonio se aplicará la siguiente fórmula:  
**RENTABILIDAD = UTILIDAD NETA / PATRIMONIO**

En el caso de Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de sus indicadores financieros, se consolidarán los estados financieros de la siguiente manera:

1. Para los proponentes que constituyan un **CONSORCIO**, se realizará la verificación de los indicadores financieros solicitados, así: primero se consolidaran los estados financieros, mediante la sumatoria de cada uno de los estados financieros de cada integrante del Consorcio, posteriormente se aplicará la fórmula presentada para el cálculo de cada indicador.

**RAZÓN CORRIENTE:** 
$$\frac{\sum (\text{ACTIVO CORRIENTE } \textit{integrante1} + \text{ACTIVO CORRIENTE } \textit{integrante2} + \dots)}{\sum (\text{PASIVO CORRIENTE } \textit{integrante1} + \text{PASIVO CORRIENTE } \textit{integrante2} + \dots)}$$

**CAPITAL DE TRABAJO:** 
$$\sum (\text{ACTIVO CORRIENTE } \textit{integrante1} + \text{ACTIVO CORRIENTE } \textit{integrante2} + \dots) - \sum (\text{PASIVO CORRIENTE } \textit{Integrante1} + \text{PASIVO CORRIENTE } \textit{integrante2} + \dots)$$

**NIVEL DE ENDEUDAMIENTO:** 
$$\frac{\sum (\text{PASIVO TOTAL } \textit{integrante1} + \text{PASIVO TOTAL } \textit{integrante2} + \dots) \times 100}{\sum (\text{ACTIVO TOTAL } \textit{integrante1} + \text{ACTIVO TOTAL } \textit{integrante2} + \dots)}$$

**RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO:** 
$$\frac{\sum (\text{UTILIDAD NETA } \textit{integrante1} + \text{UTILIDAD NETA } \textit{integrante2} + \dots)}{\sum (\text{PATRIMONIO } \textit{integrante1} + \text{PATRIMONIO } \textit{integrante2})}$$

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

2. Para los proponentes que constituyan una **UNION TEMPORAL**, se realizará la verificación de los indicadores financieros solicitados, así: primero se ponderará cada uno de los estados financieros de acuerdo con el porcentaje de participación de cada integrante, establecido en el documento de conformación de la Unión Temporal, luego se sumaran y finalmente se aplicará la fórmula presentada para el cálculo de cada indicador:

**RAZÓN CORRIENTE:** 
$$\frac{\sum (\text{ACTIVO CORRIENTE} \times \% \text{ Participación Integrante1} + \text{ACTIVO CORRIENTE} \times \% \text{ Participación Integrante2} + \dots)}{\sum (\text{PASIVO CORRIENTE} \times \% \text{ Participación Integrante1} + \text{PASIVO CORRIENTE} \times \% \text{ Participación Integrante2} + \dots)}$$

**CAPITAL DE TRABAJO:** 
$$\sum (\text{ACTIVO CORRIENTE} \times \% \text{ Participación Integrante1} + \text{ACTIVO CORRIENTE} \times \% \text{ Participación Integrante2} + \dots) - \sum (\text{PASIVO CORRIENTE} \times \% \text{ Participación Integrante1} + \text{PASIVO CORRIENTE} \times \% \text{ Participación Integrante2} + \dots)$$

**NIVEL DE ENDEUDAMIENTO:** 
$$\frac{\sum (\text{PASIVO TOTAL} \times \% \text{ Participación Integrante1} + \text{PASIVO TOTAL} \times \% \text{ Participación Integrante2} + \dots) \times 100}{\sum (\text{ACTIVO TOTAL} \times \% \text{ Participación Integrante1} + \text{ACTIVO TOTAL} \times \% \text{ Participación Integrante2} + \dots)}$$

**RENTABILIDAD:** 
$$\frac{\sum (\text{UTILIDAD NETA} \times \% \text{ Participación Integrante1} + \text{UTILIDAD NETA} \times \% \text{ Participación Integrante2} + \dots)}{\sum (\text{PATRIMONIO} \times \% \text{ Participación Integrante1} + \text{PATRIMONIO} \times \% \text{ Participación Integrante2} + \dots)}$$

#### 4. VIGENCIA DE LA PROPUESTA

La propuesta presentada por el oferente deberá tener una vigencia mínima de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso de selección.

#### 5. LUGAR DONDE SE ENTREGARÁN LOS EQUIPOS

El servicio será prestado presencialmente en todas las oficinas de ICETEX tal como se describe en el Anexo No. xx **"ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA"**.

#### 6. COSTOS Y ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA

Serán a cargo del proponente todos los costos asociados a la preparación y presentación de su propuesta, y el ICETEX en ningún caso será responsable de los mismos.

#### 7. ANÁLISIS DE RIESGOS

Teniendo en cuenta el objeto a contratar, sus características y especificaciones técnicas, la Entidad al efectuar un análisis de los riesgos previsible que puedan llegar a afectar el equilibrio económico del contrato, ha identificado principalmente los siguientes:

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
 INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

ITEM	DESCRIPCION (tipificación)	JUSTIFICACION SOPORTE)	PORCENTAJE DE ESTIMACIÓN	ASIGNACION
1	RIESGOS FINANCIEROS	Por variación abrupta de los precios de mercado, por pérdida significativa de clientes, por pérdida de proveedores, por variación ostensible de las tasas representativas del mercado de divisas extranjeras	100%	Contratista
2	RIESGOS OPERATIVOS	Por falla en la cadena de bienes, contratación del personal y de recursos logísticos que afecte el servicio para el suministro del bien o servicio contratado	100%	Contratista
3	RIESGO POR INSUFICIENCIA DE RECURSOS	Por dificultades de transporte, ausencia de personal o medios logísticos y tecnológicos, o carencia de calidad en los equipos suministrados que causen perjuicios a la Entidad 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 desarrollará el contrato, que se pudieron mitigar, 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

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

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

### 8. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES

De conformidad con lo dispuesto en el Manual de Contratación de la entidad, la capacidad jurídica, financiera, técnica y las condiciones de experiencia de los proponentes, serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección, pero **NO OTORGARÁN PUNTAJE**.

El **ICETEX** realizará la verificación de requisitos habilitantes en sus aspectos Jurídico, financiero y Técnico de manera simultánea, por el comité designado para tal efecto dentro del término establecido en el cronograma fijado para el proceso de Selección.

El **ICETEX** verificará la información suministrada en el Sobre número 1.  
Por este concepto se evaluarán los siguientes factores:

Habilitación Jurídica (Para lo cual el proponente deberá allegar los documentos de conformidad con lo establecido en el numeral 3.5 del presente pliego de condiciones)	<b>PASA / NO PASA</b>
Habilitación Técnica (Experiencia del Proponente, y demás requisitos exigidos en el numeral 3.6 del pliego de condiciones de la presente Selección).	<b>PASA / NO PASA</b>
Habilitación Financiera (Para lo cual el proponente deberá allegar los documentos de conformidad con lo establecido en el numeral 3.7 del presente pliego de condiciones)	<b>PASA / NO PASA</b>

**Para que las propuestas puedan ser evaluadas, es necesario que los proponentes hayan sido habilitados jurídicos, técnica y financieramente, y adicionalmente manifestación por escrito y en forma expresa que se comprometen a cumplir con las Especificaciones Técnicas del presente proceso de contratación.**

#### 8.1. HABILITACIÓN JURIDICA

Se realizará de conformidad con lo establecido en el **numeral 3.5** del pliego de condiciones del presente proceso de selección.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

## **8.2. HABILITACIÓN TÉCNICA**

Con el fin de garantizar la selección objetiva del proveedor se procederá a validar los requisitos previstos en el numeral 3.6. del presente pliego de condiciones.

## **8.3. HABILITACIÓN FINANCIERA**

Los evaluadores financieros verificarán el cumplimiento de las ofertas presentadas de conformidad con los documentos e indicadores financieros requeridos en el numeral 3.7 del presente pliego de condiciones.

## **9. TÉRMINO PARA QUE LOS PROPONENTES SUBSANEN DOCUMENTOS**

Los informes de verificación de requisitos habilitantes jurídicos, financieros y técnicos de las propuestas serán puestos a consideración de los proponentes en la fecha establecida en el cronograma del presente proceso de selección, con el fin que en el plazo fijado en ese cronograma, los oferentes presenten los documentos que permitan subsanar las propuestas y su habilitación dentro del proceso, sin perjuicio que los puedan presentar hasta antes de empezar la audiencia de subasta inversa.

Una vez culminado el término para subsanar documentos, el **ICETEX** procederá a su verificación y establecerá los proponentes que podrán participar en la Subasta Inversa Presencial, la cual se llevará a cabo en audiencia, en la fecha prevista en el cronograma del proceso de selección.

## **10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Aquellas ofertas que cumplan con los requisitos establecidos en este pliego de condiciones, como es la verificación del cumplimiento de los requisitos habilitantes en la evaluación jurídica, técnica y financiera, y que se encuentren habilitadas, podrán participar en la Subasta Inversa Presencial, la cual se llevará a cabo en caso que existan por lo menos dos (2) proponentes habilitados en Audiencia Pública en la fecha prevista en el cronograma del proceso, como metodología para establecer la mejor propuesta y el adjudicatario del proceso de selección.

Si sólo un proponente resultare habilitado para participar en la subasta, la Entidad adjudicará el contrato al proponente habilitado, siempre que ajuste su oferta a un descuento mínimo, de acuerdo al porcentaje establecido en el numeral 10.1 del pliego de condiciones para considerar un lance como válido en desarrollo de la subasta inversa (Mínimo \$5.000.000,00 incluido IVA).

### **10.1. AUDIENCIA PÚBLICA DE SUBASTA INVERSA PRESENCIAL**

En la fecha señalada en el cronograma del presente pliego de condiciones se celebrará la audiencia pública de subasta inversa presencial, la cual se adelantará teniendo en cuenta las siguientes reglas básicas de procedimiento:

- a. Se procederá a la apertura del **Sobre Número 2 (propuesta económica)** contentivos de las ofertas iniciales de precio de los proponentes habilitados y a la verificación del contenido del formato de precios unitarios de cada una de ellas, de conformidad con las siguientes reglas:



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

- Se verificará que la información correspondiente al valor total de la propuesta se encuentre diligenciada con la oferta inicial de precio respectiva (Anexo No. 7); de lo contrario, la propuesta será rechazada de conformidad con lo señalado en el numeral 11 literal k, del presente pliego de condiciones.  
  
**Nota:** Que el valor total de la propuesta contenida en la propuesta deben corresponder a lo ofertado por el oferente y que el oferente desee participar de acuerdo con las especificaciones de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización, establecidas en el numeral 1.6 y Anexos Técnicos de este pliego de condiciones.
  - Se verificará que el valor consignado en el valor total de la propuesta corresponda con los servicios ofertados por el proponente.
  - Se verificará que la casilla destinada para consignar el valor total de la oferta inicial de precio se encuentre diligenciada. De no ser así, tal valor se obtendrá con la sumatoria de los valores consignados en las casillas correspondientes al valor total por ítem y/o de los que hayan sido objeto de corrección de acuerdo con la viñeta anterior.
  - Para efectos de la comparación de ofertas, en el evento en que alguno de los proponentes pertenezca al régimen tributario simplificado su oferta económica no deberá incluirlo.
  - Los proponentes que realicen ofertas que sean consideradas artificialmente bajas por el Comité Evaluador, deberán explicar en la Audiencia Pública objetivamente las razones que lo facultan para ejecutar el contrato en dichas condiciones.
  - Sustentada la oferta, si el Comité Evaluador considera que las explicaciones son insuficientes, descalificará dicha oferta y el proponente será eliminado del proceso.
- b. Entre los proponentes habilitados se verificará que sus representantes cuenten con las debidas facultades para realizar los lances dentro del procedimiento de subasta inversa presencial. En caso que el representante legal de la persona jurídica proponente o el representante del consorcio o la unión temporal no pueda asistir a la subasta, podrá delegar mediante poder que haya sido objeto de la diligencia de presentación personal ante notario y siempre que sus facultades se lo permitan, la representación para realizar los lances en la audiencia y, por tanto, comprometer jurídicamente al proponente por un valor menor al presentado en la oferta inicial de precio.
- c. Entre los proponentes habilitados y cuya oferta inicial de precio no haya sido rechazada como resultado de las verificaciones antes indicadas, se distribuirán los sobres y formularios que deberán ser utilizados por ellos para la presentación de sus ofertas de precio – en adelante lances -. En dichos formularios se deberá consignar el valor del lance en la ronda que corresponda, o la expresión clara e inequívoca de que no se hará ningún lance de mejora de precio.
- d. A continuación se dará inicio a la subasta inversa presencial, la cual se sujetará a las siguientes reglas:
- La subasta inversa presencial se desarrollará mediante rondas de cinco (5) minutos cada una o menos cuando los oferentes tengan listos sus lances.

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

---

- Los proponentes harán sus lances utilizando los sobres y los formularios suministrados por la Entidad.
  - Se consideran lances válidos aquellos que, presentados en los sobres y formularios suministrados debidamente diligenciados dentro del término establecido por cada una de las rondas, reduzca el “valor techo”, **como mínimo, en la suma de \$5.000.000,00 incluido IVA redondeado al peso inferior.**
  - La primera ronda tendrá como “valor techo” el menor valor redondeado al peso inferior, presentado en las ofertas iniciales de precio de los proponentes habilitados y que hayan superado la verificación indicada en el literal a. Las rondas siguientes tendrán como “valor techo” el lance con el menor precio ofrecido en la ronda inmediatamente anterior, redondeado al peso inferior.
  - Cuando un proponente, en cualquiera de las rondas, no presente lance o el presentado no sea válido, se considerará que desiste de participar en la subasta y se tendrá como su oferta final de precio, para efectos de la recomendación de adjudicación, el menor valor que haya ofrecido.
  - Antes de finalizar el término indicado para cada ronda, los participantes entregarán al Comité Evaluador el sobre contentivo del formulario en el que se consigne el valor del lance en la ronda que corresponda, o la expresión clara e inequívoca que no se hará ningún lance de mejora de precio. Posteriormente el Comité Evaluador verificará que los formularios presentados se encuentren debidamente diligenciados. Acto seguido, registrará los lances y los ordenará descendientemente. A continuación, el Comité Evaluador indicará cuáles proponentes no podrán continuar presentado lances en las rondas siguientes por no haber presentado lance, por presentar un lance inválido, o por haber indicado que no realizará ningún otro lance de mejora de precios. Seguidamente, se dará a conocer, únicamente, el “valor techo” de la siguiente ronda.
- e. Se realizarán tantas rondas cuantas fueren necesarias, hasta tanto se verifique una cualquiera de las siguientes situaciones:
- Se agote el tiempo establecido para la ronda sin que se haya presentado ningún lance.
  - No se presente ningún lance válido en la ronda.
  - Sólo uno de los proponentes realice un lance válido en la ronda.
- Nota:** En el evento en que la oferta final de precio presente un valor que de acuerdo a los estudios de mercado realizados por el área técnica, sea estimado como artificialmente bajo, el proponente deberá presentar una justificación económica suscrita por el representante legal del proponente en la que se establezcan las condiciones objetivas conforme con las cuales el precio ofrecido resulta viable. De lo contrario, la propuesta será rechazada de conformidad con lo establecido en el numeral 11 literal l, del presente pliego de condiciones.
- f. La audiencia se dará por terminada cuando el Comité Evaluador haga pública la ocurrencia de cualquiera de las situaciones señaladas en el literal anterior y recomendará la adjudicación del contrato al proponente que haya presentado el lance de menor valor durante el procedimiento de subasta inversa presencial. En el caso que no se presente ningún lance en la primera ronda, la recomendación se realizará al proponente que haya presentado el menor valor en la oferta inicial de precio.

## SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

La Subasta Inversa Presencial es pública, lo que significa que podrán asistir a ella, las personas que lo consideren conveniente, pero deberán someterse a lo señalado en el numeral 10.1 del presente pliego de condiciones y por ende sólo podrán presentar la puja el representante legal del proponente o su apoderado, los demás asistirán en forma pasiva.

### 10.2. CRITERIOS DE DESEMPATE DE PROPUESTAS

En caso de existir empate entre varios proponentes, es decir, que dos o más ofertas finales de precio coincidan, se adjudicará al proponente que haya presentado la propuesta inicial de precio más baja. De persistir el empate, se desempatará por medio de sorteo, mediante procedimiento que se defina en desarrollo de la Audiencia de Subasta Inversa.

### 11. CAUSALES DE RECHAZO

EL **ICETEX** rechazará las propuestas, únicamente, en los siguientes casos:

- a. Cuando el proponente no allegue las aclaraciones solicitadas en el Informe de Evaluación o por el Comité Evaluador mediante correo electrónico o comunicación escrita, dentro del plazo establecido en el cronograma del proceso.
- b. Cuando el **ICETEX**, en cualquier estado del proceso de selección, evidencie una inexactitud en la información contenida en la propuesta que, de haber sido advertida al momento de la verificación de dicha información, no le hubiera permitido al proponente cumplir con uno o varios de los requisitos habilitantes o de la oferta de precio.
- c. Cuando la propuesta inicial sea presentada luego de la fecha y hora exactas señaladas para su presentación.
- d. Cuando la propuesta sea alternativa por lo establecido para el presente proceso, o cuando en ella se formulen condiciones contractuales diferentes a las establecidas en el presente pliego de condiciones.
- e. Cuando, presentada la propuesta mediante consorcio, unión temporal, o cualquier otra modalidad de propuesta conjunta, luego de la fecha señalada para la entrega de propuestas, se modifique el porcentaje de participación de uno o varios de sus integrantes, o uno o algunos de ellos desista o sea excluido de participar en el consorcio, unión temporal o la modalidad de asociación escogida.
- f. Cuando el proponente o uno de los integrantes del consorcio o unión temporal no cuente con la capacidad jurídica suficiente para la presentación de la propuesta.
- g. Cuando el proponente o uno de los integrantes del consorcio o unión temporal se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad previstas en las normas constitucionales y legales.

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

---

- h. Cuando una persona natural o jurídica participe directamente en más de una propuesta, bien sea como proponente individual o como integrante de un consorcio o unión temporal. En este caso, se rechazarán todas las propuestas que incurran en la situación descrita.
- i. Cuando no se presente la oferta inicial de precio impresa, **Anexo No. 7.**
- j. Cuando en la oferta inicial de precio se presente algún valor en moneda extranjera.
- k. Cuando en la oferta inicial de precio no se diligencie o se consigne cero pesos (\$0) en alguna de las casillas correspondientes al valor unitario por ítem.
- l. Cuando la oferta inicial de precio supere el presupuesto oficial asignado al presente proceso de contratación o para cada una de las vigencias (años 2015 y 2016) que contemplan el servicio, de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.7 del pliego de condiciones.
- m. Cuando los proponentes no cumplan los requisitos habilitantes de orden jurídico, técnico y financiero establecidos en el presente pliego de condiciones.
- n. Cuando se presente una oferta final de precio durante el desarrollo de la Subasta Inversa, que sea considerada por el Comité Evaluador como artificialmente baja, y no se presente la correspondiente justificación económica contentiva de las condiciones objetivas que determinen la viabilidad de la oferta presentada, debidamente suscrita por el representante del proponente.
- o. Cuando no se cumplan con las especificaciones del servicio, de acuerdo a lo señalado en el numeral 1.6 y anexos técnicos del pliego de condiciones.

## **12. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

Una vez agotadas las rondas establecidas en el numeral 10.1 del presente pliego de condiciones, para hacer los lances de mejora de precio, el funcionario del ICETEX designado para tal fin, procederá a adjudicar el contrato al proponente que haya ofrecido el menor precio, teniendo en cuenta lo previsto sobre las ofertas por debajo del tope considerado artificialmente bajo. En este momento se hará público el resultado de la Subasta Inversa Presencial junto con la identidad de los proponentes que hicieron los respectivos lances de mejora de precio.

La adjudicación se hará mediante Resolución motivada proferida por el ICETEX, que se entenderá notificada al proponente favorecido en la fecha de realización de la Subasta Inversa Presencial.

## **13. DECLARATORIA DE DESIERTO**

El ICETEX mediante acto administrativo motivado, conforme al numeral 18 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, en concordancia con lo establecido en el artículo 41 numeral 4 parágrafos primero y segundo del Manual de Contratación del ICETEX Acuerdo 030 del 17 de septiembre del año 2013, declarará desierto el proceso de selección, únicamente, cuando:



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

---

- a. Existan motivos o causas que impidan la escogencia objetiva de una propuesta.
- b. No se presente ninguna propuesta
- c. Habiéndose presentado únicamente una propuesta, ésta incurra en alguna causal de rechazo.
- d. Habiéndose presentado más de una propuesta, ninguna de ellas se ajuste a los requerimientos y condiciones consignados en este pliego de condiciones.

Este acto se notificará a todos los proponentes. Contra dicho acto procede el recurso de reposición.

#### **14. CONDICIONES DEL CONTRATO**

##### **14.1. SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO**

El proponente deberá presentarse ante el ICETEX, con el fin de firmar el respectivo contrato, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al aviso que, para el efecto, le dé la entidad, y presentar, en el mismo plazo, las respectivas garantías y documentos de legalización.

En los eventos en que el proponente no proceda a la suscripción del contrato, le sobrevenga una inhabilidad o incompatibilidad o se demuestre que el acto administrativo de adjudicación se obtuvo por medios ilegales, el ICETEX podrá revocarlo y, en el mismo acto de revocatoria, podrá adjudicar el respectivo contrato al proponente que haya ocupado el segundo lugar.

Se entenderá que el proponente adjudicatario se abstiene injustificadamente de la suscripción del contrato en los casos en que no presente la documentación requerida para tal efecto o, en cualquier caso, no se presente dentro del término señalado en el presente numeral.

##### **14.2. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.**

**14.2.1.** Cumplir con el objeto del Contrato.

**14.2.2.** Suministrar al ICETEX el personal descrito en el Anexo de **“ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA”**, en sitio en horario de 8:00am a 6:00pm, con disponibilidad los fines de semana, en caso de ser requerido.

**14.2.3.** Cumplir con las condiciones de entrega y del servicio solicitado

**14.2.4.** Presentar mensualmente la facturación correspondiente al valor de los servicios efectivamente prestados en el mes inmediatamente anterior, con los soportes requeridos por el ICETEX.

**14.2.5.** Prestar el servicio en las 27 oficinas a nivel nacional del ICETEX, siendo presencial para la sede administrativa y por requerimiento para las demás oficinas, cumpliendo en todo momento con los tiempos pactados.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

- 14.2.6. Responder por la calidad de servicios prestados a nivel nacional, de acuerdo con la tabla de las sedes y los sistemas a cubrir por cada una.
- 14.2.7. Proporcionar el recurso humano propuesto para Coordinador Operativo, Personal en Terreno, Agentes de Mesa de Ayuda, con el perfil, dedicación y disponibilidad requerida por el ICETEX, de acuerdo con las especificaciones técnicas.
- 14.2.8. Entregar las actas de seguimiento del contrato.
- 14.2.9. Entregar un plan de trabajo acordado con la Dirección de Tecnología.
- 14.2.10. Entregar los informes de labores, soportes prestados, tiempos de respuesta, áreas y usuarios atendidos.
- 14.2.11. Entregar el informe de casos escalados y tiempo de respuesta en el trámite y tiempo de respuesta en el trámite.
- 14.2.12. Entregar el informe mensual de estaciones de trabajo en producción en ICETEX.
- 14.2.13. Suscribir oportunamente junto con el supervisor del contrato, el acta de liquidación del contrato.
- 14.2.14. Mantener vigente las garantías exigidas por el tiempo pactado en el contrato, así mismo como las modificaciones que se presenten durante la ejecución del mismo.
- 14.2.15. Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae.
- 14.2.16. Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago.
- 14.2.17. Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor del contrato.

**14.3. PLAZO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

El plazo del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2016, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

**14.4. FORMA DE PAGO**

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

- ✓ **COMPONENTE FIJO:** El ICETEX cancelará en valores proporcionales mes a mes durante el periodo 2015 un valor hasta la suma de Treinta y Ocho Millones Ochocientos Cincuenta y Cinco Mil Seiscientos Pesos Moneda Corriente (\$38.855.600.00), incluido el IVA, y durante el periodo 2016 en pagos proporcionales mes a mes un valor de hasta Treinta y Nueve Millones Trecientos Cincuenta y Tres Mil Pesos Moneda Corriente (\$39.353.000.00) incluido el IVA, una vez recibido el servicio a completa satisfacción por parte del supervisor asignado por ICETEX.

## SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

- ✓ **COMPONENTE VARIABLE:** El ICETEX cancelará un valor que dependerá del cambio de repuestos que realice el contratista y que son solicitados durante cada mes. Se tiene previsto un total máximo de **CUARENTA MILLONES DE PESOS M/TCE** (\$40.000.000) por cada año de ejecución del contrato. Este valor se suma al componente fijo mensual dependiendo del consumo de esta bolsa de repuestos.

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

### 14.5. GARANTÍA DEL CONTRATO

El proponente favorecido con la adjudicación del contrato se compromete a suscribirlo una vez se le comunique tal circunstancia y a constituir a favor del **ICETEX**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de perfeccionamiento del mismo la garantía del contrato que podrá ser una póliza de seguros que ampare:

- El cumplimiento general del contrato, equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del mismo, con una vigencia igual a la del plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.
- El pago de los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal que haya de utilizar para la ejecución de este contrato, equivalente al diez por ciento (10%) del valor del mismo, con una vigencia igual a la del plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más,
- La buena calidad del servicio, equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual a la del plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA deberá constituir póliza de RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL que cubra el riesgo de daños causados a terceros con la ejecución del contrato por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del Contrato. Se acepta póliza de responsabilidad civil extracontractual global que tenga vigente el Contratista, siempre y cuando su vigencia y valor asegurado cubra en su totalidad el contrato que se suscriba con el ICETEX, para lo cual deberá expedirse el correspondiente anexo modificatorio en donde se incluya este contrato.

### 14.6. SUPERVISION DEL CONTRATO

Se ejercerá a través de la Dirección de Tecnología del **ICETEX** o quien delegue el ordenador del gasto.

### 14.7. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

El contrato adjudicado, será objeto de liquidación de conformidad con la resolución 0622 del 29 de julio de 2009 y el artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 30 del 17 de septiembre de 2013. Para tales efectos

## SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

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.

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.

### 14.8. CLÁUSULA PENAL MORATORIA

Las partes convienen en pactar la imposición de multas sucesivas a favor del **ICETEX**, en caso de mora o incumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato adjudicado, por una suma equivalente al 0.1% del valor del mismo, por cada día de mora o de incumplimiento. **(Esta cláusula no se incorporará cuando las leyes así lo prohíban o cuando el contratista se encuentre excluido de la misma según las normas vigentes)**. El procedimiento para la imposición de las multas será el establecido en el artículo 52 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 de 2013 y por el Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

### 14.9. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA

En caso de presentarse grave incumplimiento de las obligaciones por parte del **CONTRATISTA** que afecten el normal desarrollo del contrato o que lleven a la paralización del mismo, El **CONTRATISTA** se obliga para con el **ICETEX** a pagar una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato adjudicado, a título de indemnización, para imputar al valor de los perjuicios que ésta llegare a sufrir en caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones que por medio del presente documento adquiere, sin perjuicio de lo establecido para el caso de las multas. El valor de la cláusula penal pecuniaria que se haga efectiva se considerará como pago parcial pero no definitivo de los perjuicios causados al **ICETEX**. **(Esta cláusula no se incorporará cuando las leyes así lo prohíban o cuando el contratista se encuentre excluido de la misma según las normas vigentes)**.

### 14.10. IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES

EL **PROPONENTE** seleccionado deberá cancelar los impuestos, tasas y contribuciones nacionales, departamentales y municipales, que se generen de la ejecución del contrato.

### 14.11. MODIFICACIONES AL CONTRATO

El **ICETEX** podrá acordar con EL **PROPONENTE** seleccionado las modificaciones que estime convenientes y necesarias mientras se trate de elementos accidentales del contrato. Las modificaciones deberán justificarse en forma expresa y previa.

El contrato podrá ser objeto de adiciones que no superen el cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato. Cuando la modificación o adición implique un costo adicional, el **ICETEX** apropiará los recursos necesarios antes de la suscripción del documento respectivo.

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

---

**14.12. EXCLUSIÓN LABORAL**

El contrato no generará ninguna 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 al ICETEX. Por lo tanto, el ICETEX sólo contrae la obligación de pagar el precio convenido, ya que son a cargo del CONTRATISTA todos los gastos que ocasione el cumplimiento de las obligaciones que por el contrato adquiere, incluyendo el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones a sus trabajadores.

**14.13. CESIÓN DEL CONTRATO**

EL CONTRATISTA no podrá ceder los derechos y obligaciones que se deriven del contrato, salvo autorización expresa y escrita del ICETEX.

**14.14. GASTOS DEL CONTRATO**

Todos los gastos que ocasione el cumplimiento del contrato, serán por cuenta del CONTRATISTA. El ICETEX podrá entonces rechazar los servicios que no reúnan la calidad requerida en el contrato.

**14.15. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO**

Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, se podrá de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del contrato mediante la suscripción de un acta donde conste tal evento, sin que para los efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de la suspensión.

**14.16. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES**

Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, se solucionarán mediante los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudiría a la jurisdicción competente.

**14.17. INDEMNIDAD**

EL CONTRATISTA se obliga a mantener indemne al ICETEX, por cualquier situación o hecho que se derive de la celebración, ejecución, desarrollo, terminación y/o finalización de este contrato o cualquier negocio o negocios jurídicos específicos que se deriven de él o por reclamaciones de terceros o usuarios y/o clientes del ICETEX, y por tanto EL CONTRATISTA se obliga a asumir la defensa del ICETEX y las sanciones, sentencias, conciliaciones, costas de la misma, incluidos los honorarios de abogados, así como las indemnizaciones a las que hubiera lugar. Presentada una reclamación judicial o extrajudicial, EL ICETEX notificará al CONTRATISTA, quien asumirá de inmediato la defensa.

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**14.18. CONFIDENCIALIDAD**

**EL CONTRATISTA**, con la suscripción del contrato, se compromete a guardar estricta reserva y secreto en relación a la información confidencial que se suministre con ocasión de este contrato o durante su ejecución y hasta su liquidación. En tal sentido, deberá entenderse por "información confidencial" toda la información que EL ICETEX, le suministre, en desarrollo del objeto contractual.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Que no podrá ser considerada como confidencial la información que sea susceptible de ser conocida mediante la utilización de canales regulares y legales de información ni la información que sea de público conocimiento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Que de no ser así, se presume que toda información intercambiada entre las partes es confidencial, y debe adecuarse a lo establecido en el presente contrato, salvo que el ICETEX, exprese lo contrario.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Que de conformidad con lo señalado en esta Cláusula, la información confidencial que sea recibida por el CONTRATISTA, será exclusiva y únicamente utilizada para los fines para los cuales fue suministrada y no podrá ser revelada a terceros salvo autorización expresa de la parte que suministró la información.

Dado en Bogotá D. C., 14/11/2014

**ORIGINAL FIRMADO**  
**CAMPO ELÍAS VACA PERILLA**  
**Secretario General (E)**  
**ICETEX**

**ORIGINAL FIRMADO**  
**VoB. Técnico NELSON DARÍO MEJÍA FAJARDO**  
**Vicepresidente de Operaciones y Tecnología ICETEX**

Revisó  
Revisó Técnicamente  
Proyectó

Rocio del Pilar Acosta Moreno – Asesora de Presidencia - Coordinadora Grupo de Contratación  
: Mauricio – Director de Tecnología  
: Fernando González Vásquez – Abogado Secretaría General



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**ANEXO No. 1**

**CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014

Señores  
ICETEX  
Carrera 3 No. 18 - 32  
Ciudad

**Referencia: SELECCIÓN POR EL SISTEMA DE SUBASTA INVERSA NÚMERO 005 DE 2014**

Respetados señores:

El(los) suscrito(s), actuando en nombre y representación de \_\_\_\_\_ ofrece (mos)  
\_\_\_\_\_ y declara (mos):

1. Que tengo(tenemos) poder y/o representación legal para firmar y presentar esta **Propuesta** y, en consecuencia, que esta **Propuesta** y el **Contrato** que llegare a celebrarse en caso de **Adjudicación**, comprometo totalmente a la(s) persona(s) (natural(es) y/o jurídica(s)) que legalmente represento.
2. Que ninguna otra persona o entidad, diferente a las aquí nombradas, tiene participación en esta propuesta o en el **Contrato** que será el resultado de este proceso y que, por lo tanto, solamente los firmantes están vinculados a dicha oferta.
3. Que hemos estudiado, conocemos, entendemos y aceptamos el contenido de todos los documentos que hacen parte del **Pliego de Condiciones** de la selección de Subasta Inversa No. 005 de 2014 y sus **Anexos**, así como de todas las adendas a los pliegos de condiciones, (\_\_\_\_\_), y demás condiciones e informaciones necesarias para la presentación de esta **Propuesta**, y aceptamos totalmente todos los requerimientos, obligaciones y derechos establecidos en dichos **Pliegos** y documentos.
4. Que renunciamos a cualquier reclamación por ignorancia o errónea interpretación de los documentos de la selección de subasta inversa No. 005 de 2014.
5. Que reconocemos la responsabilidad que nos concierne en el sentido de conocer técnicamente las características y especificaciones del servicio requerido por la entidad, y asumimos la responsabilidad que se deriva de la obligación de haber realizado todas las evaluaciones e indagaciones necesarias para presentar la **Propuesta**, sobre un examen cuidadoso de las condiciones del objeto a contratar, de conformidad con lo previsto en el **Pliego de Condiciones**.
6. Que aceptamos y reconocemos que cualquier omisión en la que hayamos podido incurrir y que pueda influir en nuestra **Propuesta**, no nos eximirá de la obligación de asumir las responsabilidades que nos lleguen a corresponder como futuros proponente seleccionados y renunciamos a cualquier reclamación, reembolso o ajuste de cualquier naturaleza, por cualquier situación que surja y no haya sido contemplada por nosotros en razón de nuestra falta de diligencia en la obtención de la información.
7. Que nuestra **Propuesta** básica cumple con todos y cada uno de los requerimientos y condiciones establecidos en los documentos de la de la selección de Subasta Inversa No. 005 de 2014, sin incluir excepción o condicionamiento alguno para la **Adjudicación**.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

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 capítulo V. 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 Subasta Inversa No. 005 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.
15. Que a solicitud del **ICETEX** me (nos) obligo (amos) a suministrar cualquier información necesaria para la correcta evaluación de esta **Propuesta**.
16. Que la presente **Propuesta** consta de \_\_\_\_\_ ( ) folios debidamente numerados.
17. 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>1</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 profesionales 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.

La información relativa al **Proponente** que podrá ser utilizada por el **ICETEX** para todos los efectos de la presente Invitación de selección de subasta inversa No. 005 de 2014 y del **Contrato** es la siguiente:

<sup>1</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<sup>1</sup>, \_\_\_\_\_, quien forma parte de **Proponente plural** \_\_\_\_\_, con una participación del \_\_\_\_\_ por ciento (\_\_\_\_%) en el mismo, se encuentra en proceso de reorganización.

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

---

Nombre del **Proponente**: \_\_\_\_\_  
NIT del **Proponente**: \_\_\_\_\_ Régimen: \_\_\_\_\_<sup>2</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**

PROYECTO PLIEGO DE CONDICIONES

---

<sup>2</sup>Indicar el régimen al que pertenece el **Proponente**: auto retenedor, gran contribuyente, régimen común, régimen simplificado, Institución de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL****ANEXO No. 2 - MODELO CONFORMACIÓN CONSORCIO**

Por medio del presente escrito hacemos constar que hemos constituido el CONSORCIO \_\_\_\_\_ para participar en de la Subasta Inversa No. 005 de 2014 que tiene por objeto seleccionar la propuesta para **CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL.**

**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 Subasta Inversa No. 005 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.*

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL****ANEXO No. 3 - MODELO CONFORMACIÓN UNIÓN TEMPORAL**

Por medio del presente escrito hacemos constar que hemos constituido la UNIÓN TEMPORAL \_\_\_\_\_, para participar en la Subasta Inversa No. 005 de 2014 que busca **CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

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 Subasta Inversa No. 005 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.*

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**ANEXO No. 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 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.*



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**ANEXO No. 5 - PACTO DE INTEGRIDAD**

El suscrito a saber \_\_\_\_\_, domiciliado en la ciudad de \_\_\_\_\_, identificado con \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_ quien obra en \_\_\_\_\_, (Escribir si obra en nombre propio o en calidad de representante legal de alguna persona natural, jurídica, consorcio o unión temporal) y en adelante se denominará el PROPONENTE, manifiesta su voluntad de asumir de manera unilateral, el presente PACTO DE INTEGRIDAD, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERO: Que EL ICETEX adelanta el proceso de Subasta Inversa No. 005 de 2014, cuyo objeto es *“CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA, QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA (COMPUTADORES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES, IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS MÓVILES, TABLETAS, TELÉFONOS VOLP, UPS Y ELEMENTOS DE REDES LAN) PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL.”*

SEGUNDO: Que es interés del PROPONENTE apoyar la acción del Estado Colombiano y del ICETEX para promover la cultura de la probidad y fortalecer la transparencia en los procesos de contratación.

TERCERO: Que siendo el interés del PROPONENTE participar en la SUBASTA INVERSA mencionada en el considerando primero, se encuentra dispuesto a suministrar la información propia que resulte necesaria para aportar transparencia y objetividad al proceso y en tal sentido suscribe el presente documento y asume los siguientes compromisos:

1. EL PROPONENTE no ofrecerá ni dará sobornos ni ninguna otra forma de halago a ningún funcionario público en relación con su propuesta, con el proceso de SUBASTA INVERSA, con el proceso de contratación, ni con la ejecución del contrato que pueda celebrarse como resultado de su propuesta.

2. EL PROPONENTE no permitirá que nadie, bien sea empleado suyo o un agente comisionista independiente, o un asesor o consultor lo haga en su nombre.

3. EL PROPONENTE impartirá instrucciones a todos sus empleados, agentes, asesores y a cualquiera otro representante suyo, exigiéndole el cumplimiento en todo momento de las Leyes de la República de Colombia en el presente proceso de SUBASTA INVERSA y la relación contractual que podría derivarse de ella y les impondrá las siguientes obligaciones:

No ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago a los funcionarios del ICETEX, ni a cualquier otro servidor público o privado que pueda influir en la adjudicación de la propuesta, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que por su influencia sobre funcionarios públicos, pueda influir sobre la adjudicación de la propuesta.

No ofrecer pagos o halagos a los funcionarios del ICETEX, durante el desarrollo del contrato que se suscriba si llegase a ser elegida su propuesta.

4. EL PROPONENTE no efectuará acuerdos o realizará actos o conductas que tengan por objeto o como efecto la colusión en el presente proceso de SUBASTA INVERSA.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

---

5. EL PROPONENTE se compromete a verificar toda la información, que a través de terceros deba presentar a la Entidad para efectos de este proceso de selección.
6. EL PROPONENTE asumirá la responsabilidad por el suministro de información inconsistente, imprecisa o que no corresponda a la realidad, en el presente proceso.
7. EL PROPONENTE actuará bajo los principios de la ética, la moral, las buenas costumbres, la probidad y en general bajo los principios de transparencia que rigen la contratación administrativa.
8. EL PROPONENTE asume a través de la suscripción del presente compromiso, las consecuencias previstas en este pliego de condiciones si se verificare el incumplimiento de los compromisos de integridad.
9. El PROPONENTE manifiesta y garantiza a través de la suscripción del presente documento, que conoce y respetará las reglas establecidas en el pliego de condiciones y, en consecuencia, aceptará las decisiones que en cumplimiento del mismo tome la Administración.

En constancia de lo anterior, y como manifestación de la aceptación de los compromisos unilaterales incorporados en este pliego de condiciones, se firma el mismo en la ciudad de Bogotá, D.C., a los \_\_\_ días del mes de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE Y FIRMA DEL PROPONENTE**



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**ANEXO No. 6 - 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.

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
 INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**ANEXO No. 7 - PROPUESTA ECONÓMICA**

**VALOR INICIAL DE LA PROPUESTA**

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL 2015	VALOR MENSUAL 2016
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA, SOPORTE TÉCNICO A LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA Y EL SOPORTE DE PRIMER NIVEL DE INFRAESTRUCTURA LAN EN LAS DIFERENTES SEDES A NIVEL NACIONAL DEL ICETEX, SEGÚN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SEÑALADAS EN LOS ANEXOS TÉCNICOS DEL PLIEGO DE CONDICIONES		
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE VEINTITRES (23) UPS REGIONALES (DOS VECES AL AÑO)		
<b>SUBTOTAL ANUAL (12 MESES)</b>		
<b>IVA</b>		
<b>SUBTOTALES</b>		
<b>VALOR TOTAL PROPUESTA (AÑOS 2015 Y 2016)</b>	\$ _____	

**La propuesta económica debe ser presentada en pesos colombianos. El valor a tener en cuenta para la subasta será el valor TOTAL PROPUESTA (AÑOS 2015 y 2016).**

**NOTA: ESTE ANEXO DEBE IR EN EL SOBRE NUMERO 2- PROPUESTA ECONOMICA  
 LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO DE OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA DEBEN ANEXARSE A  
 LA PROPUESTA GENERAL.**

**Nombres y apellidos del proponente o representante legal o su apoderado:**

\_\_\_\_\_

Dirección comercial del proponente: \_\_\_\_\_

NIT:

Teléfonos: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**ANEXO 8**

**ESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA**

**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, 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).
  
- ✓ **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 y ser remitida al área de administración de la herramienta de gestión para ser incluida dentro de la Base de Datos)
  - 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 13 y 14.
  - Instalación, Reinstalación de equipos.
  - Soporte a equipos MAC.(El soporte puede o no estar dentro de las instalación del Icetex)
  - Definición y documentación de normas y procedimientos.
  - Elaboración de manuales de instalación y procesos los cuales deben ser incluidos dentro de la herramienta ASDK para alimentar la base de conocimiento y errores frecuentes

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

---

✓ **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 remplazo de partes de los equipos descritos en los anexos 9, 10, 11 y 12 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 contratista.

### **3. ANTECEDENTES**

Los antecedentes son mencionados dentro del documento **“ESTUDIO PREVIO PARA LA CONTRATACION DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACION DE NORMATIVAS CON INFORMACION GERENCIAL”**

### **4. COBERTURA**

La prestación del servicio se deberá realizar en las 27 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, teléfonos IP, UPS, sistemas de video conferencia.) 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 **27 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.

## SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

### 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 9.

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

Ver Anexo 10

#### **Inventario de UPS**

Ver Anexo 11

#### **Inventario de software**

Ver Anexo 12

### 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 Dirección de 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.

El contratista deberá contar con un recurso humano que tenga conocimientos sobre el soporte a equipos MAC, este recurso deberá estar disponible y brindar el soporte pertinente cuando se requiera por parte de la mesa de ayuda con respecto al mantenimiento correctivo o preventivo de los equipos MAC. Este recurso no necesariamente debe ser parte integral del personal en sitio, si no que dicho personal en sitio podrá escalar las consultas específicas para este tipo de equipos. De la misma manera, deberá estar en disposición de hacer desplazamiento a la dirección general de ICETEX en Bogotá, a fin de realizar servicio que de manera remota o asistida no se puedan hacer.

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 de gestión 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

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777

[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)

Carrera 3ª No. 18 – 32. Bogotá, D. C., Colombia

PBX: 382 16 70



## SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

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.
- 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 de gestión Aranda Service 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 los casos de soporte técnico sobre la herramienta de gestión provista por ICETEX.

Cabe anotar que el CONTRATISTA debe estar en capacidad de mantener los ítems anteriormente citados sin importar que la herramienta de gestión 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 **una** extensión (asignada por la Dirección de Tecnología) a nivel nacional donde será atendido por un agente de servicio



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

---

**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 la herramienta de gestión Aranda Service Desk, bajo el tipo de registro “Mail”, con el fin de poder realizar seguimiento por parte del Interventor del contrato.

**Personalmente:** Los usuarios podrán hacer la solicitud de soporte verbalmente la cual debe ser registrada en la herramienta de gestión Aranda Service Desk, bajo el tipo de registro “Otros” , 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.

**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 interventor del contrato un cronograma de todas las actividades que se van a ejecutar durante estos mantenimientos.
- Limpieza externa de los teléfonos IP, empleando detergentes y materiales apropiados que garanticen su conservación.

## SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

- 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 y demás componentes de hardware que así lo requiera.
- 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.
- Levantamiento de información con referencia a las licencias del sistema operativo que se encuentra instalado en cada equipo de cómputo.
- 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.
- Verificación del agente de Aranda en cada una de las estaciones intervenidas.
- 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.
- 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 realizara 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.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

- **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 “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.
- El CONTRATISTA debe colaborar con la Dirección de 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, agente de herramienta de gestión así como cualquier otra disposición que la Oficina de Riesgos y la Dirección de 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.

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

- 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 y reinstalación de equipos**

La instalación y reinstalación 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 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:



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

- **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.

- **Borrado Seguro:** Existen 3 tipos de borrado seguro:
  - 1. Limpieza:** Es el más fácil de los tres tipos de borrado seguro debido a que es un método rápido y que puede ser utilizado por usuarios particulares. Una de las formas más conocidas para realizar una limpieza segura es la sobreescritura de datos o wiping. Este proceso escribe encima de donde se “encontraba” la información de tal forma que lo que existía anteriormente no pueda ser recuperado.
  - 2. Saneamiento:** Esta técnica de borrado seguro consiste en eliminar los datos de tal manera que no puedan ser reconstruidos con ninguna de las técnicas de recuperación conocidas. Algunas de las técnicas utilizadas en este procedimiento son la demagnetización (hacer uso de un electroimán o imán de gran potencia con el cual se borra toda la información hasta que sea formateado de nuevo) de los dispositivos y el encriptado del disco (hacer ilegible la información sensible asegurándola con un código, y luego volver a escribir datos sobre el disco, de manera que aún si se tuviera acceso a la información no se pueda sacar provecho de ella), entre otras.
  - 3. Destrucción controlada de medios:** Esta técnica es el método más seguro de borrado, y se recomienda para todos aquellos casos de dispositivos que contuvieron información sensible y que ya no van a seguir siendo utilizados dentro de una organización. Puede aplicarse a diferentes tipos de medios de almacenamiento desde discos duros y cintas, hasta dispositivos móviles como smartphones. Debe ser realizada por expertos en el tema, y en ambientes especialmente preparados.

Las solicitudes de servicio de instalación de software y borrado seguro de la información, 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.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

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.

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 desempaquete 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, además de ser incluida dentro de la herramienta de gestión Aranda CMDB. 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.



## **SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

- **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.

### **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.

Icetex capacitará al grupo de soporte técnico en mantenimiento de infraestructura LAN de primer nivel, esta capacitación corresponde a la asignación o cambio de claves de buzones de telefonía, configuración de teléfonos IP y demás configuraciones correspondientes al primer nivel.

## **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 numera 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.

### **SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

- 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.

#### **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.

### SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

- **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 prestara 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, 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 Dirección de Tecnología de ICETEX.

#### 8.5 Tablas de ANS

#### Tabla 1 ANS

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

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.
Disponibilidad del servicio aplicaciones .	Se miden los tiempos de respuesta de los Incidentes y Requerimientos los cuales se correlacionaran con el Nivel de Criticidad y la característica del solicitante.	Sumatoria de incidentes o requerimientos vencidos / el total recibidos	< 2 %	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 en el período 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 de casos solucionados correctamente	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.
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	Se define una muestra estadística con un error de muestreo del 5%, un nivel de confiabilidad	>= 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

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	META	PERIODO	DESCUENTO
	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).	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			% 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 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 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.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
 INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

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 2 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 3 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:

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

<b>ROL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PERFIL</b>	<b>DEDICACIÓN</b>
Coordinador Operativo	Un (1) Ingeniero con al menos dos (2) 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. Uno de los técnicos estará dedicado principalmente a la atención de casos relacionados con las oficinas fuera de Bogotá.	100%

El representante legal, se debe comprometer a que durante la vigencia del contrato entregará a EL ICETEX la documentación que se requiere para el personal en sitio como se menciona en los perfiles relacionados en el numeral **9.1 Descripción de Perfiles**.

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 interventor y será el quien decida si se requiere personal extra que cubra el faltante.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**10. PLAN DE MATERIALIZACION**

El CONTRATISTA se compromete a materializar el contrato en un período menor a treinta días (30) 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.
- 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.

PROYECTO PLIEGO DE CONDICIONES

**ANEXO 9. OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL**

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777

[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)

Carrera 3ª No. 18 – 32. Bogotá, D. C., Colombia

PBX: 382 16 70

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

OFICINA	DIRECCION	SISTEMAS A CUBRIR EN SOPORTE PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO
Armenia	Calle 21 No. 16-37, oficina 202, edificio Banco Popular	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Barranquilla	Calle 70 No. 53-74, oficina 301A, piso 3, edificio Centro Financiero	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Bogotá Principal	Cra 3 No 18-32	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Bucaramanga	Carrera 29 No. 45-45, oficina 703.	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Cali	Calle 13A No. 100-35, local 4, edificio Torre Empresarial.	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Cartagena	Carrera 32 No. 9-45, oficina 901 y 902, edificio Banco del Estado.	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.
Barrancabermeja	Calle 8 No. 50-20, Piso 4, Fase 1. Edificio CPC	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Leticia	Carrera 11 No. 8-104, Centro Comercial Oporto 9.	Infraestructura LAN.
Manizales	Calle 23 No. 23-16, piso 3.	Infraestructura LAN.
Medellín	Calle 52 No. 47 - 42, oficina 1002.	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Mocoa	Calle 8 No. 7-40, Palacio Departamental de la Gobernación del Putumayo	Infraestructura LAN.
Montería	Calle 31 No. 4-47, oficina 509 y 510, edificio Centro de Ejecutivos.	Infraestructura LAN.
Neiva	Carrera 5 No. 10-38 local 2A Edificio Condominio Cámara de Comercio.	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Pasto	Calle 18 No. 24-29, oficina 302 y 303, edificio Los Andes.	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Pereira	Calle 19 No. 8-34, piso 4, oficina 401, Edificio Corporación Financiera.	Infraestructura LAN.
Popayán	Carrera. 4 No. 3-62, local 5, Edificio Altozano	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Quibdó	Calle 24 No. 2-23, oficina 209.	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Riohacha	Calle 3 No. 6-11.	Infraestructura LAN.
Santa Martha	Carrera 3 No. 14-16, local 102, Edificio de los Bancos.	Parque microinformático, infraestructura LAN.
Sincelejo	Calle 23 No. 19-28, local 3, edificio Banco de Colombia.	Infraestructura LAN.
Tunja	Calle 21 No. 10-32, oficina 301, Edificio Sociedad Boyacense.	Infraestructura LAN.
Valledupar	Calle 16B No. 12-96, oficina 203, edificio San Martín.	Infraestructura LAN.
Villavicencio	Calle 38 No. 30A-64 oficina 401 y 402 edificio Davivienda	Infraestructura LAN.
Yopal	Diagonal 15 No. 15-70, oficina 301, edificio San Miguel.	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 10**

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777

[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)

Carrera 3ª No. 18 – 32. Bogotá, D. C., Colombia

PBX: 382 16 70



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
 INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL  
 INVENTARIO DE COMPUTADORES**

**TOTAL COMPUTADORES POR MARCA INCLUYENDO DESKTOP Y PORTATILES (Agosto 1 - 2014)**

MARCA	TIPO		
Etiquetas de fila	DESKTOP	LAPTOP	Total general
HP	350	40	390
MAC	6		6
SONY VAIO		4	4
TOSHIBA		18	18
<b>Total general</b>	<b>356</b>	<b>62</b>	<b>418</b>

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

CIUDAD	MARCA	TIPO		TOTAL GENERAL
		DESKTOP	LAPTOP	
ARMENIA	HP	1		1
BARRANQUILLA	HP	4		4
BOGOTA	HP	319	40	359
	MAC	6		6
	SONY VAIO		4	4
	TOSHIBA		18	18
BUCARAMANGA	HP	4		4
CALI	HP	5		5
CARTAGENA	HP	3		3
CUCUTA	HP	3		3
IBAGUE	HP	1		1
MANIZALEZ	DELL	1		1
MEDELLIN	HP	5		5
BARRANCABERMEJA	HP	1		1
NEIVA	HP	2		2
PASTO	HP	2		2
CIUDAD	MARCA	TIPO		
		DESKTOP	LAPTOP	

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

		DESKTOP	LAPTOP	TOTAL GENERAL
POPAYAN	HP	2		2
QUIBDO	HP	1		1
SANTA MARTA	HP	1		1
TUNJA	HP	1		1
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>356</b>	<b>62</b>	<b>418</b>

PROYECTO PLIEGO DE CONDICIONES





**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
 INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL  
 ANEXO 11 INVENTARIO DE IMPRESORAS**

**IMPRESORAS EN LAS OFICINAS DE ICETEX A NIVEL NACIONAL**

CIUDAD	MARCA	TOTAL	OBS.
ARMENIA	HP	1	O.K
BARRANQUILLA	HP	1	O.K.
CALI	HP	1	O.K
	ZEBRA	1	O.K
CARTAGENA	HP	1	O.K.
BARRANCABERMEJA	KYOCERA	1	O.K
PASTO	KYOCERA	1	O.K.
	ZEBRA	1	O.K
BUCARAMANGA	KYOCERA	1	O.K.
	ZEBRA	1	O.K.
CUCUTA	HP	1	OK
	ZEBRA	1	O.K.
MEDELLIN	HP	1	O.K.
	ZEBRA	1	O.K
IBAGUE	HP	1	O.K.
NEIVA	HP	1	O.K.
	ZEBRA	1	O.K.
POPAYAN	HP	1	O.K
QUIBDO	HP	1	O.K
	ZEBRA	1	O.K
SANTAMARTA	HP	1	O.K
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>21</b>	

**ESCÁNERES A NIVEL NACIONAL**

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
 INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

<b>SCANNER</b>				
<b>CIUDAD</b>	<b>MARCA</b>	<b>MODELO</b>	<b>Total</b>	<b>OBS.</b>
<b>BARRANQUILLA</b>	<b>KODAK</b>	<i>11220</i>	<b>1</b>	<b>O.K</b>

<b>PUNTO DE ATENCION</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>KVA</b>	<b>MARCA</b>	<b>CANT</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>O.K</b>	
	<b>KODAK</b>	<i>11220</i>	<b>11</b>	<b>11</b>	
<b>BUCARAMANGA</b>	<b>KODAK</b>	<i>11220</i>	<b>1</b>	<b>O.K.</b>	
<b>CARTAGENA</b>	<b>KODAK</b>	<i>11220</i>	<b>1</b>	<b>O.K.</b>	
<b>CUCUTA</b>	<b>KODAK</b>	<i>11220</i>	<b>1</b>	<b>O.K.</b>	
<b>IBAGUE</b>	<b>KODAK</b>	<i>11220</i>	<b>1</b>	<b>O.K.</b>	
<b>NEIVA</b>	<b>KODAK</b>	<i>11220</i>	<b>1</b>	<b>O.K.</b>	
<b>QUIBDO</b>	<b>KODAK</b>	<i>11220</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 respecto a los datos de la tabla anterior.

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

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
CUCUTA	Calle 9 No. 0 - 136 esquina.	UPS 3 KVA	3	CDP	1
BARRRANCABERMEJA	Calle 8 No. 50-20, Piso 4, Fase 1. Edificio CPC	UPS	-	-	-
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
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	2
	DIAGONAL 15 # 15 - 70 OF. 302	UPS 900 VA	1	POWER BACK	
	DIAGONAL 15 # 15 - 70 OF. 302	UPS 900 VA	1	POWER BACK	

**ANEXO 12  
INVENTARIO DE UPS A NIVEL NACIONAL**

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
 INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL  
 INVENTARIO DE SOFTWARE**

ANTIVIRUS	SISTEMAS OPERATIVOS							OFFICE	OTROS		
McAfee	MAC	XP	WIN 7	WIN 8	Server	2007	2010	2013		PROJECT	VISIO
420	6	2	250	152	34	20	318	10		53	52

**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.

PROYECTO PLIEGO DE CONDICIONES



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL  
ANEXO 13 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.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

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.



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

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.

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 de cierre el caso punto 5.2.16; en caso contrario se remite al paso número 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

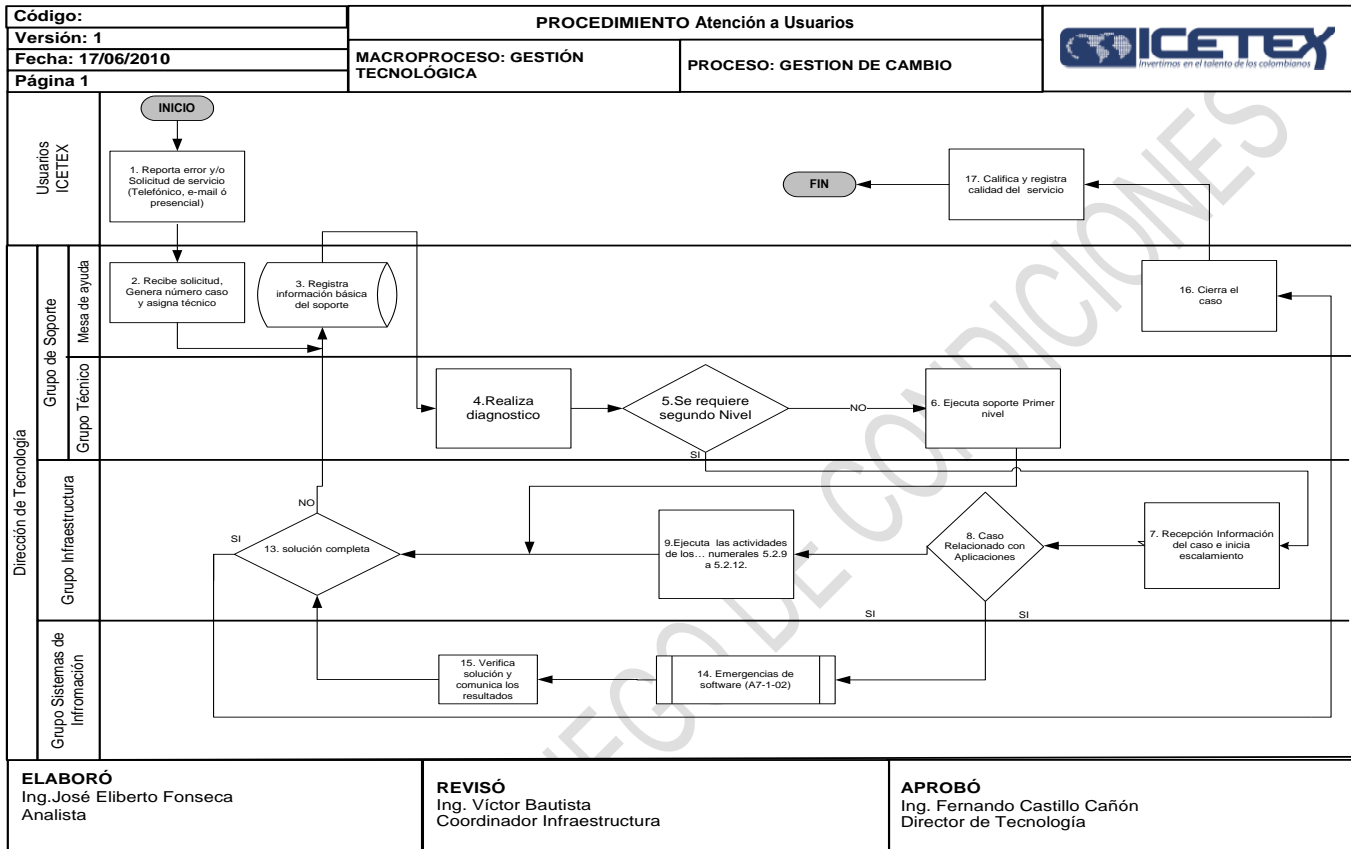
Usuario Funcional (Funcionarios ICETEX)

5.2.17 Califica y registra calidad del servicio.

PROYECTO PLIEGO DE CONDICIONES



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL  
ANEXO 14 DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIO**



**ANEXO No. 15 - PROYECTO DE MINUTA DEL CONTRATO**

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

Entre los suscritos, por una parte,XXXXXXXXXXXXX, identificado con la cédula de ciudadanía No.XXXX, quien en su calidad de xxxxxxxxxxxxxx está facultado para celebrar este contrato de acuerdo a la Resolución de Delegación No. 1071 del 26 de noviembre de 2013, actúa en nombre y representación del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR - MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX, entidad financiera de naturaleza especial, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, creada por el Decreto Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley No. 3155 de 1968, transformada mediante la Ley 1002 de 2005 y el Decreto 380 de 2007, con NIT No. 899.999.035-7 y quien para efectos del presente contrato se denominará EL ICETEX y, por la otra XXX, y quien en adelante y para todos los efectos del presente documento se denominará EL CONTRATISTA, hemos convenido celebrar el presente contrato de compraventa, previas las siguientes consideraciones: 1. Que el INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR - MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX se transformó 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. 2. Que el plan estratégico institucional del ICETEX, estuvo enmarcado en los procesos de cambio y fortalecimiento del sistema de educación superior en Colombia, los cuales permitieron ampliar la cobertura, incrementar la eficiencia del sector educativo y aseguraron la calidad del servicio prestado a través de la implementación de las herramientas tecnológicas adecuadas que permitieran operar eficientemente la gestión institucional. 3. Que el Icetex debe implementar el ajuste de los procedimientos y operaciones a su nueva naturaleza jurídica y estructura administrativa, con el fin de cumplir en forma ágil y oportuna con su misión Institucional. 4. Que la estrategia en la que se basa la nueva estructura del ICETEX está enmarcada en la contratación de terceros para actividades de soporte de la Institución, dentro de las cuales estén incluidos el xxxxxxxxxxx. 5. Que el ICETEX requiere contratar el outsourcing de mesa de ayuda, que incluye la prestación de servicio de soporte técnico preventivo y correctivo a la base instalada de microinformática (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres, dispositivos móviles, tabletas, teléfonos volp, UPS y elementos de redes LAN) propiedad del ICETEX a nivel nacional. 6. Que existe Estudio Previo de Conveniencia suscrito por la Vicepresidenta de Operaciones y Tecnología en donde se establece la necesidad de efectuar esta contratación. 7. Que de conformidad con lo señalado en el artículo 41 del Acuerdo de la Junta Directiva No. 030 del 17 de septiembre de 2013 “Manual de Contratación del ICETEX”, y dada la naturaleza de los servicios a adquirir, se adelantó el proceso de Subasta Inversa No. 005 de 2014. 8. Que el proceso de selección fue adjudicado a xxxxx por cumplir con las condiciones técnicas, financieras y jurídicas exigidos por EL ICETEX y presentar le menor propuesta económica en desarrollo de la Subasta Inversa. Con base en las anteriores consideraciones, se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se regirá 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 y las normas civiles y comerciales vigentes y concordantes en Colombia, y en especial por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO:** Contratar el outsourcing de mesa de ayuda, que incluye la prestación de servicio de soporte técnico preventivo y correctivo a la base instalada de microinformática (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres, dispositivos móviles, tabletas, teléfonos volp, UPS y elementos de redes LAN) propiedad del ICETEX a nivel nacional., según las especificaciones técnicas del servicio descritas en el Pliego de Condiciones de la Subasta Inversa No 005 de 2014. **CLÁUSULA SEGUNDA.- PLAZO:** El plazo del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2016, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. **CLÁUSULA TERCERA.- VALOR:** El valor total del contrato es hasta por la suma de \$xxxx incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.). El valor

mensual del servicio es de \$xxxxxx. **CLÁUSULA CUARTA.- FORMA DE PAGO:** El valor total del presente contrato se cancelará en pagos mensuales, una vez recibido el servicio a completa satisfacción por parte del

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

supervisor asignado por el ICETEX. Este pago tendrá los siguientes componentes de acuerdo con la naturaleza del servicio: **1. COMPONENTE FIJO:** El ICETEX cancelará en valores proporcionales mes a mes durante el periodo 2015 un valor hasta la suma de xxxxxx Pesos Moneda Corriente (\$ xxxxxx.oo), incluido el IVA, y durante el periodo 2016 en pagos proporcionales mes a mes un valor de hasta xxxxxxxxxxx Pesos Moneda Corriente (\$xxxxxx.oo) incluido el IVA, una vez recibido el servicio a completa satisfacción por parte del supervisor asignado por ICETEX. **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 **CUARENTA MILLONES DE PESOS M/TCE** (\$40.000.000) por cada año de ejecución del contrato. Este valor se suma al componente fijo mensual dependiendo del consumo de esta bolsa de repuestos. **PARAGRAFO.** Para el pago se deberá presentar por EL CONTRATISTA la certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, en las que se acredite estar al día en los aportes al Sistema de seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y Parafiscales, de conformidad con lo señalado en el literal c) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013. El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique EL CONTRATISTA por escrito al ICETEX. **CLÁUSULA QUINTA.- SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** Los pagos que deba efectuar EL ICETEX, de acuerdo con lo previsto en la cláusula cuarta de este contrato, están disponibles en la vigencia fiscal 2014, según CDP VF-2014-026 del 10 de octubre de 2014. **CLÁUSULA SÉXTA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES:** A) **DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA** se compromete a: **1.** Cumplir con el objeto del presente contrato, con plena autonomía técnica y administrativa, y bajo su propia responsabilidad, por lo tanto no existe, ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno del CONTRATISTA con EL ICETEX. **2.** Cumplir con las especificaciones de los servicios ofertados. **3.** Colocar a disposición del ICETEX su capacidad laboral, experiencia y conocimientos para cumplir con el desarrollo del objeto contractual. **4.** Cumplir con el objeto del Contrato. **5.** Suministrar al ICETEX el personal descrito en el **EESPECIFICACIONES TECNICAS OUTSOURCING MESA DE AYUDA** en sitio en horario de 8:00am a 6:00pm, con disponibilidad los fines de semana, en caso de ser requerido. **6.** Cumplir con las condiciones de entrega y del servicio solicitado. **7.** Presentar mensualmente la facturación correspondiente al valor de los servicios efectivamente prestados en el mes inmediatamente anterior, con los soportes requeridos por el ICETEX. **8.** Prestar el servicio en las 27 oficinas a nivel nacional del ICETEX, siendo presencial para la sede administrativa y por requerimiento para las demás oficinas, cumpliendo en todo momento con los tiempos pactados. **9.** Responder por la calidad de servicios prestados a nivel nacional, de acuerdo con la tabla de las sedes y los sistemas a cubrir por cada una. **10.** Proporcionar el recurso humano propuesto para Coordinador Operativo, Personal en Terreno, Agentes de Mesa de Ayuda, con el perfil, dedicación y disponibilidad requerida por el ICETEX, de acuerdo con las especificaciones técnicas. **11.** Entregar las actas de seguimiento del contrato. **12.** Entregar un plan de trabajo acordado con la Dirección de Tecnología. **13.** Entregar los informes de labores, soportes prestados, tiempos de respuesta, áreas y usuarios atendidos. **14.** Entregar el informe de casos escalados y tiempo de respuesta en el trámite y tiempo de respuesta en el trámite. **15.** Entregar el informe mensual de estaciones de trabajo en producción en ICETEX. **16.** Suscribir oportunamente junto con el supervisor del contrato, el acta de liquidación del contrato. **17.** Mantener vigente las garantías exigidas por el tiempo pactado en el contrato, así mismo como las modificaciones que se presenten durante la ejecución del mismo. **18.** Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae. **19.** Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago. **20.** Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones

impartidas por el supervisor del contrato. **21.** El Contratista debe cumplir con las obligaciones pactadas en las fechas establecidas en el contrato, así como todas aquellas obligaciones acordadas en conjunto con ICETEX. **B)**

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777

[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)

Carrera 3ª No. 18 – 32. Bogotá, D. C., Colombia

PBX: 382 16 70

**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**DEL ICETEX:** EL ICETEX se compromete a: **1.** Suministrar al CONTRATISTA toda la información necesaria para el cumplimiento del objeto contractual. **2.** Cancelar el valor del contrato en la forma y oportunidad pactada. **3.** Ejercer la Supervisión del contrato para efectos de lograr la correcta ejecución del mismo. **4.** Exigir los comprobantes de pago que acredite el cumplimiento del pago de los aportes al sistema de seguridad social, en cumplimiento de las Leyes 789 de 2002 y 828 de 2003. **CLÁUSULA SÉPTIMA.- ENTREGABLES:** El contratista deberá presentar mensualmente un informe detallado de las actividades realizadas durante el mes, el cual incluirá un resumen técnico, acompañado de la certificación de recibo a satisfacción expedida por el Supervisor del contrato. Así mismo los demás informes que sobre la ejecución del contrato le señale la supervisión del contrato. El servicio se deberá presentar en las sedes del ICETEX a nivel nacional, de acuerdo al listado suministrado en el pliego de condiciones del proceso de Subasta Inversa No. 005-2014. **CLÁUSULA OCTAVA.- GARANTÍA:** EL CONTRATISTA constituirá una garantía expedida en “FORMATO ENTRE PARTICULARES” en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” -ICETEX. NIT.899.999.035-7 con una compañía de seguros o entidad bancaria, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera que ampare los siguientes riesgos: **1.** El cumplimiento general del contrato, equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del mismo, con una vigencia igual a la del plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más. **2.** El pago de los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal que haya de utilizar para la ejecución de este contrato, equivalente al diez por ciento (10%) del valor del mismo, con una vigencia igual a la del plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más. **3.** La buena calidad del servicio, equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual a la del plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más. **4.** Adicionalmente, EL CONTRATISTA deberá constituir póliza de RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL que cubra el riesgo de daños causados a terceros con la ejecución del contrato por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del Contrato. Se acepta póliza de responsabilidad civil extracontractual global que tenga vigente el Contratista, siempre y cuando su vigencia y valor asegurado cubra en su totalidad el contrato que se suscriba con el ICETEX, para lo cual deberá expedirse el correspondiente. **CLÁUSULA NOVENA.- MULTAS:** EL ICETEX podrá imponer multas por el incumplimiento parcial de las obligaciones del CONTRATISTA hasta por un cero punto uno por ciento (0.1%) del valor del contrato. En el acto administrativo que imponga la sanción, EL ICETEX hará la valoración de la multa teniendo en cuenta la magnitud del incumplimiento y la afectación de la ejecución del contrato. PARAGRAFO: El valor de las multas a que se refiere esta cláusula, podrá ser tomado de las sumas resultantes a favor del CONTRATISTA, si las hubiere. **CLÁUSULA DÉCIMA.- PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento definitivo de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA, éste cancelará al ICETEX a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al diez (10%) por ciento del valor del contrato. PARÁGRAFO: El cobro de la penal moratoria y la penal pecuniaria acordadas en este contrato se harán efectivas, previo al cumplimiento del procedimiento señalado en el artículo 24 del Manual de Contratación del ICETEX, modificado por el acuerdo 031 de 2012. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN:** EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas del presente contrato ni subcontratar a persona natural o jurídica y a ningún título, sin consentimiento previo y expreso del ICETEX. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en las inhabilidades e incompatibilidades previstas en los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1° y un inciso al parágrafo 1° del artículo 8 de la Ley 80 de 1993, los artículos

1°, 2° 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.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777

[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)

Carrera 3ª No. 18 – 32. Bogotá, D. C., Colombia

PBX: 382 16 70



**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** EL CONTRATISTA no será responsable ni se considera que ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones por cualquier demora en la entrega objeto del presente contrato al ICETEX, o en la ejecución de cualquier servicio amparado por el mismo, si se presentaren durante su ejecución circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, de conformidad con las definiciones del artículo 1° de la Ley 95 de 1890. EL CONTRATISTA se obliga a notificar por escrito al ICETEX, las circunstancias que constituyen fuerza mayor o caso fortuito, acompañando la exposición de motivos correspondiente. Tal notificación se presentará al ICETEX, dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la ocurrencia de las posibles causas de la demora. Así mismo, EL CONTRATISTA acompañará a la mencionada notificación todos los documentos de soporte que acrediten o justifiquen la demora ocasionada por la fuerza mayor o el caso fortuito, manifestando el tiempo estimado dentro del cual cumplirá su obligación. En caso de persistencia de la causal, EL CONTRATISTA informará por escrito al ICETEX dicha circunstancia o circunstancias cada quince (15) días calendario, hasta por un término máximo de sesenta (60) días calendario, vencido el cual, se procederá a la liquidación del contrato de común acuerdo entre las partes, siguiendo el procedimiento establecido en la Ley. Cuando las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas, no excedieren de sesenta (60) días calendario, se levantará un acta suscrita por las partes, con el fin de prorrogar el plazo en forma tal, que se reponga el tiempo durante el cual han existido dichas causales.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:** EL CONTRATISTA se obliga a responder por la ejecución del objeto del contrato, así como a responder por los perjuicios que por culpa suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione al ICETEX. EL CONTRATISTA no será responsable, aun cuando se le notifique previamente, salvo dolo o culpa grave, por: a) Reclamaciones de terceros en contra del ICETEX por pérdidas, daños o perjuicios derivados de los servicios de actualización y soporte del software y/o de la aplicación y utilización del software respecto de su funcionalidad. b) Pérdida o daño de registros, bases de datos o información del ICETEX o el daño de cualquiera de ellos. c) Daños o perjuicios directos o indirectos, incluidas las pérdidas de ganancias y ahorros, lucro cesante o daños incidentales o potenciales, derivados de los servicios de actualización y soporte del software y/o de la aplicación y utilización del software respecto de su funcionalidad. d) Cambios o alteraciones efectuadas al software por personas ajenas al CONTRATISTA. e) Problemas de tipo técnico generados por productos suministrados por otros proveedores, ni sobre su licenciamiento, funcionamiento o nuevas versiones. f) Programación y actualización de desarrollos internos del ICETEX alrededor de los sistemas del CONTRATISTA. g) La modificación de la información por manipulación directa de las bases de datos o por actualización a través de medios diferentes a las interfaces que proveen los sistemas del CONTRATISTA.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- SUPERVISIÓN:** La supervisión de las actividades objeto del contrato será ejercida por el Funcionario que para el efecto designe el ICETEX, a quien EL CONTRATISTA deberá reportar sus actividades, compromisos, entregar los resultados de su gestión e informes, certificando el cumplimiento de las actividades, entregables y obligaciones, rindiendo los informes que le sean solicitados. Serán funciones de la Supervisión del contrato, entre otras, las señaladas en los artículos 50 y 51 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No.030 del 17 de septiembre de 2013 – Manual de Contratación.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN:** Este contrato no genera vinculación laboral entre EL ICETEX y EL CONTRATISTA, ni entre EL ICETEX y los empleados o subcontratistas del CONTRATISTA, en consecuencia EL CONTRATISTA no tendrá derecho laboral alguno ni podrá reclamar prestación social alguna al ICETEX.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y USO DE LA MARCA ICETEX:** EL CONTRATISTA, se compromete 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 se obliga a no disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por EL ICETEX. En caso de





**SUBASTA INVERSA N° 005-2014 – CONTRATAR EL OUTSOURCING DE MESA DE AYUDA PARA LA BASE  
INSTALADA DE MICROINFORMÁTICA PROPIEDAD DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

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 OCTAVA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato se dará por terminado en los siguientes eventos: 1) Mutuo acuerdo entre las partes. 2) Unilateralmente cuando se presente incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del CONTRATISTA. 3) Unilateralmente cuando se cumpla el objeto del contrato, antes del vencimiento del plazo. 4) Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. 5) 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. 6) Unilateralmente cuando EL ICETEX establezca por cualquier medio que EL CONTRATISTA ha hecho uso indebido de la información que el Supervisor le entregue, 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. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las partes, en aras de solucionar en forma ágil, eficiente y directa las discrepancias y diferencias que llegaren a surgir durante la ejecución del presente contrato, acudirán a los mecanismos de solución directa de conflictos, tales como la conciliación, la amigable composición y la transacción. En ningún caso se acudirá a tribunales de arbitramento. **CLÁUSULA VIGÉSIMA.- OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS:** EL CONTRATISTA se obliga para EL ICETEX, a no utilizar el objeto de este 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 PRIMERA.- REQUISITOS PARA PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfeccionará con la firma de las partes. Para su ejecución se requiere del Registro Presupuestal y de la aprobación de la Garantía que trata la cláusula octava del mismo, la cual deberá entregarse por parte del CONTRATISTA dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Contrato. Sin el cumplimiento de los anteriores requisitos de ejecución, EL CONTRATISTA no podrá iniciar la ejecución del contrato, por lo tanto EL ICETEX no reconocerá suma alguna si se llegare a presentar algún producto antes del cumplimiento de los citados requisitos.

Para constancia, se firma en Bogotá D.C., el día

Por el ICETEX

Por el CONTRATISTA

Este documento es un modelo de minuta, el cual podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades de la Entidad