

MEMORANDO



Radicado No: 201914200000112243

Para: ANGIE JOHANNA REYES TOVAR
Directora de Contratación

Asunto: Radicación Estudios Previos Mesa de Servicios

Fecha: 2019-10-23

De manera atento solicito se realice el estudio previo para el proceso cuyo objeto es: Contratar los servicios de mesa de ayuda y soporte en sitio de primer y segundo nivel sobre los servicios de TI para los clientes internos y externos del ICBF bajo las mejores prácticas de ITIL.

Cordialmente,


LUIS ARMANDO SOLARTE SOLARTE
Subdirector de Recursos Tecnológicos

Anexo: 7 folios
Proyectó: Ruth Maritza Maldonado R

4:05 PM
23 OCT. 2019



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Dirección de Información y Tecnología
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS
PÚBLICA



MEMORANDO



Radicado No: 201914200000136713

Para: ANGIE JOHANNA REYES TOVAR
Directora de Contratación

Asunto: Alcance al radicado No. 201914200000112243 solicitado por la
dirección de contratación

Fecha: 2019-11-22

De manera atenta me permito dar alcance al radicado No. 201914200000112243
solicitado por la dirección de contratación en los siguientes documentos:

- Estudios previos actualizados con los cambios solicitados por la abogada asignada al proceso
- CDP
- Pacco
- Vigencias futuras

Cordialmente,

Armando Solarte
LUIS ARMANDO SOLARTE SOLARTE
Subdirector Recursos Tecnológicos

Anexo: (18 folios)

Proyectó: Luz Mireya Naranjo Barrera

NOV 22 2019
Liliara
12:34 PM



Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales del ICBF y la Ley 1581 de 2012.

Sede Dirección General
Avenida carrera 68 No.64c - 75
PBX: 437 7630

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES / SERVICIOS	F3.P5.ABS	30/10/2018
	FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Versión 7	Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 22/10/2019		
Área solicitante: SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS			
Responsable del área solicitante: LUIS ARMANDO SOLARTE SOLARTE			
Objeto: Contratar los servicios de mesa de ayuda y soporte en sitio de primer y segundo nivel sobre los servicios de TI para los clientes internos y externos del ICBF bajo las mejores prácticas de ITIL.			
Rubro:			
Ítem	Descripción	Rubro	Denominación del rubro
1	Implementación Plan Estratégico	C-4199-1500-7-0-4199062-02-171	Adquisición de Bienes y Servicios

1. JUSTIFICACION Y DESCRIPCION DE LA NECESIDAD.

1.1 Justificación:

El ICBF es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, creado mediante la Ley 75 de 1968 y su decreto reglamentario 2388 de 1979, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, mediante Decreto 4156 de 2011, que tiene por objeto propender y fortalecer la integración y desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarles sus derechos.

De conformidad el artículo 22 del Decreto 987 de 2012, son funciones de la Dirección de Información y Tecnología, entre otras, las siguientes: (...) "2. *Planear, desarrollar o solicitar la contratación a que haya lugar, de acuerdo al procedimiento establecido, y mantener la infraestructura informática y de comunicaciones necesaria para la prestación de los servicios técnicos y administrativos de la Entidad*" (...).

Asimismo, el artículo 24 del Decreto en mención establece que son funciones de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, entre otras, las siguientes: (...) "1. *Planear y desarrollar una infraestructura tecnológica en el ICBF que garantice el soporte adecuado de los sistemas de información. 2. Promover el uso de tecnologías que hagan más eficiente la utilización de los recursos físicos, humanos y financieros de la Entidad.*" (...); lo que conlleva a interactuar con las diferentes dependencias de la entidad para así conocer sus necesidades, atender las peticiones y proporcionar soluciones en cuanto a soporte tecnológico y lo asuntos de su competencia.

Para el cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos el ICBF se encuentra organizado así:

- Nivel Nacional, conformado por la Sede de la Dirección General
- Nivel Departamental: 33 Direcciones Regionales

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F3.P5.ABS	30/10/2018
	FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Versión 7	Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 22/10/2019
<ul style="list-style-type: none"> Nivel Municipal: Conformado por 213 Centros Zonales, dependen administrativamente de las Direcciones Regionales. <p>La Dirección de Información y Tecnología y sus dos Subdirecciones, son responsables de promover el uso de las tecnologías que hagan más eficiente la misión institucional y la utilización de los recursos físicos, humanos y financieros del ICBF; genera lineamientos y estándares técnicos y asiste a las diferentes dependencias del Nivel Nacional, Regionales, Centros Zonales y otras dependencias en asuntos de su competencia; establece normas y recomendaciones técnicas sobre los sistemas de información y realiza el control de calidad a los servicios que soportan dichos servicios tecnológicos y de los cuales se listan a continuación:</p>	
Catálogo de Servicios ofrecidos por la Dirección de Información y Tecnología del ICBF a usuarios internos y externos del ICBF	
Almacenamiento	
File Server	
NAS	
SAN	
Comunicaciones unificadas	
Correo Electrónico	
Internet	
Skype for Business (Conferencias Web)	
Skype for Business (Mensajería Instantánea)	
Telefonía IP	
Video Conferencia	
Gestión de Aplicaciones	
Acción Social	
Actas Complementarias	
Actas complementarias (Nuevo Desarrollo)	
ADA (Asistente de Adopciones)	
ADMINISTRACION DE TERCEROS	
ADULTO MAYOR -SIPAM- (WEB)	
AIPA (Aviso de Incumplimiento en el Pago al Aportante)	
Análisis de Variaciones	
ANALISIS Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	
ASTREA	
Avance Jurídico	

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F3.P5.ABS	30/10/2018
	FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Versión 7	Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS		Fecha: 22/10/2019
AVANZAPLAN - SIRILI (Sistema integrado de reportes inmediatos, libros e información único de información de la niñez)		
Bienes Mostrenco y Vocaciones Hereditarias		
BÚHO (Buen Hogar, Búho Orienta Informa y Conecta a la Familia)		
Búsqueda Empresarial		
Cajero		
Canónica		
CDI (Centro de Desarrollo Infantil)		
CETIL (Certificación Electrónica de Tiempos Laborados)		
Comisiones		
CONCILIADOR SIIF II		
CONPES (Seguimiento Infraestructura Inmobiliaria)		
Consejo Directivo		
CONTRATACIÓN		
CONTRATISTAS		
Control Contable		
Convocatoria		
Cuéntamé		
De Cero a Siempre		
Directorio de Unidades de Servicio		
Directorio Protección Línea Base		
DOCUNET		
El Identificador		
Encuentas		
Escuela ICBF		
ESTADO DE CUENTA		
EXTRACTOS (No es un servicio)		
Factura Electrónica		
GCB (Generaciones con Bienestar)		
GECO (Sistema de Gestión del Conocimiento)		
Gelado (Modulo de consulta del estado de los procesos de adopciones)		
GeoPortal		
Gestión del Cambio		
Gestión Regional		

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F3.P5.ABS	30/10/2018
	FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Versión 7	Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 22/10/2019
Gestor Bancario	
Gestor de Archivos	
HICO (Herramienta interactiva) .	
INVEDOC	
Isolucion	
KACTUS HR - ambiente Web OPHELIA	
KACTUS RL	
LECTOR CHIP	
LIBROS CONTABLES (MAYOR-AUXILIAR)-CONSULTA TERCEROS	
Licencias de Funcionamiento	
MATRIZ CUMPLIMIENTO	
Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos	
MEDIOS MAGNETICOS NACIONALES Y DISTRITALES	
MIP	
MIT -(Módulo de Información Territorial para Seguimiento a los derechos de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Consejos de Política Social)	
Módulo Noticias - Portal Web	
MOODLE - LMS	
MTS (Módulo Transversal de Seguridad)	
NMF (Nuevo Modelo Financiero)	
Novedades WEB	
NSIIR - Aipa WEB	
NSIIR- Aipa Offline	
NSIR	
<input checked="" type="checkbox"/> OAC Online - Aseguramiento de la calidad	
<input checked="" type="checkbox"/> Oferentes	
<input checked="" type="checkbox"/> ORFEO	
PACCO.(plan anual de contratación y compras)	
PILA WEB Sistema Certificado de aportantes Parafiscales por Planilla Integrada	
PORTAFOLIO DE INVERSIONES - TES	
Portal Web Móvil	
POSIGE (Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión)	
Reciprocas (CONCILIACIÓN ENTRE ECP y DTN - conciliación inter entidades)	
Recomendaciones Médicas	
Registro hojas de vida	

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F3.P5.ABS	30/10/2018
	FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Versión 7	Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS		Fecha: 22/10/2019
RUB (Registro Único de Beneficiarios)		
SAC (Sistema de Administración de Catálogos)		
SCAD (Sistema de control de asuntos disciplinarios)		
SCM (Sistema Central de Mensajes)		
SDAT (Solución Digital de Asignación de Turnos - DigiTurno)		
SEAC (Sistema Electrónico de Asignación de Citas)		
Servicio Permisos De Salida Del País Para Niños Y Niñas		
Servicio Registro Información Comisarias De Familia		
SEVEN		
SIA - Proveedores		
SICO (Sistema de Información de Cooperación y Convenios)		
SIEM - Sistemas de Gestión de Eventos e Información de Seguridad		
SIF (SOLO PARA CONSULTA)		
SIGA (Sistema de Información y Gestión de Archivos)		
SIGEPCYP (Sistema de Gestión para Pagos a Contratistas y Proveedores)		
SIGICBF (Sistema Seguimiento Obra Civiles - ARGIS)		
SIGUV -(Sistema De Información Para Gestión De Uso De Vehiculos)		
SIIF Nación II (Reemplazó a SIF)		
SIJA (Sistema Jurídico Administrativo)		
SIM (Sistema de Información Misional)		
Sim Actualización Petición		
SIMEI (Sistema Integral de Monitoreo Y Evaluación Institucional)		
SIMPI		
SINAD (Sistema de reparto de casos a los defensores de responsabilidad penal adolescente)		
SIREC (Sistema de Información de Recaudo de aporte Parafiscales)		
SITCO - Sistema de Información y Tramite Contractual		
SITE (Sistema de identificación de talento y emprendimiento)		
SOFTWARE COMERCIAL		
SOFTWARE COMERCIAL		
SUIN (Sistema Único de Información de la Niñez)		
SUPERANDO		
TCAC		
TCAC (Tabla de Composición de Alimentos Colombianos)		

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F3.P5.ABS	30/10/2018
	FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Versión 7	Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS		Fecha: 22/10/2019
Unidades de Prevención		
Vigencias Futuras		
WEB KACTUS		
YO CUIDO		
Gestión de parque computacional		
Impresoras, scanners		
PC's, portátiles y tablets.		
MIS (Mesa Informática de Soluciones)		
MIS		
Monitoreo y Control		
Nagios		
Redes		
Conectividad por cable e inalámbrica (WLAN)		
Dispositivos de conectividad (local, remoto o desde el hogar)		
LAN		
WAN - Satelital		
Redes Sociales		
Microsoft Yammer		
Respaldo		
BACKUP (Respaldo y recuperación)		
Seguridad Informática		
Análisis de Vulnerabilidades		
Análisis Forense Digital. (Información)		
Anti Spam		
Antivirus		
Centro de Operaciones de Seguridad		
Correlacionador de Eventos		
Filtrado Web-Web Filtering (Navegación Internet) y control de aplicaciones.		
Herramientas WSUS (Software update management)		
Seguridad aplicaciones		
Seguridad Bases de datos		
Seguridad contra ataques avanzados persistentes		
Seguridad de correo electrónico		
Seguridad Perimetral		

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

F3.P5.ABS

30/10/2018

Versión 7

Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Fecha: 22/10/2019

Servicio Gestión Certificados Digitales SIIF Nación
Solución Financiera
Solución IPS (Intrusion Prevention System)
VPN (Virtual Private Network)
Servicio de Portales WEB
Intranet
Portal para niños, niñas y adolescentes (NNA)
Portal WEB
Wiki
Servidores
Físicos
Virtuales

Teniendo en cuenta lo anterior y para atender la totalidad de los servicios antes mencionados la Dirección de Información y Tecnología a través de la Subdirección de Recursos Tecnológicos cuenta con 4 funcionarios de planta y 20 contratos de prestación de servicios, los cuales no son suficientes para atender la operación y administración de la misma, en las condiciones requeridas por el ICBF.

Por lo que históricamente, se ha contado con un contrato de prestación de servicios desde el año 2011 por medio de terceros como UT INDRA – INTERNEXA quien presto los servicios de mesa de servicios, soporte en sitio e infraestructura TIC quien garantizó la continuidad del servicio soportados en la infraestructura Tecnológica hasta el 31 de diciembre de 2014. Posteriormente en el año 2014 producto de un proceso de selección se celebró el contrato No. 1343 con la unión temporal gestión integral mesa ICBF cuyo objeto es "Contratar servicios especializados de mesa de servicio y soporte en sitio a nivel nacional, valores agregados y conexos, para el instituto colombiano de bienestar familiar ICBF, bajo la modalidad de outsourcing", conformada por las empresas Compufacil y Carvajal S.A, dicho contrato finaliza el próximo 30 de noviembre de 2019.

Dentro de la gestión de servicios de TI que se prestan en el ICBF se requiere un punto único de contacto y soporte de nivel 1 (uno) y nivel 2 (dos), para atender y dar solución a los requerimientos e incidentes de los usuarios internos y externos, de igual forma se requiere la Gestión de Problemas, Gestión de Acuerdos de Niveles de Servicio, Gestión de Catalogo y Portafolio de Servicios, Gestión de Inventarios, Gestión de Bolsa de Repuestos, Gestión de Contratos y Garantías, Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos, Gestión de Activos y Configuración y Gestión del Conocimiento de los servicios ofrecidos por la Dirección de Información y Tecnología, cuyo alcance está directamente relacionado con los requerimientos e incidentes de los usuarios internos y externos.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente y dada la alta demanda de servicios de la infraestructura actual del ICBF para la

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Fecha: 22/10/2019

administración de sus sistemas de información de cara a la atención del usuario interno y externo y demás servicios requeridos frente a la infraestructura de TI, es prioritario contratar los Servicios de Mesa de Servicio centralizada; y Soporte en Sitio en las Sedes y centros zonales del ICBF, de manera que se brinde respuesta a los diferentes requerimientos (tickets) que se presentan diariamente. Estos servicios permitirán la ejecución normal de la operación misional y administrativa del Instituto, soportada sobre la infraestructura tecnológica.

Que mediante comunicado 2-2019-012507 del 12 de abril de 2019 la Dirección General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público aprobó el cupo para comprometer vigencias futuras y así amparar esta contratación por las vigencias 2020 y 2021. Esta autorización para comprometer vigencias futuras se fundamentó para que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF pueda garantizar la disponibilidad de recursos necesarios para dar continuidad al servicio que se soporta en tecnologías de la información y las comunicaciones –TIC, que permitan el fortalecimiento de la infraestructura de las TIC y que apoyen la ejecución de los diferentes procesos misionales y administrativos del ICBF.

Sin embargo, para este acuerdo marco de servicios BPO cuya vigencia es hasta el 17 de noviembre de 2020 con una ampliación de las órdenes de compra máximo de 6 meses de conformidad a lo establecido en dicho acuerdo, el plazo máximo para la colocación de esta orden de compra sería el 17 de mayo de 2021.

1.2 Descripción de la necesidad:

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar requiere darle continuidad a prestación de los servicios de Mesas de Servicios, Soporte en Sitio y gestión de procesos ITIL, para los periodos comprendidos entre diciembre de 2019 y mayo de 2021 según la duración del acuerdo marco de Colombia compra CGE-595-1 -AMP-201 7.

La continuidad del servicio es vital para el desarrollo habitual del Instituto debido a que la Mesas de Servicio y Soporte en sitio gestiona actualmente un promedio de 32.000 tickets mensuales, este servicio atiende y gestiona por los diferentes canales como Telefónico o Voz, Correo Electrónico, Chat y/o WEB, las necesidades tecnológicas por demanda. El proveedor deberá realizar el registro, escalamiento y solución de los casos que ingresen tanto en relación con la infraestructura de TIC, así como los relacionados con las aplicaciones que el Instituto opera.

El acuerdo marco mencionado en el párrafo anterior presenta un catálogo de servicios BPO y después de un análisis detallado por parte de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, la opción más adecuada para la prestación del servicio es la de cobro por ticket gestionado.

En esta modalidad el proveedor considera todos los costos y los recursos de Servicios BPO necesarios para atender un (1) ticket del servicio de mesa de ayuda. El Proveedor debe atender las solicitudes de soporte contempladas dentro de los siguientes procesos:

- Administración de Incidentes – IM
- Administración de Problemas – PM
- Administración de Cambios – CHG

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

F3.P5.ABS

30/10/2018

Versión 7

Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Fecha: 22/10/2019

- Administración del Conocimiento – KM
- Administración de Configuración – SACM
- Administración de cumplimiento de Solicitudes – RF

El proveedor proporciona todo el recurso humano necesario (agentes, coordinadores, líderes de calidad, Gerente de Proyecto) así como los recursos técnicos que se requiere para realizar la gestión del ticket y cierre durante la orden de Compra. Este servicio también se presta a nivel nacional y con el horario de 7X24 si es requerido, abarcando las distintas zonas en el que el Instituto hace presencia.

El resumen de la necesidad se presenta en la siguiente tabla:

Ite m	Cod. Matriz	Servicio	Modalidad de Agente	Tickets mensuales
1	IT-BPO-MA-14-1	Ticket gestionado	Zona 1	20.000
2	IT-BPO-MA-14-2	Ticket gestionado	Zona 2	5.800
3	IT-BPO-MA-14-3	Ticket gestionado	Zona 3	6.500
total				32.300

Adicional al este servicio descrito anteriormente se requieren un enlace dedicado entre puntos e internet el cual será el canal de respaldo del canal principal en caso de contingencia dado que la herramienta de gestión se encuentra en data center principal del ICBF y debe ser accedida desde las instalaciones del proveedor.

De acuerdo al catálogo de productos del acuerdo marco de servicios BPO y en aras de mantener la operatividad de gestión del servicio de las TIC en la Dirección de Información y Tecnología, también se requieren 10 agentes profesionales de mesa de ayuda en sitio los cuales estarán ubicados en las instalaciones del ICBF la Sede Nacional del ICBF o en las instalaciones del proveedor dependiendo de la necesidad de la entidad, dichos recursos se encargarán de prestar apoyo a la gestión ITIL toda vez que el modelo de prestación de los servicios de las TIC de la Subdirección de Recursos Tecnológicos (SRT) del ICBF tiene adoptadas e implementadas en un alto nivel de madurez 9 procesos de las mejores prácticas de ITIL en cuanto a la entrega, despliegue y soporte de los mismos. Así mismo estos profesionales deberán acompañar a la SRT en actividades de adaptación, actualización, implementación y mejora de los procesos implementados, así como deberán documentar detalladamente los procedimientos, instructivos e instrumentos técnicos a aplicar durante cualquier cambio que se precise sobre cualquiera de los servicios para su optimización, como parte normal del cambio pero también como parte de la transferencia de conocimiento, documentos que deben ser aprobados por el ICBF.

Así mismo dentro de los 10 roles solicitados se requieren 3 profesionales para adelantar las gestiones de:

- Gestión de Bolsa de Repuestos

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

F3.P5.ABS

30/10/2018

Versión 7

Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Fecha: 22/10/2019

- Gestión de Contratos y Garantías
- Gestión de Inventarios

Dichos roles tendrán como responsabilidad ejercer las siguientes actividades:

ADMINISTRACIÓN DE BOLSA DE REPUESTOS

El administrador de Repuestos se encargará del manejo de la Bolsa de Repuestos, partes y accesorios, la cual es contratada por el ICBF de manera independiente, se debe mantener el inventario de dicho contrato actualizado en todo momento por el administrador dentro de la CMDB, permitiendo tener un control total sobre los repuestos y entrega de estos.

ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS, GARANTÍAS, Y DOCUMENTADOR DEL PROYECTO

Gestión de Contratos y Garantías (Garantías de Hardware y Software): El proveedor deberá realizar seguimiento a los contratos de garantías del parque computacional (computadores, impresoras y escáneres) vigentes del ICBF con el fin de que el contratista informe cualquier anomalía al respecto y realice el escalamiento de solicitudes ante el proveedor o fabricante responsable de dicha garantía. Como insumo, el ICBF entregará durante la etapa de transición la relación de software y seriales de los equipos que se encuentran en garantía. Para el software y equipos nuevos, se entregará dicha información durante la ejecución del contrato en la medida en que se incorporen al Inventario de la Entidad, así mismo este rol se deberá encargar de ejercer las actividades de documentación del proyecto.

GESTIÓN ACTIVOS Y CONFIGURACIONES

El proveedor mediante el Gestor de Activos y Configuraciones deberá mantener actualizada la información de la infraestructura tecnológica objeto de esta orden de compra, para ello debe elaborar las hojas de vida de todos los equipos y elementos de infraestructura, las cuales deben contener como mínimo la configuración básica de los equipos (periféricos), su software base, y su estado, información que debe estar registrada en la CMDB.

Los roles anteriormente mencionados son importantes para que permitirán continuar con una integración de los procesos tecnológicos en cumplimiento de los objetivos o metas de la SRT, toda vez que no se encuentran cubiertas por el servicio de modalidad de cobro por ticket gestionado dentro del acuerdo marco de servicios BPO.

Dentro del desarrollo del proyecto se presentan diferentes Etapas:

- Transición de Entrada (15 de diciembre hasta 31 de enero de 2020)
- Operación. A partir del 01 de febrero de 2020
- Transición de Salida: El acuerdo marco en la Ficha Técnica y ANS dentro del componente de condiciones transversales establece 15 días hábiles antes de la terminación de la orden de compra

La etapa de Transición de entrada es el periodo de alistamiento en el que el nuevo proveedor recibe los servicios y se prepara para entrar a operar, en esta fase se conoce el funcionamiento del Instituto y el desarrollo de las actividades necesarias dentro del contrato para atender las necesidades de este, por lo que surge la necesidad de tener el perfil de coordinador de Mesa de Servicio.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

F3.P5.ABS

30/10/2018

Versión 7

Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Fecha: 22/10/2019

para realizar la debida transición de entrada y estabilización del servicio. Este rol será el enlace del nuevo proveedor y el proveedor actual para mitigar los riesgos de indisponibilidad al entrar a operar el servicio. El tiempo estimado de la etapa de transición de entrada será desde la legalización y perfeccionamiento de la orden de compra hasta el 31 de enero de 2020.

Con la ejecución del objeto contractual que aquí se plantea, se espera contar con un punto único de contacto que reciba y gestione los incidentes y requerimientos de los usuarios internos y externos de los servicios tecnológicos de la entidad, que genere un valor tecnológico agregado que permita agilidad y oportunidad para el cumplimiento de la misión institucional.

1.3. Ítems en el Plan de Contratación en el que se encuentra incluido el bien o servicio que se solicita: PACCO Nro. 14072

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO, PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN.

2.1 Descripción del objeto:

Contratar los servicios de mesa de ayuda y soporte en sitio de primer y segundo nivel sobre los servicios de TI para los clientes internos y externos del ICBF bajo las mejores prácticas de ITIL.

2.2 Plazo de ejecución:

El Plazo de ejecución del contrato, será a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización de la orden de compra hasta el 15 de mayo de 2021.

2.3 Lugar de ejecución:

El lugar de ejecución del contrato será a nivel Nacional.

PARAGRAFO: Para todos los efectos contractuales se tendrán como domicilio la ciudad de Bogotá.

3. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR Y MODALIDAD DE SELECCIÓN.

3.1 Identificación del contrato a celebrar:

De conformidad con el objeto a contratar y lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015, el contrato resultado del proceso que aquí se adelantó se denominará: Orden de Compra derivada de Acuerdo marco de Precios.

3.2 Modalidad de selección:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

F3.P5.ABS

30/10/2018

Versión 7

Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Fecha: 22/10/2019

Haciendo referencia a la necesidad de aplicar o no el artículo 2.2.1.2.1.2.9 del Decreto 1082 de 2015, el cual establece que:
"Utilización del Acuerdo Marco de Precios. Colombia Compra Eficiente debe publicar el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios, y la Entidad Estatal en la etapa de planeación del Proceso de Contratación está obligada a verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad Estatal pueda satisfacer la necesidad identificada.

Si el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios contiene el bien o servicio requerido, la Entidad Estatal de que trata el inciso primero del artículo 2.2.1.2.1.2.7 del presente decreto está obligada a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga, y luego puede colocar la orden de compra correspondiente en los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios. Las Entidades Estatales no deben exigir las garantías de que trata el Título 111 de las Disposiciones Especiales en las órdenes de compra derivadas de los Acuerdos Marco de Precios, a menos que el Acuerdo Marco de Precios respectivo disponga lo contrario.", del cual una vez verificada por el ICBF se concluye que todos los elementos que se pretenden adquirir en el objeto del presente proceso se encuentran cubiertos en el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017 al amparo del Instrumento de Agregación de Demanda.

Por lo anterior, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar requiere darle continuidad a prestación de los servicios de Mesas de Servicios, Soporte en Sitio y gestión de procesos ITIL, para los periodos comprendidos entre diciembre de 2019 y mayo de 2021 según la duración del acuerdo marco de Colombia compra CCE-595-1 -AMP-2017.

De conformidad con lo anterior, la modalidad de selección pertinente para "Contratar los servicios de mesa de ayuda y soporte en sitio de primer y segundo nivel sobre los servicios de TI para los clientes internos y externos del ICBF bajo las mejores prácticas de ITIL." corresponde a:

- a) Licitación Pública _____
- b) Selección Abreviada:
 - I. Para la Adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por subasta Inversa _____
 - II. Para la adquisición de bienes y servicios de características Técnicas Uniformes por compra de catálogo derivado de la celebración de acuerdos marco de precios X
 - III. Para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes en bolsas de productos _____
 - IV. Para la Selección Abreviada de Menor cuantía _____
 - V. Prestación de servicio de salud _____
 - VI. Declaratoria de desierto de la licitación. _____
 - VII. Productos de origen o destinación agropecuarios _____
 - VIII. Actos y contratos que tengan por objeto las actividades comerciales e industriales propias de las EICE y de las SEM _____
 - IX. Para la ejecución de: protección de personas amenazadas, desmovilización e incorporación, atención a población desplazada por la violencia, protección de derechos humanos y población en alto grado de exclusión. _____
 - X. Contratación de bienes y servicios que se requieren para la defensa y seguridad nacional _____

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

a

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	F3.P5.ABS	30/10/2018
		Versión 7	Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 22/10/2019
--------------------------------------	-------------------

- c) Concurso de méritos:
- I. Abierto _____
 - II. Con precalificación _____
 - III. Escogencia de intermediarios de seguros _____

- d) Contratación Directa:
- I. Urgencia manifiesta. _____
 - II. Contratación de empréstitos _____
 - III. Contratos interadministrativos _____
 - IV. Contratos para el desarrollo de actividades científicas y tecnológicas _____
 - V. Encargo fiduciario _____
 - VI. Inexistencia de pluralidad de oferentes. _____
 - VII. Arrendamiento o adquisición de bienes inmuebles. _____
 - VIII. Prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión. _____

e) Mínima cuantía _____

3.3. Número del Plan Anual de Adquisiciones que se encuentra registrado en SECOP II: _____

Código	Producto
81111811	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda

4. ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO OFICIAL.

El presupuesto oficial arrojado por el simulador de precios del acuerdo marco BPO para la presente orden de compra es de SEIS MIL QUINIENTOS TREINTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS UN PESOS M/CTE (\$6.531.666.501) VALORES CON IVA INCLUIDO. El presupuesto oficial se encuentra distribuido por vigencia de la siguiente forma:

VIGENCIA	VALOR	CONCEPTO DE PAGO
2019	5.417.847	Coordinadora de mesa de ayuda durante diciembre de 2019
2020	4.127.755.973	Coordinadora de mesa de ayuda durante enero de 2019 y a partir del mes de febrero el inicio de la operación por tickets bajo las condiciones del acuerdo marco de precios de servicios BPO CCE-595-1 -AMP-2017
2021	2.398.492.681	Operación por tickets bajo las condiciones del acuerdo marco de precios de servicios BPO CCE-595-1 -AMP-2017
TOTAL	6.531.666.501	

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Fecha: 22/10/2019

Con el objeto de estimar el presupuesto para la presente Contratación, la Dirección de Información y Tecnología diligenció el Acuerdo Marco De Precios de Servicios BPO de Colombia Compra Eficiente CCE-595-1-AMP-2017 para la prestación del servicio de mesa de ayuda, el simulador de precios con el procedimiento establecido en el catálogo de servicios; obteniendo como resultado que el presupuesto estimado para "Contratar los servicios de mesa de ayuda y soporte en sitio de primer y segundo nivel sobre los servicios de TI para los clientes internos y externos del ICBF bajo las mejores prácticas de ITIL" es de SEIS MIL QUINIENTOS TREINTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS UN PESOS M/CTE (\$6.531.666.501) VALORES CON IVA INCLUIDO, tal como se evidencia en el documento anexo, el cual hace parte integral del presente documento. (Solicitud de Cotización – BPO)

NOTA: Para efectos de manejo de decimales se realiza aproximación de los valores arrojados por el simulador.

5. FUENTE DE LOS RECURSOS

El valor del contrato resultado del presente proceso se encuentra respaldado por la siguiente disponibilidad presupuestal y/o vigencia futura que se relaciona a continuación:

Nro. de CDP o Vigencia Futura	Fecha de CDP o Vigencia Futura	Dependencia	Posición Catálogo de Gasto	Fuente	Valor en Letras	Valor en Números.
216219	25/10/2019	Dirección de Información y Tecnología	C-4199-1500-7-0-4199062-02	PROPIOS	20.000.000	Veinte millones de pesos m/cte.
2-2019-012507	12/04/2019	Dirección de Información y Tecnología	C-4199-1500-7	PROPIOS	16.111.086.161	Dieciséis mil ciento once millones ochenta y seis mil ciento sesenta y un pesos m/cte.

6. JUSTIFICACIONES DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN.

No aplica

7. OBLIGACIONES.

7.1 Obligaciones del Contratista.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

AD
10

 <p>BIENESTAR FAMILIAR</p>	<p>PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</p> <p>FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</p>	F3.P5.ABS	30/10/2018
		Versión 7	Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 22/10/2019
--------------------------------------	--------------------------

- 7.1.1 Obligaciones Generales del Contratista:**
- 7.1.1.1 Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco
 - 7.1.1.2 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.
 - 7.1.1.3 Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generen costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente.
 - 7.1.1.4 Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.
 - 7.1.1.5 Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas. Para este fin, la Entidad Compradora deberá aplicar los procedimientos que indique la normativa colombiana.
 - 7.1.1.6 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra
 - 7.1.1.7 Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud
 - 7.1.1.8 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.
 - 7.1.1.9 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF
 - 7.1.1.10 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
 - 7.1.1.11 Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder el evento de cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de Cláusula 21
- 7.1.2 Obligaciones Específicas del Contratista:**
- 7.1.2.1 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.
 - 7.1.2.2 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los a los tiquetes generados hasta su cierre.
 - 7.1.2.3 Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures -CVE a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal certificado en Hacking Ético por el EC-Council, ISACA, ISC2, CompTIA o GIAC
 - 7.1.2.4 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas
 - 7.1.2.5 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio
 - 7.1.2.6 Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco. de acuerdo con lo

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

F3.P5.ABS

30/10/2018

Versión 7

Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Fecha: 22/10/2019

presentado en la Oferta por el Proveedor.

- 7.1.2.7 Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.
- 7.1.2.8 Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto.
- 7.1.2.9 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados
- 7.1.2.10 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad Compradora.
- 7.1.2.11 Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros, al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.
- 7.1.2.12 Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad
- 7.1.2.13 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulen la contratación de personal.
- 7.1.2.14 Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.
- 7.1.2.15 Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso Únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.
- 7.1.2.16 Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.
- 7.1.2.17 Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.
- 7.1.2.18 Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.
- 7.1.2.19 Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.
- 7.1.2.20 Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.
- 7.1.2.21 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.
- 7.1.2.22 Aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.
- 7.1.2.23 Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.
- 7.1.2.24 Realizar backup constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.
- 7.1.2.25 Garantizar que por lo menos el 5% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

F3.P5.ABS

30/10/2018

Versión 7

Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Fecha: 22/10/2019

condiciones, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.

7.1.3 Obligaciones contractuales asociadas a los Ejes del Sistema Integrado de Gestión:

7.1.3.1. Seguridad y Salud en el Trabajo:

No aplica

7.1.3.2. Gestión Ambiental:

No aplica

7.1.3.3. Seguridad de la Información

Garantizar los procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada por la entidad

7.2 Obligaciones del ICBF.

7.2.1 Obligaciones Generales del ICBF

- 7.2.1.1 Poner a disposición de los Proveedores los comprobantes de descuentos y retenciones efectuados al pagar las facturas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012.
- 7.2.1.2 Conocer el Catálogo y operar adecuadamente la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 7.2.1.3 Cumplir con el procedimiento establecido en la Cláusula 6 del presente Acuerdo Marco
- 7.2.1.4 Contar con la disponibilidad presupuestal antes de colocar la Orden de Compra y realizar el correspondiente registro presupuestal antes del inicio de la ejecución de la Orden de Compra.
- 7.2.1.5 Hacer el registro presupuestal de la Orden de Compra de acuerdo con la normativa aplicable.
- 7.2.1.6 Poner a disposición de los Proveedores, cuando estos lo soliciten, el registro presupuestal de la Orden de Compra.
- 7.2.1.7 Si los Procesos de Contratación de la Entidad Compradora están sujetos a gravámenes adicionales (estampillas), la Entidad Compradora debe indicados en la Solicitud de Cotización y en la solicitud de Orden de Compra, señalando el porcentaje y forma de cálculo de los mismos.
- 7.2.1.8 Adelantar oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIF
- 7.2.1.9 Designar un supervisor o interventor para las Órdenes de Compra expedidas y ejecutadas bajo el Acuerdo Marco.
- 7.2.1.10 Cumplir con las condiciones establecidas en el Anexo 2.
- 7.2.1.11 Aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 10 incorporando los descuentos por retraso en la entrega en caso de que apliquen.
- 7.2.1.12 Abstenerse de generar nuevos eventos de Cotización y emitir nuevas Órdenes de Compra si está en mora en el pago de una o varias Órdenes de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 7.2.1.13 Cumplir con los plazos previstos en el presente Acuerdo Marco.
- 7.2.1.14 Verificar que el Proveedor cumpla con las condiciones del Catálogo.
- 7.2.1.15 Verificar que el Proveedor entregue el certificado de paz y salvo de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera anexa a la factura.
- 7.2.1.16 Informar oportunamente a Colombia Compra Eficiente cualquier evento de incumplimiento de las obligaciones del Proveedor

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

F3.P5.ABS

30/10/2018

Versión 7

Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Fecha: 22/10/2019

en el formato establecido para tal efecto por Colombia Compra Eficiente.

7.2.1.17 Cumplir con las disposiciones del del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra.

7.2.1.18 Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días calendario después del vencimiento del Acuerdo Marco si existen Proveedores con obligaciones pendientes de ejecutar.

7.2.1.19 Entregar oportunamente toda la información necesaria para (i) la cotización y (ii) prestación del servicio

7.2.2 Obligaciones Específicas del ICBF.

No aplica

8 FORMA DE PAGO.

De acuerdo con lo establecido en la cláusula No. 10 "Facturación y Pago" del Acuerdo Marco De Precios de Servicios BPO de Colombia Compra Eficiente CCE-595-1-AMP-2017:

"El Proveedor debe facturar cada mes, los Servicios BPO efectivamente prestados a la Entidad Compradora, incluyendo los gravámenes adicionales (estampillas) aplicables a los Procesos de Contratación que la Entidad Compradora haya informado en la Solicitud de Cotización y presentar las facturas en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano."

Las Entidades Compradoras deben aprobar y pagar las facturas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la factura. Si la factura no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva factura. Igualmente es obligación del Proveedor remitir a la Entidad Compradora los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante el mes a facturar. El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender la prestación de los Servicios BPO a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago. El Proveedor puede abstenerse de prestar los Servicios BPO si la Entidad Compradora se encuentra en mora con el Proveedor por otra Orden de Compra del Acuerdo Marco hasta que la Entidad Compradora pague las facturas pendientes.

Colombia Compra Eficiente puede suspender el registro en la Tienda Virtual del Estado Colombiano de las Entidades Compradoras que: (i) estén mora en el pago de sus facturas por 30 días calendario o más; o (ii) que hayan presentado mora en el pago de sus facturas en cinco (5) oportunidades en un mismo año.

9 SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA.

9.1 Supervisión.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 12.9 de la Cláusula 12 "Obligaciones de las Entidades Compradoras" del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-1-AMP-2017, la supervisión de la presente Orden de Compra estará a cargo del (la)

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

142

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	F3.P5.ABS	30/10/2018
		Versión 7	Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Fecha: 22/10/2019
<p>Subdirector (a) de Recursos Tecnológicos del ICBF. En todo caso el ordenador del gasto podrá variar unilateralmente la designación del supervisor, comunicando por escrito al designado, con copia a la Dirección de Contratación.</p>	
<p>9.1 Interventoría.</p> <p>No Aplica</p>	
<p>10 ESTIMACION DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLOS.</p> <p>La estimación de los riesgos son los establecidos de conformidad con el Acuerdo Marco De Precios de Servicios BPO de Colombia Compra Eficiente CCE-595-1-AMP-2017 y el proceso que dio origen a los documentos del proceso LP-AMP-150-2017.</p>	
<p>11 ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE LAS GARANTÍAS.</p> <p>Teniendo en cuenta que el instrumento de agregación de demanda suscrito por Colombia Compra Eficiente contempló el análisis en garantías para las ordenes que se derivan del mismo, no se requiere la constitución de garantías en la Orden de compra que del presente proceso se resulte. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en la Clausula 17 "Garantía de cumplimiento" del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017.</p>	
<p>12 VIABILIDAD DEL COMITÉ DE CONTRATACION.</p> <p>En sesión de fecha _____, el Comité de Contratación de Sede de la Dirección General se emitió concepto favorable para adelantar el proceso de Contratación que aquí se relaciona.</p>	
<p>13 ANEXOS.</p> <p>Los establecidos en los documentos del proceso LP-AMP-150-2017 que apliquen para la presente orden de compra.</p> <p>13.1 Simulador diligenciado para adquirir los servicios BPO de mesa de ayuda</p> <p>13.2 Anexo lugares de prestación del servicio de soporte en sitio a nivel nacional</p>	
<p>14 APROBACIONES.</p>	

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

F3.P5.ABS

30/10/2018

Versión 7

Página 1 de 12

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Fecha: 22/10/2019

Cargo	Nombre	Firma
SUBDIRECTOR DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	LUIS ARMANDO SOLARTE SOLARTE	<i>Luis Armando Solarte Solarte</i>

Revisó: Karen Yiset Gutierrez Rojas – Contratista DIT
Elaboró: Luz Mireya Naranjo Barrera – Contratista SRT

PÚBLICA

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



Certificado de Disponibilidad Presupuestal - Comprobante.

Usuario Solicitante:

MHjescobac

JENNYFER ANDREA ESCOBAR

Unidad / Subunidad

41-06-00-001.

ICBF SEDE DE LA DIRECCION GENERAL

Ejecutora Solicitante:

Fecha y Hora Sistema:

2019-10-25-11:01 a. m.

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Numero:	216219	Fecha Registro:	2019-10-25	Unidad / Subunidad	41-06-00-001 ICBF SEDE DE LA DIRECCION GENERAL				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado	Tipo:	Gasto	Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial:	20.000.000,00	Valor Total Operaciones:	0,00	Valor Actual.:	20.000.000,00	Saldo x Comprometer:	20.000.000,00	Vr. Bloqueado	0,00

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS			
--	--	--	--	--	--	--	--

Numero:	232119	Fecha Registro:	2019-10-23	Numero:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:	
---------	--------	-----------------	------------	---------	--	----------------------------	--	-------------------	--

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REGURS ORECUR SO	SITUAC	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMET ER	VALOR BLOQUEADO
171 IMPLEMENTACION DEL PLAN ESTRATEGICO	C-4199-1500-7-0-4199062-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS	Propios	27	CSF						
Total:						20.000.000,00	0,00	20.000.000,00	20.000.000,00	0,00

Objeto: CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE EN SITIO DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL SOBRE LOS SERVICIOS DE TI PARA LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DEL ICBF BAJO LAS MEJORES PRACTICAS DE UTIL

Firma Responsable

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA
--	--

En el Sistema de Información del Plan Anual de Compras y Contratación PACCO, se proyectó la contratación que a continuación se describe:

Certificación No.:		ASADB3E2-CF1B-49E6-A900-CDD352B061D0	
Vigencia:	2019	Fecha y hora de certificación:	22/10/2019 11:53 a. m.
Consecutivo:	14072	Regional:	SEDE NACIONAL
Modalidad:	SELÉCCION ABREVIADA - ACUERDO MARCO	Tipo de contrato:	ORDEN DE COMPRA
Fecha publicación SECOP:			PACCO PAA
Objeto parametrizado PACCO:			
ADQUIRIR SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO A NIVEL NACIONAL			
Objeto contractual:			
CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE EN SITIO DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL SOBRE LOS SERVICIOS DE TI PARA LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DEL ICBF BAJO LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL.			
Valor programado a contratar*:			\$20.000.000,00
Valor contratado:			\$0,00
Deducciones aplicadas al contrato			
Saldo programado a contratar:			\$20.000.000,00
Valor vigencias futuras			\$0,00

* El "Valor Programado a Contratar" corresponde únicamente a la cifra que afecta el presupuesto de la vigencia actual.

Rubros que financian el consecutivo	Recurso	Valor programado	Valor contratado	Saldo a contratar
C-4199-1500-7-0-4199062-02-171	IMPLEMENTACION DEL PLAN ESTRATEGICO	27	\$20.000.000,00	\$0,00
				\$20.000.000,00

Esta certificación fue generada a través del Sistema de Información del Plan Anual de Compras y Contratación PACCO el día: martes, 22 de octubre de 2019

Generada por: liliana.gonzalez

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



Autorización de Vigencias Futuras

Unidad ó Subunidad Ejecutora
Solicitante:

MHjescobac
41-06-00-001

JENNYFER ANDREA
ICBF SEDE DE LA DII

Usuario Solicitante:

Fecha y Hora Sistema:

2019-12-16-9:37 a. m.

ASIGNACION DE AUTORIZACION DE VIGENCIAS FUTURAS

Número:	7719	Fecha Registro:	2019-04-17	Unidad / Subunidad ejecutora:	41-06-00-001 ICBF SEDE DE LA DIRECCION GENERAL		
Estado:	Tramitada	Tipo Moneda.:	Pesos	Nro Autorizacion DGPPN	7619	Fecha Autorizacion	2019-04-12
Tipo de Vigencia Futura:		Ordinaria		Aval Fiscal:	NO		
Valor Inicial:	26.288.874.115,00	Valor Operaciones:	34.849.069.326,00	Valor Total:	61.137.943.441,00	Saldo No Utilizado:	

DETALLE ASIGNACION POR AÑO

Posicion Catálogo de Gasto	Fuente	Recurso	Situac.	Fecha Operacio	Valor Inicial	Valor Operación	Valor Actual
C-4199-1500-7 FORTALECIMIENTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS	Propios			2019-05-02	9.620.437.283,00	17.090.239.162,00	
				Total Rubro	9.620.437.283,00	17.090.239.162,00	26.710.676.445,00
Año Fiscal	2020	Totales por año:			9.620.437.283,00	17.090.239.162,00	26.710.676.445,00
C-4199-1500-7 FORTALECIMIENTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS	Propios			2019-05-02	5.464.717.916,00	17.758.830.164,00	
				Total Rubro	5.464.717.916,00	17.758.830.164,00	23.223.548.080,00
Año Fiscal	2021	Totales por año:			5.464.717.916,00	17.758.830.164,00	23.223.548.080,00
C-4199-1500-7 FORTALECIMIENTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS	Propios				11.203.718.916,00	0,00	
				Total Rubro	11.203.718.916,00		11.203.718.916,00
Año Fiscal	2022	Totales por año:			11.203.718.916,00	0,00	11.203.718.916,00

DATOS ADMINISTRATIVOS

Número Doc Soporte:	I-2019-038348-0101	Fecha Doc. Soporte:	2019-04-17	Tipo Doc. Soporte:	SOLICITUD
Notas Doc. Soporte:					

ESCOBAR CASTELLANOS
RECCION GENERAL

32.381.413.737,00
Saldo No Utilizado
14.019.182.657,00
14.019.182.657,00
12.427.773.433,00
12.427.773.433,00
5.934.457.647,00
5.934.457.647,00



República de Colombia
 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
 Casita De la Fuente de Lleras
 Dirección de Información y Tecnología
 Subdirección de Recursos Tecnológicos

ANEXO INFORMATIVO Sedes de Prestación del Servicio de Soporte en Sitio

ITEM	REGIONAL	NOMBRE SEDE	UBICACIÓN	MUNICIPIO	DIRECCIÓN	ZONA CCE	CANTIDAD DE USUARIOS	CANTIDAD DE COMPUTADORES DE ESCRITORIO	CANTIDAD DE COMPUTADORES PORTATILES	CANTIDAD DE IMPRESORAS MULTIFUNCIONALES	CANTIDAD DE IMPRESORAS DE OTRO TIPO	CANTIDAD DE SCANNERS
1	AMAZONAS	AMAZONAS	LETICIA	LETICIA	CARRERA 4ª No. 4 - 10 BARRIO GAITAN	3	45	45	5	8	4	5
2	AMAZONAS	LETICIA	LETICIA	LETICIA	CARRERA 11 #3-00 LOTE 1B barrio San Antonio	3	38	29	1	3	2	0
3	AMAZONAS	PUERTO NARIÑO	UL PUERTO NARIÑO	PUERTO NARIÑO	UL ICBF Puerto Nariño	3	2	2	0	0	1	1
4	AMAZONAS	AMAZONAS	LETICIA	LETICIA	CARRERA 4ª No. 4 - 10 BARRIO GAITAN	3	58	58	5	7	5	4
5	AMAZONAS	LETICIA	LETICIA	LETICIA	CARRERA 11 #3-00 LOTE 1B barrio San Antonio	3	39	39	2	3	2	1
6	AMAZONAS	PUERTO NARIÑO	UL PUERTO NARIÑO	PUERTO NARIÑO	UL ICBF Puerto Nariño	3	2	2	0	1	1	0
7	ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	MEDELLIN	MEDELLIN	CALLE 45 NO. 79 - 141 LA AMÉRICA	1	269	275	29	12	15	8
8	ANTIOQUIA	NORORIENTAL - C.Z.1.1	MEDELLIN	MEDELLIN	Carrera 51 Nº 51 - 59, Barrio de las comunas - Medellín	1	97	64	5	2	3	1
9	ANTIOQUIA	HOROCCIDENTAL - C.Z.1.2	MEDELLIN	MEDELLIN	CALLE 45 NO. 79 - 49, DIAGONAL PLAZA LA AMÉRICA	1	91	74	6	2	5	1
10	ANTIOQUIA	SURORIENTAL C.Z.1.4	MEDELLIN	MEDELLIN	Carrera 70 No 42-37	1	97	51	3	1	5	1
11	ANTIOQUIA	ROSALES	MEDELLIN	MEDELLIN	CALLE 32A NO. 72A - 20, BELEN ROSALES	1	80	65	10	1	3	1
12	ANTIOQUIA	LA FLORESTA	MEDELLIN	MEDELLIN	Carrera 83 Nº 47A- 47 Barrio La floresta	1	63	21	0	1	0	1
13	ANTIOQUIA	ABURRA NORTE - C.Z.5	BELLO	BELLO	DIAGONAL 54 NO. 42 B - 19 BARRIO BELLO	1	53	50	5	1	4	1
14	ANTIOQUIA	ABURRA SUR - C.Z.6	ITAGUI	ITAGUI	Carrera 51 Nº 52 - 19 4 piso Edificio Charatoga - Itagüí	1	53	54	1	2	4	1
15	ANTIOQUIA	BAJO CAUCA - C.Z.7	CAUCASIA	CAUCASIA	Tr. 13 Nº 14C - 38 Barrio Pajonal Caucasia	3	20	21	1	1	3	1
16	ANTIOQUIA	MAGDALENA MEDIO - C.Z.9	PUERTO BERRIO	PUERTO BERRIO	Carrera 10 Calle 54, Puerto Berrio	3	17	15	1	1	3	1
17	ANTIOQUIA	OCCIDENTE - C.Z.10	SANTA FE DE ANTIOQUIA	SANTA FE DE ANTIOQUIA	Calle 9 Nº 5-34 Santa Fe de Antioquia	3	18	19	2	1	3	1
18	ANTIOQUIA	OCCIDENTE MEDIO - C.Z.11	DABEIBA	DABEIBA	Carrera Uribe Uribe # 10 - 88 calle Principal	3	10	17	1	1	2	1
19	ANTIOQUIA	ORIENTE - C.Z.12	RIONEGRO	RIONEGRO	Calle 61 Nº 44 - 21 Casa de Justicia Jorge Humberto Gonzalez Noreña Rionegro	3	31	40	1	1	3	1
20	ANTIOQUIA	SUROESTE - C.Z.14	ANDES	ANDES	Calle 40A Nº 49A-39 Andes	3	11	18	1	1	3	1
21	ANTIOQUIA	PENDERISTE - C.Z.15	URRAO	URRAO	Calle 29 Nº 29 - 43 Urrao Carrera 100 No. 105 - D6	3	8	17	2	1	2	1
22	ANTIOQUIA	URABA - C.Z.18	APARTADÓ	APARTADÓ	Vía Turbo frente al SENA, Apartadó	3	32	32	4	1	3	1
23	ANTIOQUIA	ORIENTE MEDIO - C.Z.17	EL SANTUARIO	EL SANTUARIO	Calle 49 Nº 47 - 23 piso 1º El Santuario	3	14	19	1	1	2	1
24	ARAUCA	ARAUCA	ARAUCA	ARAUCA	CALLE 21 NO. 1 - 24 BARRIO FUNDADORES	3	80	68	21	10	6	4
25	ARAUCA	SARAVENA	SARAVENA	SARAVENA	CARRERA 18 NO. 28 - 09 BARRIO 6 DE OCTUBRE	3	21	14	10	3	4	2
26	ARAUCA	TAME	TAME	TAME	CARRERA 14 NO. 15 - 57 BARRIO CENTRO	3	26	20	6	4	3	2
27	ARAUCA	ARAUQUITA	ARAUQUITA	ARAUQUITA	CRA 4 N 8-02 B. SAN ISIDRO	3	5	4	1	2	0	0
28	ARAUCA	ARAUCA	ARAUCA	ARAUCA	CALLE 21 NO. 1 - 24 BARRIO FUNDADORES	3	80	68	21	10	6	4
29	ARAUCA	SARAVENA	SARAVENA	SARAVENA	CARRERA 18 NO. 28 - 09 BARRIO 6 DE OCTUBRE	3	21	14	10	3	4	2
30	ARAUCA	TAME	TAME	TAME	CARRERA 14 NO. 15 - 57 BARRIO CENTRO	3	26	20	6	4	3	2
31	ARAUCA	ARAUQUITA	ARAUQUITA	ARAUQUITA	CRA 4 N 8-02 B. SAN ISIDRO	3	5	4	1	2	0	0
32	ATLANTICO	ATLANTICO	BARRANQUILLA	BARRANQUILLA	CARRE 48 NO. 61 - 15 BARRIO BOSTON BARRANQUILLA	1	116	110	30	4	10	7
33	ATLANTICO	NORTE CENTRO HISTORICO	BARRANQUILLA	BARRANQUILLA	CARRERA 47 NO. 75 - 100 BARRIO LAS AMÉRICAS BARRANQUILLA	1	69	47	9	1	3	1
34	ATLANTICO	CESPA	BARRANQUILLA	BARRANQUILLA		1						
35	ATLANTICO	SUR OCCIDENTE	BARRANQUILLA	BARRANQUILLA	CARRERA 38 B NO 66 - 77 PISO 2 BARRIO RECREO BARRANQUILLA	1	78	53	6	1	4	1
36	ATLANTICO	ATLANTICO NORTE CENTRO HISTORICO	BARRANQUILLA	BARRANQUILLA	CARRE 48 NO. 61 - 15 BARRIO BOSTON BARRANQUILLA	1	119	91	29	6	6	6
37	ATLANTICO	NORTE CENTRO HISTORICO	BARRANQUILLA	BARRANQUILLA	CARRERA 47 NO. 75 - 100 BARRIO LAS AMERICAS BARRANQUILLA	1	54	44	11	2	5	1
38	ATLANTICO	CESPA	BARRANQUILLA	BARRANQUILLA	CALLE 45 Nº 43 - 68 Piso 1 y Piso 2 Barranquilla	1	25	25	2	1	3	0
39	ATLANTICO	SUR OCCIDENTE	BARRANQUILLA	BARRANQUILLA	CARRERA 38 B NO 66 - 77 PISO 2 BARRIO RECREO BARRANQUILLA	1	78	59	6	2	6	1
40	BOGOTÁ	BOGOTÁ	BOGOTÁ	BOGOTÁ	AVENIDA CRA 50 NO. 26 - 51 CAN	1	577	389	61	17	18	3
41	BOGOTÁ	CIUDAD BOLIVAR	BOGOTÁ	BOGOTÁ	Av Boyacá 60 A 23 sur, Barrio san Francisco	1	103	70	1	1	4	1
42	BOGOTÁ	USME	BOGOTÁ	BOGOTÁ	Calle 72 sur No. 12 - 18 Barrio Barranquilla	1	77	56	2	1	3	1
43	BOGOTÁ	SUBA	BOGOTÁ	BOGOTÁ	AV. CARRERA 56 NO. 128 B - 04 PISO 3 Y 4 BARRIO LAS VILLAS	1	101	64	1	1	3	1



República de Colombia
 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
 Casa De la Fuente de Jeras
 Dirección de Información y Tecnología
 Subdirección de Recursos Tecnológicos

ANEXO INFORMATIVO Sedes de Prestación del Servicio de Soporte en Sitio

ITEM	REGIONAL	NOMBRE SEDE	UBICACIÓN	MUNICIPIO	DIRECCIÓN	ZONA CCE	CANTIDAD DE USUARIOS	CANTIDAD DE COMPUTADORES DE ESCRITORIO	CANTIDAD DE COMPUTADORES PORTATILES	CANTIDAD DE IMPRESORAS MULTIFUNCIONALES	CANTIDAD DE IMPRESORAS DE OTRO TIPO	CANTIDAD DE SCANNERS
44	BOGOTÁ	REVIVIR	BOGOTÁ	BOGOTÁ	CALLE 53 No 86 C - 45 ESQUINA	1	99	59	5	2	4	2
45	BOGOTÁ	CREER	BOGOTÁ	BOGOTÁ	CALLE 12 NO. 30 - 35 PISO 3 BARRIO PUENTE ARANDA	1	181	184	4	4	4	0
46	BOGOTÁ	KENNEDY	BOGOTÁ	BOGOTÁ	CALLE 38 C SUR NO. 72 A - 12 SUR BARRIO SAN CAMILO	1	104	70	16	1	3	1
47	BOGOTÁ	ENGATIVA	BOGOTÁ	BOGOTÁ	CARRERA 103 NO. 73 - 13 BARRIO ÁLAMOS NORTE	1	90	61	2	1	3	1
48	BOGOTÁ	BOSA 2_Casa	BOGOTÁ	BOGOTÁ	Calle 64 Sur 80-21 BOSA CENTRO	1	28	20	0	0	1	0
49	BOGOTÁ	BOSA 1_Bodega	BOGOTÁ	BOGOTÁ	CALLE 65 SUR NO. 80 C - 56 BOSA CENTRO	1	62	37	0	1	2	1
50	BOGOTÁ	RAFAEL URIBE	BOGOTÁ	BOGOTÁ	Barrio Olaya	1	70	48	1	2	2	1
51	BOLÍVAR	BOLÍVAR	BOLÍVAR	CARTAGENA	Centro Edificio concasa piso 10 y 17 # 32 a 50	1	86	74	8	5	6	2
52	BOLÍVAR	TURISTICO	CARTAGENA	CARTAGENA	Barrio Olaya Herrera Sector 11 de Noviembre calle 31B Cras.50-58	1	34	29	3	1	2	0
53	BOLÍVAR	EL CARMEN DE BOLÍVAR	EL CARMEN DE BOLÍVAR	BOLÍVAR	Calle 25 # 47 - 17	1	21	15	2	2	3	1
54	BOLÍVAR	MAGANGUE	MAGANGUE	MAGANGUE	AVENIDA COLOMBIA No 8-38 BARRIO-CORDOBA	1	29	22	5	3	1	1
55	BOLÍVAR	MOMPOX	MOMPOX	MOMPOX	Santa Cruz de Mompos Calle 19 N° 1° - 15	1	18	14	4	1	2	1
56	BOLÍVAR	SIMITI	SIMITI	SIMITI	Calle el Libertador # 08-35	1	13	13	2	1	2	1
57	BOYACÁ	BOYACÁ	BOYACÁ	TUNJA	Cra 8 No 73-08	2	103	63	11	5	14	3
58	BOYACÁ	TUNJA	TUNJA	TUNJA	CARRERA 11 NO. 7 - 30 SUR BARRIO LIBERTADOR	2	17	18	1	1	4	1
59	BOYACÁ	TUNJA 2	TUNJA	TUNJA	CALLE 22 NO. 8 - 20	2	35	32	1	1	6	2
60	BOYACÁ	SOGAMOSO 1	SOGAMOSO	SOGAMOSO	CARRERA 9 NO. 11 - 41	2	10	6	0	0	1	0
61	BOYACÁ	SOGAMOSO 2	SOGAMOSO	SOGAMOSO	CARRERA 9 No. 10-72	2	35	35	2	1	3	1
62	BOYACÁ	DUITAMA	DUITAMA	DUITAMA	CARRERA 15 NO. 10 - 85	2	36	26	1	1	4	1
63	BOYACÁ	CHIQUINQUIRA	CHIQUINQUIRA	CHIQUINQUIRA	CALLE 17 NO. 8 - 48 PARQUE JULIO FLORES	2	18	17	1	1	4	1
64	BOYACÁ	PUERTO BOYACA	PUERTO BOYACA	PUERTO BOYACA	CARRERA 3A CON CALLE 16, ESQUINA CENTRO	3	12	11	1	1	3	1
65	BOYACÁ	SOATA	SOATA	SOATA	CARRERA 7 CALLE 19, ESQUINA	2	14	12	1	1	3	1
66	BOYACÁ	EL COCUY	EL COCUY	EL COCUY	CARRERA 4 NO. 7 - 39 CENTRO	2	8	9	1	1	3	1
67	BOYACÁ	MIRAFLORES	MIRAFLORES	MIRAFLORES	CARRERA 8 NO. 5 - 13 BARRIO EL RAYO	2	12	12	1	1	3	1
68	BOYACÁ	OTANCHE	OTANCHE	OTANCHE	CARRERA 5 NO. 4 - 13 M	2	8	8	1	0	4	1
69	CALDAS	CALDAS	MANIZALES	MANIZALES	CARRERA 23 NO. 39 - 60	2	167	155	6	4	7	2
70	CALDAS	CENTRO DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA	MANIZALES	MANIZALES	CLL 33 # 23 - 10	2	12	9	0	0	0	0
71	CALDAS	MANIZALES 1	MANIZALES	MANIZALES	AVENIDA SANTANDER # 62-85 EDIFICIO LA RIVIERA	2	20	21	1	1	1	0
72	CALDAS	CANVAS	MANIZALES	MANIZALES	CARRERA 20A 24-48, ANTIGUO IRURBE, 2 PISO CTI	2	8	8	0	0	1	1
73	CALDAS	SRPA	MANIZALES	MANIZALES	CARRERA 18 27-25	2	14	14	0	1	0	1
74	CALDAS	ORIENTE	LA DORADA	LA DORADA	CARRERA 5 NO. 5-06 BARRIO LOS ALPES	3	33	30	1	1	1	0
75	CALDAS	SURORIENTE	MANIZANARES	MANIZANARES	CARRERA CALLE 7 4-66 ESQUINA	3	15	11	1	1	0	0
76	CALDAS	SURORIENTE	MANIZANARES	MANIZANARES	CARRERA 411 # 3 - 37 ESQUINA	3	6	6	0	0	1	1
77	CAQUETA	CAQUETA	FLORENCIA	FLORENCIA	TRANSVERSAL 6 AVENIDA CIRCUVALAR B/ SAN JUDAS ALTO	3	113	94	30	11	15	5
78	CAQUETA	FLORENCIA 1	FLORENCIA	FLORENCIA	CALLE 3 No. 12 - 25 B/ EL ROSAL	3	46	38	9	3	1	2
79	CAQUETA	PUERTO RICO	PUERTO RICO	PUERTO RICO	CARRERA 7 No. 5 - 50 B/ LAS AMÉRICAS	3	27	27	3	1	2	3
80	CASAHARE	CASAHARE	YOPAL	YOPAL	DIAGONAL 9 NO. 8 - 85 MARGINAL DE LA SELVA	2	133	112	27	10	5	9
81	CASAHARE	PAZ DE ARIPORO	PAZ DE ARIPORO	PAZ DE ARIPORO	CALLE 7 # 10-46 BARRIO LAS FERIAS	3	25	24	3	3	3	2
82	CASAHARE	VILLAHUEVA	VILLAHUEVA	VILLAHUEVA	CALLE 9 # 12-10 CENTRO	3	23	20	3	2	4	2
83	CAUCA	CAUCA	POPAYAN	POPAYAN	CALLE 6 CARRERA 26 ESQUINA SANTA ELENA	2	201	175	26	11	19	13
84	CAUCA	POPAYAN	POPAYAN	POPAYAN	CALLE 7A No. 24 - 25 BARRIO SANTA HELENA	2	109	92	17	2	6	3
85	CAUCA	NORTE	SANTANDER DE QUILICHAO	SANTANDER DE QUILICHAO	CARRERA 9 A No. 15 - 35 URBANIZACIÓN EL CAHELÓN	3	45	43	2	2	2	3
86	CAUCA	MACIZO COLOMBIANO	BOLIVAR	BOLIVAR	CARRERA 5 No. 9 - 45 BARRIO SAN FRANCISCO BOLIVAR CAUCA	3	32	28	4	1	2	1
87	CAUCA	COSTA PACIFICA	GUAPI	GUAPI	CARRERA 1 CON CALLE 3 BARRIO LA ESPERANZA	3	26	22	4	2	2	0
88	CESAR	CESAR	VALLEDUPAR	VALLEDUPAR	CLL 18A NO. 11-15 BARRIO LOPERENA	3	140	108	6	9	13	6
89	CESAR	VALLEDUPAR 1	VALLEDUPAR	VALLEDUPAR	CRA 7A NO. 25 A-180 BARRIO 12 DE OCTUBRE	3	33	25	1	1	2	2
90	CESAR	CHIRIGUANA	CHIRIGUANA	CHIRIGUANA	CZICBF CHIRIGUANA CALLE CENTRA N. 8	3	29	24	1	1	1	2
91	CESAR	AGUACHICA	AGUACHICA	AGUACHICA	CALLE 5 A CARRERA 7 A PISO 2	3	36	28	1	1	5	2
92	CESAR	CODAZZI	CODAZZI	CODAZZI	CALLE 26 NO. 18-10 BARRIO EL TESORO	3	21	20	1	2	2	1
93	CHOCO	CHOCO	QUIBDO	QUIBDO	CALLE 26 NO 7-07 BARRIO ALAMEDA REYES	3	119	121	16	9	10	4
94	CHOCO	CHOCO	QUIBDO	QUIBDO	CALLE # 7 # 29 - 50 BARRIO ALAMEDA REYES	3	60	35	1	3	3	1



República de Colombia
 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
 Cecilia De la Fuente de Lleras
 Dirección de Información y Tecnología
 Subdirección de Recursos Tecnológicos

ANEXO INFORMATIVO Sedes de Prestación del Servicio de Soporte en Sitio

ITEM	REGIONAL	NOMBRE SEDE	UBICACIÓN	MUNICIPIO	DIRECCIÓN	ZONA CCE	CANTIDAD DE USUARIOS	CANTIDAD DE COMPUTADORES DE ESCRITORIO	CANTIDAD DE COMPUTADORES PORTÁTILES	CANTIDAD DE IMPRESORAS MULTIFUNCIONALES	CANTIDAD DE IMPRESORAS DE OTRO TIPO	CANTIDAD DE SCANNERS
138	NARIÑO	BARBACOAS	BARBACOAS	BARBACOAS	CALLE GUABO, FRENTE AL BANCO AGRARIO	3	14	13	1	2	3	1
139	NORTE DE SANTANDER	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	CUCUTA	CALLE 5 AN AV. 13 E BARRIO SAN EDUARDO	2	110	104	11	15	18	7
140	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA 1	CUCUTA	CUCUTA	AV. 11P 7-39 Barrio Latino	2	34	34	6	2	1	2
141	NORTE DE SANTANDER	OCAÑA	OCAÑA	OCAÑA	Calle 7 # 23 - 63 Barrio: El Llano Echavez	3	35	34	1	2	2	1
142	NORTE DE SANTANDER	PAMPLONA	PAMPLONA	PAMPLONA	Cll. 5 N 7- 65 Barrio Centro	3	23	21	2	2	1	2
143	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA 2	CUCUTA	CUCUTA	Avenida 6 # 1A - 105 Barrio. La Insaña	2	41	41	4	3	3	1
144	NORTE DE SANTANDER	TIBU	TIBU	TIBU	Carrera 7 # 2 - 30 Barrio: Los Delicias	3	20	19	1	2	0	1
145	PUTUMAYO	PUTUMAYO	MOCOÁ	MOCOÁ	CALLE 14 No. 9 - 100. AVDA SAN FRANCISCO	3	100	87	28	13	7	4
146	PUTUMAYO	PUERTO ASIS	PUERTO ASIS	PUERTO ASIS	CLL 11 No. 16 - 96 BARRIO LAS AMERICAS	3	22	22	2	3	2	1
147	PUTUMAYO	LA HORMIGA	LA HORMIGA	LA HORMIGA	CALLE 7 No. 5 - 171 BARRIO LA AMISTAD	3	18	15	2	1	2	1
148	PUTUMAYO	SIBUNDOY	SIBUNDOY	SIBUNDOY	CRA 12 No. 14 - 35. BARRIO FRAY BARTOLOMÉ	3	18	18	2	1	3	1
149	QUINDIO	QUINDIO	ARMENIA	ARMENIA	CARRERA 23 CALLES 3RA Y 4TA BARRIO SESENTA CASAS ARMENIA	2	239	239	35	8	20	8
150	QUINDIO	QUINDIO	ARMENIA	ARMENIA	CALLE 5a. No 22-87 Esquina	2	15	12	0	1	0	1
151	RISARALDA	RISARALDA	PEREIRA	PEREIRA	CARRERA 8A BIS No. 35 - 11	2	150	147	15	14	14	12
152	RISARALDA	SANTA ROSA DE CABAL	SANTA ROSA DE CABAL	SANTA ROSA DE CABAL	CALLE 12 No. 11-51	2	27	28	4	2	7	2
153	RISARALDA	CAIVAS	PEREIRA	PEREIRA	carrera 8 No 42-38, contiguo al Palacio de Justicia de Pereira.	2	12	12	0	3	2	0
154	RISARALDA	SRPA	PEREIRA	PEREIRA	Cra 7 No 31-45	2	32	32	1	4	2	0
155	RISARALDA	DOS QUEBRADAS	DOS QUEBRADAS	DOS QUEBRADAS	CALLE 18 No. 19-69 Barrio Santa Mónica	2	29	38	2	3	5	2
156	RISARALDA	LA VIRGINIA	LA VIRGINIA	LA VIRGINIA	CARRERA 8 No. 10-38 BARRIO RESTREPO	2	18	20	3	2	3	1
157	SAN ANDRES	SAN ANDRES	SAN ANDRES ISLAS	SAN ANDRES ISLAS	AVENIDA FRANCISCO NEWBALL. CALLE 6 A NO. 1-82	3	66	98	12	16	7	6
158	SAN ANDRES	PROVIDENCIA	PROVIDENCIA	PROVIDENCIA	SANTA ISABEL	3	5	8	2	1	1	1
159	SANTANDER	SANTANDER	BUCARAMANGA	BUCARAMANGA	Calle 1N No. 160 - 98 - Barrio la Juventud - Bucaramanga	1	158	118	16	8	15	3
160	SANTANDER	BUCARAMANGA SUR	BUCARAMANGA	BUCARAMANGA	Carrera 6 No. 3 - 04 Barrio Carracoli - Municipio de Floridablanca	1	34	33	5	1	2	1
161	SANTANDER	CARLOS LLERAS RESTREPO	BUCARAMANGA	BUCARAMANGA	Carrera 26 No. 20 - 48 Barrio San Francisco - Bucaramanga	1	55	43	3	1	5	1
162	SANTANDER	SAN GIL	SAN GIL	SAN GIL	Carrera 10 No. 13 - 78 Barrio Centro - Municipio de San Gil	3	28	25	1	1	4	1
163	SANTANDER	SOCORRO	SOCORRO	SOCORRO	Calle 9 No. 8 - 20 Barrio Fatima - Municipio de Socorro	3	22	22	1	1	2	1
164	SANTANDER	VELEZ	VELEZ	VELEZ	Carrera 4 No. 9 - 33 - Barrio Centro - Municipio de Vélez	3	19	20	2	1	2	1
165	SANTANDER	MÁLAGA	MÁLAGA	MÁLAGA	Carrera 5 No. 12 - 30 Barrio Centro - Municipio de Málaga	3	18	18	3	1	1	1
166	SANTANDER	LA FLORESTA	BARRANCABERMEJA	BARRANCABERMEJA	Carrera 32 No. 75 - 50 Barrio La Floresta - Municipio de Barrancabermeja	3	43	28	1	2	1	0
167	SANTANDER	LUIS CARLOS GALAH SARMIENTO	BUCARAMANGA	BUCARAMANGA	Calle 41 No. 4 - 19 Barrio La Joya - Bucaramanga	1	101	79	2	2	4	1
168	SEDE NACIONAL	SEDE DIRECCIÓN GENERAL	BOGOTÁ	BOGOTÁ	AK 68 # 64C-75	1	1494	1412	494	73	76	43
169	SEDE NACIONAL	DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	BOGOTÁ	BOGOTÁ	CL 57 # 16-35	1	142	75	121	8	6	1
170	SEDE NACIONAL	ARCHIVO HISTORICO	FUNZA	FUNZA	Parque Industrial Santa Lucia Km 3.3 Funza - Siberia	1	15	12	0	1	0	1
171	SUCRE	SUCRE	SINCELEJO	SINCELEJO	TRANSVERSAL 27C NO 27A - 21	2	133	120	21	6	12	5
172	SUCRE	LA MOJANA	LA MOJANA	LA MOJANA	CALLE 11 NO 4 - 115 CALLE 32 # 27 - 117	3	22	20	2	1	2	1
173	SUCRE	SINCELEJO	SINCELEJO	SINCELEJO	AVENIDA MARISCAL SUCRE	2	71	70	3	3	5	1
174	TOLIMA	TOLIMA	IBAGUE	IBAGUE	AV. CARRERA 5 N° 43 - 23 FRENTE PISCINAS OLIMPICAS	2	159	138	38	0	14	8
175	TOLIMA	JORDAN	IBAGUE	IBAGUE	Carrera 20 No. 83-31 Segundo Piso Portal de Ambala	2	79	66	3	4	4	1
176	TOLIMA	GALAN	IBAGUE	IBAGUE	MANZANA A ENTRADA BARRIO GALAN AVENIDA DEL SUR	2	58	45	4	4	2	1
177	TOLIMA	ESPIHAL	ESPIHAL	ESPIHAL	Calle 19 # 8 - 38 Barrio Santa Margarita Maria	2	35	30	4	2	2	1
178	TOLIMA	SRPA	IBAGUE	IBAGUE	Carrera 5 # 39 A - 77	2	14	14	0	1	4	0
179	VALLE	VALLE	SANTIAGO DE CALI	SANTIAGO DE CALI	AVENIDA 2A NORTE No. 33AN - 45 BARRIO PRADOS DEL NORTE	1	229	185	27	13	20	11
180	VALLE	CALI-CENTRO	SANTIAGO DE CALI	SANTIAGO DE CALI	AVENIDA 1N No. 7N-41 BARRIO CENTENARIO (ANTIGUO ICETEX)	1	92	86	0	2	5	3
181	VALLE	RESTAURAR II	SANTIAGO DE CALI	SANTIAGO DE CALI	8 PISO EDIFICIO BANCOLOMBIA CALLE 11 CARRERA 8	1	44	41	1	1	3	1



República de Colombia
 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
 Ceca De la Fuente de Llaras
 Dirección de Información y Tecnología
 Subdirección de Recursos Tecnológicos

ANEXO INFORMATIVO Sedes de Prestación del Servicio de Soporte en Sitio

ITEM	REGIONAL	NOMBRE SEDE	UBICACIÓN	MUNICIPIO	DIRECCIÓN	ZONA CCE	CANTIDAD DE USUARIOS	CANTIDAD DE COMPUTADORES DE ESCRITORIO	CANTIDAD DE COMPUTADORES PORTATILES	CANTIDAD DE IMPRESORAS MULTIFUNCIONALES	CANTIDAD DE IMPRESORAS DE OTRO TIPO	CANTIDAD DE SCANNERS
182	VALLE	SUR	SANTIAGO DE CALI	SANTIAGO DE CALI	Carrera 42 No. 5C-48 Barrio Tequendama	1	89	57	4	2	6	2
183	VALLE	SURORIENTAL	SANTIAGO DE CALI	SANTIAGO DE CALI	CALLE 73 No. 8A - 35 BARRIO ANDRES SANIN	1	75	68	2	0	8	3
184	VALLE	PALMIRA	PALMIRA	PALMIRA	CARRERA 31 No. 23-52 BARRIO NUEVO	1	45	44	2	0	0	2
185	VALLE	BUGA	BUGA	BUGA	CARRERA 8A SALIDA NORTE CARRETERA CENTRAL	3	39	38	3	1	6	2
186	VALLE	TULUA	TULUA	TULUA	CALLE 25 No. 26-62	3	45	43	4	2	6	2
187	VALLE	SEVILLA	SEVILLA	SEVILLA	CALLE 49 No. 48 - 42	3	28	23	4	1	4	2
188	VALLE	ROLDANILLO	ROLDANILLO	ROLDANILLO	CARRERA 6 No. 0-103	3	22	22	1	1	2	1
189	VALLE	CARTAGO	CARTAGO	CARTAGO	CARRERA 8 No. 9 - 61	3	49	47	3	1	5	2
190	VALLE	BUENAVENTURA	BUENAVENTURA	BUENAVENTURA	CARRETERA SIMÓN BOLIVAR KM 9	3	48	50	1	1	5	2
191	VALLE	NORORIENTAL	SANTIAGO DE CALI	SANTIAGO DE CALI	Carrera 3 Norte # 39 N - 23 Barrio Bolivariano	1	61	61	2	2	5	2
192	VAUPES	VAUPES	MITU	MITU	CARRERA 14 CALLE 15 - 07 BARRIO CENTRO	3	67	67	6	8	5	3
193	VICHADA	VICHADA	PUERTO CARREÑO	PUERTO CARREÑO	Carrera 11 No. 14 - 70 Barrio Tamarindo	3	57	59	10	3	4	1
194	VICHADA	CUMARIBO	CUMARIBO	CUMARIBO	BARRIO NICOLINO MATTAR	3	10	12	1	3	1	0
195	VICHADA	LA PRIMAVERA	LA PRIMAVERA	LA PRIMAVERA	Carrera 8 No. 6-91 Barrio Bello Horizonte	3	6	7	2	2	1	0

**Solicitud de Cotización
BPO**

Versión 27 2009/2010

Información de la Entidad Compradora

Nombre de la Entidad
 Dirección de la Entidad
 Municipio
 Nombre funcionario Comprador

NIT
 Correo de contacto
 Teléfono de contacto

Solicitud de Cotización

Tipo de Servicios Mesa de ayuda

Cantidad de filas:
1

Paquete de Servicios

Item	Cod. Matriz	Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad x Capacidad
1	IT-BPO-MA-14-1	Ticket gestionado	Zona 1	NA	N/A	20000	NA
2	IT-BPO-MA-14-2	Ticket gestionado	Zona 2	NA	N/A	5800	NA
3	IT-BPO-MA-14-3	Ticket gestionado	Zona 3	NA	N/A	6500	NA
4	IT-BPO-MA-18-1	Distrito Institucional	NA	NA	N/A	150	NA
5	IT-BPO-MA-7-5	Enlace Dedicado entre puntos o Internet	Zona 1	20 Mbps	N/A	1	Unidad
6	IT-BPO-MA-19-1	Agente Profesional de Mesa de Ayuda en sub-nivel 2	Zona 1	Jornada Ordinaria	N/A	10	Profesional
7	IT-BPO-MA-5-1	Coordinador de mesa de ayuda	Zona 1	Jornada Ordinaria	N/A	1	Coordinador

1. Si requiere agregue o elimine filas

Gravámenes adicionales*

Gravámenes adicionales (estampillas)

No	Descripción	Porcentaje
1		
Total porcentaje:		0,00%

Filas a agregar o eliminar Gravámenes:
1

Escoja los ANS que quiere medir durante la ejecución de la Orden de Compra

Puntuación en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona.
Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)
Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz).
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz (La selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz).
Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)
Tiempo de atención: Videollamada
Tiempo de atención canales: Fax o Fax Virtual y correo electrónico. Porcentaje antes de 5 horas hábiles: "a"
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto
Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio: "s"
Rotación de Agentes
TMO (Tiempo Medio de Operación).
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)
Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones entrantes.
Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones salientes.
Precisión error crítico de usuario: "ecu"
Precisión error crítico de negocio: "ecn"
Auditoria efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario
Evaluación de conocimiento Agentes: "eca."

on el objetivo de complementar el entendimiento sobre la solicitud de Servicios de Centros de Contacto , por favor diligencie la totalidad de la información que se pide a continuación.
 nta que esta información es de utilidad para que el Proveedor pueda cotizar de la manera más precisa posible los servicios solicitados, por lo cual la exactitud y completitud es muy importante.

Descripción	INFORMACION SUMINISTRADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA
[Si requiere / No requiere]	No requiere
[Si requiere / No requiere] La Entidad Compradora Requiere que se disponga de la imagen institucional en las instalaciones del Centro de Contacto	Si requiere
[Si requiere / No requiere] La Entidad Compradora requiere que se disponga de una area exclusiva para la ubicación de su personal en las instalaciones del Centro de Contacto	Si requiere
[Si requiere / No requiere] Se debe realizar visita técnica a la Entidad Compradora para que los servicios se realicen en-house	Si requiere
La Entidad Compradora entregará la siguiente información que incluye los flujos de entrada y salida de los diferentes canales, según la operación de los últimos seis (6) meses.	Se entrega un documento de esquemas de operación de mesa de servicio
[Si requiere / No requiere] La Entidad Compradora indica si requiere el traslado de líneas telefónicas , para lo cual suministra la información de las mismas	Si requiere
La Entidad Compradora indicó los TMO establecidos para la prestación del servicio	Se entrega un documento de esquemas de operación de mesa de servicio
Servicio a contratar	Especificación
[T-BPO-11A-14-1 - Tics y gestión de Zona 1, N/A - 20000 N/A	Se entrega un documento de esquemas de operación de mesa de servicio
[T-BPO-11A-14-2 - Tics y gestión de Zona 2, N/A - 5800 N/A	Se entrega un documento de esquemas de operación de mesa de servicio
[T-BPO-11A-14-3 - Tics y gestión de Zona 3, N/A - 6500 N/A	Se entrega un documento de esquemas de operación de mesa de servicio
[T-BPO-11A-18-1 - Costos de institucional - N/A, N/A - 150 N/A	Si requiere
[T-BPO-11A-7-5 - Entero Dedicado entre puntos a Internet - Zona 1, 20 Mbps/N/A - 1 Unidad	
[T-BPO-11A-19-1 - Agente Profesional de Línea de Ayuda en sitio - nivel 2 - Zona 1, Jornada Ordinaria - N/A - 10 Profesional	Se entrega un documento de esquemas de operación de mesa de servicio
[T-BPO-11A-5-1 - Coordinador de mesa de ayuda - Zona 1, Jornada Ordinaria - N/A - 1 Coordinador	Se entrega un documento de esquemas de operación de mesa de servicio

Solicitud de Cotización
BPO

Información de la Entidad Compradora

Nombre de la Entidad
Dirección de la Entidad
Municipio
Nombre funcionario Comprador

ENT
Correo de contacto
Teléfono de contacto

Resumen de Cotización

Tipo de Servicios: Mesa de ayuda

Cantidad de ítems: 1

Item	Cod. Ítem	Servicio	Cantidad de Agente	Característica	Meses	Capacidad	Unidad o Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad o Cantidad	Valor Unitario	Valores			Precio Total
											Valor Unifor. - Organismos	Valor % Capacidad		
1	IT-BPO-11A-14-1	Ticket gestionado	Zone 1	NA	N/A	20000	NA	15,50	Mes	\$ 8.168,21	\$ 8.168,21	\$ 163.304.200,00	\$ 2.532.145.100,00	
2	IT-BPO-11A-14-2	Ticket gestionado	Zone 2	NA	N/A	5000	NA	15,50	Mes	\$ 8.168,21	\$ 8.168,21	\$ 47.375.618,00	\$ 734.322.079,00	
3	IT-BPO-11A-14-3	Ticket gestionado	Zone 3	NA	N/A	6500	NA	13,50	Mes	\$ 8.168,21	\$ 8.168,21	\$ 53.059.365,00	\$ 822.947.157,50	
4	IT-BPO-11A-18-1	Dataviva Institucional	NA	NA	N/A	150	NA	15,50	Mes	\$ 257.938,56	\$ 257.938,56	\$ 38.600.784,00	\$ 580.707.152,00	
5	IT-BPO-11A-7-6	Ejecio Dedicado entre puntos e internet	Zone 1	20 Mbps	N/A	1	Unidad	16,50	Mes	\$ 1.359.238,71	\$ 1.359.238,71	\$ 1.359.238,71	\$ 22.427.438,72	
6	IT-BPO-11A-19-1	Agente Profesional de Mesa de Ayuda en 6do nivel 2	Zone 1	Jornada Ordinaria	N/A	10	Profesional	16,50	Mes	\$ 4.009.031,68	\$ 4.009.031,68	\$ 40.095.316,80	\$ 760.992.910,40	
7	IT-BPO-11A-5-1	Coordinador de Mesa de ayuda	Zone 1	Jornada Ordinaria	N/A	1	Coordinador	3,00	Mes	\$ 5.417.647,26	\$ 5.417.647,26	\$ 5.417.647,26	\$ 16.253.541,78	
											Sub Total	\$	5.488.795.379,40	
											IVA	\$	1.042.871.122,09	
											Valor Total	\$	6.531.666.501,49	

1. Si requiere agregar o eliminar ítems

Gravámenes adicionales*

Gravámenes adicionales (estampillas)

No	Descripción	Porcentaje
1		
Total porcentaje:		0,00%

28

VF -33

**LOS SUSCRITOS DIRECTOR FINANCIERO Y LA COORDINADORA DEL GRUPO FINANCIERO
SEDE DE LA DIRECCION GENERAL**

CERTIFICAN:

Que mediante memorando con radicado I-2019-038381-0101 del 17 de abril de 2019, recursos propios, vigencias 2020, por el programa C-4199-1500-007, VEINTESEIS MIL SETECIENTOS DIEZ MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$26.710.676.445.00); 2021 VEINTITRES MIL DOSCIENTOS VEINTITRES MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL OCHENTA PESOS MCTE (\$23.223.548.080); 2022 ONCE MIL DOSCIENTOS TRES MILLONES SETECIENTOS DIECIOCHO MIL NOVECIENTOS DIECISEIS PESOS MCTE (1.203.718.916.00).

Dichas vigencias fueron aprobadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para los conceptos presupuestales que se relacionan a continuación, que serán afectados amparando el proceso contractual cuyo objeto es **"CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE EN SITIO DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL SOBRE LOS SERVICIOS DE TI PARA LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DEL ICBF BAJO LAS MEJORES PRÁCTICAS DE IT IL."** de acuerdo con solicitud emitida por el directora de información y Tecnología mediante radicado N° 20191400000113653 del 24 de octubre de 2019.

REGIONAL	TIT	PRG	SPRG	PROY	SPROY	MODAL	RECURSO	DESCRIPCIÓN	VALOR 2020	VALOR 2021	VALOR 2022
GFSDG	C	4199	1500	7	4199062	02-171	Propios	IMPLEMENTACIÓN PLAN ESTRATEGICO	7.949.759.574	8.161.326.587	5.325.247.970
TOTAL									7.949.759.574	8.161.326.587	5.325.247.970

Es primordial tener en cuenta que, en el período de ejecución de los contratos, se efectuó el cumplimiento de lo estipulado en el **ARTÍCULO 2.8.1.7.6 del Decreto 1068 de 2015**, el cual estipula:

"Los compromisos presupuestales legalmente adquiridos, se cumplen o ejecutan, tratándose de contratos o convenios con la recepción de los bienes y servicios, y en los demás eventos, con el cumplimiento de requisitos que hagan exigible su pago. Para pactar la recepción de bienes y servicios en vigencias siguientes a la de celebración del compromiso, se debe contar previamente con una autorización por parte del CONFIS o quien éste delegue, de acuerdo con lo establecido en la ley, para asumir las obligaciones con cargo a presupuestos de Vigencias Futuras. Para tal efecto, previo a la expedición de los actos administrativos apertura del proceso de selección de contratistas en los que se evidencie la provisión de bienes o servicios que superen el 31 de diciembre de la respectiva vigencia fiscal, deberá contarse con dicha autorización".

La ejecución deberá hacerse de acuerdo con los procedimientos establecidos en las normas legales vigentes sobre contratación administrativa y cumplir con los demás requisitos legales que sean del caso.



Se expide la presente certificación a los veintinueve (29) días del mes de octubre de 2019, en cumplimiento del parágrafo 2° artículo 70 de la Resolución 1615 de 2006.


ANDRÉS VERGARA BALLÉN
Director Financiero


CARLOTTA JIMENEZ BERNARD
Coordinadora Grupo Financiero Sede

28/26

Para: **ANGIE JOHANNA REYES TOVAR**
Directora de Contratación

Asunto: Evaluación proceso Acuerdo Marco de Servicios BPO - Mesa de Ayuda LP-AMP-150-2017

INFORME DE EVALUACIÓN OFERTA DE MENOR PRECIO PRESENTADA PARA EL EVENTO No. 78008

OBJETO: "CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE EN SITIO DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL SOBRE LOS SERVICIOS DE TI PARA LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DEL ICBF BAJO LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL"

Teniendo en cuenta la obligatoriedad establecida en el artículo 2.2.1.2.1.2.7. del Decreto 1082 de 2015, en cuanto a que las entidades estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional deben adquirir bienes y servicios de características técnicas uniformes a través de los acuerdos marco de precios vigentes, se procedió a solicitar cotización a los proveedores el día 25 de noviembre de 2019 a través de la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Cumplidos los términos para recibir las cotizaciones, esto es el 10 de diciembre de 2019 a las 18:00 horas, se presenta el informe de evaluación, teniendo en cuenta el proveedor que presentó el menor valor y la revisión de los precios ofertados frente al catálogo publicado por Colombia Compra, con el fin de verificar que los mismos, no sobrepasaran los precios máximos incluidos en dicho catálogo de servicios permitidos por el Acuerdo Marco de Precios.

ANALISIS DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

PROVEEDOR	PRECIO TOTAL PROPUESTA	RESULTADO
COMWARE S.A. - #400189	\$ 4.415.359.552,00	1
UNIÓN TEMPORAL MH-SL MESA DE AYUDA 2017 - #400050	\$ 6.208.685.130,90	2
UNIÓN TEMPORAL AMÉRICAS CARVAJAL - UT A&C - #403183	\$ 6.228.333.528,86	3
SELCOMP INGENIERÍA S.A.S. - #400317	\$ 6.316.641.277,62	4
CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO - #401074	\$ 10.421.395.250,00	5
COLOMBIANA DE SOFTWARE Y HARDWARE COLSOF S.A - #400108	\$ 26.833.532.687,20	6
UNIÓN TEMPORAL TIVIT MESA DE AYUDA - #400109	\$ 27.558.426.972,59	7

Que de acuerdo con lo anterior se procedió a realizar la verificación de la cotización presentada por **COMWARE S.A.** quien ofertó el menor valor, frente a su precio techo incluido en el catálogo, teniendo en cuenta que correspondan con las cantidades, la descripción sean las indicadas de acuerdo con el Catálogo, así:

26
27

ANALISIS COTIZACIÓN COMWARE S.A.

Item	Código Matriz	Servicio	Capacidad	Cantidad en tiempo	Precio con descuento	Valor x Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-MA-14-1	Ticket gestionado	20.000	15,5	\$ 5.881	\$ 117.622.200	\$ 1.823.144.100
2	IT-BPO-MA-14-2	Ticket gestionado	5.800	15,5	\$ 5.881	\$ 34.110.438	\$ 528.711.789
3	IT-BPO-MA-14-3	Ticket gestionado	6.500	15,5	\$ 5.881	\$ 38.227.215	\$ 592.521.833
4	IT-BPO-MA-18-1	Distintivo Institucional	150	15,5	\$ 5.159	\$ 773.815,5	\$ 11.994.140
5	IT-BPO-MA-7-5	Enlace Dedicado entre puntos o Internet	1	16,5	\$ 1.359.239	\$ 1.359.238,71	\$ 22.427.439
6	IT-BPO-MA-19-1	Agente Profesional de Mesa de Ayuda en sitio - nivel 2	10	15,5	\$ 4.909.632	\$ 49.096.316,80	\$ 760.992.910
7	IT-BPO-MA-5-1	Coordinador de mesa de ayuda	1	3	\$ 5.417.847	\$ 5.417.847	\$ 16.253.542
SUBTOTAL							\$ 3.710.386.178
IVA							\$ 704.973.374
VALOR TOTAL							\$ 4.415.359.552,00

2 - Propuesta Económica

Revisada el valor de la propuesta económica ofertada por parte de **COMWARE S.A.** y de acuerdo con la metodología establecida en la " GUIA PARA EL MANEJO DE LA OFERTA ARTIFICIALMENTE BAJA EN PROCESOS DE CONTRATACION" expedida por Colombia compra eficiente en calidad de ente rector del sistema de compra pública. En este caso aplicar la metodología cuando se presentas más de 5 ofertas" se procedió con el siguiente análisis:

- El capítulo III de la Guía para el manejo de la oferta artificialmente baja en procesos de contratación Colombia Compra Eficiente sugiere una metodología como para que las Entidades Estatales identifiquen la posibilidad de precios artificialmente bajos cuando hay más de 5 ofertas.

Teniendo en cuenta que para este proceso se presentaron 5 ofertas se procedió a aplicar dicha metodología de la siguiente manera:

Indica la guía:

1. Tomar el conjunto de ofertas a evaluar.

Se tomó el valor total del precio ofertado de cada una de las ofertas . (Ver Archivo excel Evaluación Evento # 78008, Hoja "Evaluac.Precio Artificialm.Bajo")

2. Se calculó la mediana de las ofertas. Para calcular la mediana, se ordenó los valores de mayor a menor y se tomó el valor de la oferta en la mitad de la lista y cuyo resultado es (Ver Archivo excel Evaluacion Evento # 78008, Hoja "Evaluac.Precio Artificialm.Bajo"):

Mediana: \$ 6.316.641.277,62

3. Se calculó la desviación estándar del conjunto:

Se tomó los valores de las ofertas aplicando la fórmula de desviación estándar obteniendo el siguiente resultado: (Ver Archivo Excel "Evaluacion Evento # 78008", Hoja "Evaluac.Precio Artificialm.Bajo")

Desviación estándar \$ 9.403.673.435,25

4. Se calculó el promedio simple del valor de las ofertas obteniendo el siguiente resultado: (Ver Archivo Excel "Evaluacion Evento # 78008", Hoja "Evaluac.Precio Artificialm.Bajo")

5. Se tomó el promedio y no la mediana teniendo en cuenta que hay una dispersión muy alta, dando como resultado: = Promedio: \$ 12.568.910.628,45

6. Se determinó el valor mínimo aceptable para la Entidad Estatal:

VALOR MÍNIMO ACEPTABLE CON EL PROMEDIO SIMPLE
\$ 3.165.237.193,20

Por lo tanto se concluye que el valor ofertado por **COMWARE S.A.** se encuentra por encima del valor mínimo aceptable y no se requiere solicitar explicación de precios artificialmente bajos.

28
29

De acuerdo a lo anterior, se recomienda la aprobación para contratar LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE EN SITIO DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL SOBRE LOS SERVICIOS DE TI PARA LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DEL ICBF BAJO LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL con el proveedor **COMWARE S.A.**; ya que dicha oferta es la del menor valor, no superó los precios techos, corresponde a las cantidades y códigos requeridos y no se encuentra inmersa en precios artificialmente bajos.

Cordialmente,

LUIS ARMANDO SOLARTE
Subdirector Técnico
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS
ICBF Sede de la Dirección General
Calle 57 No. 16-35 Piso 4 – Bogotá
4377630 Ext: 100006

Cuidar el medio ambiente es proteger a nuestra niñez



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Línea gratuita nacional ICBF:
01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co



BIENESTAR
FAMILIAR

Síguenos en:



ICBF Colombia



@ICBFColombia



@icbfcolombiaoficial

Solicitud 74416 (Aprobación pendiente)

2019
30

Agregar etiqueta

Evento de contratación nro. 78008 - Servicios BPO - Mesa de ayuda

Información general

Creado por Sandra Jimena Rivora Sanchez**Solicitado por** Sandra Jimena Rivera Sanchez (cambio)**Entidad** INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**Justificación** Ninguno**Datos adjuntos**

Estudios_Previos.pdf

bpo_icbf_78008_(1).pdf

CDP.pdf

OFICIO_APROBACIÓN_VIGENCIAS_F...

PACCO.pdf

Evaluación.pdf

Servicios_BPO_Mesa_ayuda_78008...

REP_EPG019_AutorizacionVigenciasFul...

N.I.T. 899909239

Dirección de Envío

*** Dirección** Av. Carrera 68 # 64C - 75
BOGOTÁ D.C., COLOMBIA 111061
Colombia
A la atención de: Subdirector de
Recursos Tecnológicos del ICBF

*** Necesidad del bien o servicio** Contratar los servicios de mesa de ayuda y soporte en sitio de primer y segundo nivel sobre los servicios de TI para los clientes internos y externos del ICBF bajo las mejores prácticas de ITIL.

*** Destinación del gasto** Inversión

*** Origen de los recursos** Recursos propios

Asociado al Acuerdo de Paz No

*** Supervisor de la Orden de Compra** Subdirector de Recursos Tecnológicos del ICBF

*** Correo electrónico del supervisor** Luis.Solarte@icbf.gov.co

*** Teléfono del supervisor** 4377630

*** Vencimiento de la Orden de Compra** 15/05/21

Especificaciones adicionales de entrega Ninguno

Gravámenes adicionales Ninguno

Integración con SIIF Si

Código Unidad / Subunidad Ejecutora 41-06-00

Acepto términos y condiciones Si

Artículos del carro

Avanzado Buscar

Ordenar por... Número de línea: 1

Presupuesto

1	bpo01--1 - IT-BPO-MA-14-1-Ticket gestionado_Zona 1_NA-N/A - 20000 NA Comware S.A.	1.823.144.100,00 COP 15,5 x 117.622.200,00 / Mes	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Conectividad VF., VF-7719
	Mercancía Adquisición de Computadores y Periféricos	Términos de pago Según el acuerdo marco	Términos de envío Según el acuerdo marco
			Periodo Ninguno
2	bpo01--2 - IT-BPO-MA-14-2-Ticket gestionado_Zona 2_NA N/A - 5800 NA Comware S.A.	528.711.789,00 COP 15,5 x 34.110.438,00 / Mes	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Conectividad VF., VF-7719
	Mercancía Adquisición de Computadores y Periféricos	Términos de pago Según el acuerdo marco	Términos de envío Según el acuerdo marco
			Periodo Ninguno
3	bpo01--3 - IT-BPO-MA-14-3-Ticket gestionado_Zona 3_NA-N/A - 6500 NA Comware S.A.	592.521.832,50 COP 15,5 x 38.227.216,00 / Mes	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Conectividad VF., VF-7719
	Mercancía Adquisición de Computadores y Periféricos	Términos de pago Según el acuerdo marco	Términos de envío Según el acuerdo marco
			Periodo Ninguno
4	bpo01--4 - IT-BPO-MA-18-1-Distintivo Institucional _NA_NA-N/A - 150 NA Comware S.A.	11.994.140,25 COP 15,5 x 773.816,50 / Mes	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Conectividad VF., VF-7719
	Mercancía Adquisición de Computadores y Periféricos	Términos de pago Según el acuerdo marco	Términos de envío Según el acuerdo marco
			Periodo Ninguno
5	bpo01--5 - IT-BPO-MA-7-5-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_20 Mbps-N/A - 1 Unidad Comware S.A.	22.427.438,72 COP 16,5 x 1.359.238,71 / Mes	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Conectividad VF., VF-7719
	Mercancía Adquisición de Computadores y Periféricos	Términos de pago Según el acuerdo marco	Términos de envío Según el acuerdo marco
			Periodo Ninguno
6	bpo01--6 - IT-BPO-MA-19-1-Agente Profesional de Mesa de Ayuda en sitio - nivel 2_Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 10 Profesional Comware S.A.	715.333.335,90 COP 15,5 x 46.150.537,80 / Mes	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Conectividad VF., VF-7719
	Mercancía Adquisición de Computadores y Periféricos	Términos de pago Según el acuerdo marco	Términos de envío Según el acuerdo marco
			Periodo Ninguno

31
25

7 bpo01--7 - IT-BPO-MA-5-1-Coordinador de mesa de ayuda_Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A -1
Coordinador
Comware S.A.

16.253.541,78 COP
3 x 5.417.847,26 / Mes

Mercancia	Términos de pago	Términos de envío
Adquisición de Computadores y Periféricos	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

8 bpo01--IVA
Comware S.A.

704.973.373,85 COP
1 x 704.973.373,85 / Unidad

Mercancia	Términos de pago	Términos de envío
Adquisición de Computadores y Periféricos	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Por página: 15 | 45

Total 4.415.359.552,00 COP

Aprobadores

Agregar



Comentarios

Historial

Bogotá D.C., 18 diciembre de 2019.

Señores
LUIS ARMANDO SOLARTE
Subdirección de Recursos Tecnológicos
ICBF
Sede de la Dirección General
Ciudad

Asunto. Requerimiento Evento de Cotización 78008

MONICA DEL PILAR CAMACHO CASADO actuando en calidad de Representante Legal de COMWARE S.A., mediante la presente y estando en oportunidad, damos respuesta al correo electrónico remitido por la Dirección de Contratación el 17 de diciembre de 2019, en los siguientes términos:

1. *"Buenas tardes, una vez evaluada y revisada la propuesta presentada por ustedes en el evento de cotización N° 78008 a través de la Tienda Virtual de Colombia Compra Eficiente, para la adquisición de mesa de ayuda, cuyo objeto es "CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE EN SITIO DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL SOBRE LOS SERVICIOS DE TI PARA LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DEL ICBF BAJO LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL", se solicita por parte de la Dirección donde surge la necesidad de contratación, requerir al proveedor COMWARE S.A que ofertó el menor precio a través de la plataforma Virtual del Estado Colombiano en el siguiente sentido:*

Teniendo presente el Artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015 donde se establece que la Entidad Estatal debe solicitar aclaraciones al proponente que presenta una oferta que parece artificialmente baja, se solicita a COMWARE S.A. una explicación donde se detallen los aspectos que hacen que dicha oferta presente bajo precio y de esta manera permitir el análisis completo de la oferta y su sostenibilidad durante la vigencia del contrato. Por favor entregar la información hasta el miércoles 18 de diciembre de 2019 antes de las 11:00 a.m."

Aclaremos que el precio ofertado por Comware S.A. dentro del proceso de la referencia no es artificialmente bajo en atención a las siguientes consideraciones:

Según Colombia Compra Eficiente – CCE un precio artificialmente bajo *«(...) Es aquel que resulta artificioso o falso, disimulado, muy reducido o disminuido, pero además, que no encuentre sustentación o fundamento alguno en su estructuración dentro del tráfico*

comercial en el cual se desarrolla el negocio, es decir, que dicho precio no pueda ser justificado y por lo tanto, la Administración estaría imposibilitada para admitirlo, so pena de incurrir en violación de los principios de transparencia, equilibrio e imparcialidad que gobiernan la actividad contractual y como parte de ella, el procedimiento de la licitación. (...)¹

Ahora bien, CCE señala que "las ofertas artificialmente bajas no deben confundirse con ofertas competitivas. Los proponentes con ofertas competitivas tienen en su estructura de costos economías de escala o economías de alcance que permiten generar un bien o un servicio a menor costo que el resto de los proveedores en el mercado. La Entidad Estatal debe identificar la posible participación de este tipo de empresas en el Estudio del Sector asociado al Proceso de Contratación específico y solicitar aclaraciones a los proponentes".

El valor de la oferta de Comware es competitiva, por cuanto en su estructura de costos tiene económicas de escala, generadas por un menor costo en la prestación de los servicios de mesa de ayuda, en atención al conocimiento que ha adquirido durante la ejecución de este tipo de servicios por más de cuarenta (40) años.

Así mismo, Comware en la actualidad presta este tipo de servicios en aproximadamente 20 clientes, lo cual contribuye a ofrecer economía de escala, pues permite que se optimicen los recursos de personal, de infraestructura y coordinación entre los proyectos.

De otra parte, la Empresa se compromete a cumplir a cabalidad todas las condiciones de la orden de compra del asunto, según los lineamientos establecidos por CCE para el acuerdo que cobija el presente proceso.

En conclusión, el precio ofertado por Comware es competitivo y no artificialmente bajo. Es decir, no pone en riesgo de sobrecostos a la Entidad, garantiza el buen desempeño del posible contratista y no distorsiona el mercado.

Atentamente,


MONICA DEL PILAR CAMACHO CASADO
Representante Legal
Comware S.A.

¹<https://sintesis.colombiacompra.gov.co/jurisprudencia/ficha/7399>

Lina Marcela Davila Estrada

De: Luis Armando Solarte Solarte
Enviado el: miércoles, 18 de diciembre de 2019 4:18 p. m.
Para: Angie Johanna Reyes Tovar; Lina Marcela Davila Estrada; Carlos Esteban Tello Torres
CC: Luz Mireya Naranjo Barrera; Piedad Cecilia Montero Villegas; Karen Yiset Gutierrez Rojas; Ruth Maritza Maldonado Rodriguez
Asunto: RV: Informe Evaluación Servicios BPO - Mesa de Ayuda Evento # 78008
Datos adjuntos: Evaluacion Evento #78008.xlsx

Para: **ANGIE JOHANNA REYES TOVAR**
 Directora de Contratación

Asunto: Evaluación proceso Acuerdo Marco de Servicios BPO - Mesa de Ayuda LP-AMP-150-2017.

INFORME DE EVALUACIÓN OFERTA DE MENOR PRECIO PRESENTADA PARA EL EVENTO No. 78008

OBJETO: "CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE EN SITIO DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL SOBRE LOS SERVICIOS DE TI PARA LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DEL ICBF BAJO LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL"

Teniendo en cuenta la obligatoriedad establecida en el artículo 2.2.1.2.1.2.7. del Decreto 1082 de 2015, en cuanto a que las entidades estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional deben adquirir bienes y servicios de características técnicas uniformes a través de los acuerdos marco de precios vigentes, se procedió a solicitar cotización a los proveedores el día 25 de noviembre de 2019 a través de la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Cumplidos los términos para recibir las cotizaciones, esto es el 10 de diciembre de 2019 a las 18:00 horas, se presenta el informe de evaluación, teniendo en cuenta el proveedor que presentó el menor valor y la revisión de los precios ofertados frente al catálogo publicado por Colombia Compra, con el fin de verificar que los mismos, no sobrepasaran los precios máximos incluidos en dicho catálogo de servicios permitidos por el Acuerdo Marco de Precios.

ANALISIS DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

PROVEEDOR	PRECIO TOTAL PROPUESTA	RESULTADO
COMWARE S.A. - #400189	\$ 4.415.359.552,00	1
UNIÓN TEMPORAL MH-SL MESA DE AYUDA 2017 - #400050	\$ 6.208.685.130,90	2

46

UNIÓN TEMPORAL AMÉRICAS CARVAJAL - UT A&C - #403183	\$ 6.228.333.528,86	3
SELCOMP INGENIERÍA S.A.S. - #400317	\$ 6.316.641.277,62	4
CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO - #401074	\$ 10.421.395.250,00	5
COLOMBIANA DE SOFTWARE Y HARDWARE COLSOF S.A - #400108	\$ 26.833.532.687,20	6
UNIÓN TEMPORAL TIVIT MESA DE AYUDA - #400109	\$ 27.558.426.972,59	7

Que de acuerdo con lo anterior se procedió a realizar la verificación de la cotización presentada por COMWARE S.A. quien ofertó el menor valor, frente a su precio techo incluido en el catálogo, teniendo en cuenta que correspondan con las cantidades, la descripción sean las indicadas de acuerdo con el Catálogo, así:

ANALISIS COTIZACIÓN COMWARE S.A.

Item	Código Matriz	Servicio	Capacidad	Cantidad en tiempo	Precio con descuento	Valor x Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-MA-14-1	Ticket gestionado	20.000	15,5	\$ 5.881	\$ 117.622.200	\$ 1.823.144.100
2	IT-BPO-MA-14-2	Ticket gestionado	5.800	15,5	\$ 5.881	\$ 34.110.438	\$ 528.711.789
3	IT-BPO-MA-14-3	Ticket gestionado	6.500	15,5	\$ 5.881	\$ 38.227.215	\$ 592.521.833
4	IT-BPO-MA-18-1	Distintivo Institucional	150	15,5	\$ 5.159	\$ 773.815,5	\$ 11.994.140
5	IT-BPO-MA-7-5	Enlace Dedicado entre puntos o Internet	1	16,5	\$ 1.359.239	\$ 1.359.238,71	\$ 22.427.439
6	IT-BPO-MA-19-1	Agente Profesional de Mesa de Ayuda en sitio - nivel 2	10	15,5	\$ 4.909.632	\$ 49.096.316,80	\$ 760.992.910
7	IT-BPO-MA-5-1	Coordinador de mesa de ayuda	1	3	\$ 5.417.847	\$ 5.417.847	\$ 16.253.542
SUBTOTAL							\$ 3.710.386.178
IVA							\$ 704.973.374
VALOR TOTAL							\$ 4.415.359.552,00

Handwritten mark

2 – Propuesta Económica

Revisada el valor de la propuesta económica ofertada por parte de **COMWARE S.A.** y de acuerdo con la metodología establecida en la " GUIA PARA EL MANEJO DE LA OFERTA ARTIFICIALMENTE BAJA EN PROCESOS DE CONTRATACION" expedida por Colombia compra eficiente en calidad de ente rector del sistema de compra pública. En este caso aplicar la metodología cuando se presentas más de 5 ofertas" se procedió con el siguiente análisis:

- El capítulo III de la Guía para el manejo de la oferta artificialmente baja en procesos de contratación Colombia Compra Eficiente sugiere una metodología como para que las Entidades Estatales identifiquen la posibilidad de precios artificialmente bajos cuando hay más de 5 ofertas.

Teniendo en cuenta que para este proceso se presentaron 5 ofertas se procedió a aplicar dicha metodología de la siguiente manera:

Indica la guía:

- 1. Se tomó el valor total del precio ofertado de cada una de las ofertas . (Ver Archivo excel Evaluación Evento # 78008, Hoja "Evaluac.Precio Artificialm.Bajo")
- 2. Se calculó la mediana de las ofertas. Para calcular la mediana, se ordenó los valores de mayor a menor y se tomó el valor de la oferta en la mitad de la lista y cuyo resultado es (Ver Archivo excel Evaluacion Evento # 78008, Hoja "Evaluac.Precio Artificialm.Bajo"):

Mediana: \$ 6.316.641.277,62

- 3. Se calculó la desviación estándar del conjunto: Se tomó los valores de las ofertas aplicando la fórmula de desviación estándar obteniendo el siguiente resultado: (Ver Archivo Excel "Evaluacion Evento # 78008", Hoja "Evaluac.Precio Artificialm.Bajo")

Desviación estándar \$ 9.403.673.435,25

- 4. Se calculó el promedio simple del valor de las ofertas dado que la diferencia entre la mediana y la desviación estándar se obtiene un valor negativo. El valor del promedio simple tiene como resultado: (Ver Archivo Excel "Evaluacion Evento # 78008", Hoja "Evaluac.Precio Artificialm.Bajo")

Promedio Simple: \$ 12.568.910.628,45

- 5. Se determinó el valor mínimo aceptable para la Entidad Estatal:

YB

<p style="text-align: center;">VALOR MÍNIMO ACEPTABLE CON EL PROMEDIO SIMPLE</p>
<p style="text-align: center;">\$ 3.165.237.193,20</p>

Por lo tanto se concluye que el valor ofertado por **COMWARE S.A.** se encuentra por encima del valor mínimo aceptable, sin embargo se solicitó al proveedor explicación de precios artificialmente bajos, ante lo cual presentó la siguiente respuesta mediante correo electrónico del día 18 de diciembre de 2019:

"...El valor de la oferta de Comware es competitiva, por cuanto en su estructura de costos tiene económicas de escala, generadas por un menor costo en la prestación de los servicios de mesa de ayuda, en atención al conocimiento que ha adquirido durante la ejecución de este tipo de servicios por más de cuarenta (40) años.

Así mismo, Comware en la actualidad presta este tipo de servicios en aproximadamente 20 clientes, lo cual contribuye a ofrecer economía de escala, pues permite que se optimicen los recursos de personal, de infraestructura y coordinación entre los proyectos.

De otra parte, la Empresa se compromete a cumplir a cabalidad todas las condiciones de la orden de compra del asunto, según los lineamientos establecidos por CCE para el acuerdo que cobija el presente proceso.

En conclusión, el precio ofertado por Comware es competitivo y no artificialmente bajo. Es decir, no pone en riesgo de sobrecostos a la Entidad, garantiza el buen desempeño del posible contratista y no distorsiona el mercado."

De acuerdo a lo anterior, se recomienda la aprobación para contratar LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE EN SITIO DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL SOBRE LOS SERVICIOS DE TI PARA LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DEL ICBF BAJO LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL con el proveedor **COMWARE S.A**; ya que dicha oferta es la del menor valor, no superó los precios techos, corresponde a las cantidades y códigos requeridos y dio explicación de que no se encuentra inmersa en precios artificialmente bajos.

Se anexa Archivo Excel "Evaluacion Evento # 78008"

Cordialmente,

LUIS ARMANDO SOLARTE

Subdirector Técnico

SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS

ICBF Sede de la Dirección General

Calle 57 No. 16-35 Piso 4 – Bogotá

4377630 Ext: 100006

Cuidar el medio ambiente es proteger a nuestra niñez

El futuro es de todos

Línea gratuita nacional ICBF:
01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co

BIENESTAR FAMILIAR

Síguenos en: ICBFColombia @ICBFColombia @icbfcolombiaoficial

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y sus anexos pueden contener información reservada del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF que interesa solamente a su destinatario. Si Usted no es el destinatario, debe borrarlo totalmente de su sistema, notificar al remitente y abstenerse en todo caso de divulgarlo, reproducirlo o utilizarlo. Se advierte igualmente que las opciones contenidas en este mensaje o sus anexos no necesariamente corresponden al criterio institucional del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF. Si Usted es el destinatario, le solicitamos tener absoluta reserva sobre el contenido, los datos e información de contacto del remitente o a quienes le enviamos copia y en general la información del mensaje o sus anexos, a no ser que exista una autorización explícita a su nombre. Sitio web: www.icbf.gov.co

CONFIDENTIALITY NOTICE: This message and any attachments may contain confidential information from INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF of interest only to the recipient. If you are not the recipient, you must completely erase it from your system and notify the sender in any case refrain from disclosing it reproduce or use. It also warns that the options contained in this message or its attachments do not necessarily correspond to the institutional approach of INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF. If you are the recipient, we request you to have absolute secrecy about the content, data and contact information of the sender or to whom we sent back and general information message or its attachments, unless there is an explicit authorization to its name. Web site: www.icbf.gov.co



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

N.I.T. 899999239

01017802019

ORDEN DE COMPRA

Comware S.A.
 N.I.T. 860045379
 Atte: Rafael Parra
 rafael.parra@comware.com.co
 Teléfono: +1 (571) 638-2100

Número de Orden 43957
 No de Instrumento
 Instrumento agregación **Servicios BPO**
 Fecha de Emisión 20/12/19
 Fecha de Vencimiento 15/05/21
 Comprador **Sandra Jimena Rivera Sanchez**
 Ordenador del gasto **Eduardo Andres Gonzalez Mora**
 Supervisor **Subdirector de Recursos**
Tecnológicos del ICBF
 Teléfono 4377630

20 DIC 2019

Detalle de Entrega
 Gravámenes adicionales
 Justificación **Contratar los servicios de mesa de ayuda y soporte en sitio de primer y segundo nivel sobre los servicios de TI para los clientes internos y externos del ICBF bajo las mejores prácticas de ITIL.**

Enviar a

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
 Av. Carrera 68 # 64C - 75
 BOGOTÁ D.C. COLOMBIA
 Colombia
 Atte: Subdirector de Recursos Tecnológicos del ICBF

Facturar a

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
 Av. Carrera 68 # 64C - 75
 BOGOTÁ D.C., COLOMBIA
 Colombia
 Atte: Sandra Jimena Rivera Sanchez

Línea Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1 VF 7719	bpo01--1 - IT-BPO-MA-14-1-Ticket gestionado_Zona 1_NA-N/A - 20000 NA	15.5	Mes	117.622.200,00	1.823.144.100,00
2 VF 7719	bpo01--2 - IT-BPO-MA-14-2-Ticket gestionado_Zona 2_NA-N/A - 5800 NA	15.5	Mes	34.110.438,00	528.711.789,00
3 VF 7719	bpo01--3 - IT-BPO-MA-14-3-Ticket gestionado_Zona 3_NA-N/A - 6500 NA	15.5	Mes	38.227.215,00	592.521.832,50
4 VF 7719	bpo01--4 - IT-BPO-MA-18-1-Distintivo Institucional_NA_NA-N/A - 150 NA	15.5	Mes	773.815,50	11.994.140,25
5 VF 7719	bpo01--5 - IT-BPO-MA-7-5-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_20 Mbps-N/A - 1 Unidad	16.5	Mes	1.359.238,71	22.427.438,72
6 VF 7719	bpo01--6 - IT-BPO-MA-19-1-Agente Profesional de Mesa de Ayuda en sitio - nivel 2_Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 10 Profesional	15.5	Mes	46.150.537,80	715.333.335,90
7 VF 7719	bpo01--7 - IT-BPO-MA-5-1-Coordinador de mesa de ayuda_Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 1 Coordinador	3.0	Mes	5.417.847,26	16.253.541,78
8 CDP 216219	bpo01--IVA	1.0	Unidad	704.973.373,85	704.973.373,85
VF 7719					

4.415.359.552,00 COP



Impresión Presupuestal de Gasto -- Comprobante.

Usuario: mhjescobac

Unidad o Subunidad: 41-06-00-001

JENNYFER ANDREA ESCOBAR

Ejecutora Solicitante:

ICBF SEDE DE LA DIRECCION GENERAL

Fecha y Hora Sistema:

2019-12-20-12:00 p. m.

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No: 216219 de fecha 2019-10-25. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Numero:	986419	Fecha Registro:	2019-12-20	Unidad / Subunidad	41-06-00-001 ICBF SEDE DE LA DIRECCION GENERAL			
Vigencia	Actual	Estado:	Generado	Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00	
Valor Inicial:	6.447.238,00	Valor Total Operaciones:		Valor Actual:	6.447.238,00	Saldo x Obligar:	6.447.238,00	

TERCERO ORIGINAL

Identificación: NIT	860045379	Razon Social:	COMWARE S.A.	Medio de Pago:	Abono en cuenta			
---------------------	-----------	---------------	--------------	----------------	-----------------	--	--	--

CUENTA BANCARIA

Numero:	12609704844	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.	Tipo:	Corriente	Estado:	Activa	
---------	-------------	--------	------------------	-------	-----------	---------	--------	--

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	79627075	Nombre:	EDUARDO ANDRES GONZALEZ MORA	Cargo:	SECRETARIO GENERAL			
-----------------	----------	---------	------------------------------	--------	--------------------	--	--	--

CAJA MENOR

DOCUMENTO SOPORTE

Identificación:		Fecha de Registro:		Numero:	1780	Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Fecha:	2019-12-20
-----------------	--	--------------------	--	---------	------	-------	-----------------	--------	------------

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURS	SITUAC	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
171	C-4199-1500-7-0-4199062-02	Propios	27	CSF					
IMPLEMENTACION DEL PLAN	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS -					6.447.238,00			
Total:						6.447.238,00		6.447.238,00	6.447.238,00

Objeto: CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE EN SITIO DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL SOBRE LOS SERVICIOS DE TI PARA LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DEL ICBF BAJO LAS MEJORES PRACTICAS DE ITIL, OC 43957.

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
41-06-00-001	ICBF SEDE DE LA DIRECCION GENERAL	2019-12-31	6.447.238,00	6.447.238,00	NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Compromiso de vigencias futuras - Comprobante.

Usuario Solicitante
Unidad ó Subunidad Ejecutora
Solicitante

MHmpico
41-06-00-001

MARIA ACENETH PICO VEGA
ICBF SEDE DE LA DIRECCION

Fecha y Hora Sistema.

2019-12-20-1:54 p.m.

COMPROMISO DE VIGENCIA FUTURA

Consecutivo de Compromiso:	4519	Fecha Compromiso:	2019-12-20	Unidad / Subunidad ejecutora:	41-06-00-001 ICBF SEDE DE LA DIRECCION GENERAL
No. Autorización:	7619	No Asig. Autorización:	7719	Estado	Generado
Tipo de Vigencia Futura:	Ordinaria	Aval Fiscal:	NO	Tipo de Moneda:	Pesos
Valor inicial:	4.408.912.314,00	Valor Operaciones:	0,00	Valor Actual:	4.408.912.314,00

TERCERO

Identificación:	860045379	Razon Social:	COMWARE S.A.		
MEDIO DE PAGO					
Identificación:	Abono en cuenta	Cta. Bancaria Núm:	12609704844	Cta. Bancaria Nombre:	COMWARE S.A
Razón Social:	BANCOLOMBIA S.A.	Identificación	890903938	Tipo de Cuenta:	Corriente

DATOS ADMINISTRATIVOS

Fecha del Documento:	20/12/2019 0:00:00	Tipo de Documento:	ORDEN DE COMPRA	Documento Soporte:	1780-2019 V.F 33
----------------------	--------------------	--------------------	-----------------	--------------------	------------------

OBJETO DEL CONTRATO

CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE EN SITIO PRIMER Y SEGUNDO NIVEL SOBRE LOS SERVICIOS DE TI PARA LOS CLIENTES INTERNO Y EXTERNOS DEL ICBF BAJO LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITL.

CONTRATOS

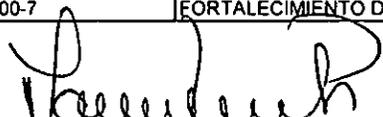
CONTRATACION

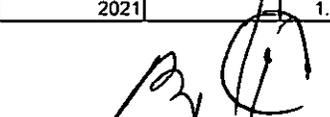
Razón Social:		Identificación de Contratación:		Tipo de Contrato:	
ORDENADOR DEL GASTO					
Identificación:	79627075	Nombre:	EDUARDO ANDRES GONZALEZ MORA	Cargo:	SECRETARIO GENERAL

VIGENCIAS FUTURAS

Posición del Catálogo de Gastos

Identificación	Descripción	Fuente	Recurso	Situac	Año	Fecha	Valor inicial	Valor Operaciones	Valor actual
C-4199-1500-7	FORTALECIMIENTO DE LAS	Propios			2020		3.133.118.666,00	0,00	3.133.118.666,00
C-4199-1500-7	FORTALECIMIENTO DE LAS	Propios			2021		1.275.793.648,00	0,00	1.275.793.648,00


 Maria Aceneth Pico
 Contratista


 Carlota Jimenez-Bernard
 Encargada Grupo Financiero

12400 - 23 de diciembre de 2019

COMUNICADO

PARA: SUBDIRECTOR (A) DE RECURSOS TECNOLÓGICOS DEL ICBF.

ASUNTO: Comunicación al supervisor
Contrato No. 1780 de 2019 (Orden de Compra No. 43957)
Contratista. COMWARE S.A
Registro presupuestal: 986419 del 20 de diciembre de 2019
Compromiso de vigencias futuras: 7719 del 17 de abril de 2019
Aprobación de polizas: N/A

Considerando la función que cumple el (a) Subdirector (a) de Recursos Tecnológicos como supervisor del Contrato No. 1780 de 2019 (Orden de Compra No. 43957), informo a usted que ha sido designado como supervisor de dicho contrato; por lo anterior y con el fin de facilitar el ejercicio de dicha actividad, de forma atenta comunico a usted que los documentos relacionados con el mencionado contrato, se encuentran disponibles para su consulta en el servidor de recursos compartidos del ICBF - NAS, que se señala a continuación:

- Z:\SECOPI\Sede Nacional\MINUTAS 2019

Para el cabal ejercicio de la supervisión, se deberán tener en cuenta las herramientas básicas para una eficiente supervisión, que están compuestas entre otras por: el Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública y decretos reglamentarios, el Estatuto Anticorrupción, el Manual de Contratación del ICBF y la Guía de Supervisión del ICBF.

Cordial saludo,

Anexo lo enunciado


ANGIE JOHANNA REYES TOVAR
Directora de Contratación

Copia Electrónica
COORDINADOR (A) GRUPO FINANCIERO
DIRECTOR (A) ADMINISTRATIVO (A)

Elaboró: Lina Dávila. -Contratista - Dirección de Contratación
Revisó: Carlos Tello - Contratista de la Dirección de Contratación