

Fecha: 14/11/2023

1. NECESIDAD:

De conformidad con el artículo 3 del Decreto 2094 de 2016, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social, tiene como objetivo <<(…) formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos para la inclusión social y la reconciliación en términos de la superación de la pobreza y la pobreza extrema, la atención de grupos vulnerables, la atención integral a la primera infancia, infancia y adolescencia y la atención y reparación a víctimas del conflicto armado a las que se refiere el Artículo 3 de la Ley 1448 de 2011(…)>> el cual desarrollará directamente o a través de sus entidades adscritas o vinculadas, en coordinación con las demás entidades u organismos del Estado competentes.

Dentro de la estructura interna de Prosperidad Social de acuerdo con la Resolución 01454 del 13 de julio de 2023, en su artículo 15 literal d se establece que «la Secretaría General tendrá dentro de sus grupos de trabajo, el Grupo Interno de Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información, que tiene entre otras, las siguientes funciones: 1) Realizar la prestación integrada de los servicios tecnológicos que requiere la entidad. 2) Gestionar, planificar y controlar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica de la entidad. (...) 4) Garantizar la disponibilidad de la plataforma de tecnología y atender los niveles de servicio acordados con los usuarios. (...) 7) Gestionar la adquisición, mantenimiento y la actualización de la plataforma tecnológica, de acuerdo con las tendencias y necesidades de la entidad. 8) Mantener en funcionamiento las aplicaciones en producción, mediante la administración de los servidores, el sistema operativo, las bases de datos y los servicios de telecomunicaciones», funciones que propenden por el adecuado funcionamiento de la infraestructura y plataforma tecnológica de la entidad, en coordinación con las dependencias relacionadas.

Bajo este contexto, la Secretaría General a través del Grupo de Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información, debe brindar el soporte tecnológico que garantice el correcto funcionamiento de las aplicaciones, software de ofimática y sistemas de información de Prosperidad Social.

En la actualidad Prosperidad Social, cuenta con 3 sedes en Bogotá y 35 Direcciones Regionales que brindan la infraestructura física para la viabilización de la oferta institucional. Estas sedes requieren contar con servicios de mesa de ayuda (soporte tecnológico) que garanticen el correcto funcionamiento de:

- Equipos de cómputo y de apoyo informático
- Software de ofimática
- Aplicaciones y sistemas de información

Por medio de este contrato se atienden en promedio 1.485 solicitudes mensuales, las cuales se atienden y solucionan de forma remota o en sitio de acuerdo con la necesidad, atendiendo alrededor de 1.500 usuarios entre funcionarios y contratistas. El personal de planta y contratista es insuficiente para atender y solucionar este volumen de incidentes y requerimientos.

Por lo anterior se requiere fortalecer el servicio de soporte tecnológico, para que haya un correcto funcionamiento del parque computacional con el que cuenta Prosperidad Social, habilitando diferentes canales para la atención de consultas, gestión de incidentes y gestión de requerimientos, relacionados con Tecnologías de la Información. El servicio debe ser prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos en soporte tecnológico niveles 1 y 2, a fin de que las labores de los colaboradores del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – Prosperidad Social, se realicen de una forma adecuada y contribuyan al cumplimiento de las funciones encomendadas.

Actualmente el servicio de mesa de ayuda se presta con el siguiente personal: (3) funcionarios de planta y (1) contratista quienes prestan asistencia técnica para todas las sedes de Prosperidad Social.

Revisado el comportamiento del servicio para la vigencia 2022 - 2023, mediante la mesa de ayuda se han atendido a la fecha 21.140 solicitudes entre incidentes y requerimientos, lo cual se detalla a continuación:

CANTIDAD DE SOLICITUDES DE SOPORTE POR SEDE AÑO 2022				
ZONA	Sede	Incidentes	REQUERIMIENTOS	TOTAL
1	Bogotá	2689	9421	12110
1	Almacén	242	146	388
1	Montevideo 1	60	51	111
1	Montevideo 2	6	17	23
3	Dirección Regional Amazonas	14	6	20
1	Dirección Regional Antioquia	48	70	118
2	Dirección Regional Arauca	34	24	58
1	Dirección Regional Atlántico	20	63	83
1	Dirección Regional Bogotá	38	114	152
1	Dirección Regional Bolívar	61	43	104
1	Dirección Regional Boyacá	29	38	67
1	Dirección Regional Caldas	21	69	90
1	Dirección Regional Caquetá	13	19	32
1	Dirección Regional Casanare	21	38	59
1	Dirección Regional Cauca	43	41	84
2	Dirección Regional Cesar	9	24	33
2	Dirección Regional Chocó	39	39	78
1	Dirección Regional Córdoba	53	53	106
1	Dirección Regional Cundinamarca	23	101	124
2	Dirección Regional Guainía	6	5	11
2	Dirección Regional Guajira	66	48	114
3	Dirección Regional Guaviare	15	18	33
1	Dirección Regional Huila	26	35	61
1	Dirección Regional Magdalena	28	14	42
1	Dirección Regional Magdalena Medio	35	28	63
1	Dirección Regional Meta	19	25	44
1	Dirección Regional Nariño	14	57	71
1	Dirección Regional Norte De Santander	39	46	85
2	Dirección Regional Putumayo	16	16	32
1	Dirección Regional Quindío	16	44	60
1	Dirección Regional Risaralda	20	38	58
3	Dirección Regional San Andrés	9	14	23
1	Dirección Regional Santander	60	29	89
1	Dirección Regional Sucre	35	45	80
1	Dirección Regional Tolima	53	43	96
1	Dirección Regional Urabá	15	48	63
1	Dirección Regional Valle	46	59	105
3	Dirección Regional Vaupés	15	9	24
2	Dirección Regional Vichada	16	14	30
TOTAL		4012	11012	15024

CANTIDAD DE SOLICITUDES DE SOPORTE POR SEDE AÑO 2023				
ZONA	SEDE	INCIDENTES	REQUERIMIENTOS	TOTAL
1	Bogotá	1431	3379	4810
1	Almacén	7	23	30
1	Montevideo 1	41	14	55
1	Montevideo 2	0	0	0
3	Dirección Regional Amazonas	12	10	22
1	Dirección Regional Antioquia	47	45	92
2	Dirección Regional Arauca	15	17	32
1	Dirección Regional Atlántico	13	38	51
1	Dirección Regional Bogotá	9	16	25
1	Dirección Regional Bolívar	13	17	30
1	Dirección Regional Boyacá	21	32	53
1	Dirección Regional Caldas	23	21	44
1	Dirección Regional Caquetá	5	8	13
1	Dirección Regional Casanare	18	20	38
1	Dirección Regional Cauca	15	11	26
2	Dirección Regional Cesar	23	13	36
2	Dirección Regional Chocó	14	17	31
1	Dirección Regional Córdoba	31	36	67
1	Dirección Regional Cundinamarca	1	26	27
2	Dirección Regional Guainía	4	6	10
2	Dirección Regional Guajira	21	16	37

3	Dirección Regional Guaviare	9	12	21
1	Dirección Regional Huila	29	13	42
1	Dirección Regional Magdalena	26	5	31
1	Dirección Regional Magdalena Medio	29	26	55
1	Dirección Regional Meta	23	12	35
1	Dirección Regional Nariño	13	30	43
1	Dirección Regional Norte De Santander	22	15	37
2	Dirección Regional Putumayo	7	5	12
1	Dirección Regional Quindío	7	22	29
1	Dirección Regional Risaralda	16	12	28
3	Dirección Regional San Andrés	6	9	15
1	Dirección Regional Santander	23	20	43
1	Dirección Regional Sucre	23	13	36
1	Dirección Regional Tolima	36	23	59
1	Dirección Regional Urabá	3	2	5
1	Dirección Regional Valle	14	32	46
3	Dirección Regional Vaupés	19	17	36
2	Dirección Regional Vichada	11	3	14
TOTAL		2080	4036	6116

La Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015 en su artículo 2.2.1.2.1.2.7 establece que los Acuerdos Marco de Precios son obligatorios para las Entidades Estatales del orden Nacional pertenecientes a la Rama Ejecutiva para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes. En consecuencia, cuando una Entidad Estatal del orden nacional de la rama ejecutiva, obligada por la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015 va a adquirir un bien cubierto por un Acuerdo Marco de Precios debe hacerlo al amparo de este.

En tal sentido se hace necesario aclarar que actualmente estos servicios y las condiciones técnicas solicitadas por la entidad, se encuentran incluidos en el Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Mesa de Servicio No. CCE-183-AMP-2020, el cual se encuentra vigente hasta diciembre 13 de 2023 y con vigencia máxima para ejecutar órdenes de compra hasta.

Esta contratación se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2023.

2. OBJETO:

Contratar la prestación de los servicios de mesa de ayuda de soporte tecnológico y mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software bajo la adhesión del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Mesa de Servicio No. CCE-183-AMP-2020.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO A CONTRATAR:

La totalidad de requerimientos exigidos y la descripción de las especificaciones técnicas se encuentran descritos a continuación:

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Nivel	Cantidad	Cantidad en Tiempo
1	IT-MS-01-73-a	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	Técnico - zona 1 Jornada Ordinaria	Oro	3	12
2	IT-MS-07-3413-a	Ticket Gestionado Por Ticket (Menos de 200) Mayor o igual a 6 meses	Zona 1	Jornada Ordinaria	Oro	20	12
3	IT-MS-07-3443-a	Ticket Gestionado Por Ticket (Menos de 200) Mayor o igual a 6 meses	Zona 2	Jornada Ordinaria	Oro	20	12
4	IT-MS-07-3473-a	Ticket Gestionado Por Ticket (Menos de 200) Mayor o igual a 6 meses	Zona 3	Jornada Ordinaria	Oro	20	12

5	IT-MS-12-3554-c	Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / PC de Escritorio Mayor o igual a 6 meses	Zona 1	N/A	Plata	1334	1
6	IT-MS-12-3581-c	Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Portátil Mayor o igual a 6 meses	Zona 1	N/A	Plata	182	1
7	IT-MS-12-3599-c	Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Escáner Mayor o igual a 6 meses	Zona 1	N/A	Plata	201	1
8	IT-MS-12-3572-c	Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Impresora Mayor o igual a 6 meses	Zona 1	N/A	Plata	120	1
9	IT-MS-12-3689-c	Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Plotter Mayor o igual a 6 meses	Zona 1	N/A	Plata	1	1
10	IT-MS-12-3555-e	Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / PC de Escritorio Mayor o igual a 6 meses	Zona 2	N/A	Bronce	118	1
11	IT-MS-12-3582-e	Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Portátil Mayor o igual a 6 meses	Zona 2	N/A	Bronce	10	1
12	IT-MS-12-3600-e	Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Escáner Mayor o igual a 6 meses	Zona 2	N/A	Bronce	21	1
13	IT-MS-12-3573-e	Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Impresora Mayor o igual a 6 meses	Zona 2	N/A	Bronce	23	1
14	IT-MS-12-3556-e	Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / PC de Escritorio Mayor o igual a 6 meses	Zona 3	N/A	Bronce	30	1
15	IT-MS-12-3583-e	Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Portátil Mayor o igual a 6 meses	Zona 3	N/A	Bronce	3	1
16	IT-MS-12-3601-e	Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Escáner Mayor o igual a 6 meses	Zona 3	N/A	Bronce	7	1

17	IT-MS-12-3574-e	Mantenimiento Preventivo de Equipos Mantenimiento / Impresora Mayor o igual a 6 meses	Zona 3	N/A	Bronce	3	1
----	-----------------	---	--------	-----	--------	---	---

A continuación, se presenta la descripción del perfil y/o servicio de acuerdo con las características técnicas establecidas en el Acuerdo Marco de Precios de Mesa de Servicio No. CCE-183-AMP-2020.

AGENTE DE MESA DE AYUDA EN SITIO

Estará ubicado en la sede principal de Prosperidad Social Carrera 7 # 32-42 Piso 21.

PERFIL TÉCNICO

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre de carreras profesionales de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional. Certificación en ITIL V 3.0 o superior
Experiencia	General: Con experiencia mínima de dos (2) años en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio. Específica: Mínimo un (1) año de experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo ((Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras, etc.), instalación y configuración de hardware, instalación de software, programas y aplicaciones, conocimientos en electrónica, soporte básico a redes LAN, cableado estructurado y conectividad de redes. Adicional: Un (1) año de experiencia a partir de la fecha de la certificación ITIL 3.0 o superior, en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio.
Remuneración mínima	Tres punto cero (3.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	• Aptitud de servicio y atención al cliente (Curso mínimo de ocho (8) horas). • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail), (Curso mínimo de 40 horas). • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones recomendadas	• Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los usuarios en el uso de los servicios de TI de la Entidad. • Identificar y diagnosticar incidentes. • Atención prioritaria a los usuarios VIP.

	FICHA TÉCNICA - ESTUDIOS PREVIOS	Código: F-GC-7
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 4
		Página 6 de 10

	• Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda en caso de ser necesario un cambio de categorización. • Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas. • Atender consultas, incidentes, solicitudes de servicio, recibidas a través de los diferentes medios definidos y registrarlos en la herramienta de software definida para tal fin. • Escalar las consultas, incidentes, solicitudes de servicio a los agentes respectivos en caso de no poder solucionarlo, debidamente documentado en la herramienta de software definida para tal fin. • Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario. • Mantener el software del registro de la operación de la mesa de servicios de TI actualizado de acuerdo con la prestación del servicio. • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la operación de la mesa de servicios de TI desde el registro de la solicitud de soporte hasta la resolución del mismo con el respectivo cierre de la solicitud de soporte. • El escalamiento a niveles superiores de soporte (segundo o tercer nivel) deberá hacerse de manera automática para lo cual el sistema de gestión de Mesa de servicios deberá contar con tal funcionalidad. • Prestar los servicios de soporte de TI que le sean asignados en sitio o remotamente y registrar el servicio prestado en el software que el Proveedor o la Entidad disponga para el registro de la operación de la mesa de servicios de TI. • Prestar servicio de soporte técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad (Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras, etc. entre otros, de acuerdo con el inventario presentado por la Entidad). • Aplicar parches de software técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad. • Eliminar virus en las estaciones de trabajo. • Explicar la resolución de los incidentes a los usuarios. • Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador. • Instalar el equipo de respaldo reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones. • Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos del coordinador. • Realizar el mantenimiento correctivo de los equipos del inventario propiedad de la Entidad. Para los casos en que se requiera un repuesto, el servicio correctivo será previamente autorizado por el coordinador y en caso de no existir el repuesto se debe informar a la entidad compradora para que se realice el procedimiento necesario para su consecución. • Recuperar y copiar la información de los equipos originales, a los equipos de respaldo o reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva, posteriormente realizar la migración de la información respectiva. • Realizar las instalaciones masivas de equipos de microinformática.
--	--

	- Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática. - Bajo ningún punto de vista, un agente de soporte en sitio puede interrumpir el trabajo de un usuario para ejecutar la solución de un problema, excepto que cuente con una aprobación explícita de la persona o personas afectadas. - Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte de TI en sitio. - Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora relacionadas con servicios de soporte de TI.
Entrenamiento del Proveedor en mesa de Servicios de TI	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Mesa De Servicios de TI a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor. El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.
Entrenamiento de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en Infraestructura tecnológica de la Entidad y en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la Entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar la mesa de servicios de TI, el cual consiste básicamente, pero no limitado a, la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora. El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.
Tiempo mínimo de contratación	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente general, Agente técnico Y Agente Profesional: Mínimo 30 días calendario si la contratación es mensual, Mínimo 100 horas si la contratación es por hora

SERVICIO TICKET GESTIONADO POR ZONAS

Con este servicio la entidad podrá solicitar por demanda la atención en sitio en las diferentes sedes de la entidad para la solución de incidentes y requerimientos que no puedan ser resueltos de forma remota.

La cantidad de servicios solicitados por mes para zonas 1, 2 y 3 son:

SERVICIO	ZONA	JORNADA	CANTIDAD POR MES
Ticket Gestionado	Zona 1	8:00 a.m. a 5:00 p.m.	20
Ticket Gestionado	Zona 2	8:00 a.m. a 5:00 p.m.	20
Ticket Gestionado	Zona 3	8:00 a.m. a 5:00 p.m.	20

Las características técnicas que se deben cumplir y se encuentran establecidas en el Acuerdo Marco de Precios son las siguientes:

Código del servicio	IT-MS-07
Nombre del servicio	Ticket Gestionado
Alcance del servicio	Bajo esta modalidad de cobro por ticket gestionado el proveedor considera todos los costos y los recursos necesarios para atender un (1) ticket de Mesa de Servicios. El Proveedor debe atender principalmente la demanda de resolución de incidentes y las solicitudes de servicio hasta su resolución en todos los niveles de servicio requeridos. El Proveedor proporciona todo el recurso humano (agentes, coordinadores, líder de calidad, gerente de proyecto) y los recursos técnicos que se requieren para realizar la gestión del ticket hasta su resolución y cierre en cualquier horario. Si se cotiza bajo esta modalidad de servicio no es necesario seleccionar el recurso humano ni los recursos tecnológicos dispuestos en el catálogo. Si la resolución del incidente requiere de la intervención de otro nivel de mesa de servicio, el proveedor debe gestionar el escalamiento de la solicitud e informar dentro de los tiempos definidos en el ANS a la Entidad Compradora de la necesidad de escalar el ticket junto con la justificación de esta necesidad. Todo el proceso debe quedar registrado y documentado en la herramienta de software de gestión de servicios de TI.
Unidad de facturación del servicio	Valor ticket gestionado según la zona de cobertura geográfica, nivel de servicio y cantidad de tickets.

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Canales de atención al usuario	Telefónico o Voz Correo electrónico Línea Celular Chat en línea con agente / Whatsapp Web Canales de autogestión (Chatbots, web, app, móvil, whatsapp.)
Cobertura geográfica	Zona 1 Zona 2 Zona 3
Nivel de Servicio	Bronce Plata Oro

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo permite evitar fallas repetitivas en los equipos tecnológicos, disminuir costos de reparaciones a futuro, aumentar la vida útil de los equipos, entre otros beneficios, razón por la cual se incluye la realización de un mantenimiento preventivo para los siguientes equipos:

ZONA	Sede	ESCRITORIO	PORTÁTIL	ESCÁNER	IMPRESORA	PLOTTER	TOTAL
1	Bogotá	757	117	106	49	1	1030
1	Almacén	17	9	1	5	0	32
1	Montevideo	26	4	7	1	0	38
1	Dirección regional Antioquia	42	5	6	4	0	57
1	Dirección regional Atlántico	27	1	5	4	0	37
1	Dirección regional Bogotá	17	1	8	4	0	30
1	Dirección regional Bolívar	25	1	5	4	0	35
1	Dirección regional Boyacá	17	1	2	3	0	23
1	Dirección regional Caldas	27	3	4	3	0	37
1	Dirección regional Caquetá	17	2	2	2	0	23
1	Dirección regional Casanare	16	4	2	2	0	24
1	Dirección regional Cauca	26	3	5	4	0	38

1	Dirección regional Córdoba	23	4	3	2	0	32
1	Dirección regional Cundinamarca	24	0	1	2	0	27
1	Dirección regional Huila	22	2	3	3	0	30
1	Dirección regional Magdalena	22	3	6	1	0	32
1	Dirección regional Magdalena Medio	14	2	3	4	0	23
1	Dirección regional Meta	24	1	4	2	0	31
1	Dirección regional Nariño	29	3	4	3	0	39
1	Dirección regional Norte De Santander	25	3	5	4	0	37
1	Dirección regional Quindío	15	1	3	3	0	22
1	Dirección regional Risaralda	19	2	1	2	0	24
1	Dirección regional Santander	21	3	2	2	0	28
1	Dirección regional Sucre	23	1	3	2	0	29
1	Dirección regional Tolima	27	3	2	1	0	33
1	Dirección regional Urabá	10	1	4	1	0	16
1	Dirección regional Valle	22	2	4	3	0	31
2	Dirección regional Arauca	16	1	3	3	0	23
2	Dirección regional Cesar	20	1	4	3	0	28
2	Dirección regional Chocó	24	2	5	4	0	35
2	Dirección regional Guainía	11	3	3	2	0	19
2	Dirección regional Guajira	20	1	4	5	0	30
2	Dirección regional Putumayo	20	1	1	4	0	26
2	Dirección regional Vichada	7	1	1	2	0	11
3	Dirección regional Amazonas	8	0	1	0	0	9
3	Dirección regional Guaviare	6	1	2	2	0	11
3	Dirección regional San Andrés	7	1	2	2	0	12
3	Dirección regional Vaupés	9	1	2	2	0	14
	Total	1482	195	229	149	1	2056

Las características de este servicio son:

Código del servicio	IT-MS-12
Nombre del servicio	Mantenimiento Preventivo de Equipos Tecnológicos Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras y demás equipos tecnológicos que posee la Entidad.
Alcance del servicio	Consiste en la realización de los trabajos periódicos programados de mantenimiento que se efectúa en sitio, a través de visitas periódicas que lleva a cabo el personal técnico adicional a los contratados para la operación de la mesa de servicios y agentes en sitio, conforme a las características técnicas de los equipos tecnológicos de la Entidad. Nota: Para aquellos equipos tecnológicos que requieran hacerse el mantenimiento preventivo en horario diferente al definido, de común acuerdo Entidad y Proveedor definirán dichas fechas y horarios para la prestación del servicio a dichos equipos, sin costo adicional para la Entidad.
Unidad de facturación del servicio	Cantidad de mantenimientos preventivos por equipo.
Personal que presta el servicio	La campaña de mantenimiento preventivo la ejecutará el proveedor, previo acuerdo de fechas con la Entidad, esta actividad la realizará el Proveedor con un tiempo de antelación de finalización de la actividad de un mes antes de la terminación de la orden de compra, para que se puedan realizar las reintervenciones según sea el caso El personal que realice esta labor será diferente al personal que presta los servicios de soporte de la Mesa de Servicios de TI contratada y de los agentes en sitio. Este personal debe contar con la experiencia e idoneidad para ejecutar como mínimo las labores definidas en la característica requerida "Descripción de actividades a realizar" sobre los equipos propiedad de la Entidad.

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Descripción de actividades a realizar	El mantenimiento preventivo permite evitar fallas repetitivas del equipo, disminuir costos de reparaciones a futuro, aumentar la vida útil de los equipos, entre otros beneficios, razón por la cual el mantenimiento preventivo debe incluir como mínimo: Mantenimiento del sistema: • Eliminación de archivos temporales (Internet, de programas y del sistema). • Reparar archivos del sistema y de software autorizado de la Entidad. • Desinstalación de programas innecesarios que afecten el rendimiento del equipo. • Optimizar y desfragmentar las unidades de disco. • Comprobar errores en el disco duro. • Diagnóstico de hardware y software. Mantenimiento de limpieza: • Soplado de todas las partes internas y externas del equipo, si el equipo lo permite de acuerdo con las indicaciones del fabricante en materia de mantenimientos. • Limpieza con espuma especial y/o cualquier otro elemento indispensable para equipos tecnológicos.

	Otras labores adicionales: • Antes de realizar el mantenimiento preventivo, la Mesa de Servicio realizará un backup de la información del usuario. • Registro en el software de mesa de servicios del mantenimiento preventivo realizado al equipo. • Actualización del inventario de equipos en el software de mesa de servicios. (Usuario, seriales de las partes que componen el equipo, sistema operativo, aplicativos instalados, etc.). • Incluir información de recomendaciones de actualización de hardware y software que permita al equipo extender la vida útil del mismo (Procesador, Memoria, Disco Duro, etc.). • Si requiere mantenimiento correctivo, escalarlo a través del software de mesa de servicios. La Entidad entregará la siguiente información (RFI): • Cantidad de mantenimientos preventivos al año y fechas de realización. • Listado del inventario de equipos tecnológicos de propiedad de la Entidad a los que realizaran el mantenimiento preventivo, dentro de este inventario indicará cuales de los equipos cuentan con partes que son consumibles y cuales corresponden a partes de reemplazo, particularmente para impresoras, video beam, video proyectores, y escáner. • Para los equipos que se encuentran próximos al vencimiento de su respectiva garantía, la Entidad Compradora indicará una fecha adicional para el mantenimiento preventivo respectivo, incluyéndolos en el listado del inventario de equipos para mantenimiento preventivo programado. • Manejo y disposición de los residuos, manejo de las partes, quién proporciona las herramientas, quién proporciona transporte, conectividad, energía.
Reintervenciones	Se realizará un mantenimiento preventivo adicional sobre los equipos que presenten fallas de funcionamiento (Software y hardware) dentro del mes siguiente a la fecha de realización del mantenimiento preventivo inicial programado. Se permitirá repetir el mantenimiento preventivo (reintervención) a los equipos objeto de mantenimiento preventivo dentro del mes siguiente a la fecha del mantenimiento realizado, previo reporte de falla, el cual el proveedor realizará sin costo adicional para la Entidad.
Incidencias posteriores	Se permitirá un máximo de tres (3) incidencias o reporte de fallas a los equipos que recibieron el mantenimiento preventivo en un periodo de dos (2) meses a partir de la fecha del mantenimiento preventivo o de la reintervención realizada.
Disposición y manejo de residuos tecnológicos	El Proveedor debe contar al menos con un programa de disposición final de desechos tecnológicos avalado por la entidad ambiental competente y una carta o convenio vigente entre el Proveedor y la empresa encargada del programa de disposición final presentado. En caso de presentar el programa de Disposición Final de un Fabricante, el Proveedor debe presentar la certificación proveniente de la entidad ambiental competente que lo acredite. Todos los elementos, partes, desechos tecnológicos, etc., que surjan de la prestación del servicio serán manejados por el Proveedor con su programa de disposición final de desechos tecnológicos.

Zonas de prestación del servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3			
Horarios de prestación del servicio	Servicio disponible seis (6) días a la semana (Lunes – Sábado), entre las 7:00 AM y las 7:00 PM.			
Nivel de Servicio	El mantenimiento preventivo debe cumplir con los siguientes niveles de servicio:			
	Nivel de Servicio	Cantidad de Equipos	Tiempo Máximo Duración Mantenimiento Preventivo	REINTERVENCI ONES
	ORO	HASTA 700 EQUIPOS TECNOLÓGI COS	QUINCE (15) DIAS	HASTA UN 2% DEL TOTAL DE EQUIPOS
		MAS DE 700 EQUIPOS TECNOLÓGI COS	UN (1) MES	
	PLATA	HASTA 700 EQUIPOS TECNOLÓGI COS	UN (1) MES	HASTA UN 4% DEL TOTAL DE EQUIPOS
		MAS DE 700 EQUIPOS TECNOLÓGI COS	DOS (2) MESES	
	BRONCE	HASTA 700 EQUIPOS TECNOLÓGI COS	DOS (2) MESES	HASTA UN 8% DEL TOTAL DE EQUIPOS
		MAS DE 700 EQUIPOS TECNOLÓGI COS	TRES (3) MESES	

4. CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS:

De acuerdo con la clasificación estándar de productos y servicios de las Naciones Unidas, los códigos con los cuales se identifica el proceso son los siguientes:

81111811	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda
81111812	Soporte de mantenimiento o soporte de hardware de computador

GRUPO	F	Servicios
SEGMENTO	81000000	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología
FAMILIA	81110000	Servicios Informáticos
CLASE	81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas.
PRODUCTOS	81111811	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda

GRUPO	F	Servicios
SEGMENTO	81000000	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología
FAMILIA	81110000	Servicios Informáticos
CLASE	81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas.
PRODUCTOS	81111812	Servicios de mantenimiento o soporte de hardware del computador.

5. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

Corresponden a las señaladas en la cláusula 11 Obligaciones de los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios:

<< Obligaciones específicas de las Órdenes de Compra derivadas del Acuerdo Marco:

 La equidad es de todos Prosperidad Social	FICHA TÉCNICA -ESTUDIOS PREVIOS	Código: F-GC-7
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 4
		Página 13 de 10

- 11.33 Prestar los servicios de acuerdo con las especificaciones y plazos definidos en los Documentos del Proceso, incluidos todos sus anexos del Pliego de Condiciones.
- 11.34 Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17 Garantía de cumplimiento del Acuerdo marco de precio para la prestación de Mesa de Servicio N° CCE-183-AMP-2020.
- 11.35 Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos en el Catálogo. La oferta que en la Operación Secundaria no cumpla con los rangos establecidos será RECHAZADA.
- 11.36 Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras.
- 11.37 Contar durante toda la vigencia del Acuerdo Marco con la capacidad de proveer el Servicio requerido en el segmento en el que fue adjudicado.
- 11.38 Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.
- 11.39 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.
- 11.40 Mantener las condiciones de calidad, legalidad, certificado de importación, etc. exigidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente para la selección de Proveedor de Mesa de Servicio.
- 11.41 Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, de industria nacional y de vinculación a personas en condición de discapacidad en los casos que aplique.
- 11.42 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.
- 11.43 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.
- 11.44 Remitir a la Entidad Compradora junto con la facturación 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
- 11.45 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
- 11.46 Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.
- 11.47 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
- 11.48 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco y los Documentos del Proceso.
- 11.49 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica ITSM, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.
- 11.50 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.
- 11.51 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 la Mesa de Servicio, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.
- 11.52 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.
- 11.53 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio.
- 11.54 Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.
- 11.55 Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los usuarios.
- 11.56 Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Mesa de Servicios de TI.

- 11.57 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.
- 11.58 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora
- 11.59 Garantizar que el software utilizado para la prestación de la Mesa de Servicio está correctamente licenciado. Si el Proveedor desarrolla algún software específico para la Entidad Compradora debe entregar el software y los derechos de propiedad, o en su defecto la licencia o derecho de uso indefinido del software implementado a la Entidad Compradora.
- 11.60 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.
- 11.61 Si el Proveedor recibió en su Oferta el puntaje por emplear personas en situación de discapacidad, garantizar que por lo menos el mismo porcentaje de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.
- 11.62 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.
- 11.63 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.
- 11.64 Contar con un sistema de control de acceso al personal de la Mesa de Servicio 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.
- 11.65 Presentar a la Entidad Compradora el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma de la Orden de Compra y actualizarlo semestralmente
- 11.66 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.
- 11.67 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.
- 11.68 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.
- 11.69 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.
- 11.70 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.
- 11.71 Aplicar descuento si así se requiere al precio de los Servicios en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.
- 11.72 Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora
- 11.73 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Mesa de Servicio.
- 11.74 Realizar el suministro y gestión de la bolsa de repuestos y recursos conforme a las necesidades establecidas por la entidad compradora.
- 11.75 Garantizar la ejecución de mantenimientos preventivos solicitados por la entidad compradora y llevar a cabo los mantenimientos correctivos cuando se requieran. >> (Sic)

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución y hasta el 30 de noviembre de 2024. Lo anterior, teniendo en cuenta que la entidad tramitó vigencia futura ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público la cual fue aprobada mediante radicado 2-2023-056022 de 24/10/2023, lo que permite que el plazo de ejecución sea hasta 30/11/2024.

7. LUGAR DE EJECUCIÓN:

El lugar de cumplimiento y el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá, D.C.

8. FORMA DE PAGO:

PROSPERIDAD SOCIAL pagará de forma mensual por los servicios efectivamente prestados, previa presentación de la factura y/o documento equivalente y certificado de recibido a satisfacción por parte del Supervisor del contrato, para ello el Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios de Mesa de Ayuda efectivamente prestados.

Requisitos para el pago:

- Realizar la presentación de la factura electrónica o el documento equivalente a la factura, de acuerdo con la normativa legal vigente, según sea el caso. A su vez, se debe dar cumplimiento a los lineamientos vigentes de la entidad, conforme a las directrices establecidas por las entidades rectoras, en cuanto a la validación de la factura electrónica como requisito previo a la radicación de los documentos para pago (Circular No. 12 del 26 de abril de 2023 de Prosperidad Social)
- El proveedor deberá presentar la certificación del cumplimiento del pago de aportes parafiscales y seguridad social expedida por el revisor fiscal o representante legal según corresponda, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

PARÁGRAFO 1: En caso de estar obligado a facturar electrónicamente, es obligatoria la presentación de la factura electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 05 de marzo de 2020, en concordancia con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020 y sus modificaciones, así como en los lineamientos impartidos por Prosperidad Social. Si las facturas o el documento equivalente no son correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para éste sólo empezará a contarse desde la fecha en que se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del Contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Los informes técnicos referentes a la ejecución contractual no constituyen un requisito para el pago, toda vez que hacen parte del expediente contractual, por lo que no deben adjuntarse para el trámite de pago (Circular No. 12 del 26 de abril de 2023 de Prosperidad Social)

PARÁGRAFO 2: Los pagos se realizarán previa presentación de los documentos requeridos para el efecto. No obstante, la forma de pago prevista, ésta queda subordinada a la aprobación del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC y su giro respectivo por parte de la Dirección del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (Circular No. 12 del 26 de abril de 2023 de Prosperidad Social)

PARÁGRAFO 3: Se deberá incluir para los pagos, certificación del cumplimiento del pago de aportes parafiscales y seguridad social expedida por el revisor fiscal o representante legal según corresponda, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 (Circular No. 12 del 26 de abril de 2023 de Prosperidad Social)

PARÁGRAFO 4: Es responsabilidad del contratista informar cuando se encuentre en alguna de las siguientes situaciones administrativas:

- Sea autorretenedor del impuesto de industria y comercio en el municipio de ejecución del contrato.
- No sea sujeto del impuesto de industria y comercio en el municipio de ejecución del contrato

Así mismo, debe adjuntarlos soportes que demuestren dichas situaciones.

9. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN:

La modalidad de selección corresponde a una SELECCIÓN ABREVIADA, de conformidad con lo establecido en el literal a) numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, que obliga a las entidades estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, a adquirir bienes y servicios de características técnicas uniformes a través de los acuerdos marco de precios vigentes.

Así las cosas y con fundamento en esta disposición, se procedió a realizar la búsqueda de este servicio en la tienda virtual del estado colombiano (acuerdos marco y/o instrumentos de agregación de demanda) y a la fecha de elaboración de la presente ficha técnica-estudio previo, se verificó que está vigente el Acuerdo Marco de Precios (CCE-183-AMP-2020), que requieran las entidades estatales, a través del cual se pueden adquirir los servicios objeto de esta contratación.

9.1. SELECCIÓN DEL PROVEEDOR

La Entidad compradora debe colocar la orden de compra al proveedor que ofrezca el mejor precio para los servicios de mesa de ayuda y mantenimiento preventivo con la identificación previa del catálogo que satisface su necesidad y que cumpla con las características solicitadas

10. ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO OFICIAL

El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, a través del Grupo de Investigación de Mercado de la Subdirección de Contratación, adelantó la investigación de mercado, con los siguientes resultados de análisis de costos:

<<

8. CONCLUSIONES

Por lo tanto, en atención a la ficha técnica para el proceso cuyo objeto es «Contratar la prestación de los servicios de mesa de ayuda de soporte tecnológico y mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software», se establece que con el propósito de definir los valores unitarios para la presente investigación de mercado y con base en la información recolectada, se utilizó como metodología, aplicar la media geométrica.

- El presupuesto estimado es hasta por la suma de **CUATROCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$435.583.985), incluido IVA.**
- De acuerdo con las condiciones y especificaciones técnicas definidas en la ficha técnica, a continuación, se relaciona el valor obtenido como resultado de la investigación de mercado, para el servicio a adquirir, así:

INVESTIGACIÓN DE MERCADO										
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	ZONA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDADES	CANTIDAD EN TIEMPO	VALOR UNITARIO	VALOR IVA (SI APLICA)	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO IVA X TIEMPO	VALOR TOTAL
1	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	UNIDAD	3	12	\$ 6.519.996,00	\$ 1.238.799,00	\$ 7.758.795,00	\$ 93.105.540,00	\$ 279.316.420,00
2	Servicio Ticket Gestionado	Zona 1	UNIDAD	20	12	\$ 81.996,00	\$ 15.579,00	\$ 97.575,00	\$ 1.170.900,00	\$ 23.418.000,00
3	Servicio Ticket Gestionado	Zona 2	UNIDAD	20	12	\$ 97.339,00	\$ 18.494,00	\$ 115.833,00	\$ 1.389.996,00	\$ 27.799.920,00
4	Servicio Ticket Gestionado	Zona 3	UNIDAD	20	12	\$ 108.502,00	\$ 20.415,00	\$ 129.117,00	\$ 1.549.404,00	\$ 30.988.080,00
5	Mantenimiento Preventivo de PC de Escritorio	Zona 1	UNIDAD	1.334	1	\$ 27.216,00	\$ 5.171,00	\$ 32.387,00	\$ 32.387,00	\$ 43.204.258,00
6	Mantenimiento Preventivo de Portátil	Zona 1	UNIDAD	182	1	\$ 26.948,00	\$ 5.120,00	\$ 32.068,00	\$ 32.068,00	\$ 5.836.376,00
7	Mantenimiento Preventivo de Escáner	Zona 1	UNIDAD	201	1	\$ 33.301,00	\$ 6.327,00	\$ 39.628,00	\$ 39.628,00	\$ 7.965.228,00
8	Mantenimiento Preventivo de Impresora	Zona 1	UNIDAD	120	1	\$ 42.803,00	\$ 8.133,00	\$ 50.938,00	\$ 50.938,00	\$ 6.112.560,00
9	Mantenimiento Preventivo de Plotter	Zona 1	UNIDAD	1	1	\$ 127.558,00	\$ 24.236,00	\$ 151.794,00	\$ 151.794,00	\$ 151.794,00
10	Mantenimiento Preventivo de PC de Escritorio	Zona 2	UNIDAD	118	1	\$ 35.706,00	\$ 6.794,00	\$ 42.490,00	\$ 42.490,00	\$ 5.013.820,00
11	Mantenimiento Preventivo de Portátil	Zona 2	UNIDAD	10	1	\$ 35.398,00	\$ 6.726,00	\$ 42.124,00	\$ 42.124,00	\$ 421.240,00
12	Mantenimiento Preventivo de Escáner	Zona 2	UNIDAD	21	1	\$ 48.241,00	\$ 9.166,00	\$ 57.407,00	\$ 57.407,00	\$ 1.205.347,00
13	Mantenimiento Preventivo de Impresora	Zona 2	UNIDAD	23	1	\$ 51.810,00	\$ 9.844,00	\$ 61.654,00	\$ 61.654,00	\$ 1.418.042,00
14	Mantenimiento Preventivo de PC de Escritorio	Zona 3	UNIDAD	30	1	\$ 42.630,00	\$ 8.100,00	\$ 50.730,00	\$ 50.730,00	\$ 1.521.900,00
15	Mantenimiento Preventivo de Portátil	Zona 3	UNIDAD	3	1	\$ 42.273,00	\$ 8.032,00	\$ 50.305,00	\$ 50.305,00	\$ 150.913,00
16	Mantenimiento Preventivo de Escáner	Zona 3	UNIDAD	7	1	\$ 65.352,00	\$ 12.455,00	\$ 78.007,00	\$ 78.007,00	\$ 546.049,00
17	Mantenimiento Preventivo de Impresora	Zona 3	UNIDAD	6	1	\$ 71.938,00	\$ 13.468,00	\$ 85.606,00	\$ 85.606,00	\$ 513.636,00
VALOR TOTAL										\$ 435.583.985,00

>>

10.1.JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL PRESUPUESTO OFICIAL

Utilizando el resultado de la investigación de mercado y análisis del sector se procede a establecer el presupuesto oficial para el presente hasta por la suma de: **CUATROCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$ 435.583.985,00) incluido IVA y demás gravámenes a que haya lugar.**

Dicho presupuesto está amparado mediante el siguientes certificado de disponibilidad presupuestal: CDP No. 19623 del 2023-08-25, Rubro A-02-02-02-008-007 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, REPARACIÓN E INSTALACIÓN (EXCEPTO SERVICIOS DE CONSTRUCCIÓN) por valor de \$ 120.000.000 y vigencia futura con radicado de aprobación radicado: 2-2023-056022 del Ministerio de Hacienda por valor de \$ 358.519.349.

  	FICHA TÉCNICA -ESTUDIOS PREVIOS		Código: F-GC-7
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 4
			Página 18 de 10

11. ANÁLISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

  				MATRIZ DE RIESGOS PREVISIBLES Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - PROSPERIDAD SOCIAL										Código: F-GC-22								
														Versión: 2								
														Páginas: 1 de X								
Objeto				Contratar la prestación de los servicios de mesa de ayuda de soporte tecnológico y mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software.										Anexo No.	#							
														Fecha	10/04/2023							
Elaborado de conformidad con la metodología propuesta por la Agencia Nacional para la Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, detallada en el ‘Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Proceso de Contratación’.																						
Fuente: http://www.colombiacompra.gov.co/es/manuales-y-documentos-tipo																						
Nº	Clase	Fuente	Ejemplo	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A qué se le asigna?	Tratamiento/Control a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	¿Por qué se implementa el tratamiento?	A partir de cuándo se inicia el tratamiento?	¿Cuándo se completa el tratamiento?	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	General	Extremo	Ejecución	Riesgo Regulatorio	Expedición de normas que impongan nuevos tributos, impuestos o cargas parafiscales, que pueden afectar el equilibrio económico del contrato / convenio.	Genera una carga adicional a las previstas, que puede disminuir el margen de utilidad del contratista o llevar el contrato/ convenio a un desequilibrio económico.	3=Posible	3= Moderado	5	Riesgo Alto	Prosperidad Social	Revisar las condiciones económicas del contrato, para de ser procedente legal, financiera y técnicamente, contando con los recursos, ajustar sus condiciones económicas del mismo.	3=Posible	3= Moderado	5	Prosperidad Social	A partir de la solicitud de restablecimiento de equilibrio contractual por parte del contratista	con el documento que resuelve la solicitud de restablecimiento de equilibrio contractual	consulta y actualización normativa	permanente		
2	General	Extremo	Ejecución	Riesgo Sociales o Políticas	Retrasos o imposibilidad de ejecutar el objeto del contrato derivado de situaciones de orden público, confinamientos, paros, huelgas, asonadas, extorsiones, actos terroristas, acciones de grupos al margen de la ley o novedades que impidan la movilización en los territorios donde se ejecuta.	Demoras en la ejecución del contrato, desviación en el cronograma de actividades o imposibilidad de ejecución	4=Probable	3= Moderado	7	Riesgo Alto	Prosperidad Social	Replantear cronograma de ejecución; establecer alternativas mediante planes para atender la contingencia	2=Intratable	2= Menor	5	Prosperidad Social y Contratista	ejecución del contrato/convenio	cierra	Considerando los territorios de ejecución, mantener el monitoreo de situaciones de riesgo en la zona	permanente		
3	General	Extremo	Ejecución	Riesgo Operacionales	Desabastecimiento de insumos requeridos para la ejecución del mantenimiento preventivo, por circunstancias ajenas al contratista	Demoras en la ejecución del mantenimiento preventivo, desviación en el cronograma de actividades o imposibilidad de ejecución	3=Posible	2= Menor	5	Riesgo Medio	Prosperidad Social y Contratista	Contar con un plan de contingencia en caso de presentarse la situación	3=Posible	2= Menor	5	Prosperidad Social y Contratista	ejecución del contrato/convenio	cierra	seguimiento al cronograma de ejecución del contrato/convenio	permanente		
4	General	Intermedio	Ejecución	Riesgo Financieros	Alta demanda de servicio por un daño generalizado que afecte los equipos de la entidad (fuerza mayor)	Demoras en la prestación del servicio	4=Probable	4= Mayor	6	Riesgo Extremo	Contratista	Monitoreo y actualización permanente a la plataforma computacional	3=Posible	4= Mayor	5	Contratista	Desde planeación	Hasta finalizar la ejecución	Seguimiento	Durante la Ejecución del Contrato		
5	General	Intermedio	Ejecución	Riesgo Económicos	Fallas en la plataforma tecnológica no imputables a las partes.	Indisponibilidad de servicios tecnológicos.	3=Posible	4= Mayor	6	Riesgo Alto	Contratista	Seguimiento al plan de contingencia tecnológica	3=Posible	3= Moderado	5	Contratista	Desde planeación	Hasta finalizar la ejecución	Seguimiento	Durante la Ejecución del Contrato		

Los riesgos analizados en el Acuerdo Marco de Precios se encuentran en el Pliego de Condiciones para seleccionar a los Proveedores Pagina 41.
<https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1276416&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true>

12. MECANISMOS DE COBERTURA:

Los Proveedores deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la entidad compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la cláusula 17.1- Garantía de cumplimiento a favor de las entidades compradoras, del acuerdo marco de precios CCE-280-AMP-2021 - Compra y Alquiler de Computadores y Periféricos - ETP III.

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	15% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Pagos de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.
Calidad de los Servicios	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por los plazos señalados en la tabla anterior.

NOTA: En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

13. IMPUESTOS

Este servicio se encuentra gravado con el impuesto sobre las ventas -IVA-, según el Art. 468, TÍTULO V. TARIFAS, del Estatuto Tributario Nacional. La tarifa general del impuesto sobre las ventas aplicable es del DIECINUEVE POR CIENTO (19%).

14. CUADRO DE COSTOS

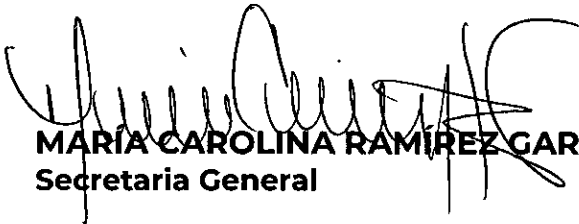
Se anexa simulador versión 18 para estructurar la compra.

15. SUPERVISIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, en relación con las facultades y deberes de los supervisores de contratos, la supervisión en la ejecución del presente orden de compra estará a cargo del Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información, o de quien designe el Subdirector de Contratación de Prosperidad Social, previa solicitud del área técnica correspondiente.

Para esos efectos, el supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4º y numeral 1º del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 734 de 2002, la Ley 1474 de 2011, la Resolución No. 00078 del 2016 por medio de la cual se adoptó el Manual de

Contratación del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y las demás normas establecidas sobre la materia.


MARÍA CAROLINA RAMÍREZ GARCÍA
Secretaría General

Revisó: Jairo Trujillo Barbosa - Jefe Oficina de Tecnologías de Información. 
Proyectó: Andrea Eliana Salazar Pérez – Coordinadora GIT Infraestructura y Servicios de TI 
Dependencia solicitante: Secretaría General – GIT Infraestructura y Servicios de TI.