

## **SOLICITUD PRIVADA DE OFERTAS NO. GAA-018-2022 CON PUBLICACIÓN EN PÁGINA WEB CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN**

La Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos ColvateL S.A. E.S.P. en adelante ColvateL es una sociedad comercial por acciones, constituida como Empresa de Servicios Públicos de carácter mixto, cuya organización y funcionamiento se rige por sus estatutos sociales, la Ley 1341 de 2009 y en lo no dispuesto en ella, por el Código de Comercio.

ColvateL S.A. E.S.P. tiene por objeto social "A. La prestación y comercialización de bienes y servicios de telecomunicaciones, y cualquier tecnología informática y de comunicaciones (TIC), con cubrimiento local, nacional e internacional, con o sin utilización del espectro radioeléctrico, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias aplicables, comprendiendo entre otros pero sin limitarse a ellos, servicios de conectividad, servicios de valor agregado, telemáticos, teleservicios, servicios portadores, servicios de telefonía pública básica conmutada y telefonía de larga distancia nacional e internacional. B. Servicios de entretenimiento y contenido, servicios móviles e inalámbricos en general. C. Outsourcing e integración de servicios a terceros en las áreas de gestión técnica, administrativa, financiera, comercial y operativa y en general, aquellas relacionadas con soluciones tecnológicas. D. Prestación de servicios de tercerización BPO (Business Process Outsourcing), ITO (Information Technology Outsourcing) y KPO (Knowledge Process Outsourcing). E. La explotación profesional industrial y comercial de diseño, configuración, planeación, construcción, suministro, instalación, mantenimiento, operación, soporte, gestión e interventoría de redes de telecomunicaciones, entre ellas, redes móviles, satelitales e inalámbricas, de fibra óptica y cobre, y otras como redes de semaforización, de señalización vial, física y electrónica, de telemetría, eléctricas, para sistemas de seguridad, videovigilancia y alarmas. F. La construcción de obras civiles requeridas para los diferentes tipos de redes y soluciones tecnológicas o telemáticas. G. Suministro, alistamiento, montaje y mantenimiento de antenas, equipos repetidores y torres en general. H. Compra, importación, exportación, distribución, suministro, arrendamiento y venta de equipos de cómputo, de comunicaciones, equipos de oficina, audiovisuales, hardware en general y mobiliario necesario para la prestación de servicios de integración. I. suministro, implementación y mantenimiento de soluciones de seguridad informática, de sistemas de información, software y licencias de uso de cualquier clase de productos, bienes o servicios asociados a la tecnología informática y de comunicaciones. J. Implementación de centro de cómputo y datacenter, de call y contact center y prestación de otros servicios ofimáticos. K. Análisis, desarrollo, prestación y administración de aplicaciones de procesamiento electrónico, almacenamiento, captura, microfilmación y mantenimiento de datos e información. L. Servicios de administración de documentación, alistamiento, organización, reconstrucción, desinfección, digitación, digitalización, microfilmación, custodia, transporte, captura de imágenes, copiado e impresión masiva de documentos. M. Prestación de servicios logísticos, administración logística, almacenamiento y custodia de mercancía, control de inventarios, transporte y distribución física para empresas del sector de las TIC. N. Desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas para facturación, recaudo electrónico, administración, procesamiento y control de recaudos, tasas, impuestos y contribuciones y en general, para todo tipo de rentas. O. Prestación de servicios digitales, tecnológicos y afines bajo cualquier modalidad. P. Prestación de servicios de gerencia de proyectos,



Certificado N° SC8866-1



asistencia técnica, capacitación, asesoría y consultoría en informática y telecomunicaciones. Q. Formación, entrenamiento y capacitación en TIC. Igualmente en desarrollo de su objeto social, la sociedad podrá: A. Comprar, vender, alquilar o tomar en concesión, los bienes muebles e inmuebles necesarios para el desarrollo normal del objeto social. B. Comprar, vender, importar, exportar, adquirir u obtener a cualquier título y utilizar toda clase de bienes y servicios relacionados con su objeto social. C. Celebrar contratos de compra, venta, permuta, arrendamiento, concesión, usufructo y anticresis sobre inmuebles. D. Constituir y aceptar prendas o hipotecas; tomar o dar dinero en mutuo, con interés o sin él, respecto de las operaciones relacionadas con su objeto social, y dar en garantía sus bienes muebles o inmuebles. E. Girar, adquirir, cobrar, aceptar, protestar, cancelar o pagar letras de cambio, cheques, pagarés o cualquier otro título valor. F. Celebrar contratos de sociedad con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, ya sea mediante la constitución de otras empresas o la adquisición de acciones, o cuotas sociales. G. Celebrar toda clase de negocios, actos o contratos conducentes a la realización de los fines sociales o que complementen su objeto principal. H. Participar en toda clase de procesos de selección de contratistas, incluyendo licitaciones, invitaciones y concursos públicos o privados, en el país o en el exterior y hacer las ofertas correspondientes. I. Adquirir, registrar, usar, tomar en concesión y enajenar patentes, invenciones, procedimientos, marcas y nombres industriales y/o comerciales relativos al establecimiento de comercio o a la sociedad. De igual forma podrá adquirir u otorgar concesiones para su explotación, y celebrar toda clase de negocios sobre los mismos. El desarrollo del objeto social de la compañía y la realización de todos los aspectos complementarios o accesorios se regirán por el derecho privado. La sociedad no deberá constituirse en garante de obligaciones en las cuales no tuviere intereses, siendo de cargo de la Junta Directiva calificar si la sociedad tiene dicho interés o no lo tiene.”

ColvateL agradece el interés de todas las empresas participantes en la presente convocatoria, y a la vez los invita a que consulten detenidamente los términos que a continuación se describen y si existieren dudas, inquietudes, aclaraciones o correcciones a la presente solicitud privada de ofertas, las hagan saber en la debida oportunidad, lo cual, sin duda alguna, redundará en la determinación de un escenario claro y transparente para todos los oferentes.



Certificado N° SC8866-1



## Capítulo 1 Consideraciones Generales

### 1.1. Necesidad Y objeto de la solicitud privada de ofertas

#### 1.1.1 Necesidad de la contratación:

1. COLVATEL es una empresa de servicios públicos de carácter mixto, del orden Distrital, cuya organización y funcionamiento se rige por sus Estatutos, la Ley 1341 de 2009 y en lo no dispuesto en esta Ley, por el Código de Comercio. El proceso de contratación se encuentra sometido al Derecho Privado, de conformidad con lo previsto en el artículo 55 de la Ley 1341 de 2009:

*'Artículo 55: Régimen jurídico de los proveedores de redes y servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Los actos y los contratos, incluidos los relativos a su régimen laboral y las operaciones de crédito de los proveedores de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cualquiera que sea su naturaleza, sin importar la composición de su capital, se regirán por las normas del derecho privado.'*

2. ColvateL S.A. E.S.P. hace parte de las empresas seleccionadas por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, en la licitación pública No. CCENEG-023-01-2020 – Acuerdo Marco de Precios, como proveedor para el suministro de Mesa de Servicios nivel 1", lo cual se formalizó por Resolución No. 122 de 2020 del 31 de julio de 2020 por la cual se adjudicó el citado proceso de licitación.

3. El 27 de abril de 2022 se recibió por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, la orden de compra número 88897 del 27 de abril de 2022, al evento No. 128400 de la Secretaría Distrital de Hacienda, cuyo objeto es contratar el servicio de mesa de ayuda para prestar el soporte técnico, mantenimiento integral de los activos informáticos y soporte a la infraestructura tecnológica de la Secretaría Distrital de Hacienda conforme a las especificaciones y características técnicas definidas en el Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente.

4. En cumplimiento de los servicios de Mesa de ayuda solicitados por la Secretaría Distrital de Hacienda, según lo descrito en el respectivo anexo técnico de la orden de compra número 88897, es necesario contratar los servicios profesionales específicos para la prestación del servicio de 14 agentes de mesa de servicios nivel 1

#### 1.1.2 Objeto

La Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos S.A. E.S.P. ColvateL S.A. E.S.P. en adelante "ColvateL" está interesada en recibir ofertas para la prestación de servicios de 14 Agentes de mesa de servicios nivel 1, en adelante "perfil", para ejecutar el proyecto en la orden de compra número 88897 de la Secretaría Distrital de Hacienda en adelante "Cliente", en virtud del



Certificado N° SC8866-1



Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente para la prestación de Mesa de Servicio N° CCE-183-AMP-2020. Los servicios profesionales deberán prestarse con base en los conocimientos, idoneidad y experiencia, a través de sus propios medios, de manera independiente y sin subordinación alguna.

## 1.2 Recomendaciones generales

Se recomienda a las personas interesadas en participar en la presente solicitud privada de ofertas, atender las siguientes recomendaciones, teniendo en cuenta que para la contratación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, la "oferta" se entiende presentada con la hoja de vida y los demás anexos solicitados en la presente solicitud privada de oferta.

- a) No podrán presentar ofertas, ni celebrar contratos con ColvateL, las personas que se hallen incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad señaladas en la Constitución Política, la ley, los estatutos, y especialmente, pero sin limitarse, a las contempladas en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Decreto 128 de 1976, la Ley 1474 de 2011, la Ley 734 de 2002, Ley 1952 de 2019, Ley 2195 de 2022 y las demás que las modifiquen, reglamenten y adicionen.
- b) Examinar rigurosamente el contenido de la presente solicitud privada de ofertas y de los documentos que hacen parte de la misma, con el fin de que su oferta se ajuste a la totalidad de los requerimientos, teniendo en cuenta que las reglas contenidas en ella son de obligatorio cumplimiento y formarán parte integral del contrato que se suscriba.
- c) Adelantar oportunamente los trámites tendientes a la obtención de los documentos que deben allegar y verificar que contenga la información completa que acredita el cumplimiento de los requisitos exigidos en la Ley y en esta solicitud privada de ofertas, según corresponda.
- d) Examinar que las fechas de expedición de los documentos que aportará se encuentren dentro de los plazos fijados en esta Solicitud privada de ofertas.
- e) Suministrar toda la información requerida en la presente Solicitud privada de ofertas.
- f) Analizar en su integridad y detenidamente el contenido de la presente Solicitud privada de ofertas, a fin de determinar si existen aspectos que requieran aclaración, precisión o complementación, las cuales deberán solicitarse por escrito al correo electrónico [procesosdeinvitacion@colvateL.com](mailto:procesosdeinvitacion@colvateL.com)
- g) Allegar su hoja de vida con los anexos correspondientes, comunicados formales, aclaraciones y todo lo referente al desarrollo del presente proceso de selección en idioma español.
- h) Cumplir el cronograma establecido en la presente Solicitud privada de ofertas.
- i) Suscribir los anexos de la presente Solicitud privada de ofertas. Dichos anexos deberán ser diligenciados por el oferente incorporando los datos solicitados.
- j) Si hubiese enmendaduras, únicamente serán consideradas si vienen expresamente refrendadas.
- k) Remitir las ofertas de forma digital o escaneada al correo electrónico indicado en la presente solicitud privada de ofertas, en todo caso las ofertas deberán contar con un índice y estar debidamente foliada en numeración consecutiva. Se debe garantizar que los documentos aportados sean legibles.



Certificado N° SC8866-1



- l) La formalización de la relación contractual derivada de la presente solicitud privada de oferta, se realizará a través de orden de compra de bienes y/o servicios, oferta mercantil aceptada o una minuta de contrato, según la forma que se indique en el capítulo de "la formalización de la relación contractual" de la presente Solicitud privada de ofertas. Por lo tanto, cuando se haga referencia a "contrato", se entenderá el medio utilizado para la formalización de la relación contractual.

### 1.3 Condiciones para participar

Podrán participar en esta Solicitud privada de ofertas las personas naturales, con la capacidad y la idoneidad requerida en la presente solicitud privada de ofertas. Los oferentes deberán acreditar las condiciones académicas y de experiencia que sean exigidas en la presente solicitud privada.

### 1.4 Invalidez de informaciones previas a esta Solicitud privada de ofertas

La información contenida en este documento sustituye totalmente aquella que pudiere haberse suministrado con anterioridad a esta Solicitud privada de ofertas.

### 1.5 Régimen jurídico aplicable

En consideración a la naturaleza jurídica de ColvateL, como sociedad de servicios públicos mixta del orden Distrital, con participación estatal inferior al 90%, sus actos y contratos se someten al derecho privado de conformidad con lo previsto en el artículo 55 de la Ley 1341 de 2009. No obstante, observa los principios de la contratación pública, función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

*Ley 1341 de 2009: "Artículo 55. Régimen jurídico de los proveedores de redes y servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Los actos y los contratos, incluidos los relativos a su régimen laboral y las operaciones de crédito de los proveedores de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cualquiera que sea su naturaleza, sin importar la composición de su capital, se regirán por las normas del derecho privado."*

*Ley 1150 de 2007: "Artículo 13. Principios generales de la actividad contractual para entidades no sometidas al estatuto general de contratación de la administración pública. Las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán en desarrollo de su actividad contractual, acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente según sea el caso y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal."*



Certificado N° SC8866-1



## 1.8. Cronograma del proceso

El cronograma de la solicitud privada de ofertas es el siguiente:

ETAPA	FECHA, HORA Y MEDIO
Publicación de la Solicitud privada de Ofertas (Hoja de vida y demás anexos solicitados en la presente solicitud privada de ofertas) en la página web de ColvateL: <a href="http://www.colvateL.com">www.colvateL.com</a> en el siguiente link <a href="https://www.colvateL.com/corporativo/contratacion/invitaciones-abiertas/">https://www.colvateL.com/corporativo/contratacion/invitaciones-abiertas/</a>	2 de mayo de 2022
Fecha y hora límite para presentación de ofertas y anexos (Hoja de vida y demás anexos solicitados en la presente solicitud privada de ofertas)	Del 2 al 4 de mayo de 2022 hasta las 4:00 p. m. al correo electrónico. <a href="mailto:procesosdeinvitacion@colvateL.com">procesosdeinvitacion@colvateL.com</a>
Plazo de evaluación de ofertas (Hoja de vida y demás anexos solicitados en la presente solicitud privada de ofertas) por parte de ColvateL.	5 de mayo 2022 5:00 pm
Plazo de los oferentes para entregar las solicitudes de aclaración o subsanación	6 de mayo de 2022 hasta las 5:00 p. m. al correo electrónico <a href="mailto:procesosdeinvitacion@colvateL.com">procesosdeinvitacion@colvateL.com</a>
Resultados del proceso de selección	9 de mayo de 2022 a través de la página web en el siguiente link:

ColvateL podrá modificar cualquiera de las fechas arriba señaladas, y todas aquellas fechas posteriores a la que sufra la modificación se reajustarán automáticamente en igual número de días hábiles y de tal hecho serán oportunamente informados todos los oferentes mediante adenda publicada a través de la página web en el siguiente link: <https://www.colvateL.com/corporativo/contratacion/invitaciones-abiertas/>

## 1.9 Plazo y medio digital para la presentación de las ofertas

a) Las hojas de vida se recibirán únicamente en formato PDF, las cuales deberán remitirse al (los) correo (s) electrónico (s) indicado (s) en el cronograma, dentro del plazo máximo, el día y la hora indicada en dicho cronograma. Aquella presentadas con posterioridad a la fecha y hora establecida en el cronograma no serán evaluadas por ColvateL, teniéndose por no presentadas, por lo tanto, será responsabilidad del oferente tomar las previsiones para hacer llegar su oferta en el plazo indicado.

## 1.10 Plazo para seleccionar al contratista

Desde el momento del cierre establecido en el cronograma y hasta el día anterior a la notificación de los resultados, ColvateL realizará las evaluaciones de las hojas de vida, y en desarrollo de las mismas podrá solicitar el envío de documentación faltante, así como las aclaraciones y explicaciones



Certificado N° SC8866-1



que estime pertinentes.

### 1.11 Formalización de la relación contractual

Una vez se publiquen los resultados del proceso de selección a través de la página *web* en el siguiente link <https://www.colvate.com/corporativo/contratacion/invitaciones-abiertas/>, se adelantarán los trámites para la formalización de la relación contractual mediante contrato de prestación de servicios que se suscriba con cada uno de los perfiles (14 agentes de mesa de servicios nivel 1).

### 1.12 Presupuesto y forma de pago

El presupuesto para la contratación de los 14 agentes de mesa de servicios nivel 1, es la suma de DOSCIENTOS VEINTISIETE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS (\$227.699.248), no aplica IVA, en la forma como se discrimina en el siguiente cuadro. En todo caso en cada uno de los contratos que se suscriban con cada perfil se consignará el valor del contrato:

Perfil	Cantidad	Valor mes*	No. de meses	Total*
Agente de mesa de servicios nivel 1	14	\$2.033.029	8	\$ 227.699.248
<b>TOTAL</b>				<b>\$227.699.248</b>

\*Los valores no aplica IVA

El pago se realizará en mensualidades vencidas para cada uno de los perfiles, en la suma indicada en el anterior cuadro o el equivalente al porcentaje respectivo por fracción de mes, de conformidad con lo estipulado en los contratos que se celebren con cada uno de los perfiles. El pago se realizará previo cumplimiento de las actividades y la aprobación del informe de ejecución mensual por parte del supervisor del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA, deberá radicar junto con la cuenta de cobro o factura, i) el informe de las actividades ejecutada durante el mes respectivo con el recibido a satisfacción por parte del supervisor del contrato de COLVATEL, ii) copia de los documentos que soporten el cumplimiento de las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales (caja de compensación familiar, SENA e ICBF).

PARÁGRAFO SEGUNDO: COLVATEL pagará dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la radicación de la cuenta de cobro o factura, previa verificación y aprobación del servicio efectivamente prestado por parte del supervisor del contrato de COLVATEL.

PARÁGRAFO TERCERO: El valor del contrato incluye todos los costos y gastos directos e indirectos a que haya lugar para la total ejecución del contrato y que tengan relación directa con el objeto del contrato.



Certificado N° SC8866-1



### 1.13 Plazo de ejecución y vigencia del contrato

En los contratos que se suscriba con cada uno de los perfiles, se dejará la indicación que la duración será de hasta ocho (8) meses contados a partir de la fecha de aprobación de las pólizas, o hasta el 02 de enero de 2023, lo que primero ocurra. En el evento que la orden de compra número 88897 se prorrogue, la duración de los contratos suscritos con los perfiles, se podrán prorrogar por el mismo término para lo cual se deberá suscribir el correspondiente otrosí.

### 1.14. Garantías

Los oferentes seleccionados deberán constituir a su costo, una póliza de seguros a favor de particulares con su constancia de pago, expedida por una compañía de seguros debidamente constituida y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, a más tardar al día siguiente a la suscripción del contrato, que cubra los siguientes amparos:

Cumplimiento del Contrato: por una suma asegurada igual al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, vigente por el término de duración del mismo y seis (6) meses más.

Esta póliza deberá permanecer vigente durante toda la ejecución del contrato, debiendo ser ampliadas en caso de prórroga, adiciones, suspensiones del contrato, entre otras; además, deberán ser aprobadas por COLVATEL, para lo cual se deberá hacer entrega del original o digital de la póliza, su caratula y recibo o soporte de pago de la prima correspondiente.

Las partes acuerdan en aclarar que: 1) En ningún caso la constitución de las garantías y seguros se entiende como un límite a la responsabilidad civil que se pudiera llegar a generar para EL CONTRATISTA dentro de la ejecución del presente contrato. 2) Los deducibles de la póliza de que trata la presente cláusula deberán ser asumidos por el oferente, así como las pérdidas que se presenten con ocasión de las exclusiones de las condiciones generales y particulares de la póliza.

## Capítulo 2 Requisitos de las ofertas

### 2.1 Forma de presentación de las ofertas (Hojas de vida junto con los anexos requeridos en la presente solicitud privada de ofertas)

1. Las hojas de vida serán remitidas de la siguiente manera: presentadas y enviadas en formato PDF con todos sus anexos, debidamente foliadas al correo electrónico [procesosdeinvitacion@colvate.com](mailto:procesosdeinvitacion@colvate.com).
2. En el asunto del correo para el envío de la documentación se deberá indicar el número y del proceso más título de la solicitud.



Certificado N° SC8866-1



## 2.2 Documentos integrantes de la oferta

### 2.2.1 Formato relación de contratos de prestación de servicios.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 del Decreto 189 de 2020 de la Alcaldía de Bogotá: "Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones", los oferentes deberán allegar diligenciado el formato de relación de contratos de prestación de servicios vigentes con otras entidades del estado, anexo No.4.

### 2.2.2. Revisión en lista especiales.

ColvateL a través del oficial de cumplimiento, adelantará internamente la revisión en listas especiales o vinculantes nacionales e internacionales de la información pública relacionada con el oferente, para lo cual, con la presentación de la oferta, se entiende la autorización del tratamiento de datos personales. En el evento que por parte del oficial de cumplimiento se solicite información respecto de los datos reportados en las bases de datos, esta deberá suministrarse por el oferente dentro del plazo establecido en el cronograma para la subsanación.

### 2.2.3 Impuestos

Los porcentajes de retenciones a título de impuestos se determinarán de conformidad con la normatividad vigente, para lo cual el oferente seleccionado informará el régimen al que pertenece. De todo pago o abono en cuenta, ColvateL hará las retenciones de ley a que haya lugar.

## Capítulo 3 Participación en la solicitud privada de ofertas

### 3.1 Solicitud privada de ofertas

La publicación de la presente solicitud privada de ofertas, sus adendas y demás documentos del proceso de selección se realizará garantizando la convocatoria pública y la pluralidad de oferentes, atendiendo lo señalado por Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, radicación número: 11001-03-06-000-2018-00095-00(2382) del 8 de mayo de 2018 y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 14 del manual de contratación. Para los fines anteriores, la presente solicitud privada se publica en la página web de ColvateL, en el siguiente link <https://www.colvateL.com/corporativo/contratacion/invitaciones-abiertas/>.

### 3.2 Prórroga del cierre del término para recibir ofertas

En aquellos eventos en que ColvateL lo considere necesario, se reservará el derecho de prorrogar el término para recibir ofertas, hasta por un período de treinta (30) días calendario. Si fuese necesario aplicar esta facultad, se realizará la prórroga a través de adenda.



Certificado N° SC8866-1



### 3.3 Rechazo de ofertas

Las ofertas que incurran en cualquiera de las siguientes causales, serán rechazadas:

- a) Cuando el oferente haya entregado extemporáneamente la oferta.
- b) No adjuntar los anexos solicitados, luego de haberse requerido la subsanación de los mismos.
- c) Cuando se evidencie inconsistencia o inexactitud en la información presentada en los documentos que acrediten factores de evaluación, incluso si tales inconsistencias o inexactitudes obran en documentos que exceden los requisitos mínimos exigidos.
- d) Cuando se evidencie inconsistencia o inexactitud en la información presentada que genere mayor puntaje o le permita al oferente cumplir con un requisito mínimo.
- e) Cuando el oferente no aporte o subsane dentro del plazo requerido la información solicitada.
- f) Cuando el oferente se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en la Constitución Política y la Ley. Cuando la inhabilidad sobrevenga en un oferente, se entenderá que renuncia a participar en el proceso de selección y los derechos surgidos del mismo.
- g) Cuando el OFERENTE establezca condiciones o modalidades específicas para la selección.
- h) Cuando se incluyan disposiciones contrarias a la ley colombiana.
- i) Por las causales indicadas en los casos particulares en la presente Solicitud privada de ofertas.

### 3.5 Declaratoria desierta

ColvateL podrá declarar desierto el proceso, en los siguientes casos:

- a) Cuando ninguna de las ofertas cumpla con las exigencias contenidas en la presente solicitud privada de ofertas.
- b) ColvateL se reserva el derecho de suspender, terminar o declarar desierto sin necesidad de justificación alguna este proceso de contratación, en cualquiera de sus etapas, cuando aparezcan circunstancias técnicas, operativas, económicas, jurídicas, de mercado, de fuerza mayor, orden de autoridad competente, acto irresistible de terceros o razones de utilidad, conveniencia corporativa o cualquier otra circunstancia. En este evento, por tratarse de una solicitud privada de ofertas sujeta a las normas del derecho privado, no se generará indemnización alguna frente a los oferentes.

### 3.6 Adendas

Cuando ColvateL encuentre procedente aclarar, complementar o modificar algún aparte de esta Solicitud privada de ofertas, lo efectuará mediante adendas, las cuales se publicarán en la página *web* de ColvateL, [www.colvateL.com](http://www.colvateL.com) y/o en el link <https://www.colvateL.com/corporativo/contratacion/invitaciones-abiertas/> y harán parte integral del presente documento, de tal manera que deben ser tenidas en cuenta por los oferentes para la presentación de su oferta.



Certificado N° SC8866-1



### 3.7 Consulta de la solicitud privada de ofertas

A partir de la fecha de publicación de la solicitud privada de ofertas, a través de la página *web* en el siguiente link <https://www.colvateel.com/corporativo/contratacion/invitaciones-abiertas/> y hasta el día de su cierre, los oferentes tendrán acceso a toda la información considerada necesaria para efectos de preparar su ofertas.

## Capítulo 4 Evaluación de los perfiles (Hojas de vida)

**4.1. Requisitos de los perfiles:** Los perfiles deberán contar con los requisitos señalados en el "Anexo No. 5 técnico", los cuales serán evaluados y calificados de la siguiente manera:

**4.1.1 Perfil de agente de servicios nivel 1.** Este perfil se calificará de la siguiente manera:

<b>Cumplimiento para el perfil de agente de servicios nivel 1</b>	<b>Calificación</b>
Cumplimiento del requisito nivel de educación mínimo exigido	100 puntos
Cumplimiento del requisito de experiencia mínimo exigido	100 puntos
Acreditación de certificaciones técnicas adicionales no exigidas Certificaciones relacionadas con tecnología ejemplo ITIL, o relacionada con herramientas de software de mesa de servicios (Aranda, CA, Proactivanet)	Se otorgará 100 puntos adicionales por cada certificación.
Acreditación por cada año adicional de experiencia relacionada con el objeto exigido.	Se otorgará 100 puntos adicionales por cada año.
Por cada año de estudio de carreras técnicas o tecnológicas en sistemas, eléctrica, electrónica, de telecomunicaciones, telemática, informática o afines.	Se otorgará 100 puntos adicionales por cada año de estudio.

### 4.2. Empate

Una vez realizada la calificación, de darse un empate entre las ofertas presentadas, se resolverá mediante la aplicación de los criterios señalados en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020. En caso que se requiera realizar un sorteo, de conformidad con el numeral 12 del artículo 35 de dicha Ley, dicho sorteo se realizará mediante audiencia pública, que será verificado por la gerencia de control interno de Colvateel.



Certificado N° SC8866-1



## Capítulo 5. Resultados del proceso de selección

### 5.2. Resultados

Los resultados del proceso serán publicados en la página *web* de ColvateL [www.colvateL.com](http://www.colvateL.com) en el link <https://www.colvateL.com/corporativo/contratacion/invitaciones-abiertas/>.

En caso de negativa u omisión del oferente seleccionado a suscribir el contrato en la fecha prevista, o cualquier otra causa o circunstancia por la cual el adjudicatario no esté en condiciones de firmar, conforme a la presente selección privada de ofertas, ColvateL quedará en libertad de celebrar el contrato con el oferente calificado en la segunda posición, y así sucesivamente, o podrá declarar el proceso desierto, sin necesidad de justificación alguna.



Certificado N° SC6866-1



## **ANEXO NO. 1 COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN, ANTISOBORNO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS**

Yo, identificado como aparece al pie de mi firma, en condición de persona natural y/o representante legal de la sociedad allí indicada, manifiesto expresamente mi voluntad de asumir el presente compromiso anticorrupción, antisoborno y protección de los derechos humanos, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Primero: Que es mi interés y/o el de la sociedad que represento apoyar la acción de ColvateL para fortalecer la transparencia en sus procesos de contratación y la responsabilidad de rendir cuentas.

Segundo: Que soy consciente de que el aseguramiento de la transparencia en los procesos contractuales y en general, de las relaciones comerciales que se celebren o se lleguen a celebrar en el futuro, redundará en beneficio de ColvateL y de los participantes, ya que garantiza que la relación comercial y/o contractual se hará en consideración a las mejores condiciones.

Tercero: Que reconozco que las relaciones comerciales y contractuales que se celebren con ColvateL, o las que se llegaren a celebrar en el futuro, se realizarán en un entorno imparcial y competitivo, no sujeto a presiones o abusos y en cumplimiento de los procedimientos establecidos y adoptados al interior de ColvateL.

Cuarto: En mi condición de persona natural y/o la sociedad que represento ha estructurado una oferta seria, con información fidedigna y ajustada a la realidad que asegurará la ejecución del contrato que se llegare a celebrar con ColvateL en condiciones de calidad y oportunidad.

Quinta: En mi condición de persona natural y/o de la sociedad que represento se encuentra interesada en sostener relaciones comerciales y/o contractuales con ColvateL y estimo conveniente la formulación de un pacto explícito en cuanto al acatamiento de las normas jurídicas y éticas que deben regir este tipo de relaciones, por lo tanto suscribo el presente documento unilateral que se regirá por las siguientes cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMERA: COMPROMISOS ASUMIDOS:** Con la suscripción del presente documento asumo los siguientes compromisos:

1. En los procesos de contratación en los que participe, y durante el periodo que dure la relación comercial que suscriba con ColvateL, actuaré con estricto apego a las normas jurídicas y éticas propias de este tipo de procedimientos, y conforme a los principios de buena fe, transparencia y equidad.
2. Me abstendré de realizar u ofrecer, directa o indirectamente pagos de comisiones o dádivas, sobornos u otra forma de halago a empleado alguno de ColvateL o de utilizar medios de presión con ocasión del proceso en el que participo. No permitiré que ninguno de mis empleados o agente comisionista independiente lo haga en mi nombre.
3. Impartiré instrucciones y adoptaré todas las medidas necesarias para que todos mis colaboradores, empleados y agentes, y cualesquiera otros representantes, no incurran en conductas violatorias del presente pacto, exigiéndoles en todo momento el cumplimiento de las Leyes de la República de Colombia, y especialmente de aquellas que rigen los procesos de contratación de ColvateL y la relación contractual o comercial que se derive del mismo, e



Certificado N° SC8866-1



- impondré la obligación de no ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago corrupto a los empleados de ColvateL, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que puedan influir sobre dichos empleados.
4. Cumpliré con rigor las exigencias de ColvateL en los procesos de contratación en los que participe o llegue a participar en el futuro y utilizaré las oportunidades y mecanismos jurídicos que la Ley faculta para evitar cualquier forma de abuso del derecho.
  5. No celebraré acuerdos ni incurriré en actos o conductas que tengan por objeto coludir en los procesos de contratación de ColvateL.
  6. En los procesos de selección, no utilizaré en la etapa de evaluación de las propuestas, argumentos sobre incumplimiento de requisitos diferentes a los establecidos en los términos de referencia, para efectos de buscar la descalificación de mis competidores o modificar el orden de elegibilidad de las propuestas.
  7. Me comprometo a coadyuvar en el cumplimiento de los compromisos a la protección de los derechos humanos, la igualdad de género y la erradicación de trabajo infantil, y en ese sentido me comprometo a 1). No agredir la integridad personal de los colaboradores, empleados o dependientes, mediante la utilización de vocabulario soez o comportamientos irrespetuosos hacia alguno de ellos. 2). Impedir a los colaboradores, empleados o dependientes el desarrollo de alguna de las actividades en razón del género. 3). No emplear personal menor de edad en el desarrollo de las actividades propias de la sociedad que represento.
  8. Me comprometo a cumplir a cabalidad y velar para que sean cumplidas por los colaboradores de la sociedad que represento, las disposiciones contenidas en el código de ética, carta de valores, código de buen gobierno corporativo de ColvateL, programa de transparencia y ética empresarial, manual de contratación y demás manuales que sean vinculantes para la celebración de la relación comercial con ColvateL, así como en la legislación vigente, en los relacionado con las actividades de prevención de la violación de los derechos humanos, gestión anticorrupción y antisoborno y no toleraré actos que vayan en contra de dichas disposiciones, comprometiéndome a denunciarlas ante las autoridades que corresponda.
  9. Declaro que conozco el contenido en los documentos relacionados en el numeral anterior (8), por consulta que de ellos realice en la página web de [www.colvateL.com](http://www.colvateL.com)
  10. Denunciaré con la debida justificación y de manera inmediata ante las autoridades competentes, las directivas de ColvateL, la Veeduría Distrital y los demás órganos de control, cualquier actuación irregular ejecutada por empleados de ColvateL y/o oferentes interesados en participar en los procesos contractuales, entre otros. Para la denuncia utilizaré cualquiera de los mecanismos o medio de comunicación habilitados por ColvateL para la presentación de denuncias.
  11. Declaro que conozco los diferentes canales dispuestos por ColvateL para la interposición de denuncia, tales como a través de la página web, línea ética, correo físico.

**CLÁUSULA SEGUNDA. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO:** En caso de incumplimiento de los compromisos que se adquieren bajo el presente documento, en mi calidad de persona natural y/o la sociedad que represento quedará inhabilitada por cinco (5) años para participar en cualquier proceso de contratación de ColvateL y cualquier relación comercial que se encuentre vigente se dará por terminado automáticamente sin que por ello se cause indemnización alguna en favor del tercero contratista.

**CLAUSULA TERCERA:** Las declaraciones realizadas y los compromisos adquiridos a través del presente documento, harán parte integral del documento a través del cual se formalice y perfeccione cualquier relación contractual o comercial con ColvateL.



Certificado N° SC8866-1



En constancia se firma en Bogotá, el \_\_\_\_\_

Nombre:

C.C.

Sociedad:

NIT:

**Nota:** Este compromiso deberá ser firmado por las personas naturales y jurídicas que pretendan tener cualquier tipo de relación contractual o comercial con ColvateL S.A. E.S.P.



Certificado N° SC8866-1



## ANEXO 2. Autorización de consulta a las centrales de riesgo de la sociedad

<b>Nombre o razón social</b>	
<b>NIT:</b>	
<b>Representante legal:</b>	
<b>Documento de identidad del representante legal</b>	
<b>Lugar y fecha de diligenciamiento</b>	

Yo (Nosotros) \_\_\_\_\_ expresamente autorizo (amos) a ColvateL S.A. ESP para que obtenga de la fuente que considere necesario, la información y referencias del ente jurídico y del representante legal sobre su trayectoria comercial, costumbres de pago, manejo de cuentas comerciales, de ahorro, tarjetas de crédito, seriedad contractual y, en general, el cumplimiento de sus compromisos y obligaciones.

Así mismo, autorizo (amos) a ColvateL S.A. ESP para que en el evento que dicha información no sea verdadera, se incorpore la razón social y NIT de \_\_\_\_\_ y el nombre, apellidos y documento de identificación del representante legal, en los registros de información con referencias negativas que llevan la Asociación Bancaria de Colombia, COVINOC, Datacrédito o cualquiera otra entidad que en el futuro se establezca con este propósito.

\_\_\_\_\_ exonero (amos) de toda responsabilidad por la inclusión de tales datos a ColvateL S.A. ESP como a la entidad que produzca el correspondiente reporte. Igualmente autorizo (amos) en forma permanente a ColvateL S.A. ESP para consultar la información comercial disponible, así como también su comportamiento financiero.

Declaro (amos) que la información suministrada concuerda con la realidad y asumo (asumimos) plena responsabilidad por la veracidad de la misma.

Firma:

Nombre:

Identificación:



Certificado N° SC8866-1



### ANEXO. 3 AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Yo \_\_\_\_\_, identificado con \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_, de manera expresa, libre, informada, previa y voluntaria, acepto y autorizo a ColvateL S.A. E.S.P. para recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir los datos personales que he suministrado, con la finalidad de:

- a. Dar cumplimiento a los contratos celebrados con ColvateL y las obligaciones derivadas de estos.
- b. Conocer y hacer seguimiento de mi idoneidad financiera y mi comportamiento comercial.
- c. Consultar y reportar mi comportamiento en las centrales de información y dar referencias cuando éstas sean solicitadas.
- d. Consultar fuentes de información relacionadas con listas especiales y restrictivas.
- e. Autorizar expresamente a ColvateL para que capture información de datos de carácter sensible, tales como: huellas digitales, fotografías, grabaciones de vídeo y voz o cualquier otro dato biométrico, cuya finalidad será estrictamente la contenida en el (los) contrato(s) suscrito(s) con ColvateL.

Con la suscripción de la presente autorización declaro que conozco y comprendo que:

- a. Mis derechos como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la Ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mi información personal, así como el derecho de revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.
- b. Es de carácter facultativo responder preguntas que versen sobre datos sensibles.<sup>1</sup>
- c. Puedo ejercer mis derechos a través de los canales gratuitos dispuestos por ColvateL de conformidad con su política de tratamiento de datos personales, la cual puede ser consultada en la página web [www.colvateL.com.co](http://www.colvateL.com.co)
- d. Para cualquier inquietud o información adicional relacionada con el tratamiento de datos personales, puedo contactarme al correo [lineaetica@colvateL.com](mailto:lineaetica@colvateL.com)
- e. ColvateL garantiza la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de mis datos y se reserva el derecho de modificar su política de tratamiento de datos personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web.

ColvateL actúa como responsable del tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que, conjunta o separadamente, podrá recolectar, usar y tratar mis datos personales conforme a la **política de tratamiento de datos personales de ColvateL**, disponible en [www.colvateL.com.co](http://www.colvateL.com.co)

Con la suscripción de la presente autorización manifiesto que la información que suministre a ColvateL es exacta, completa y verificable, razón por la que entiendo que la falsedad, omisión o error en la misma, tendrá las implicaciones legales a que haya lugar. Me comprometo a mantener actualizada la información suministrada cada vez que se requiera o por lo menos una vez al año, teniendo en cuenta los procedimientos de actualización dispuestos por ColvateL.

Se firma en Bogotá, el \_\_\_\_\_ de 202\_.

Firma: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Son datos sensibles, aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, por ejemplo, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.



Certificado N° SC886-1



## ANEXO. 4 FORMATO RELACIÓN DE OTROS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS VIGENTES CON OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS

Bogotá D. C.,

Señores  
COLVATEL S.A. E.S.P.  
Ciudad.

Asunto: Declaración juramentada -Relación de contratos de prestación de servicios vigentes con otras entidades estatales.  
Decreto Distrital 189 de 2020<sup>2</sup>

Yo, \_\_\_\_\_, identificado(a) con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_, me permito informar que actualmente **SI** \_\_\_\_\_ **NO** \_\_\_\_\_, me encuentro ejecutando contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión, con otras entidades estatales diferentes a ColvateL S.A. E.S.P.

No.	ENTIDAD PÚBLICA	NÚMERO DE CONTRATO	PLAZO DE EJECUCIÓN	VALOR TOTAL CONTRATO	FECHA DE INICIO EJECUCIÓN (DD/MM/AAAA)	FECHA DE TERMINACIÓN (DD/MM/AAAA)
1						
2						
3						
4						
5						

\_\_\_\_\_  
NOMBRE:  
CÉDULA:  
DIRECCIÓN:  
CORREO ELECTRÓNICO:  
TEL:

<sup>2</sup> Decreto 189 de 2020 de la Alcaldía de Bogotá: "Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones". Artículo 18. "Artículo 17. Información complementaria de los contratistas. Todas las personas naturales y jurídicas que suscriban contrato de prestación de servicios con el Distrito Capital, deberán presentar a la entidad distrital contratante la relación de contratos de prestación de servicios suscritos con otras entidades estatales cualquiera sea su orden."



Certificado N° SC8866-1



## ANEXO 5. TÉCNICO

### 5.1 AGENTE DE MESA DE SERVICIOS NIVEL 1

<b>Código del servicio</b>	IT-MS-01
<b>Nombre del servicio</b>	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de atención al usuario en sitio (Instalaciones del cliente) o remoto (Instalaciones del Proveedor), prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados en servicios de soporte de TI; punto de contacto inicial del usuario con la mesa de servicios de TI, dotado con las herramientas técnicas de hardware y software especializado para el registro de tickets, que permita el acceso remoto de equipos de cómputo, además del puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
<b>Características requeridas</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Modalidad del Agente</b>	Agente general
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	El agente debe estar dotado con: un teléfono o software de atención de llamadas, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación.
<b>Canales de Atención al usuario</b>	De acuerdo a los dispuestos o contratados por el cliente
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Jornada ordinaria, nocturna, dominical o festivos

#### PERFIL GENERAL DEL AGENTE DE MESA DE SERVICIOS NIVEL 1

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Bachiller o estudiantes de carreras técnicas o tecnológicas en Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines.
Experiencia	Experiencia mínima de un (1) año 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.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aptitud de servicio y atención al cliente (Curso mínimo de ocho (8) horas).</li> <li>• Excelente manejo de relaciones interpersonales</li> <li>• Habilidad para negociación</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Organización</li> <li>• Capacidad para seguimiento de instrucciones</li> <li>• Disposición para el trabajo bajo presión</li> <li>• Habilidades de digitación</li> <li>• Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail) (Curso mínimo de 40 horas).</li> <li>• Habilidades de consulta en Internet</li> <li>• Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet</li> </ul>



Certificado N° SC8866-1



Característica	Descripción
Actividades a ejecutar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 del cliente.</li> <li>• Identificar y diagnosticar incidentes.</li> <li>• Atención prioritaria a los usuarios VIP.</li> <li>• Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda en caso de ser necesario un cambio de categorización.</li> <li>• Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario.</li> <li>• Mantener el software del registro de la operación de la mesa de servicios de TI actualizado de acuerdo con la prestación del servicio.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Prestar servicio básico de soporte técnico a los equipos tecnológicos propiedad del cliente (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 el cliente).</li> <li>• Aplicar parches de software técnico a los equipos tecnológicos propiedad del cliente.</li> <li>• Eliminar virus en las estaciones de trabajo.</li> <li>• Instalar el equipo de respaldo reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones.</li> <li>• Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos del coordinador.</li> <li>• Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática.</li> <li>• Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática</li> <li>• Explicar la resolución de los incidentes a los usuarios.</li> <li>• Bajo ningún punto de vista, un agente de soporte 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.</li> <li>• Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte de TI en sitio.</li> <li>• La prestación del servicio incluye prestar el soporte en las diferentes sedes, así como en los eventos externos como: acercamientos tributarios, ferias del ciudadano, vencimiento de impuestos, entre otros. Algunas</li> </ul>



Certificado N° SC8866-1



Característica	Descripción
	<p>actividades mencionadas pueden requerir horarios no contemplados en el servicio, lo cual no generara costos adicionales. Estos eventos se realizan de acuerdo con el cronograma establecido por el cliente. Se tiene un estimado de 3 eventos al mes. Para el caso de las sesiones del Concejo de Bogotá en las cuales participa el Secretario Distrital de Hacienda y que pueden realizarse en horarios no laborales, se deberá realizar el acompañamiento por parte del agente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El contratista deberá realizar un inventario de todos los elementos relacionados en el Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto al inicio del contrato, mantenerlo permanente actualizado durante la fase de operación y entregarlo actualizado en la fase de cierre</li> <li>• La atención telefónica no deberá exceder los 15 minutos.</li> <li>• El 95% de las llamadas recibidas deberán registrarse en la herramienta tecnológica de apoyo a la mesa de servicios de TI o en la matriz de solicitudes informativas.</li> <li>• Cuando se presenten situaciones que impidan dar solución a algún incidente o solicitud de forma rápida se deberá documentar detallada y oportunamente en la herramienta de gestión de apoyo a la mesa de servicios de TI, con el fin de evaluar posteriormente la calificación del indicador</li> <li>• Para la instalación de equipos en los Cades y Supercades se programarán los sábados a partir de las 1:00 p.m., lo anterior con el fin de no afectar la prestación del Servicio al Ciudadano.</li> <li>• El contratista debe prestar el soporte de primer nivel (Instalación configuración y soporte básico) para todas las impresoras al igual que se debe encargar de la distribución de papel y tóner en las impresoras de las sedes del CAD descritas en el Anexo 2 "Detalle alcance del objeto".</li> <li>• De acuerdo con los tickets recurrentes y que mayor impacto generan en la prestación del servicio, el contratista debe postular mensualmente mínimo 3 documentos para publicar en la base de datos de conocimiento.</li> <li>• Notificar a los usuarios sobre el avance en la solución de los casos o problemas tanto colectivos como individuales a través de documentación registrada en la herramienta de gestión.</li> <li>• Documentar continuamente los casos que no se hayan solucionado con la debida documentación que argumente su justificación.</li> <li>• Atender las sugerencias, recomendaciones y mejoras dadas por el supervisor del contrato.</li> <li>• Tabular y analizar las encuestas de satisfacción del servicio que podrán ser consultadas a través de la herramienta de gestión.</li> <li>• El contratista deberá realizar un inventario de todos los elementos relacionados en el Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto al inicio del contrato, mantenerlo permanente actualizado durante la fase de operación y entregarlo actualizado en la fase de cierre.</li> <li>• El contratista debe estar ubicado físicamente en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Hacienda. El contratista deberá garantizar el servicio de mesa de ayuda de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 p.m., con la presencia del número de analistas según lo detallado en el Anexo No. 2 - Detalle del Alcance del Objeto.</li> <li>• El contratista debe realizar mantenimiento correctivo, que es el proceso mediante el cual se realizan las correcciones de las averías o fallas de un equipo de cómputo, cuando éstas se presentan.</li> <li>• El CONTRATISTA se compromete bajo un acuerdo de confidencialidad con la Secretaría Distrital de Hacienda a que la información suministrada no va a ser</li> </ul>



Certificado N° SC8866-1



Característica	Descripción
	<p>divulgada en forma parcial o total a terceros, ni utilizada con propósitos distintos al desarrollo del contrato. El acuerdo de confidencialidad deberá suscribirse y adjuntarse a la firma del acta de inicio del contrato.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El contratista debe atender las solicitudes en el tiempo establecido cumpliendo con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) definidos por el cliente y el Acuerdo Marco de Precios CCE-183-AMP-2020.</li><li>• Se realizará soporte remoto para los mantenimientos correctivos que no impliquen cambios de hardware; Para aquellas situaciones en el que se determine que se debe realizar el cambio del equipo o parte se deberá programar el desplazamiento a la vivienda del funcionario en coordinación con el supervisor del contrato.</li><li>• Demás funciones solicitadas por la el cliente relacionadas con servicios de soporte de TI.</li></ul>



Certificado N° SC8866-1

