

**DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA CONTRATACIÓN**

<b>Dependencia Solicitante:</b>	Dirección de TI
<b>Nombre del Proyecto:</b>	Servicio Mesa de Ayuda
<b>Presupuesto:</b>	Inversión
<b>Número de CDP:</b>	29419 del 29 de abril de 2019
<b>Objeto contractual:</b>	DISPONER EL OUTSOURCING DE UN SISTEMA DE MESA DE AYUDA Y SERVICIOS CONEXOS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES COMO INCIDENCIAS O PROBLEMAS DE LOS SERVICIOS DE TI, DENTRO DE LA JEP.

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD**

El Acto Legislativo 01 del 4 de abril del año 2017, creó la JEP como la encargada de administrar justicia de manera transitoria y autónoma, para conocer en forma preferente y exclusiva las conductas cometidas con anterioridad al primero de diciembre de 2016, por causa, con ocasión o en relación directa o indirecta con el conflicto armado, en especial respecto a conductas consideradas graves infracciones al Derecho Internacional Humanitario o graves violaciones de los Derechos Humanos.

El Acto Legislativo mencionado, en cuanto al funcionamiento de la JEP, establece que “*estará sujeta a un régimen legal propio, con autonomía, administrativa, presupuestal y técnica*” y, adicionalmente, en su artículo 1° transitorio, señaló que la Secretaría Ejecutiva, se encargará de la administración, gestión y ejecución de los recursos de la JEP, así como de dictar y ejecutar los actos administrativos necesarios para el funcionamiento de la Entidad. Facultad reglamentada por el Decreto 2107 de 2017 que dispuso que “*el Secretario Ejecutivo como representante legal y judicial de la JEP, se encargará de la administración, gestión y ejecución de los recursos de la Jurisdicción Especial para la Paz. Para el efecto, tendrá la capacidad de suscribir convenios, contratar, comprometer los recursos y ordenar el gasto a nombre de la JEP en desarrollo de las apropiaciones incorporadas en la respectiva sección*”.

A su vez, el Acuerdo 01 de 2018 (Reglamento de la JEP), establece que la Secretaría Ejecutiva es la encargada de la administración y ejecución de los recursos bajo la orientación de la Presidencia y/o el Órgano de Gobierno, enfocando los mismos para el logro de los objetivos y la ejecución de procesos de adquisición de bienes y servicios, gestión del talento humano, logística, gestión tecnológica, gestión financiera, entre otros.

Por su parte, la Ley 1957 de 2019, “*Estatutaria de la Administración de Justicia en la Jurisdicción Especial para la Paz*”, consagró:

*“ARTÍCULO 110. ÓRGANO DE GOBIERNO DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL DE PAZ. (...) Son funciones del Órgano de Gobierno: (...) 7. Desarrollar y adoptar el procedimiento para la **contratación** y demás aspectos de funcionamiento en los aspectos no previstos por el legislador. (...)*

*ARTÍCULO 111. SECRETARÍA EJECUTIVA DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL DE PAZ. (...) La secretaría Ejecutiva se encargará de la administración y ejecución de los recursos bajo la orientación de la presencia o de la instancia de gobierno de la JEP, estará enfocada en la organización de los mismos para el logro de los objetivos establecidos para la JEP y en ejecución centralizada de procesos de adquisición de bienes y servicios, gestión del talento, humano, logística, gestión tecnológica, gestión financiera, entre otros. (...)*

*“ARTÍCULO 118. RÉGIMEN CONTRACTUAL. La JEP estará sujeta en la celebración de contratos al régimen de derecho privado, acorde con los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y de la Constitución Política, y estará sometida al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal.” (Énfasis añadido).*

La JEP ha identificado la necesidad de contratar el Servicio de Mesa de Ayuda y sus servicios conexos bajo modalidad BPO (Business Process Outsourcing), el suministro e implementación de una herramienta para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información o ITSM (IT Service Management) y una herramienta para la Gestión de Identidades y Accesos (Identity and Governance Administration), de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 1 Especificaciones Técnicas.

Actualmente la JEP cuenta con cuatro técnicos con los que se realiza el soporte a 6591 máquinas (computadores, portátiles, escáneres, videobeams, impresoras, entre otros) y soporte para al menos 1300 usuarios entre funcionarios, contratistas y pasantes, estos técnicos, hacen uso de toda la arquitectura de soluciones y la plataforma tecnológica que provee la Dirección de Tecnología para soportar la operación de la Jurisdicción Especial para la Paz y generan requerimientos de soporte tecnológico que deben ser atendidos en esta Dirección. En este momento no se cuenta con una herramienta que permita la gestión y seguimiento a las solicitudes de soporte que llegan diariamente, por esto no se pueden priorizar o llevar estadísticas de los tiempos de respuesta; razón por la cual, se requiere contar con una mesa de servicio que provea los servicios de soporte tecnológico para todos los usuarios de la JEP, en el uso de las soluciones tecnológicas disponibles actualmente y en el futuro que soportan la operación de Jurisdicción Especial para la Paz, que permita , administrar, gestionar, mantener los recursos informáticos de la plataforma tecnológica existente, en pro de disminuir afectaciones en su operatividad que impidan el adelantamiento de las labores asignadas a funcionarios y colaboradores de la JEP, con la finalidad de garantizar la operatividad organizada y segura del recurso tecnológico de la Entidad. Además, la mesa de ayuda debe asegurar la calidad de los servicios que provee y por esto se requiere la herramienta certificada ITIL.

Los servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo para el total de equipos, incluido el suministro de repuestos, y gestión operativa integral de la infraestructura tecnológica, tienen como eje fundamental la implementación de buenas prácticas. Esto es efectuado en torno a ITIL, que se basa en una herramienta de conocimiento que establece las pautas para incrementar la eficiencia de la entidad, e implementa un conjunto de buenas prácticas (procedimientos, técnicas, métodos o actividades eficientes para proporcionar un determinado resultado), enmarcadas en procesos que permiten organizar de manera productiva los servicios tecnológicos ayudando a desarrollar y mejorar el servicio de la Entidad a largo plazo, de esta forma, será posible implementar procesos internos destinados a lograr la entrega de los niveles de servicio acordados entre la Entidad y el Contratista, realizar el seguimiento de los problemas tecnológicos, resolver incidencias, mantener la alineación de los servicios y reajustar los servicios de TI.

Es pertinente señalar que, para el seguimiento y gestión de estos procesos, se hace necesario una herramienta para la Gestión de Servicios de TI, en la cual se desplieguen los módulos para la prestación del servicio de Mesa de Ayuda y se implementen los procesos requeridos, la cantidad de procesos y módulos están descritos en el Anexo 1 No. Especificaciones Técnicas.

También se requiere de una herramienta que se encargue de la administración de usuarios y sus derechos de acceso dentro de la red. Con esta gestión, la JEP mantendrá el control sobre que usuarios inician sesión y realizan ediciones en los sistemas, aplicaciones, bases de datos, etc., mediante el enfoque basado en roles establecido en la política complementaria de control de acceso de la entidad aprobada el 10 de septiembre de 2019 mediante el Acuerdo AOG No. 045 de 2019 por el Órgano de Gobierno y la aplicabilidad de los siguientes principios: 1. Lo que se requiere conocer, en el cuál, solamente se concede acceso a la información que el usuario necesita para la realización de sus tareas (diferentes tareas/roles significan diferentes cosas que se precisa saber y, en consecuencia, diferentes perfiles de acceso) y 2. Lo que se requiere usar: solamente se concede acceso a las instalaciones de procesamiento de información (equipos de TI, aplicaciones, procedimientos, recintos) que el usuario necesita para la realización de su tarea/trabajo/rol.

Así también, se requiere ejecutar el procedimiento de gestión de usuarios para los servicios y aplicaciones, el cual indica los lineamientos necesarios para su administración por medio de las actividades de creación, modificación, bloqueo e inactivación de cuentas de usuarios de red, usuario de dominio, permisos de administrador o accesos especiales y permisos a terceros que requieran tener acceso a los activos de información de la JEP.

La solución de seguridad enfocada en la administración y gobierno de usuarios y sesión unificada (IGA) para administrar y gobernar las identidades y accesos será para 7 diferentes aplicaciones de la JEP y licenciamiento mínimo para 1300 usuarios, realizando previamente el levantamiento de información respecto a las necesidades de accesos según las funciones de cada área de la organización, lo anterior con el fin de aconsejar, sugerir, recomendar, así como de proponer a la JEP mediante documento escrito la estructuración de la Gestión de Identidad y Acceso.

Para lograr el objetivo del servicio a contratar se debe concientizar a funcionarios y usuarios sobre las oportunidades que se presentan con el uso del nuevo servicio de TI a implementar, mejorando su productividad y calidad de vida (al hacer uso consciente de sistemas de información, dispositivos, herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, construcción de documentos en línea, herramientas para compartir o enviar archivos o acceso a la información) que el proyecto implementará. Por tal motivo esto demanda un plan de gestión del cambio para facilitar el uso y Apropiación de las dos herramientas a adquirir, la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información o ITSM (IT Service Management) y la herramienta de Gestión de Identidades y Accesos (Identity and Governance Administration). Este plan debe incluir y describir las prácticas, procedimientos y recursos que serán utilizados para lograr el objetivo.

Por lo expuesto, se considera pertinente adelantar el presente proceso de selección para la prestación de los servicios, de forma que permita la implementación de niveles de servicio ajustados a las buenas prácticas de ITIL, y que se adecuen a las necesidades y a los recursos tecnológicos de la JEP, garantizando que la ejecución del servicio se adelante por medio de personal técnico y profesional que cuente con la experiencia y los conocimientos idóneos para la prestación integral de soporte y continuando la política de racionalización de costos operativos asociados a la gestión operativa de la tecnología en la entidad, optimizando las herramientas de administración, control y gestión técnica para una mayor eficiencia y grado de automatización de los procesos asociados, mejorando los tiempos de respuesta a los requerimientos, la solución de incidentes y continuando con la economía de escala que ha ido impregnando la ejecución contractual, de forma tal que se permita compartir recursos técnicos y humanos de alto perfil, que garanticen una verdadera generación de valor y transferencia de conocimiento a la entidad.

A continuación, se resaltan las ventajas de la adquisición de la solución completa analizada y planteada por la JEP:

**a. Servicio de Mesa de ayuda:**

La solución a adquirir implementará un modelo de servicio que garantizará la

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia // (+57-1) 4846980 // info@jep.gov.co

estructura para la gestión y atención a las solicitudes de los usuarios que consumen los servicios tecnológicos de la JEP, con sus correspondientes niveles de escalamiento a las líneas de servicio, para lo cual también deberá realizar gestión a las siguientes actividades señaladas:

- Seguimiento a las solicitudes de servicio, escaladas a otras líneas de servicio, nivel especializado de parte del cliente, fabricantes y proveedores de servicios tecnológicos.
- Soporte en Salas de Audiencia: Se establecerá la atención a los requerimientos que surjan para el acompañamiento del personal de soporte en sitio, en apoyo técnico y funcional en el manejo de los equipos audiovisuales y de computo, garantizando el buen desarrollo de las audiencias.
- Soporte en el manejo de la Pagina Web e Intranet de la Entidad.
- Soporte de Segundo Nivel a Especialistas: Atención y solución a los requerimientos de servicio escalados en las especialidades de:
  - Gestión de Identidades: Para permisos, roles y accesos a los aplicativos de la Entidad.
  - Gestión de protección perimetral e incidentes de seguridad: Resguardar mediante políticas de seguridad y componentes tecnológicos la información de la Entidad.
- Gestión de las garantías de los equipos de la JEP, el proyecto contempla un servicio de soporte que cubre:
  - Trámite de las garantías de los equipos que cuentan con ellas.
  - Suministro de repuestos a través del rubro del proyecto “Bolsa de repuestos”, para los equipos que no cuentan con garantía.
- Fuera de los agentes remotos y agentes de sitio que apoyan el soporte de la mesa de ayuda, la solución contratará profesionales especializados que permitirán realizar el monitoreo y la gestión de servicios estratégicos de la JEP:
  - Ingeniero de Gestión de Identidades: mediante políticas establecidas por la Entidad, realizará la administración de usuarios y sus derechos de acceso mínimo a 7 aplicaciones; de forma automatizada y estandarizando las credenciales de los 1300 usuarios de la JEP en dichas aplicaciones y debe estar disponible para nuevas aplicaciones.
  - Ingeniero de Protección perimetral e Ingeniero de Gestión eventos de seguridad informática: velarán que la información sea correcta, completa y resguardada ante posibles pérdidas o vulnerabilidades, donde este siempre a disposición de la Entidad y que sea utilizada sólo por aquellos que tienen autorización para observarla, modificarla y cambiarla.
  - Profesional en Medios Audiovisuales: brindará el apoyo técnico funcional de los equipos de medios audiovisuales que garantizarán el

desarrollo de las audiencias en la JEP

- Ingeniero Web Master: administrará y gestionará los contenidos de diferentes portales web e intranet de la JEP.

**b. Servicio de Seguridad Gestión de Identidad y Acceso:**

La solución a adquirir estructurará la Gestión de Identidades y Acceso en la JEP para las aplicaciones de la JEP que incluirá:

- El levantamiento de información respecto a las necesidades de accesos según las funciones de cada área de la organización, lo anterior con el fin de aconsejar, sugerir, recomendar, así como de proponer a la JEP mediante documento escrito la estructuración de la Gestión de Identidad y Acceso en la entidad.
- La administración de accesos basada en Roles y Perfiles para el otorgamiento de accesos a todas las plataformas tecnológicas.
- Los controles necesarios para lograr una eficiente administración de las identidades, aprovisionamiento de usuarios y el acceso: auditoría, monitoreo y seguimiento de la seguridad.
- Los componentes de la solución estarán integrados en forma nativa tanto para la solución de IGA y Sesión Unificada, con la finalidad de prevenir sobre costos en la administración de la seguridad, además de prevenir brechas de seguridad provenientes de la implantación de soluciones de seguridad aisladas.
- La solución deberá apalancar la certificación de la JEP en la norma ISO 27001 en el dominio de Control de Accesos.

**c. Adquisición de licencias de las herramientas Mesa de Ayuda (Gestión del Servicio de TI -ITSM- IT Service Management) y solución de seguridad enfocada en el Gobierno y Administración de Identidades (IGA) y Accesos Unificados):**

Como estrategia de continuidad del servicio, está la de adquirir las licencias de las herramientas que permitirá:

- Asegurar la permanencia de la herramienta ya configurada en la entidad a perpetuidad, para que una vez que se hayan adoptado en la JEP puedan seguir funcionando aun después que se terminen los contratos de outsourcing, es decir, el proveedor no se llevará las plataformas donde se esté gestionando la mesa de ayuda y la solución de seguridad, adquiridas.
- Evitar reprocesos asociados a la curva de aprendizaje de los profesionales de TI y usuarios finales en las herramientas utilizadas para la mesa de ayuda y la gestión de seguridad, curva que toma entre 8 y 12 meses.
- Gestionar las actualizaciones de las herramientas adquiridas a través de

contratos de soporte y mantenimiento que se cubren con las vigencias futuras aprobadas hasta julio del 2022.

- Asegurar la integración entre la solución de la mesa de ayuda, la de seguridad y los sistemas de la JEP. Integración que se puede ver afectada si se depende de herramientas que los proveedores del servicio de mesa de ayuda provean y que no sean propias de la JEP. Por otra parte, esta integración se asegura con la solicitud que un solo proveedor diseñe e implemente la solución de mesa y de seguridad totalmente integradas.

#### **d. Estrategia de Uso y Apropiación y Gestión del Cambio:**

Al ser la JEP una entidad que no tiene implementado los procesos de ITIL, ni la cultura de atención a través de herramientas, el proyecto incluye un componente de gestión de cambio que permitirá:

- Involucramiento de los grupos de interés que asegurará el cubrimiento y compromiso de los grupos de interés del proyecto.
- Esquemas de incentivos: dentro de los costos del proyecto se incluyó rublos para implementar una estrategia que pueda incluir incentivos que movilice a los grupos de interés a adoptar y usar los nuevos servicios dados por el proyecto.
- Plan de formación: dentro de los entregables de la solución se está solicitando, fuera de la transferencia técnica de la administración de las herramientas a adquirir, un plan de formación al usuario final que facilite el uso del servicio que se implementará.
- Gestión del cambio: el proyecto incluye en su ejecución un plan de gestión del cambio para facilitar el Uso y Apropiación, este plan incluirá: prácticas, procedimientos y recursos que sean necesarios para la buena adopción del servicio.

#### **e. Solución integral (hasta julio del 2022, soportada con vigencias futuras):**

Es importante ofrecer a los usuarios finales de la JEP una solución completa que se pueda diseñar, implementar y madurar de acuerdo con las buenas prácticas dadas por ITIL, este proceso de maduración del servicio solamente puede darse a través de un esquema de contratación que contemple los tiempos requeridos de aprendizaje, diseño e implementación de los procesos de ITIL que toman entre 8 a 12 meses, soportados por vigencias futuras.

Dentro de esta maduración se incluye capacitación de los profesionales de la Dirección de TI en ITIL.

Al adquirir esta solución por un plazo de duración indeterminado, permitirá que adaptadas las herramientas adquiridas a la JEP no se requiera estar cambiando cada vez que se termine el contrato de mesa de ayuda. En futuros contratos, el nuevo proveedor deberá operar las herramientas de la JEP para la Mesa y las de seguridad informática adquiridas y, no se cambiarán los procesos y procedimientos de atención a usuarios previamente configurados. Es importante resaltar que la solución no va a quedar obsoleta, toda vez que continuará con el soporte, mantenimiento y actualizaciones establecidas por el fabricante.

Por último, en este esquema de contratación integral, la mesa de ayuda aportará el equipo humano que se encargará de operar las herramientas de seguridad informática que a su vez estará integrada con la herramienta ITIL que soporta los procesos.

Finalmente, revisadas las condiciones del Acuerdo Marco de servicios BPO en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, se identificó que por este mecanismo no es posible adquirir una solución de conformidad con la necesidad de la JEP, toda vez que es necesario una solución integral que incluya: mesa de ayuda, seguridad informática, gestión de identidades, herramienta de seguimiento a usuarios con privilegios en todos los sistemas de la JEP, que sean compatibles totalmente integradas y profesionales especializados que serán supervisados por los líderes de Seguridad y de Soporte de la JEP.

La presente contratación se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones de la JEP para la vigencia fiscal 2019.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES**

### **2.1 OBJETO:**

**DISPONER EL OUTSOURCING DE UN SISTEMA DE MESA DE AYUDA Y SERVICIOS CONEXOS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES COMO INCIDENCIAS O PROBLEMAS DE LOS SERVICIOS DE TI, DENTRO DE LA JEP.**

### **2.2 ALCANCE:**

El alcance del objeto incluye, entre otros:

- 1. Contratar el servicio de Mesa de ayuda, soporte en sitio que garanticen la gestión,**



análisis, documentación y solución de todos los incidentes y requerimientos tecnológicos para el soporte de primer nivel en: equipos de cómputo ofimáticos, redes LAN y WLAN, comunicaciones unificadas (incluye telefonía IP), aplicaciones misionales, estratégicas, de soporte a los procesos y otras que se adquieran durante la vigencia del contrato solicitados por los funcionarios de la entidad en relación con los servicios de TI, basándose en las buenas prácticas ITIL.

2. Prestar un servicio centralizado de mesa de ayuda, desde un punto único de contacto donde el usuario (Funcionario o Contratista) focalice las solicitudes de servicios que requieran los colaboradores de la (JEP), brindando atención sobre aquellos incidentes y requerimientos solucionables por el personal de soporte remoto, soporte en sitio y especialistas de nivel dos para la atención en gestión de identidades, gestión de seguridad y administración de seguridad perimetral, realizando seguimiento y monitoreo a la efectividad de las soluciones entregadas y a las escaladas a un nivel superior de conocimiento, enmarcados en los acuerdos de niveles de servicios (ANS) establecidos por la Entidad.
3. Adquirir una herramienta para la Gestión de Servicios de TI, en la cual se desplieguen los módulos para la prestación del servicio de Mesa de Ayuda y se implementen los procesos requeridos. La cantidad de procesos y módulos descritos en el Anexo 1. Especificaciones Técnicas.
4. Adquirir una solución integral de seguridad enfocada en la gestión de usuarios internos para operar de manera más efectiva la gestión y gobierno de identidades, así como el "Inicio de Sesión Único"(single sign on). Dicha solución deberá ser operada por el contratista de manera óptima rigiéndose bajo los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos. Dada la importancia de la solución de Seguridad se requiere que todos los componentes, módulos, herramientas, productos, que hagan parte de la solución global se integren y sean de un mismo fabricante.

## 2.3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

Las especificaciones técnicas se incluyen en el Anexo No. 1 – Especificaciones Técnicas.

## 2.4 IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR:

El contrato que surja del presente Proceso de Gestión Contractual corresponde a un **CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS**, regulado por las normas comerciales y civiles pertinentes.

## 2.5 OBLIGACIONES:

### 2.5.1 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

1. Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas para el contrato que resulte del presente Proceso de Gestión Contractual.
2. Participar en las reuniones que sean convocadas por la supervisión, relacionadas con la ejecución del contrato.
3. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la información objeto del contrato que resulte del presente Proceso de Gestión Contractual.
4. Entregar a la JEP, periódicamente y al finalizar el contrato, o cuando el supervisor lo solicite, todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzca en ejecución de sus obligaciones.
5. Entregar a la Dirección Administrativa de la JEP a la finalización del plazo de ejecución, o cuando ésta, o el supervisor del contrato lo solicite, los bienes devolutivos que le hayan sido asignados en custodia.
6. Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión de la JEP, que requieran para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación y, garantizar la seguridad y reserva de la información conocida por éstos u otros medios durante la ejecución del contrato.
7. Colaborar en el suministro de información y elaborar respuestas a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado colombiano o cualquier otra autoridad, en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato y de asuntos relacionados con el mismo.
8. Solicitar autorización previa y escrita de la JEP para utilizar el nombre, emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de la JEP.
9. Cumplir con las normas reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la JEP, según la normatividad vigente.
10. Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales, o parafiscales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes.
11. No contratar menores de edad para el ejercicio del objeto contractual, así como no permitir que se subcontrate a menores de edad para tales efectos, dando aplicación a la Resolución 1677 de 2008 del Ministerio de la Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños.
12. Disponer durante toda la ejecución del contrato, el personal calificado y debidamente capacitado, de conformidad con lo indicado en la oferta y en las *Reglas de la Invitación*, según el caso.
13. Reportar cualquier novedad o anomalía, de manera inmediata al supervisor del contrato.

14. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.
15. Acatar las directrices que durante el desarrollo del contrato le imparta la JEP, a través del supervisor del contrato.
16. Desempeñar las actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato.
17. Llevar a cabo el tratamiento establecido para los riesgos asignados en la matriz correspondiente.
18. Constituir la garantía única, de conformidad con lo establecido en el *Documento Justificativo de la Contratación*, las reglas de la invitación y el contrato, y mantenerla vigente hasta su liquidación.
19. Cumplir con los precios ofertados, condiciones jurídicas, económicas, comerciales y especificaciones técnicas de los bienes y servicios que hacen parte de la oferta.
20. Las demás que se requieran para la buena prestación del objeto contractual y que sean acordadas con la JEP.

#### 2.5.2 OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA:

1. Dar cumplimiento al objeto del presente proceso contractual.
2. Cumplir con los lineamientos y especificaciones contenidas en el “Anexo Técnico No. 1 – Especificaciones Técnicas” que hace parte integral del presente Proceso de Gestión Contractual.
3. Se deberán presentar las hojas de vida dos (2) días posteriores a la firma del contrato con los certificados o soportes que acrediten la formación académica de cada profesional y técnico propuesto como integrante del equipo de trabajo base del oferente.
4. Estructurar y entregar dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio, un plan de trabajo, el cual debe incluir como mínimo el cronograma de actividades (tiempos, recursos), la metodología propuesta bajo procesos ITIL para el desarrollo de las actividades y servicios contratados (que hace, cómo se hace, cómo se mide, buenas prácticas).
5. Disponer y asignar los recursos humanos, tecnológicos y demás que sean necesarios para asegurar el cumplimiento de las obligaciones pactadas.
6. Llevar a cabo los planes de entrenamiento y capacitaciones para el personal técnico y los usuarios finales y planes de comunicación necesarios para el buen desarrollo y desempeño del contrato. Estos planes deberán ser incluidos en el cronograma y coordinados con el supervisor del contrato.

7. Construir e implementar los planes de acción y mejoramiento necesarios, durante el desarrollo y vida útil de la solución correspondiente, que permitan corregir las desviaciones encontradas en el desempeño de la misma. Estos deberán ser colocados en consideración de la Supervisión, así mismo, esta podrá solicitar construcción e implementaciones de planes de acción y mejoramiento.
8. Utilizar los profesionales idóneos, con la debida experiencia de modo que garantice el buen resultado de los servicios que preste de acuerdo con los perfiles determinados en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas, que permitan la óptima ejecución del contrato.
9. Informar los cambios de personal al Supervisor de la JEP en el término de dos (2) días<sup>1</sup> posteriores a su conocimiento, dicho cambio debe ser autorizado por el supervisor del contrato, presentado la hoja de vida con perfil igual o superior a las aprobadas inicialmente y con el debido proceso de transferencia de conocimiento, en un término que no supere tres (3) días a la fecha de retiro efectivo del miembro del equipo. Si la solicitud de cambio la realiza el supervisor mediando razones justificadas este deberá efectuarse en el término de cinco (5) días.
10. Asistir puntualmente a todas las reuniones de seguimiento, entrega de estadísticas, gestión del servicio y las que sean convocadas por el supervisor del contrato y/o la Dirección de TI de la JEP.
11. Proveer a la JEP una solución de Mesa de ayuda.
12. Prestar el servicio centralizado de Mesa de Ayuda bajo procesos ITIL.
13. Realizar la gestión del servicio de mesa de ayuda con los procesos: Solicitudes, Incidentes, Problemas, Catálogo de Servicios, Reportes y Transferencia de conocimiento.
14. Realizar el mantenimiento correctivo a los recursos computacionales a que hubiera lugar previa solicitud y autorización del supervisor.
15. Proveer a la JEP con una solución de Gestión del Servicio de TI (ITSM- IT Service Management).
16. Proveer una herramienta para realizar la Gestión de Servicios de TI.
17. Implementar la herramienta para la realización de Gestión de Servicios de TI.
18. Capacitar a la JEP para la administración de las herramientas de Gestión de Servicios de TI.
19. Proveer a la JEP con una solución de seguridad enfocada en el Gobierno y Administración de Identidades (IGA) y Accesos Unificados.
20. Proveer una herramienta para administrar y controlar las identidades y accesos a diferentes aplicaciones y plataformas de JEP de manera automatizada.
21. Implementar la solución de seguridad enfocada al Gobierno y Administración de Identidades (IGA) y Acceso Unificados.
22. Prestar el servicio de seguridad enfocado en la gestión de usuarios internos.

<sup>1</sup> Los días establecidos en esta obligación se entienden hábiles.  
Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia // (+57-1) 4846980 // info@jep.gov.co

23. Las demás establecidas en el *Documento Justificativo de la Contratación*, el Anexo Técnico, las *Reglas de la Invitación*, la *minuta del contrato* y todas aquellas que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del contrato.

#### **OBLIGACIONES ESPECIFICAS MESA DE AYUDA:**

1. Disponer y mantener en las oficinas del contratista el espacio físico adecuado para albergar a los funcionarios que realizarán la Gestión de Mesa de Ayuda (telefónica y remota).
2. Dotar a sus funcionarios de las facilidades tecnológicas asociadas a la gestión de Servicios a su cargo, compuestas entre otros por: acceso a Internet, herramienta de atención telefónica, distribución de llamadas, computadores, diademas, teléfonos móviles con plan de datos, herramientas y demás recursos idóneos, necesarios para realizar eficientemente su labor.
3. La Mesa de Ayuda deberá confirmar con el usuario la solución efectiva de las solicitudes.
4. La Mesa de Ayuda deberá garantizar el Soporte de Primer Nivel (modalidad Remota) para todos los casos reportados (Atención) y Solución cuando está a su alcance.
5. Aceptar, cumplir y ajustar sus procedimientos operativos a las políticas de seguridad de la información que sean requeridas por la JEP.
6. Garantizar que todas las solicitudes que se deban escalar a un Nivel de Soporte superior tengan la documentación mínima necesaria para poder atenderlos sin pérdida de tiempo. A continuación, se indica la documentación mínima necesaria:
  - i. Descripción del soporte realizado por la Nivel 1 indicando las pruebas solicitadas y resultados obtenidos.
  - ii. Imágenes de errores ocurridos en los aplicativos o en las computadoras.
  - iii. Adjuntar el correo enviado por el usuario.
  - iv. Para aplicativos describir el paso a paso donde se presenta el error.
  - v. Otro que sea de utilidad para la solución oportuna.
7. Realizar el seguimiento al ciclo de vida de todos los casos registrados en la herramienta de Gestión de Servicio, así como el cumplimiento de los ANS de dichos servicios establecidos con los grupos resolutores.
8. Escalamiento y gestión con la JEP y proveedores de las solicitudes que requieran dicho procedimiento, con base en la matriz de escalamiento definida.
9. Garantizar que la atención de las solicitudes realizada por sus funcionarios se haga con base a las mejores prácticas recomendadas en ITIL.
10. La mesa de ayuda debe garantizar que todas las solicitudes, atendidas por los Niveles 1, 2 y 3 sean documentadas, describiendo cómo se le dio solución.

11. Los profesionales requeridos para prestar el Servicio en Mesa de Ayuda deberán cumplir con los requisitos de la tabla equipo de trabajo de acuerdo con lo establecido en Anexo No. 1 especificaciones - Técnicas.

### **OBLIGACIONES ESPECIFICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MESA DE AYUDA:**

1. El proveedor de servicio deberá implementar un modelo de servicio garantizando la estructura para la gestión y atención a las solicitudes de los usuarios que consumen los servicios tecnológicos de la JEP, con sus correspondientes niveles de escalamiento a las líneas de servicio, para lo cual también deberá realizar gestión a las actividades establecidas en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas.
2. Horario de Atención: El servicio prestado por la Mesa de Ayuda atenderá en la franja de horario de acuerdo con lo establecido en el Anexo 1 No. - Especificaciones Técnicas.

### **OBLIGACIONES ESPECIFICAS SOPORTE EN SITIO Y REMOTO:**

1. Atender de manera remota y presencial el servicio de soporte técnico de primer nivel en la infraestructura de equipos ofimáticos basados en los lineamientos de buenas prácticas de ITIL.
2. Registrar TODAS las solicitudes de servicios llámense incidentes o requerimientos en la Herramienta de gestión de mesa de ayuda.
3. Dar soporte de primer nivel de servicio de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas.
4. Documentar los servicios soportados en el nivel 1 y alimentar la base de datos de errores conocidos (KEDB).
5. Establecer comunicación con el soporte de segundo nivel para la resolución de incidentes o requerimientos de servicio.
6. Mantener a los usuarios informados del progreso de la solicitud en caso de que la solución no sea inmediata (establecer protocolos de interacción con usuarios previa aprobación de la JEP).
7. Apoyar permanentemente el diagnóstico de las garantías de fabrica para los equipos de cómputo ofimáticos que se requieran dar escalamiento a un tercero o fabricante.
8. Analizar, investigar, interpretar y solucionar los problemas específicos que se detecten a nivel de plataforma tecnológica en equipos de cómputo ofimáticos, redes, comunicaciones y seguridad informática.
9. Dar cumplimiento a los estándares de gestión de calidad establecidos en la Entidad en la instalación de las herramientas ofimáticas en los equipos de cómputo.

10. Aplicar el conocimiento, mediante el uso y análisis de tendencias para identificar las condiciones y evitar su ocurrencia, alimentando una base del conocimiento.
11. Resolver los problemas en forma integral en la medida en que se ubican las causas raíz de estos.
12. Documentar los procedimientos básicos en la base de datos del conocimiento y realizar difusión de estos documentos. Dicha base de datos es de propiedad de la JEP.
13. Implementar un plan de reducción de incidentes basado en la herramienta de gestión de incidentes orientado a elevar la disponibilidad de los servicios y los usuarios y entregarlo mensualmente.
14. Realizar las pruebas necesarias que aseguren el correcto funcionamiento de los servicios informáticos a través de la lista de chequeo entregada por la Dirección de TI de la JEP, con el fin de asegurar una salida controlada de la prestación del servicio.

## OBLIGACIONES ESPECÍFICAS SOPORTE DE ESPECIALISTAS:

### 1. Gobierno y Administración de Identidades:

- a. Mediante políticas establecidas por la Entidad, se realizará la administración de usuarios y sus derechos de acceso mínimo a 7 aplicaciones; de forma automatizada y estandarizando las credenciales de los 1300 usuarios de la JEP en dichas aplicaciones y debe estar disponible para nuevas aplicaciones.
- b. Las solicitudes de nuevos usuarios y/o cambios serán tomadas desde el portal de la solución, la cual maneja todos los requerimientos, solicitudes, relacionados con los accesos de los usuarios en las aplicaciones mencionadas.

### 2. Otros servicios:

- a. Gestión de protección perimetral e incidentes de seguridad: Velar que la información sea correcta, completa y resguardada ante posibles pérdidas o vulnerabilidades, donde este siempre a disposición de la Entidad y que sea utilizada sólo por aquellos que tienen autorización para observarla, modificarla y cambiarla.
- b. Gestión de Medios Audiovisuales: Garantizar el apoyo técnico funcional de los equipos de medios audiovisuales que garantizarán el desarrollo de las audiencias en la JEP.
- c. Gestión de Portal Web: Administrar y gestionar los contenidos de diferentes portales web e intranet de la JEP.

**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PROFESIONALES REQUERIDOS:**

1. La mesa de ayuda debe estar conformada por seis (6) agentes en sitio, responsables del seguimiento al incidente hasta su solución final, cuatro (4) agentes remotos, responsables de dar apoyo telefónico, gestión de incidentes reportados en la herramienta y escalamientos a soporte de segundo nivel, seis (6) Ingenieros de Sistemas o Electrónico o Telecomunicaciones, para realizar las labores y ubicados de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas.
2. Los profesionales requeridos para prestar el Servicio en Mesa de Ayuda deberán cumplir con los perfiles requeridos de acuerdo con lo establecido en Anexo No. 1 Especificaciones Técnicas.

**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS COORDINADOR MESA DE AYUDA:**

1. Supervisar la operación de la mesa de ayuda durante la ejecución del contrato.
2. Velar y ejecutar los compromisos contractuales dando el cumplimiento a los acuerdos de nivel de servicio (ANS).
3. Realizar encuestas de satisfacción del servicio mediante muestreo de llamadas de los usuarios de la entidad a la mesa de ayuda, para conocer la percepción del servicio en cuanto a la atención y solución de los tickets gestionados.
4. Presentar los informes de gestión que el supervisor de contrato considere entregar para la gestión del contrato de la mesa de ayuda incluyendo el soporte de los especialistas de segundo nivel de servicio.
5. Asistir a las reuniones de seguimiento que se coordinen con la supervisión del contrato.
6. Apoyar activamente a los recursos de soporte en sitio y agentes remotos en la operación de la mesa de ayuda.
7. Velar por el cumplimiento de los acuerdos contractuales, soportados mediante entregables.
8. Tramitar todo movimiento de activos tecnológicos de la JEP en apoyo de la Dirección de TI.
9. Deberá presentar como mínimo los informes de acuerdo con lo establecido en el Anexo 1. Especificaciones Técnicas.

**OBLIGACIONES ESPECIFICAS SOPORTE EN MESA DE AYUDA:**

1. Gestionar y solucionar los tickets que le son asignados de acuerdo con los ANS establecidos, de acuerdo a mejores prácticas de ITIL.
2. Realizar desplazamiento al sitio, documentando la información en el ticket, dando soluciones oportunas de acuerdo con los niveles de servicio establecidos. Para tal



fin cada soporte en sitio deberá contar con las herramientas necesarias para la operación normal entre ellas: teléfono móvil, kit de herramientas la cual debe contener los elementos necesarios para operar en cumplimiento a las labores del servicio.

3. Dar soporte de primer nivel de LAN referente a los centros de cableado.
4. El personal de soporte en sitio deberá tener conocimientos básicos en red LAN y aprovisionar herramientas de trabajo (pinzas de compresión, generador de tonos, etc.).
5. Dar soporte de primer nivel en aplicaciones de la Entidad (Todos los Sistemas de información implementados y en producción). para lo cual se brindará la respectiva capacitación para la atención de los requerimientos de primer nivel en cuanto a aplicaciones y sistemas de información se refiere.
6. El soporte en sitio y soporte remoto debe realizar los cierres de tickets y las demás actividades requeridas por la Entidad.
7. El personal de soporte deberá participar activamente en tareas masivas y en aquellas que se derivan por la gestión de cambios en la Entidad.
8. Los requerimientos tipo IMAC (Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios) están catalogados como cambios estándar dentro de las mejores prácticas de ITIL en la Dirección de Tecnologías de la Información, involucran, como su nombre lo indica, nuevas instalaciones, movimientos, adiciones, cambios y remociones, realizados en sitio como parte de un soporte. Estos soportes se realizan de manera programada y el plan de trabajo es definido en conjunto con la Entidad, siempre y cuando sean superiores a diez (10) en un día. Las Instalaciones y Movimientos tendrán un trato especial y se realizará programación para su ejecución previa aprobación de la JEP.
9. Garantizar que el personal asignado a la mesa de Ayuda brindará solución remota a los casos reportados por los usuarios si es posible la solución remota de estos, de lo contrario se desplazará personal técnico a los puestos de trabajo.
10. TODAS las solicitudes de servicio deben ser registradas en la herramienta de gestión de la mesa de ayuda.
11. Realizar escalamiento a las diferentes líneas de servicio.
12. Seguimiento a los casos escalados en el primer nivel, segundo nivel de soporte y casos escalados a fabricantes o terceros.
13. Mantener la confidencialidad de la información propiedad de la JEP-. Jurisdicción Especial para la Paz. a que tenga acceso en el marco de ejecución del contrato, así mismo cuando termine el contrato deberá entregar al JEP-. Jurisdicción Especial para la Paz. toda la información que este solicite garantizando que la misma es propiedad de la JEP-. Jurisdicción Especial para la Paz. EL CONTRATISTA se compromete a no divulgar la información obtenida de la JEP - Jurisdicción Especial para la Paz, durante la ejecución del contrato a terceras personas.

14. Identificación del Personal del Contratista: TODO el personal del CONTRATISTA deberá portar el carné con foto en un lugar visible que lo identifique como empleado de EL CONTRATISTA y para el personal de soporte remoto y en sitio como mínimo una prenda de identificación puede ser (Chaleco o camisa definido por la Entidad) que contenga el logo o marquilla con el nombre Institucional de la Entidad, en aprobación a la supervisión del contrato, para facilitar la adaptación y reconocimiento por parte de los Colaboradores (funcionarios y contratistas); estas prendas deben estar siempre en buen estado.

#### **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS LINEA BASE DE RECURSOS TECNOLÓGICOS:**

1. El CONTRATISTA deberá brindar el soporte remoto o en sitio de acuerdo con los niveles de servicio establecidos y cuando se requiera se debe prestar el servicio de mantenimiento correctivo con suministro de repuestos, a los recursos tecnológicos descritos en el Anexo 2. Inventario de equipos JEP. Adicionalmente se debe tener en cuenta las futuras adquisiciones de bienes tecnológicos por parte de la entidad.

#### **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS RECURSOS TECNOLOGICOS CON SUMINISTRO DE REPUESTOS:**

1. Realizar mantenimientos correctivos los cuales consisten en atender en sitio los incidentes y/o problemas, realizar un diagnóstico de la causa de la falla e implementar una solución que puede requerir reinstalación de software o reparación o reemplazo parcial o total de alguno de los equipos o periféricos de la plataforma tecnológica, realizar las pruebas que garanticen la continuidad de la operación, documentar el caso y gestionar la suscripción del recibido a satisfacción por parte del usuario.
2. En los casos que las partes de los equipos puedan ser reparadas mediante el cambio de elementos electrónicos, eléctricos, mecánicos o electromecánicos entre otros, se deberá evaluar, definir y aplicar la mejor alternativa a fin de brindar los mejores tiempos de respuesta al usuario, bien sea reparando en sitio o solicitando el traslado a un laboratorio para su reparación en un tiempo no superior a quince (15) días calendario para retiro, reparación y devolución, con previa autorización del funcionario responsable del inventario y de la supervisión del contrato.
3. El procedimiento para realizar el mantenimiento correctivo a los recursos tecnológicos con suministro de repuestos se realizará de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas.

**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS BOLSA DE REPUESTOS:**

1. El Contratista deberá hacer un manejo adecuado de la bolsa de repuestos durante toda la ejecución del contrato, de conformidad con las aprobaciones efectuadas por el supervisor del mismo, garantizando la operación de los equipos tecnológicos de la JEP.

**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS:**

1. El contratista debe ceñirse a los lineamientos establecidos para los Acuerdos de Nivel de Servicio para la mesa de ayuda señalados en el Anexo No. 1. Especificaciones Técnicas.
2. El contratista, teniendo como base los indicadores de servicio descritos en el Anexo No.1. Especificaciones Técnicas, reportará la gestión del factor de calidad y cumplimiento de la operación de la Mesa de Ayuda.
3. La JEP validará el resultado y aplicará la penalización al pago mensual del rubro de mesa de ayuda acorde con la tabla de resarcimientos establecida en el Anexo 1. Especificaciones Técnicas, si no se soporta y justifica a satisfacción las causales de incumplimiento.

**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS SOLUCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI:**

1. El contratista deberá dar estricto cumplimiento a los requisitos técnicos establecidos para la Herramienta ITSM en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas.
2. El contratista deberá dar estricto cumplimiento a los requisitos generales que deben ser soportados por la herramienta ofertada, establecidos en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas.
3. El contratista deberá dar estricto cumplimiento a los procesos ITIL que deben ser soportados por la herramienta ofertada, de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas.
4. El contratista deberá dar estricto cumplimiento a los servicios asociados a la implementación de la herramienta ofertada, los cuales se deberán efectuar de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas.

**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS SOLUCIÓN DE SEGURIDAD ENFOCADA A LA ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO DE USUARIOS Y SESIÓN UNIFICADA (IGA):**

1. El contratista deberá dar estricto cumplimiento a la solución de seguridad establecida en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas.
2. Previamente al proceso de implantación del sistema es necesario realizar el levantamiento de información respecto a las necesidades de accesos según las funciones de cada área de la organización, lo anterior con el fin de aconsejar, sugerir, recomendar, así como de proponer a la JEP mediante documento escrito la estructuración de la Gestión de Identidad y Acceso en la entidad.
3. El contratista deberá dar estricto cumplimiento a las características de la propuesta de la solución establecidas en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas.
4. El contratista deberá dar estricto cumplimiento a la solución de seguridad establecida, así mismo, a la Matriz de especificaciones técnicas IGA establecida en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas.

### 2.5.3 OBLIGACIONES DE LA JEP:

1. Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato.
2. Designar al supervisor del contrato.
3. Certificar y efectuar los pagos causados por el CONTRATISTA.
4. Entregar la información requerida para el cumplimiento de las obligaciones del CONTRATISTA, siempre y cuando no sea obligación del mismo.
5. Dar autorización para el ingreso a las instalaciones de la JEP de los equipos, herramientas, materiales y/o insumos, al igual que al personal del CONTRATISTA que sea reportado de manera adecuada y cumpla con los requerimientos de Seguridad y Control, si hay lugar a ello.
6. Todas las demás que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del contrato.

### 2. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presupuesto del contrato está garantizado con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 29419 de abril 2019, expedido por la Subdirección Financiera y carta de vigencias futuras con radicado No. 2-2019-025320, expedida por la Dirección General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

### 3. AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS

De conformidad con el objeto, la necesidad a contratar y la normatividad aplicable, la presente contratación no requiere de autorizaciones, permisos o licencias previas.

### 4. MÉTODO DE SELECCIÓN

El método de selección a aplicar será mediante *“Invitación Pública (Igual o superior a 450 SMMLV)”*, de conformidad con lo dispuesto en el ACUERDO AOG No. 039 de 2019 *“Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la JEP”*.

### **“2.3. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE CONTRATISTAS**

*Los métodos para seleccionar los contratistas de la JEP serán:*

- *Invitación Pública (Igual o superior a 450 SMMLV)*
- *Invitación Pública (inferior a 450 SMMLV)*
- *Invitación Cerrada (...)*

Igualmente, de conformidad con el Parágrafo 1, del numeral 2.3.2, del Manual de Contratación, a través de la Invitación Pública (Igual o superior a 450 SMMLV).

Teniendo en cuenta el objeto *“Disponer el outsourcing de un sistema de mesa de ayuda y servicios conexos para atender las solicitudes como incidencias o problemas de los servicios de TI, dentro de la JEP.”*, la necesidad de la entidad por adquirir servicios de Mesa de ayuda para implementar un modelo de servicio garantizando la estructura para la gestión y atención a las solicitudes de los usuarios que consumen los servicios tecnológicos de la JEP, con sus correspondientes niveles de escalamiento a las líneas de servicio, con todas las exigencias técnicas que conlleva el despliegue de estos servicios, resulta aplicable el método de Selección *“Invitación Pública (Igual o superior a 450 SMMLV)”*, ya que su valor con vigencias futuras por el periodo presidencial asciende a 6965,12 SMMLV.

## **6. ESTUDIO DE MERCADO**

Para el presente proceso de contratación se realizó un estudio del mercado del servicio, en el mes de septiembre de 2019; se identificaron las siguientes empresas del sector privado: Sinergia de Negocio Consultores (SNG), Grow Data, Adsum Soluciones Tecnológicas (AdsumST), MSL, Redcómputo), a las cuales se remitió invitación a cotizar por medio electrónico oficial, recibiendo tres (3) cotizaciones por parte de las siguientes:

- Sinergia de Negocio Consultores (SNG)
- Grow Data
- Adsum Soluciones Tecnológicas (AdsumST)

Con base en lo anterior, se efectuó el siguiente cuadro comparativo como resumen del estudio de mercado adelantado:

<b>SERVICIO</b>			
<b>Operación y mantenimiento de la Mesa de Ayuda IGA/Sesión Unificada mensual (BPO)</b>			<b>Valor Total incluido IVA</b>
	<b>Valor Mensual</b>	<b>Valor por los 33 meses</b>	
<b>PROVEEDOR 1 - SNG</b>	\$ 73.000.000	\$ 2.409.000.000	\$ 2.866.710.000
<b>PROVEEDOR 2 - GROWDATA</b>	\$ 75.000.000	\$ 2.475.000.000	\$ 2.945.250.000
<b>PROVEEDOR 3 - ADSUM ST</b>	\$ 74.990.000	\$ 2.474.670.000	\$ 2.944.857.300
<b>VALOR PROMEDIO</b>	<b>\$ 74.330.000</b>	<b>\$ 2.452.890.000</b>	<b>\$ 2.918.939.100</b>

<b>LICENCIAMIENTO ITSM</b>					
	<b>Licenciamiento</b>	<b>Instalación y configuración</b>	<b>Transferencia de conocimiento (Valor cotizado es para 1 persona con una duración de 40 horas en capacitación certificada)</b>	<b>Otros (Desagregue y explique)</b>	<b>Valor Total incluido IVA</b>
	<b>Valor sin IVA</b>	<b>Valor sin IVA</b>	<b>Valor sin IVA</b>	<b>Valor sin IVA</b>	
<b>PROVEEDOR 1 - SNG</b>	\$ 390.750.000	\$ 396.250.000	\$ 5.980.000	\$ -	\$ 943.646.200
<b>PROVEEDOR 2 - GROWDATA</b>	\$ 432.890.000	\$ 379.900.000	\$ 8.500.000	\$ -	\$ 977.335.100
<b>PROVEEDOR 3 - ADSUM ST</b>	\$ 405.600.000	\$ 423.780.000	\$ 6.450.900	\$ -	\$ 994.638.771
<b>VALOR PROMEDIO</b>	<b>\$ 409.746.667</b>	<b>\$ 399.976.667</b>	<b>\$ 6.976.967</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 971.873.357</b>

	<b>Licenciamiento</b>	<b>Instalación y configuración</b>	<b>Transferencia de conocimiento (Valor cotizado es para 1 persona con una duración de 40 horas en capacitación certificada)</b>	<b>Valor Total incluido IVA</b>
	<b>Valor sin IVA</b>	<b>Valor sin IVA</b>	<b>Valor sin IVA</b>	

PROVEEDOR 1 - SNG	\$ 797.600.000	\$ 700.400.000	\$ 6.460.000	\$ 1.790.307.400
PROVEEDOR 2 - GROWDATA	\$ 805.780.000	\$ 710.990.000	\$ 10.000.000	\$ 1.816.856.300
PROVEEDOR 3 - ADSUM ST	\$ 809.950.000	\$ 735.000.000	\$ 6.450.900	\$ 1.846.167.071
<b>VALOR PROMEDIO</b>	<b>\$ 804.443.333</b>	<b>\$ 715.463.333</b>	<b>\$ 7.636.967</b>	<b>\$ 1.817.776.924</b>

OTROS SERVICIOS ESQUEMA DE USO Y APROPIACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO (CAPACITACIONES, CAMPAÑAS, ESTRATEGIAS)		
Esquema de Uso y apropiación y Gestión del Cambio (capacitaciones, campañas, estrategias)	Valor Total incluido IVA	
	Valor sin IVA	
PROVEEDOR 1 - SNG	\$ 25.000.000	\$ 29.750.000
PROVEEDOR 2 - GROWDATA	\$ 45.000.000	\$ 53.550.000
PROVEEDOR 3 - ADSUM ST	\$ 29.900.000	\$ 35.581.000
<b>VALOR PROMEDIO</b>	<b>\$ 33.300.000</b>	<b>\$ 39.627.000</b>

	SERVICIO	Licenciamiento ITSM	Licenciamiento IGA/Sesión Unificada	Otros servicios Esquema de Uso y apropiación y Gestión del Cambio (capacitaciones, campañas, estrategias)	VALOR TOTAL CON IVA
	Valor Total con IVA	Valor Total con IVA	Valor Total con IVA	Valor Total con IVA	
PROVEEDOR 1 SNG	\$ 2.866.710.000	\$ 943.646.200	\$ 1.790.307.400	\$ 29.750.000	\$ 5.630.413.600
PROVEEDOR 2 GROWDATA	\$ 2.945.250.000	\$ 977.335.100	\$ 1.816.856.300	\$ 53.550.000	\$ 5.792.991.400
PROVEEDOR 3 ADSUM ST	\$ 2.944.857.300	\$ 994.638.771	\$ 1.846.167.071	\$ 35.581.000	\$ 5.821.244.142
<b>VALOR PROMEDIO</b>	<b>\$ 2.918.939.100</b>	<b>\$ 971.873.357</b>	<b>\$ 1.817.776.924</b>	<b>\$ 39.627.000</b>	<b>\$ 5.748.216.381</b>

El estudio de mercado arroja un valor de CINCO MIL SETECIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS DIECISEIS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y UN PESOS M/CTE (\$ 5.748.216.381) incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar; dicho valor es inferior al presupuesto oficial asignado para la presente contratación la cual asciende a la suma de CINCO MIL SETECIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y DOS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$ 5.767.932.262) incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

Así mismo, es importante indicar que se estableció un porcentaje del presupuesto oficial que asciende a la suma CIENTO OCHO MILLONES CIENTO SESENTA Y OCHO MIL

**QUINIENTOS OCHENTA PESOS (\$108.168.580) M/CTE incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar, el cual está destinado para la bolsa de repuestos.**

## 7. ANÁLISIS DEL SECTOR

En cumplimiento con lo establecido en el Manual de Contratación de la JEP, la Guía para la Elaboración de los Estudios de Sector expedida por Colombia Compra Eficiente y las demás disposiciones que los modifiquen, adicionen, o sustituyan, se adelantó el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación, lo cual se indica a lo largo del presente estudio.

### ECONÓMICO:

El Producto Interno Bruto crece 2,7% en el año 2018 respecto al año 2017; las actividades económicas que más contribuyen a esta dinámica son (ver tabla 2):

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; educación; actividades de atención de la salud humana y servicios sociales crece 4,1% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida crece 3,1% (contribuye 0,6 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 5,0% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

En el cuarto trimestre de 2018, el Producto Interno Bruto, en su serie original, crece 2,8% respecto al mismo periodo de 2017. Las actividades económicas que más contribuyen a esta dinámica son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; educación; actividades de atención de la salud humana y servicios sociales crece 3,9% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida crece 2,9% (contribuye 0,6 puntos porcentuales a la variación anual).
- Construcción crece 4,2% (contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto, en su serie corregida de efecto estacional y calendario, crece 0,6%. Esta variación se explica por la siguiente dinámica:



- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; educación; actividades de atención de la salud humana y servicios sociales crece 1,9%.
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida crece 0,4%.
- Construcción crece 0,9%.

*Comportamiento del PIB por ramas de actividad económica 2018 – tercer trimestre*

Actividad económica	Tasas de crecimiento		
	Serie original		Serie corregida de efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2018 <sup>Pr</sup> - III / 2017 <sup>Pr</sup> - III	2018 <sup>Pr</sup> / 2017 <sup>Pr</sup>	2018 <sup>Pr</sup> - III / 2018 <sup>Pr</sup> - II
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	0,1	2,7	-1,6
Explotación de minas y canteras	1,0	-1,8	3,3
Industrias manufactureras	2,9	1,5	1,1
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado <sup>2</sup>	3,0	2,1	1,4
Construcción	1,8	-2,5	6,5
Comercio al por mayor y al por menor <sup>3</sup>	2,6	3,1	0,7
Información y comunicaciones	3,7	2,7	-0,2
Actividades financieras y de seguros	1,7	3,1	-0,4
Actividades inmobiliarias	2,1	2,2	0,5
Actividades profesionales, científicas y técnicas <sup>4</sup>	3,6	4,8	-2,1
Administración pública, defensa, educación y salud <sup>5</sup>	4,5	5,2	1,2
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios <sup>6</sup>	1,0	2,3	-1,4
<b>Total Valor agregado</b>	2,6	2,4	0,0
<b>Total Impuestos - subvenciones</b>	3,4	3,6	-0,3
<b>PRODUCTO INTERNO BRUTO</b>	<b>2,7</b>	<b>2,5</b>	<b>0,2</b>

Fuente: DANE, DSCN

pr: cifra preliminar.

<sup>1</sup>Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015.

<sup>2</sup>Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental.

<sup>3</sup>Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida.

<sup>4</sup>Actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo.

<sup>5</sup>Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; educación; actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales.

<sup>6</sup>Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio.

**Tabla 2. Valor agregado por actividad económica**

Para el año 2018 el valor agregado de la actividad información y comunicaciones crece 3,1% en su serie original, comparado con el mismo periodo de 2017. En el cuarto trimestre de 2018 el valor agregado de la actividad información y comunicaciones crece en 3,7% en su serie original, comparado con el mismo periodo de 2017. Para la serie corregida de efecto estacional y calendario, el valor agregado crece 2,3% respecto al trimestre inmediatamente anterior ver siguiente tabla:

Actividad económica	Tasas de crecimiento		
	Serie original		Serie corregida de efecto estacional y calendario
	Año corrido	Anual	Trimestral
	2018 <sup>P</sup> / 2017 <sup>P</sup>	2018 <sup>P</sup> - IV / 2017 <sup>P</sup> - IV	2018 <sup>P</sup> - IV / 2018 <sup>P</sup> - III
<b>Información y comunicaciones</b>	3,1	3,7	2,3

Fuente: DANE, Cuentas nacionales  
<sup>S</sup>Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015.  
<sup>P</sup>preliminar  
<sup>P</sup>provisional

Tabla 3. Información y Comunicaciones

**TÉCNICO:**

Para efectos del análisis de las condiciones técnicas del estudio de mercado se establecerá la idoneidad y experiencia suficiente de los proveedores para ejecutar el objeto contractual, los cuales deben cumplir con los requerimientos técnicos y perfiles exigidos para la contratación del Servicio de Mesa de Ayuda o Service Desk y sus servicios conexos bajo modalidad BPO (Business Process Outsourcing), el suministro e implementación de una herramienta para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información o ITSM (IT Service Management) y una herramienta para la Gestión de Identidades y Accesos (Identity and Governance Administration), de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. - 1 Especificaciones Técnicas.

- **Servicio de Mesa de Ayuda o Service Desk:**

La mesa de servicio actúa como un único punto de contacto entre la organización de TI y la empresa para todos los informes de incidentes, solicitudes de servicio, notificaciones de cambios y cualquier otra comunicación necesaria. Las responsabilidades de la mesa de servicio de ITIL giran en torno a la función de la mesa de servicio en la gestión de incidentes y el cumplimiento de solicitudes junto con las comunicaciones.

Las mesas de servicios desempeñan un papel clave para garantizar la disponibilidad de todos los servicios que la organización de TI brinda y respalda. Si bien una mesa de servicio bien implementada puede impulsar la eficiencia en toda la organización, una mal ejecutada realmente puede afectar al negocio. Las organizaciones que se esfuerzan por mejorar y madurar la administración de servicios a menudo comienzan estableciendo un servicio de atención al cliente que adopta los estándares de ITIL.

ITIL no solo ofrece las mejores prácticas para la gestión de incidentes y el cumplimiento de solicitudes, dos de las funciones principales de la mesa de servicio, sino que también describe cómo las organizaciones deben asignar y compartir las responsabilidades de operar la mesa de servicio para garantizar una eficiencia óptima, responsabilidad y un servicio excepcional.

- **Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información o ITSM (IT Service Management):**

Para la empresa moderna, proporcionar a las 'Personas' los Servicios TI adecuados, es de suma importancia. Aquí es donde una organización necesita implementar una herramienta ITSM que se adecue a sus necesidades y permita mejorar la automatización de sus procesos y dotar de un acceso fácil a los proveedores del servicio y a los usuarios finales. La automatización reduce errores, trae consistencia y métricas de servicios basadas en factores críticos de éxito.

Este servicio proporciona los siguientes beneficios para los usuarios y para la organización:

- Provee un número único de contacto donde los usuarios pueden canalizar sus consultas o problemas.
- Se proporciona una administración centralizada de todos los requerimientos y problemas asociados a la plataforma informática.
- Disponibilidad constante de soporte.
- Aumenta la productividad de los usuarios, evitando que soliciten ayuda de sus compañeros de trabajo, generando tiempos improductivos y resolviendo en plazos de minutos un alto porcentaje de los requerimientos.
- Alivia de una problemática muy demandante a las áreas de informática, quienes son las que usualmente asumen este rol, permitiéndoles que se dediquen a su actividad troncal.
- Provee periódicamente información y recomendaciones para tomar acciones de mejoramiento continuo.

- **Gestión de Identidades y Accesos (Identity and Governance Administration):**

Gestionar las identidades de usuario y su acceso a la información esencial durante el ciclo de vida de los servicios implica muchos procesos distintos, incluidos la incorporación o integración, la gestión de contraseñas, el autoservicio, las solicitudes de servicios, la certificación de accesos y la eliminación del aprovisionamiento. En muchas organizaciones, estos procesos se realizan manualmente o solo están parcialmente automatizados. Gracias a la automatización, su organización puede reducir los costes administrativos y disminuir los riesgos para la seguridad provocados por procesos manuales o incoherentes.

Además, y quizás más que en ningún otro dominio de seguridad empresarial, los procesos de control y gestión de identidades requieren una participación activa y significativa por parte de los usuarios finales. Puede resultar complicado fomentar esa

implicación a través de procesos manuales y ad hoc. Al ofrecer procesos automatizados y coherentes, los usuarios disfrutaron de una experiencia mejor, se logra una mayor satisfacción y se potencia la eficiencia de toda la organización. Las soluciones de control y gestión de identidades también ofrecen controles de seguridad adicionales, como autorizaciones de flujos de trabajo, políticas de segregación preventiva de funciones o control y auditorías de accesos basados en roles, todos destinados a incrementar la seguridad y simplificar los procesos de la organización.

Hoy en día, los procesos de gestión de identidades, incluso la solicitud de nuevos accesos, se centran mucho más en el usuario que antes. Los usuarios solicitan acceso cuando lo necesitan y pueden realizar muchas de las funciones que antiguamente solo podía realizar un grupo de TI central. Como los procesos de identidad son accesibles para una variedad cada vez más amplia de usuarios en una empresa, la experiencia de usuario se convierte en un aspecto fundamental para el éxito de cualquier implementación. Las interfaces y las funciones disponibles ya no se pueden orientar únicamente al perfil de usuario de TI. Deben ser simples e intuitivas para el usuario de una empresa y deben proporcionar experiencias consistentes en el dispositivo que ellos elijan sin que eso comprometa las necesidades de TI.

### **REGULATORIO:**

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Julio 6 de 1991. Bogotá D.C.
- ACUERDO AOG No. 039 de 2019 “Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la JEP”. Bogotá D.C. 16 de agosto de 2019.
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Código Civil Colombiano. Comprende las disposiciones legales sustantivas que determinan especialmente los derechos de los particulares, por razón del estado de las personas, de sus bienes, obligaciones, contratos y acciones civiles comerciales.
- Decreto 1008 de 2018 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del titulado 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”

Demás disposiciones legales aplicables.

### **7.1 ANÁLISIS DE LA OFERTA:**

De acuerdo con el mercado se tomó la base de datos del portal de información empresarial, para identificar los proveedores del presente estudio.

Sinergia de Negocio Consultores (SNG)
Grow Data
Adsum Soluciones Tecnológicas (AdsumST)
MSL
Redcómputo
Axity
Sonda
Indra
Colsoft
Selcomp Ingeniería
Carvajal
Grupo Scanda Colombia
Nsit SAS
Omegasoft
Servitel
Servinformacion
Comware

Para el cálculo del presupuesto oficial en el presente proceso se realizó un estudio del mercado, donde se invitó a cotizar a cuatro (5) oferentes y se obtuvieron tres (3) cotizaciones de las siguientes empresas:

- Sinergia de Negocio Consultores (SNG)
- Grow Data
- Adsum Soluciones Tecnológicas (AdsumST)

Una vez analizado el Portal de Información Empresarial-PIE a 31 de diciembre de 2018, para el Sector Económico “Desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas), consultoría informática y actividades relacionadas”, se encuentran 171 sociedades con los siguientes indicadores financieros promedio:

LIQUIDEZ: (Activo corriente/pasivo corriente)	ENDEUDAMIENTO: (Pasivo total/activo total * 100)	RAZÓN COBERTURA DE INTERESES: (Utilidad operacional/Gastos de intereses)	RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO: (Utilidad operacional/ Patrimonio *100)	RENTABILIDAD DEL ACTIVO: (Utilidad operacional/ Activo total *100)
1,3	70%	1,3	20%	6%

**7.2 ANÁLISIS DE DEMANDA:**

A continuación, se describe un listado de procesos de selección ejecutados entidades estatales que tienen características similares con el objeto del presente proceso:

MODALIDAD DE SELECCIÓN	OBJETO	Nº. CONTRATO	ENTIDAD CONTRATANTE	CONTRATISTA	VALOR	PRESUPUESTO CON CARGO A INVERSIÓN O FUNCIONAMIENTO
Selección Abreviada de Menor Cuantía sin Manifestación de Interés	Prestación del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo para el total de equipos según inventario, incluido el suministro de repuestos, renovación de soporte de productos, y gestión operativa integral de la infraestructura tecnológica y mesa de servicios de la Superintendencia de Industria y Comercio conforme a las buenas prácticas de ITIL.	CONTRATO 1064 DE 2019	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)	COMWARE SA	6.363.867.400	Inversion
Licitación Pública	Contratar la Mesa de Servicios (gestión de aplicaciones y soporte informático) para las aplicaciones e infraestructura de TI y el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica, computacional y de telecomunicaciones de la Supersalud de conformidad con el Anexo No. 1 "Especificaciones Técnicas".	CONTRATO 000315 DE 2018	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	UNION TEMPORAL COLSIS LP-24-2018	1.837.448.887	Inversion
Licitación Pública - Servicio BPO	Contratar el servicio de Mesa de Ayuda para el Ministerio TIC a través de los Acuerdo Marco de Precios para así	ORDEN DE COMPRA 39400	FONDO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS	SELCOMP INGENIERÍA S.A.S	2.049.411.267,85	Funcionamiento

MODALIDAD DE SELECCIÓN	OBJETO	No. CONTRATO	ENTIDAD CONTRATANTE	CONTRATISTA	VALOR	PRESUPUESTO CON CARGO A INVERSIÓN O FUNCIONAMIENTO
	contribuir con la actualización de los servicios tecnológicos de información de la entidad.		COMUNICACIONES			

**8. GARANTÍAS**

El adjudicatario deberá constituir dentro de los dos (02) días siguientes a la suscripción del contrato, a favor de la Jurisdicción Especial para la Paz- JEP con Nit 901.140.004-8, la cual debe constituirse en clausulado de **Entidades Públicas con régimen privado de contratación**, la garantía única de cumplimiento, que cubra los siguientes amparos, en las cuantías y vigencias que se establecen a continuación:

- a) **Cumplimiento:** Por una cuantía equivalente al treinta (30%) del valor del contrato y debe extenderse por todo el plazo de ejecución y seis (6) meses más, contados a partir del perfeccionamiento del mismo.
- b) **Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** Por una cuantía equivalente al quince por ciento (15%) del valor del contrato y deberá extenderse por el plazo del mismo y tres (3) años más, contados a partir del perfeccionamiento del contrato.
- c) **Calidad del Servicio:** Por una cuantía equivalente al treinta (30%) del valor del contrato y debe extenderse por todo el plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, contados a partir del perfeccionamiento del mismo.

El valor de las primas y demás gastos que demande la constitución de prórrogas y modificaciones de las garantías contractuales serán por cuenta del contratista favorecido.

El contratista se compromete a reponer las garantías contractuales cuando el valor de las mismas se vea afectado por razón de siniestros; igualmente en el caso que prorrogue la vigencia del contrato, deberá ampliar o prorrogar las citadas garantías contractuales.

**9. SUPERVISIÓN O INTERVENTORÍA**

La JEP realizará la supervisión o interventoría del contrato resultante por intermedio del

Director de TI, o quien haga sus veces, o a quien el Ordenador del Gasto designe, quien será responsable de velar por los intereses de la Entidad en procura de que el contratista cumpla con las obligaciones contractuales.

**10. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO****VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO DEL CONTRATO:**

El valor estimado del contrato que se pretende celebrar es hasta por la suma de **CINCO MIL SETECIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y DOS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$ 5.767.932.262)** incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar, los cuales serán con cargo al certificado de disponibilidad presupuestal No. 29419 de abril 2019, expedido por la Subdirección Financiera y carta de vigencias futuras con radicado No. 2-2019-025320, expedida por la Dirección General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, distribuido de la siguiente manera:

Vigencia 2019 hasta la suma de: **DOS MIL CUATROCIENTOS ONCE MILLONES CIENTO DOCE MIL SETECIENTOS SESENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$ 2.411.112.762)** incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

Vigencias futuras 2020 hasta la suma de: **MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CATORCE MIL PESOS M/CTE (\$1.299.414.000)** incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

Vigencias futuras 2021 hasta la suma de: **MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CATORCE MIL PESOS M/CTE (\$1.299.414.000)** incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

Vigencias futuras 2022 hasta la suma de: **SETECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y UN MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$757.991.500)** incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

Para la aceptación de la oferta se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Se aceptará la oferta de la presente invitación pública por el valor total del presupuesto oficial establecido, es decir por la suma de **CINCO MIL SETECIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y DOS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$ 5.767.932.262)** incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.



2. El proponente deberá presentar la oferta económica por un valor total máximo de **CINCO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$ 5.659.763.682) incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar, que corresponde al valor arrojado por el estudio de mercado<sup>2</sup>.**
3. La diferencia entre el valor del estudio de mercado y la oferta económica presentada por el proponente al cual se le aceptará la oferta, será destinada para la bolsa de repuestos, por lo tanto, dicho valor podrá incrementarse. En todo caso, la distribución de la bolsa será por cada vigencia de acuerdo con los toques presupuestales.

La bolsa de repuestos tiene un presupuesto establecido de CIENTO OCHO MILLONES CIENTO SESENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS OCHENTA PESOS (\$108.168.580) M/CTE incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

El uso de la bolsa de repuestos estará a cargo de la coordinación de la mesa de ayuda con la autorización por parte de la supervisión del contrato o su delegado.

**NOTA 1:** El valor mensual de la operación y mantenimiento de la Mesa de Ayuda, no podrá superar la suma de OCHENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL SETECIENTOS PESOS M/CTE (\$88.452.700) incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

**NOTA 2:** El valor del licenciamiento ITSM<sup>3</sup> no podrá superar la suma de NOVECIENTOS SETENTA Y UN MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$971.873.357) incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

**NOTA 3:** El valor del licenciamiento IGA<sup>4</sup>/ Sesión Unificada no podrá superar la suma de MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS VEINTICUATRO PESOS M/CTE (\$1.817.776.924) incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

---

<sup>2</sup> Inicialmente el estudio de mercado fue previsto en treinta y tres (33) meses, en razón al término estimado de adjudicación este valor fue disminuido correspondiendo a un plazo de ejecución de treinta y dos (32) meses.

<sup>3</sup> Este valor debe incluir licenciamiento, instalación y configuración y transferencia de conocimiento.

<sup>4</sup> Este valor debe incluir licenciamiento, instalación y configuración y transferencia de conocimiento.

**NOTA 4:** El valor de los otros servicios esquema de uso y apropiación y gestión del cambio, no podrá superar la suma de TREINTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS VEINTISIETE MIL PESOS M/CTE (\$39.627.000) incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

**NOTA 5:** El valor no utilizado de la bolsa de repuestos durante cada vigencia fiscal, deberá ser objeto de liberación presupuestal y por tanto, no incrementará la del siguiente año.

**NOTA 6:** Los precios ofertados no podrán tener incremento anual.

## **10.2. FORMA DE PAGO:**

La JEP pagará el valor del presente contrato de acuerdo al siguiente plan de pagos por concepto de los entregables y servicios efectivamente prestados, previa certificación de cumplimiento emitida por el Supervisor del Contrato, la presentación de la factura y la acreditación del pago del sistema de seguridad social integral y parafiscal, de conformidad con el Artículo 23 parágrafo 1 de la Ley 1150 de 2007.

Los pagos fueron planeados de acuerdo con los entregables esperados y la disponibilidad presupuestal de cada vigencia aprobada para este proyecto, como se describe a continuación:

VIGENCIA	ITEM	# PAGOS		VALOR UNITARIO	VALOR PAGO POR VIGENCIA	ENTREGABLE
2019	Licenciamiento	1	78,33%	\$ 1.533.338.800	\$ 1.533.338.800	Licenciamiento
	Instalación y configuración	2	92,25%	\$ 383.768.087	\$ 767.536.174	Instalacion Software
	Transferencia de conocimiento					Documento de diseño
	Mesa de Ayuda	1	3,13%	\$ 88.452.700	\$ 88.452.700	Mes de servicio
	Gestión cambio	1	50,00%	\$ 19.813.500	\$ 19.813.500	Plan de Diseño
<b>TOTAL PAGOS VIGENCIA 2019</b>					<b>\$ 2.409.141.174</b>	

VIGENCIA	ITEM	# PAGOS		VALOR UNITARIO	VALOR PAGO POR VIGENCIA	ENTREGABLE
2020	Licenciamiento	3	7,45%	\$ 48.593.823	\$ 145.781.469	Licenciamiento
	Instalación y configuración	4	7,75%	\$ 16.125.070	\$ 64.500.280	Instalacion Software
	Transferencia de conocimiento					Manuales y Capacitacion
	Mesa de Ayuda	12	37,50%	\$ 88.452.700	\$ 1.061.432.400	Mes de servicio
	Gestión cambio	2	50,00%	\$ 9.906.750	\$ 19.813.499	Desarrollo de las actividades - Plan de Diseño
<b>TOTAL PAGOS VIGENCIA 2020</b>					<b>\$ 1.291.527.648</b>	

VIGENCIA	ITEM	# PAGOS		VALOR UNITARIO	VALOR PAGO POR VIGENCIA	ENTREGABLE
2021	Licenciamiento	5	11,75%	\$ 46.019.050	\$ 230.095.248	Soporte y mantenimiento con fabricante
	Mesa de Ayuda	12	37,50%	\$ 88.452.700	\$ 1.061.432.400	Mes de servicio
<b>TOTAL PAGOS VIGENCIA 2021</b>					<b>\$ 1.291.527.648</b>	

VIGENCIA	ITEM	# PAGOS		VALOR UNITARIO	VALOR PAGO POR VIGENCIA	ENTREGABLE
2022	Licenciamiento	2	2,47%	\$ 24.199.155	\$ 48.398.310	Soporte y mantenimiento con fabricante
	Mesa de Ayuda	7	21,88%	\$ 88.452.700	\$ 619.168.900	Mes de servicio
<b>TOTAL PAGOS VIGENCIA 2022</b>					<b>\$ 667.567.210</b>	

Para la bolsa de repuestos<sup>5</sup>, el pago se realizará por demanda y se tendrá en cuenta la vigencia por año descrita de la siguiente manera:

<sup>5</sup> **NOTA 1:** La diferencia del valor del estudio de mercado y la oferta económica presentada por el proponente al cual se le adjudicará el contrato, será destinada para la bolsa de repuestos; por tal motivo, el valor

VIGENCIA	VALOR CON IVA
2019	\$ 1.971.588
2020	\$ 7.886.352
2021	\$ 7.886.352
2022	\$ 90.424.288

Todo pago está sujeto a cupo PAC.

La JEP cancelará el valor respectivo por intermedio de la Subdirección Financiera.

Los pagos se realizarán previa certificación del supervisor del contrato, de que las actividades contratadas se realizaron a entera satisfacción de la entidad contratante, seguidamente el contratista deberá presentar la respectiva factura o cuenta de cobro con el adjunto del paz y salvo de pago de seguridad social y parafiscales del personal contratado para la ejecución del contrato y de la constancia del recibido del servicio a satisfacción expedida por el supervisor del contrato.

El pago estará sujeto a los recursos que la Dirección General del Tesoro Nacional - Ministerio de Hacienda y Crédito Público - asigne a la JEP.

En el evento en que al finalizar el plazo de ejecución se cuente aún con recursos no ejecutados en el contrato, estos serán objeto de liberación presupuestal a favor de la JEP.

## 11. PLAZO DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de julio de 2022, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

## 12. ANEXOS CORRESPONDIENTES

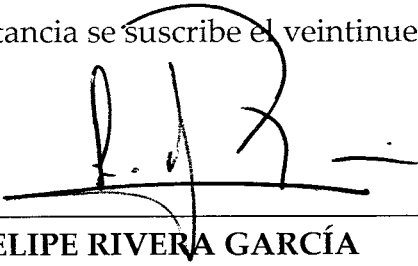
Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas.  
Anexo No. 2 - Inventario de Equipos JEP.

establecido inicialmente para la bolsa de repuestos se incrementará. En todo caso, la distribución de la bolsa será por cada vigencia de acuerdo con los topes presupuestales.

**NOTA 2:** El valor no utilizado de la bolsa de repuestos durante cada vigencia fiscal, deberá ser objeto de liberación presupuestal y por tanto, no incrementará la del siguiente año.

Anexo No. 3 – Matriz de Riesgos.  
Cotizaciones de proponentes.

En constancia se suscribe el veintinueve (29) día del mes de octubre de 2019.



---

**LUIS FELIPE RIVERA GARCÍA**  
Director de Tecnologías de la Información  
Secretaría Ejecutiva  
Jurisdicción Especial para la Paz

Proyectó: Lady Johanna Ruiz G – Contratista – Dirección de TI <sup>LT</sup>  
Revisó: Alicia Arenas – Profesional de Gestión II – Dirección de TI <sup>MA</sup>  
Aprobó: Luis Felipe Rivera García - Director de Tecnologías de la Información

