

SOLICITUD DE COTIZACIÓN DE: Servicio de soporte tecnico en sitio - Mesa de ayuda, a nivel software y hardware de todos los componentes tecnológicos, para las áreas misionales de los Patrimonios administrados.

ANTECEDENTES

FIDUCOLDEX, es una sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta del orden nacional, constituida mediante Escritura Pública número 1497 de octubre 31 de 1992, otorgada en la Notaría Cuarta de Cartagena (Bolívar), autorizada para funcionar mediante la Resolución número 4.535 de noviembre 3 de 1.992 expedida por la hoy Superintendencia Financiera de Colombia.

La obligación de garantizar la publicidad de todos los procedimientos y actos asociados a los procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP, a través del Portal Único de Contratación dispuesto en el artículo 8º del Decreto 2474 de 2008, solamente está relacionada con las entidades sujetas a las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, por lo cual FIDUCOLDEX, no está sujeta a aquella disposición.

Por lo anterior, de conformidad con lo establecido en el manual de contratación de FIDUCOLDEX, se convoca a presentar cotización a las personas naturales y/o jurídicas para: **Servicio de soporte tecnico en sitio - Mesa de ayuda, a nivel software y hardware de todos los componentes tecnológicos, para las áreas misionales de Negocios INNpuls Colombia y Colombia Productiva, los cuales se encuentran bajo la administración y vocería de Fiducoldex S.A**

Esta solicitud modifica la publicación realizada el 19 de mayo

➤ **Presentación de la Cotización**

Para presentar su cotización agradecemos tener en cuenta lo siguiente:

- La empresa debe contar con al menos dos contratos vigentes de mesa de ayuda, cada mesa de ayuda debe atender mínimo 80 personas usuarias.
- Debe garantizar la Gestión eficiente de los reportes de incidencias, evaluación de los ANS y los planes de trabajo asociados a sus funciones, para lo cual su principal responsabilidad es atender las necesidades de soporte técnico de los funcionarios de los negocios.

1. Especificaciones técnicas:

- a) Asignar de manera presencial, en las instalaciones de **FIDUCOLDEX, o donde se estime conveniente** dos (2) técnicos de soporte en un horario de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y disponibilidad en horario no hábil cuando sea necesario

Debe garantizar la Gestión eficiente de los reportes de incidencias, evaluación de los ANS y los planes de trabajo asociados a sus funciones, para lo cual su principal responsabilidad es atender las necesidades de soporte técnico de los funcionarios de los negocios

b) Perfiles de los Técnicos:

- Mínimo Técnico profesional en sistemas o en mantenimiento de equipos de cómputo o afines.
- Conocimientos en Office 365 (OneDrive-SharePoint), para realizar diagnósticos relacionados con incidentes en la plataforma.
- Conocimientos de sistemas operativos Windows, Linux, Mac.
- Conocimientos básicos de Directorio Activo (Active Directory)
- Conocimientos en software de gestión de incidentes y requerimientos de IT
- Conocimiento en redes
- Conocimiento intermedio ofimática (Excel).
- Experiencia laboral mínima: Dos (2) años en cargos relacionados con mesas de ayuda y soporte técnico, en empresas con mínimo cien (100) usuarios

c) El personal de soporte que sean asignados al proyecto estará a cargo de los inventarios de elementos tecnológicos de la entidad, deberá actualizar el inventario y serán los responsables de los elementos que no estén asignados. En caso de pérdida o hurto el contratista está obligado a responder económicamente por las pérdidas del inventario.

d) El personal asignado debe realizar las siguientes funciones:

- Gestionar incidentes técnicos de I y II nivel, que permitan el funcionamiento adecuado de la plataforma tecnológica
- Administrar y controlar el inventario de hardware y software, para dar cumplimiento a la normatividad de derechos de autor.
- Monitorear la plataforma LAN, para tomar medidas correctivas y preventivas que garanticen la continuidad de la red
- Gestionar incidentes técnicos de impresión y fotocopiado, que permitan el funcionamiento adecuado de estos dispositivos.
- Contribuir en la coordinación de mantenimientos preventivos y correctivos que permitan la disponibilidad de la plataforma tecnológica
- Dar cumplimiento a los proyectos de tecnología a su cargo para conseguir el logro de los objetivos del área
- Presentar un informe mensual al supervisor del contrato designado, con el detalle de las actividades desarrolladas en el mes inmediatamente anterior, lo cual será requisito para el correspondiente pago

- El contratista debe garantizar la gestión eficiente de los reportes de incidencias, evaluación de los ANS y los planes de trabajo asociados a sus funciones.
- e) En caso de ausencia temporal o definitiva de alguno de las personas asignadas para el desarrollo de las actividades, se debe de manera inmediata, asignar el personal de reemplazo, que en todo caso deberá cumplir el perfil requerido, y deberá estar previamente aprobado por el supervisor del contrato por cada Patrimonio
- f) El contratista deberá proveer las herramientas de trabajo, tales como discos duros, unidades de cd, memorias USB, y demás elementos que se necesiten para las labores de mantenimiento de equipos, las cuales se deben mantener en las instalaciones de los patrimonios
- g) El contratista deberá garantizar que el personal suministrado para la prestación del servicio esté vinculado de manera directa a través de contrato laboral, para lo cual, al momento de suscribir el acta de inicio de la ejecución de las actividades, deberá presentar las certificaciones de vinculación laboral del personal asignado

2. Duración:

La duración de la Orden de servicio que eventualmente se llegare a suscribir producto del proceso de selección, será de un (1) año contado a partir de la generación de la orden de servicio, No obstante, lo anterior, este plazo podrá ser terminado de manera anticipada por FIDUCOLDEX.

3. Forma de pago: mes vencido.

➤ **Justificación**

Servicio de soporte tecnico en sitio - Mesa de ayuda, a nivel software y hardware de todos los componentes tecnológicos, para las áreas misionales de Negocios INNpuls Colombia y Colombia Productiva, los cuales se encuentran bajo la administración y vocería de Fiducoldex S.A.

➤ **Documentos para aportar:**

Si está interesado en participar en el proceso de selección, debe aportar los siguientes documentos:

PERSONAS NATURALES	PERSONA JURÍDICA
1. Cotización que contenga las características técnicas de los bienes o	1. Cotización que contenga las características técnicas de los bienes o

<p>servicios ofrecidos de acuerdo con lo requerido en este documento y la oferta económica firmada por el cotizante, indicando los valores unitarios de cada ítem y las cantidades, si hay lugar a ello.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía ampliada al 150%. 3. Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil como Persona Natural, con expedición no mayor a 30 días anteriores a la entrega de la cotización. 4. Copia del Registro Único Tributario. 5. Copia de la planilla de pago de aportes al sistema de seguridad social PILA 	<p>servicios ofrecidos de acuerdo con lo requerido en este documento y la oferta económica indicando los valores unitarios de cada ítem y las cantidades, si hay lugar a ello, firmada por el representante legal o la persona facultada para este efecto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Certificado de existencia y representación legal, con expedición no mayor a 30 días anteriores a la entrega de la cotización. 3. Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Representante Legal ampliada al 150%. 4. Copia del Registro Único Tributario. 5. Certificado de pago de aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales, expedido por Representante Legal o Revisor Fiscal (a la fecha de presentación de la cotización).
---	--

Las cotizaciones presentadas serán objeto de comparación, dentro de lo cual se verificará el cumplimiento de las características técnicas indicadas en el presente documento y se seleccionará a aquella que cumpliendo lo anterior sea la más económica. En caso de presentarse empate, se seleccionará la cotización que se haya recibido primero.

Sólo se tendrán en cuenta las cotizaciones radicadas hasta las 5:00 p.m. del día 27 de mayo de 2022, al correo electrónico compras@fiducoldex.com.co.

Debe ser remitida a nombre de Fiducoldex S.A. y cumplir con la siguiente información

- NIT o Cedula
- Nombre de la empresa o nombre completo si es persona natural.
- Tiempo de entrega.
- Forma de pago.
- Garantía.
- Nombre de contacto.
- Correo.
- Número de contacto.

Para cualquier inquietud o información adicional por favor remitirla por correo electrónico a compras@fiducoldex.com.co.

Finalmente, se informa que la cotización que se presente no constituye una oferta mercantil que obligue a FIDUCOLDEX a la celebración de un negocio jurídico.

Cordialmente,



David Oswaldo Rodríguez González
Profesional IT
Fiducoldex S.A.