EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CONDICIONES DE INVITACIÓN

SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA No. IPO-DTI-001-2022

OPERAR UNA MESA DE SERVICIOS T.I.C., MEDIANTE LA GESTIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES, PARA LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

FEBRERO DE 2022

Contenido

1 CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES 5

1.1 OBJETO. 5
1.1.1 Alcance del Objeto. 5
1.2 LUGAR, FECHA Y HORA DE APERTURA DE OFERTAS Y CIERRE DE LA INVITACIÓN. 6
1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL. 6
1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO 6
1.5 LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO. 7
1.6 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE. 8
1.7 CONSULTA Y COMPRA DE LAS CONDICIONES DE INVITACIÓN. 8
1.8 RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES Y/O ACLARACIONES 9
1.9 PLAZO DE LA SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022 Y ENTREGA DE OFERTAS. 9
1.10 TÉRMINO PARA DEVOLUCIÓN DE OFERTAS. 9
1.11 CIERRE DE LA SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022. 9
1.12 EVALUACIÓN. 10
1.13 RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN. 11
1.14 ACEPTACIÓN DEL CONTRATISTA. 11
1.15 CELEBRACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO 11
1.16 GARANTÍAS DEL CONTRATO 11
1.18 INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS 12

2 CAPITULO II. DE LAS OFERTAS 13

2.1 PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS. 13
2.2 IDENTIFICACIÓN DE LA OFERTA. 13
2.3 FORMA DE PRESENTACIÓN Y CALIFICACIÓN. 14
2.4 CORRESPONDENCIA. 14
2.5 VIGENCIA DE LA OFERTA. 15
2.6 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES DEL OFERENTE Y DEL PERSONAL DEL OFERENTE 15
2.7 CAUSALES PARA DECLARAR DESIERTO EL PROCESO DE ACEPTACIÓN 15
2.8 ACEPTACIÓN CONTRATISTA 16
2.9 CAUSALES DE RECHAZO 16

3 CAPITULO III. REQUISITOS HABILITANTES 17

3.1 CAPACIDAD JURÍDICA 17
3.1.1 Presentación de la oferta 17
3.1.2 Participantes 17
3.1.3 Carta de Presentación de la Oferta. 18
3.1.4 Existencia y Representación Legal 18
3.1.5 Paz y Salvo por concepto de Aportes Parafiscales 19
3.1.6 Garantía de Seriedad de la Oferta 19
3.1.7 Naturaleza tributaria 20
3.1.8 Ofertas Conjuntas 20
3.1.9 Antecedentes Disciplinarios, fiscales y judiciales 21

3.2 CAPACIDAD FINANCIERA 22
3.3 CAPACIDAD ADMINISTRATIVA 23
3.3.1 Roles de Soporte para atención de actividades 23
3.3.2 Experiencia del oferente. 27
3.4 CERTIFICADO DE COMPROMISO 28
3.5 ACEPTACIÓN DE REQUERIMIENTOS 28

4 CAPITULO IV. ASPECTOS CALIFICABLES 29

4.1 REQUISITOS MÍNIMOS. 29
4.2 FACTORES DE CALIFICACIÓN. 29
4.2.1 Valor Agregado CAPACIDAD TÉCNICA. Máximo 800 puntos 29
4.2.2 Valor Agregado SEDE DE TRABAJO. Máximo 50 puntos 30
4.2.3 Oferta Económica. Máximo 150 Puntos 31
4.3 CRITERIOS DE DESEMPATE. 32

5 CAPITULO V. CONDICIONES DEL CONTRATO 32

5.1 ACTIVIDADES DE SOPORTE 32
5.1.1 Adición de actividades para el servicio de Soporte 32
5.2 CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD. 33
5.2.1 Confidencialidad: 33
5.2.2 Derechos De Propiedad 33
5.2.3 Protección de datos: 33
5.2.4 Confidencialidad del acuerdo 34
5.3 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA 34
5.4 CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN 35
5.5 SOFTWARE DE GESTIÓN 35
5.6 DEFINICIÓN DE INDICADORES 35
5.7 NIVELES DE ACUERDO DE SERVICIO (ANS) 36
5.8 MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD 36

6 CAPITULO V. REQUERIMIENTOS, MESA DE SERVICIO. 37

6.1 CAPITULO IV GESTIÓN MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 37
6.1.1 Perfil 1: Coordinador Mesa De Servicios 37
6.1.2 Perfil 2: Soporte Básico 38
6.1.3 Perfil 3: Soporte Medio 39
6.1.4 Perfil 4: Soporte Web Master 40
6.1.5 Perfil 5: Soporte Proyectos 40
6.1.6 Perfil 6: Soporte Gestión Documental 41
6.1.7 Perfil 7: Soporte Avanzado 42
6.1.8 Perfil 8: Soporte Bases De Datos 43
6.1.9 Perfil 9: Soporte En Networking 44
6.1.10 Perfil 10: Administrador funcional herramienta SEVEN 44
6.1.11 Perfil 11: Administrador funcional herramienta KACTUS 45
6.1.12 Perfil 12: Soporte Piloto de Aeronaves no Tripuladas 45

6.1.13 Perfil 13: Desarrollador De Aplicaciones 46
6.2 ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS 47
6.2.1 Asignación de incidentes y requerimientos 47
6.2.2 Atención de casos con base en ANS del Proyecto 47
6.2.3 Documentación Gestión de Conocimiento 48
6.2.4 Indicadores de Gestión 48
6.2.5 Informes de Gestión 52
6.3 SOPORTE TECNOLÓGICO 53
6.3.1 Instalaciones para atención remota 53
6.3.2 Equipos y Comunicaciones 53
6.3.3 Atención de Soporte remoto y en sitio 53
6.4 ANS. 54
6.4.1 Conceptos Generales 54
6.4.2 Caso 54
6.4.3 Incidente 54
6.4.4 Requerimiento 54
6.4.5 Disponibilidad. 55
6.4.6 Continuidad. 55
6.4.7 Disponibilidad del Servicio 55
6.4.8 Horario de Atención de casos para actividades de soporte 55
6.4.9 Horario de Disponibilidad para Atención de casos por fuera del horario laboral 56
6.4.10 Modelo de prestación del servicio por parte del proveedor 56
6.4.11 Modelo de reporte, diligenciamiento y solución de incidentes y requerimientos. 56
6.4.12 Tipos de Estado de Incidentes y Requerimientos 57
6.4.13 Atención de Incidentes 57
6.4.14 Tiempos de Respuesta sobre Incidentes 58
6.4.15 Atención de Requerimientos 60
6.4.16 Penalizaciones por Incumplimiento de ANS 61

ANEXO NO. 1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA 64

ANEXO NO. 2. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL OFERENTE 66

ANEXO NO. 3 CERTIFICADO DE COMPROMISO 67

ANEXO NO. 4 OFERTA ECONÓMICA CONSOLIDADO MESA DE SERVICIOS 68

ANEXO NO. 5.1 VALOR AGREGADO 4.2.1 CAPACIDA TÉCNICA 69

ANEXO NO. 5.2 VALOR AGREGADO 4.2.2 SEDE DE TRABAJO 71

ANEXO NO. 6 CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD 72

ANEXO NO. 7 CRONOGRAMA 74

ANEXO NO. 8 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS 75

ACEPTACIÓN DE REQUERIMIENTOS 75

CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES

1.1 OBJETO.

Para efectos tributarios este contrato se clasifica como de prestación de servicios y se describe así:

OPERAR UNA MESA DE SERVICIOS T.I.C., MEDIANTE LA GESTIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES, PARA LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

1.1.1 ALCANCE DEL OBJETO.

a. Gestionar el proceso de Mesa de Servicios a través de un punto único de contacto, brindando atención a las incidencias y requerimientos presentados por los usuarios sobre la infraestructura tecnológica de la empresa Aguas y Aguas de Pereira, mejorando la calidad y trazabilidad del servicio, haciendo uso adecuado de los recursos, atendiendo las actividades de soporte solicitadas.
b. Atender y documentar todos los casos, mediante la herramienta de Gestión para la Mesa de Servicios de la Dirección de Tecnologías de la Información. Realizando desde allí la recepción, análisis, asignación, atención y documentación de solicitudes sobre el componente tecnológico de los usuarios de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.
c. Documentar y actualizar de manera permanente la base de datos del conocimiento.
d. Cumplir con lo establecido y estipulado en los acuerdos de nivel de servicio ANS, **definidos en el ítem 6.4 ANS.**
e. Cumplir a cabalidad, con todas las actividades definidas por la empresa y sobre las cuales se basa la operación de la mesa de servicios TIC.
f. Brindar la operación de la mesa de servicios TIC, mediante las capacidades empresariales de soporte tecnológico, roles, instalaciones, equipo, comunicaciones y disponibilidad de atención, que permitan el cumplimiento de las actividades solicitadas por la empresa Aguas y Aguas de Pereira.
g. Garantizar el cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio internos, elaborados por la empresa Aguas y Aguas de Pereira, para la prestación de actividades con componente tecnológico.
h. Acompañar en la atención de incidencias y/o requerimientos de los subprocesos y proyectos de la Dirección de Tecnologías de la Información de acuerdo a las directrices impartidas por la supervisión del contrato.

Todos los alcances deberán ser cumplidos con base en lo exigido en el **Anexo No. 8 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS.**

Nota: Las ofertas parciales y condicionadas serán rechazadas.

1.2 LUGAR, FECHA Y HORA DE APERTURA DE OFERTAS Y CIERRE DE LA INVITACIÓN.

Las fechas y horas para abrir y cerrar el proceso serán conforme al **Anexo 7. Cronograma de la Invitación**, en el edificio Torre Central de la ciudad de Pereira, ubicado en la calle 10 # 17 – 55, Piso 5to, Dirección de Tecnologías de la Información.

Para la asistencia presencial a la apertura de sobres solo se permitirá el acceso de una persona por oferente, cumpliendo todos los protocolos de bioseguridad, si alguno de los protocolos establecidos no se cumplen, no se permitirá el acceso. En el caso que la persona que asista a la apertura de sobres no sea el representante legal de la empresa o consorcio, deberá tener un poder firmado por el representante legal para poder asistir.

1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL.

La financiación para la ejecución del proyecto será con recursos propios de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P y el presupuesto máximo estimado será de OCHOCIENTOS VENTIOCHO MILLONES CIENTO NOVENTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($828.190.476), valor que incluye IVA y los demás impuestos, estampillas, costos y demás gastos directos e indirectos que se requieran para la ejecución y cumplimiento del objeto del contrato y se pagará con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 359 del 15 de febrero de 2022, con cargo a los rubros 2.1.2.02.02.008, denominado Servicios prestados a las empresas y servicios de producción y 2.4.5.02.08, denominado Servicios prestados a las empresas y servicios de producción, expedido por la Subgerencia Financiera y Administrativa de la Empresa.

1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

La EMPRESA cancelará el valor de la contratación, mediante actas parciales mensuales vencidas, previa presentación de informe de actividades dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente y recibido a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

Cada acta se cancelará de acuerdo al valor establecido mensual en el contrato, previa presentación de informe de actividades, discriminado de la siguiente manera:

a. Servicios de Soporte prestados, discriminados por ítems de actividades soporte.

Cada factura deberá estar acompañada del Certificado de Paz y Salvo por concepto de pago de las obligaciones contraídas con los sistemas de Salud, Pensión, Riesgos Laborales y aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje, suscrito por el revisor fiscal, contador o por el representante legal de la misma, cuando por disposición legal no esté obligado a tenerlo, de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

El pago de la factura se realizará dentro de los treinta (30) días siguientes a su verificación y aceptación por parte del supervisor y/o interventor del contrato. Si la factura no es acompañada por los documentos

estipulados en el presente numeral o en forma correcta, el término mencionado no empezará a contarse hasta tanto no se aporten en su totalidad. Dicha demora no generará al contratista el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna por parte de la EMPRESA.

1.5 LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La ejecución del contrato se realizará en la ciudad de Pereira, y podrá realizarse de manera remota.

Para la atención de los casos presenciales, dicha atención se deberá realizar en las sedes físicas de la empresa, en la ciudad de Pereira, ubicadas así:

Tanque	Dirección
Sede Principal Torre Central	Cr 10 # 17-55 Sector Centro
Planta de Tratamiento	Vereda La Bella - Vía Canceles 4,804936 -75,674426
Subgerencia de Operaciones Sede Altavista	Campo Alegre (Calle 78 Cr 36), Contiguo al barrio Altavista.
Bocatoma "San José Vía La Florida"	San José - Vía La Florida 4,781058 -75,644869
Edificio Diario Del Otún Local 42	Calle 19 con Cr 10 Esquina, Sector Centro
Tanque de carga	Villa Santana Las Margaritas
Tanque Calicanto	Enseguida de la Institución Educativa El Danubio 4,796746 -75,668462
Tanque Naranjito	4,794829 - 75,718581
Tanque Otún	4,806841 -75,678512
Tanque Consota	Cr 8 No 42-69 4,8158 -75,714399
Tanque Galicia	4,804885 -75,810875
Tanque Caimalito	4,869982-75,869357
Tanque Puerto Caldas	4,765947 - 75,893253
Tanque el Remanso	4,786236 - 75,667982
Tanque la Paz	COORDX 1157352,3608 COORDY 1020824,3665
Tanque Matecaña	Aeropuerto Matecaña 4,810158-75,742756

Por lo tanto, se deberá contar con total disponibilidad para la prestación del servicio en las sedes descritas. Garantizando que en caso de requerir atención en las instalaciones de la Empresa la respuesta sea en un lapso menor a 30 minutos.

El plazo de ejecución será por 8 **meses**, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de iniciación.

1.6 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.

El régimen jurídico aplicable al presente proceso y al contrato que de él se derive, será el previsto en esta solicitud pública de ofertas de condiciones, en las disposiciones civiles y comerciales vigentes, en el estatuto de contratación vigente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., la ley 142 de 1994 y normas complementarias.

1.7 CONSULTA Y COMPRA DE LAS CONDICIONES DE INVITACIÓN.

Las condiciones de invitación que sirven de base al presente proceso tiene un costo de CIEN MIL PESOS M/CTE ($100.000), valor que deberá consignarse en la cuenta de ahorros No. 601-00406-8 del Banco ITAÚ a nombre de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P y en el mismo debe figurar el número de la **SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022** y el nombre de la persona jurídica o consorcio que está interesada en presentar la oferta. El pago de las condiciones de invitación queda sujeto al horario del banco.

Las condiciones de invitación estarán disponibles para la venta, hasta el día de cierre de la **SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022.** La Dirección de Tecnologías de la Información de la EMPRESA, llevará un registro de la entrega de Las condiciones de invitación donde se especificará la fecha, el nombre o la razón social del OFERENTE, su dirección para correspondencia, correo electrónico y teléfonos, dichos datos son los que utilizará LA EMPRESA, para todos los efectos relacionados con el trámite de la SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA.

El recibo de consignación deberá entregarse en la ventanilla única de la Empresa, con destino al departamento de Tesorería, indicando el correo electrónico al cual deberá enviarse el recibo de pago, el departamento de tesorería enviará al correo electrónico el recibo, el cual deberá ser adjuntado a la oferta presentada.

Si la EMPRESA estima conveniente efectuar aclaraciones con base en las consultas u observaciones que se le formulen por los oferentes (con tres días hábiles antes del cierre), o se requiere insertar modificaciones a la solicitud pública de oferta con base en las solicitudes de los posibles OFERENTES, previa evaluación de las mismas, que en todo caso permitan garantizar los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, lo hará mediante ADENDAS con dos (2) días de anticipación al cierre.

Se debe anexar a la oferta el recibo de caja soporte de la consignación, suministrado por la EMPRESA al momento de la compra de las condiciones de invitación.

1.8 RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES Y/O ACLARACIONES.

La EMPRESA, recibirá las preguntas sobre aclaraciones, a los siguientes correos electrónicos:

jdrueda@aguasyaguas.com.co
jmecheverry@aguasyaguas.com.co
jaaristizabal@aguasyaguas.com.co

Las preguntas serán recibidas en las fechas estipuladas conforme al **Anexo 7. Cronograma de la SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA.**

Concluidos los términos establecidos en el **Anexo 7. Cronograma de la SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA**, la EMPRESA no aceptará en las etapas subsiguientes del proceso de aceptación, cuestionamientos sobre el contenido y alcance de las estipulaciones y exigencias establecidas en el presente documento.

Las preguntas se responderán una a una en tanto se reciban al correo electrónico reportado por los posibles OFERENTES.

1.9 PLAZO DE LA SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022 Y ENTREGA DE OFERTAS.

Por plazo de la Invitación debe entenderse el término que transcurre entre la fecha a partir de la cual se pueden presentar ofertas y la fecha de cierre de la Invitación, estas fechas se encuentran estipuladas en el **Anexo 7. Cronograma de la SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA**.

El plazo anteriormente señalado podrá ser prorrogado hasta por un término igual al inicialmente fijado, cuando la EMPRESA lo estime conveniente.

1.10 TÉRMINO PARA DEVOLUCIÓN DE OFERTAS.

Los OFERENTES podrán retirar sus ofertas antes de la fecha y hora prevista para el cierre del proceso de aceptación. En este caso se les devolverá sin abrir y se dejará constancia de esta devolución en el acta de cierre y recibo de ofertas.

Los originales de las ofertas presentadas en la **SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022** se archivarán en la EMPRESA, una vez adjudicada la invitación, los OFERENTES no favorecidos deberán reclamar las copias de sus ofertas. De lo contrario, al mes siguiente la EMPRESA podrá destruir tales copias.

1.11 CIERRE DE LA SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022.

El sobre de requisitos habilitantes, especificaciones obligatorias y aspectos calificables que contiene las ofertas, será abierto en el lugar, fecha y hora señalados para el cierre de la invitación, de acuerdo La apertura de las ofertas de acuerdo al **Anexo 7. Cronograma de la Invitación**, así como la devolución de aquellas cuya

solicitud de retiro se hubiere efectuado dentro de los términos señalados, se realizará en presencia de los OFERENTES que deseen asistir al acto de cierre del proceso

En este proceso se realizará una revisión inicial, levantando un acta donde se indicará la presentación de los siguientes documentos de cada una de las ofertas, así:

Ítem	Documentos:
1	Anexo No. 1 - Carta de Presentación de la Oferta.
2	Anexo No. 2 - Experiencia Específica del Oferente.
3	Anexo No. 3 - Certificado de Compromiso.
4	Anexo No. 4 - Oferta Económica.
5	Anexos No. 5.1 y 5.2 – Valores Agregados.
6	Anexo No. 6 - Cláusula de Confidencialidad.
7	Anexo No. 7 - Cronograma de la SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA.
8	Anexo No. 8 - Especificación de Requerimientos (Ítem 6.5 Aceptación de Requerimientos).
9	Certificado de Inscripción en el Registro Único de Oferentes.
10	Certificado de Antecedentes penales, fiscales y disciplinarios del representante legal de la compañía o de la persona natural o en caso de consorcio de cada uno de los integrantes del consorcio.
11	Certificado de Existencia y Representación Legal.
12	Documento de Constitución – Consorcios, Uniones Temporales u Asociaciones, si lo hubiere.
13	Garantía de Seriedad de la Oferta.
14	Naturaleza Tributaria.
15	Número de Folios de la oferta.
16	Valor de la Oferta.

1.12 EVALUACIÓN.

Procedimiento

La EMPRESA efectuará la evaluación conforme a la solicitud pública de oferta que sirve de base a este proceso, en las fechas estipuladas en el **Anexo 7. Cronograma de la Invitación.** En dicho período La EMPRESA podrá solicitar a los OFERENTES aclaraciones de sus ofertas o la presentación de los documentos que conduzcan a ello, conforme a lo establecido en las condiciones de invitación. En ejercicio de esta facultad, los OFERENTES no podrán adicionar, modificar o mejorar sus ofertas. Las respuestas a dichas observaciones se harán a través de correo electrónico reportado en la presente solicitud pública de oferta de condiciones.

La no presentación de las aclaraciones solicitadas por la EMPRESA dentro del plazo concedido para tales efectos, dará lugar al rechazo jurídico, técnico o financiero de la oferta según sea la naturaleza de la aclaración solicitada.

1.13 RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN.

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las ofertas, no podrá ser revelada a los OFERENTES, ni a terceros hasta que La EMPRESA ponga a disposición de estos los informes de evaluación para que presenten las observaciones correspondientes.

La calificación se pondrá a disposición de los OFERENTES por el término de tres (3) días hábiles, durante este tiempo se podrán realizar las observaciones que los OFERENTES consideren pertinentes sobre la calificación, las cuales serán recibidas por escrito, dirigidas a la Secretaría General ubicada en la Carrera 10 No. 17-55 piso quinto Edificio Torre Central de la Ciudad de Pereira, o a los siguientes correos electrónicos:

jdrueda@aguasyaguas.com.co
jmecheverry@aguasyaguas.com.co
jaaristizabal@aguasyaguas.com.co

Las respuestas a dichas observaciones se harán a través de correo electrónico reportado por los OFERENTES.

En ejercicio de esta facultad, los OFERENTES no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus ofertas.

1.14 ACEPTACIÓN DEL CONTRATISTA.

La aceptación del contratista se realizará en la fecha estipulada en el Anexo 7. Cronograma de la Invitación.

Los procedimientos de aceptación, en cualquiera de sus modalidades, terminarán con la aceptación de la oferta que cumpla con los requisitos mínimos contenidos en las condiciones de invitación y obtenga la mayor calificación; o en la declaratoria de fallida.

1.15 CELEBRACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato debe ser firmado y perfeccionado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la adjudicación, el OFERENTE favorecido deberá acudir a la Secretaría General de la EMPRESA, para adelantar los trámites pertinentes.

1.16 GARANTÍAS DEL CONTRATO

El Contratista se obligará a tomar a favor de LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., una Garantía Única de Cumplimiento expedida a favor de **EMPRESA de Servicios Públicos Domiciliarios**, con los siguientes amparos:

a. Cumplimiento. Por una cuantía equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato con una vigencia igual a la duración del mismo y cuatro (4) meses más.
b. Calidad. Por una cuantía equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato con una vigencia igual a la duración del mismo y un (1) año más.
c. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones. Para garantizar el pago de los mismos a los perfiles contratados por el CONTRATISTA en la ejecución de este contrato, por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, por la vigencia de éste y tres (3) años más.

En caso se presentarse prórrogas, adiciones, modificaciones o reformas al contrato, el contratista se compromete a ampliar las pólizas respectivas en las condiciones requeridas por la EMPRESA.

1.18 INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

Una vez quede agotada la etapa precontractual, el futuro contratista deberá realizar la inscripción y/o actualización en el Registro de Proveedores de Bienes y Servicios de la Empresa e Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P.

CAPITULO II. DE LAS OFERTAS

2.1 PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.

Las ofertas deberán ser entregadas impresas en computador, presentarse en original y copia, tal y como se establece en la Forma de Presentación y Calificación de la presente solicitud pública de oferta de Condiciones, de idéntico contenido y valor, redactada en idioma español y **con las hojas en su totalidad debidamente foliadas, tanto el original como la copia y con un índice en el que se relacione el contenido total de la oferta.**

Deberán ser presentadas en dos sobres cerrados y sellados, un sobre para la oferta original y un sobre para la copia, de acuerdo con lo estipulado en el Cierre de la **SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022** de la presente solicitud pública de ofertas de condiciones, a más tardar en la fecha de cierre establecida en el Anexo 7. Cronograma de la Invitación.

Las ofertas que se presenten después de la fecha y hora fijada como límite para su entrega, serán rechazadas.

En el caso de no poder presentar la propuesta personalmente, se puede hacer entrega por correo certificado enviado a la ventanilla única hasta un día hábil antes del acta de apertura.

No se aceptarán ofertas por correo corriente o electrónico, fax, ni presentadas en un sitio distinto al indicado.

2.2 IDENTIFICACIÓN DE LA OFERTA.

Cada sobre, deberá presentarse con el siguiente rótulo:

Señores EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P Carrera 10 No 17 – 55, Edificio Torre Central, Pereira – Colombia Tecnologías de la Información Piso 5 **SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022** Original/copia (Indicación si se trata de original o copia). Nombre o Razón Social del OFERENTE Número de folios que se presentan, enumerados en forma consecutiva ascendente Dirección del OFERENTE Teléfono y Correo Electrónico del OFERENTE

En caso de discrepancias entre el original y las copias, prima para todos los efectos, el contenido de la oferta original.

En caso de existir discrepancia entre textos que no puedan despejarse con simple raciocinio, prevalecerá el último texto consignado.

Para que sean válidas las correcciones, o enmendaduras deberán acompañarse de la salvedad correspondiente, mediante confirmación con la firma del Representante Legal del OFERENTE, en caso contrario, la EMPRESA no tendrá en cuenta la enmienda.

Si algún OFERENTE considera que un formulario impide mencionar o destacar alguna información de importancia para la evaluación de su oferta, deberá presentar además de los formularios correspondientes, un apéndice con toda la información que considere necesaria, y se deberá anotar debajo de la parte específica, la expresión **"Ver Apéndice No. ___"**

La EMPRESA, de encontrarlo procedente, analizará y considerará esta información adicional.

2.3 FORMA DE PRESENTACIÓN Y CALIFICACIÓN.

Para una mejor recepción de los documentos y análisis de la información, se recibirá un (1) sobre por OFERENTE, el cual deberá contener en su interior, información así:

A) Requisitos Habilitantes (Original y una copia).
B) Aspectos Calificables (Original y una copia).
C) Todos los anexos de la presente invitación.
TOTAL: Un (1) Sobre por OFERENTE.

Para los oferentes de otras ciudades, se recibirán las ofertas en la ventanilla única de la Empresa por Correo Certificado hasta un día antes de la apertura.

Los proponentes que no puedan asistir de manera presencial a la apertura de sobres, deberán enviar en una hoja por fuera del sobre, adherido al sobre o escrito en el sobre, el correo electrónico al cual se enviará el link para la videoconferencia de apertura de sobres. En el caso que no escriba o presente en una hoja adicional un correo electrónico por fuera de la propuesta, no se enviará el link de acceso.

Se busca que el correo electrónico se indique por fuera de la propuesta, para no requerir abrirla para conocer el correo al cual se enviará el link de la apertura.

2.4 CORRESPONDENCIA.

La correspondencia relacionada con este proceso, deberá ser remitida a los siguientes correos electrónicos:
jdrueda@aguasyaguas.com.co
jmecheverry@aguasyaguas.com.co
jaaristizabal@aguasyaguas.com.co

Se debe indicar en el Asunto del correo: **SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022,** Se entiende para todos los efectos de la presente SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA, que la única correspondencia oficial del proceso y por tanto susceptible de controversia será aquella enviada por la dirección de Tecnologías de la Información y/o Secretaría General de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

2.5 VIGENCIA DE LA OFERTA.

La oferta debe estar vigente por dos meses, contados a partir de la fecha de cierre de la presente Invitación.

2.6 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES DEL OFERENTE Y DEL PERSONAL DEL OFERENTE.

El OFERENTE deberá manifestar en forma expresa en la carta de presentación de la oferta que no se encuentra incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la Ley y las demás normas vigentes para las Empresas de Servicios Públicos.

Para efecto EL OFERENTE deberán anexar las certificaciones de antecedentes disciplinarios, fiscales y penales respectivas expedidas por la autoridad competente.

2.7 CAUSALES PARA DECLARAR DESIERTO EL PROCESO DE ACEPTACIÓN

El proceso de aceptación podrá darse por terminado cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias que impidan la aceptación objetiva del proveedor:

a) Cuando ninguna de las ofertas se ajuste a los términos de la invitación.
b) Cuando se descubran acuerdos o maniobras fraudulentas por parte de los oferentes durante el proceso de aceptación que impidan o no garanticen la aceptación objetiva del proveedor.
c) Cuando las ofertas se consideren económicamente inconvenientes para la EMPRESA.
d) Por falta de presentación de ofertas.
e) Por el incumplimiento de los requisitos sustanciales establecidos en los términos de referencia.
f) Por no alcanzar los puntajes mínimos requeridos.
g) Por presentarse causales que impidan la escogencia objetiva de la oferta y cuando la oferta resulte inconveniente.
h) Por presentarse circunstancias sobrevinientes a la convocatoria que determine la inconveniencia de la adjudicación para los intereses de la Empresa.

La declaratoria de desierta de la **SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022**se hará mediante acta, la cual se comunicará a todos los oferentes.

2.8 ACEPTACIÓN CONTRATISTA

Para la aceptación de la oferta más favorable, la evaluación se efectuará de conformidad con los requisitos, documentos y criterios de evaluación establecidos en la presente solicitud pública de oferta de condiciones y será adjudicada a la oferta que cumpla con los requisitos mínimos exigidos y obtenga el puntaje más alto asignado en la calificación.

2.9 CAUSALES DE RECHAZO

Son causales para el rechazo de las ofertas, las siguientes:

a) Cuando el oferente omita la cotización y características técnicas de uno o más ítems, de los solicitados en el anexo 4. Oferta Económica.
b) Cuando durante la invitación se presenten circunstancias que alteren sustancial y desfavorablemente la capacidad financiera u operativa del oferente.
c) Cuando se compruebe que un oferente ha interferido, influenciado, u obtenida correspondencia interna, proyectos de concepto de evaluación o de respuesta a observaciones, no enviados oficialmente a los oferentes.
d) Cuando se compruebe confabulación entre los oferentes que altere la aplicación del principio de aceptación objetiva.
e) Cuando el oferente se encuentre incurso en las causales de inhabilidades o incompatibilidades fijadas por la Constitución y la ley.
f) Cuando en la oferta se encuentre información o documentos que contengan datos falsos, tergiversados, alterados, inexactos o tendientes a inducir a error a la EMPRESA.
g) Cuando no se anexen los documentos de contenido jurídico, técnico y económico objeto de evaluación o los documentos no cumplan las exigencias de las condiciones de invitación o no se presenten las aclaraciones solicitadas por la EMPRESA dentro del término establecido para tal efecto.
h) Cuando la oferta se reciba con posterioridad a la fecha y hora fijadas para el cierre de la invitación o hayan sido enviadas por correo.
i) Cuando el oferente no ajuste su oferta a las condiciones específicas de contratación señaladas en las condiciones de invitación.
j) Por considerar que la oferta condiciona el proceso de contratación y su posterior ejecución.

CAPITULO III. REQUISITOS HABILITANTES

LA OMISIÓN DEFINITIVA DE ALGÚN DOCUMENTO DE CONTENIDO JURÍDICO O FINANCIERO OBJETO DE EVALUACIÓN O LA NO PRESENTACIÓN DE LAS ACLARACIONES SOLICITADAS POR LA EMPRESA DURANTE EL PERIODO DE EVALUACIÓN, DARÁ LUGAR A QUE LA EMPRESA DECLARE QUE LA OFERTA: NO CUMPLE JURÍDICAMENTE Y POR LO TANTO GENERARÁ EL RECHAZO DE LA MISMA.

3.1 CAPACIDAD JURÍDICA

3.1.1 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El OFERENTE debe presentar la oferta debidamente suscrita por el Representante Legal de la compañía, dentro del plazo y en el sitio fijado. La omisión de este requisito desde el momento de presentación de la oferta no es subsanable y configura el rechazo del ofrecimiento.

El representante legal debe encontrarse debidamente facultado para presentar la oferta y suscribir el contrato que se derive. Cuando los estatutos de la EMPRESA contengan alguna limitación para presentar ofertas o firmar contratos, deberá anexarse además de la representación legal, copia del acta de junta o del órgano social, según lo establezcan los estatutos en la cual se le faculte para presentarla.

3.1.2 PARTICIPANTES.

En las presentes CONDICIONES DE INVITACIÓN podrán participar personas naturales o jurídicas, quienes a su vez podrán conformar consorcios o uniones temporales o cualquier otra modalidad de asociación autorizada por la ley, con personas naturales o jurídicas y que a la fecha de presentación de la oferta se encuentren debidamente inscritas, en el Registro Único de Oferentes de la Cámara de Comercio expedido de conformidad con el Decreto 1082 de 2015 con la clasificación UNSPSC- v14.080 traducción al español, registrado en todas las siguientes clasificaciones así:

Segmento	Familia	Clase	Código	Nombre en Español
80	11	17	80 11 17 00	Reclutamiento de Personal
81	11	18	81 11 18 00	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81	11	23	81 11 23 00	Mantenimiento y soporte de Hardware de computador

El certificado de inscripción, clasificación y calificación en el registro único de proponentes de la Cámara de Comercio deberá estar vigente y en firme a la fecha de cierre del proceso y haber sido expedido dentro de los 30 días calendario anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria: si se prorroga el cierre de la convocatoria valdrá el certificado a la fecha inicial de cierre.

La no inscripción, clasificación y calificación en las actividades, grupos y especialidades exigidas para la convocatoria antes de la fecha de cierre de la misma, no será subsanable en ningún caso : el defecto en la fecha de expedición del certificado, será subsanable a solicitud de la Empresa: en tal caso no se tendrán en cuenta las modificaciones relacionadas con requisitos mínimos para participar y/o requisitos para la comparación de las ofertas, efectuadas con posterioridad a la fecha del cierre.

3.1.3 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

Aportar la carta de presentación de la oferta, **Anexo No. 1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**, la cual deberá ser firmada por el Representante Legal de la compañía OFERENTE.

Si la oferta es presentada por una persona jurídica, unión temporal, consorcio u otro tipo de asociación, deberá venir suscrita por el representante legal designado por los integrantes de la Unión Temporal o Consorcio o Apoderado, el cual debe contar con poder para presentar la oferta, firmar el contrato y ejecutarlo hasta su liquidación. En este caso debe aportar el documento donde conste legalmente lo siguiente:

- Que el objeto del presente proceso está comprendido dentro de su capacidad jurídica; y
- Que la persona que firma la "Carta de Presentación de la Oferta" tiene facultades para comprometer al OFERENTE en la presentación de la oferta, la firma del contrato que llegue a celebrarse e igualmente en su ejecución y posterior liquidación. Si existieren limitaciones en el anterior sentido, la oferta debe acompañarse del documento en donde conste que se recibió la correspondiente autorización, de parte de la instancia competente.

3.1.4 EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Aportar el certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal con los siguientes requisitos:

- Expedido dentro de los 30 días calendario anteriores a la fecha de cierre de la invitación, en el que conste que el OFERENTE se encuentra registrado, que tiene domicilio en Colombia y que el término de su duración no es inferior a la vigencia del contrato, un (1) año más y su liquidación.

- Si de éste se desprende que las facultades del representante legal se encuentran limitadas para presentar la oferta y firmar el posible contrato que se derive, su ejecución y posterior liquidación, deberá anexar la correspondiente autorización de la Junta Directiva o de Asamblea General de Accionistas, acorde al Código

de Comercio según se anote en los estatutos. Dicha autorización deberá comprender la presentación de la oferta, la ejecución del contrato y su correspondiente liquidación.

- Acreditar que el objeto social principal de la sociedad y/o establecimiento de comercio se encuentra directamente relacionado con el objeto del contrato, de manera que le permita a la persona jurídica la celebración y ejecución del contrato, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.

Cuando no se allegue el certificado o el mismo no haya sido expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre de la invitación, se solicitará al OFERENTE el respectivo documento o las aclaraciones que se consideren pertinentes.

El OFERENTE deberá allegar el documento o hará las aclaraciones que le sean solicitadas dentro del término establecido por la EMPRESA para tal fin, so pena de rechazo.

En caso de consorcios o uniones temporales u otra modalidad de asociación, el objeto social de todos y cada uno de sus integrantes, deberá encontrarse acorde con el objeto de la presente invitación.

3.1.5 PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE APORTES PARAFISCALES

El OFERENTE deberá aportar certificación expedida durante el mes de presentación de la oferta, en donde conste que la compañía o sociedad se encuentra a paz y salvo por concepto de aportes a seguridad social integral y parafiscal de sus empleados.

Por aportes de seguridad social integral y parafiscal se entiende los aportes o giros a cargo de un empleador a: Sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y a las cajas de compensación familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

Para acreditar el cumplimiento de este requisito el OFERENTE deberá: aportar certificación expedida por su revisor fiscal o en el evento en que no exista obligación legal de tener revisor fiscal, por su representante legal en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados a la fecha de presentación de su oferta y durante los últimos seis (6) meses, de acuerdo a lo indicado en el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

3.1.6 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

El OFERENTE deberá presentar una garantía de seriedad de la oferta, expedida a favor de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P, por un banco o una compañía de Seguros legalmente constituida en Colombia y habilitada para ello, y que tenga representación en la ciudad de Pereira, expedida a favor de **Empresa de servicios públicos domiciliarios**, por un valor asegurado no inferior al 10% del presupuesto oficial y con una vigencia de ciento veinte (120) días calendario, contados a partir de

la fecha de cierre de la invitación. Con la misma se debe aportar el recibo de pago de la prima expedido por el banco o la compañía de seguros.

En el evento que la oferta se presente en consorcio, unión temporal o asociación, en la garantía de seriedad de la oferta deberá estipularse que el tomador es: "El consorcio, unión temporal o asociación (según sea el caso), conformado por (Nombre o razón social de los integrantes)"

En caso de presentarse errores en el contenido de la garantía o de omitir la presentación del recibo o constancia de pago de la prima, la EMPRESA solicitará su corrección en un término prudencial, la no corrección y/o presentación del recibo o constancia del pago de la prima dentro del término estipulado por la EMPRESA, generará el rechazo de la oferta.

3.1.7 NATURALEZA TRIBUTARIA

El OFERENTE deberá manifestar por escrito el régimen del impuesto a las ventas al que pertenece, es decir común o simplificado. En caso de omitir esta información, la EMPRESA por una sola vez le podrá solicitar que presente certificación de la DIAN en tal sentido.

El OFERENTE favorecido con la aceptación, deberá presentar la certificación mencionada, como requisito previo para la celebración del contrato.

3.1.8 OFERTAS CONJUNTAS

Cuando la oferta sea presentada en consorcio o unión temporal, cada uno de los integrantes deberá presentar los documentos que acrediten su constitución, representación y autorización para conformar uniones temporales, consorcios y otra forma de asociación.

Adicionalmente, deberá presentar el documento de constitución del consorcio, unión temporal, el cual constará, por lo menos de:

- La facultad con que actúan para la constitución del consorcio o unión temporal. (Es decir, la correspondiente autorización del órgano social para participar en la constitución de la Unión Temporal o el consorcio, autorización que debe ser expresa en el documento en el cual conste, identificando la clase y número del proceso para el cual se confiere la autorización: **SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022.**

- El objeto del consorcio o unión temporal, el cual debe ser el mismo objeto a contratar. (En caso de consorcios o uniones temporales, el objeto social de todos y cada uno de sus integrantes deberá encontrarse acorde con el objeto de la presente invitación)

- La duración del consorcio o unión temporal, la cual no podrá ser inferior al plazo del contrato, un (1) año más y su liquidación.

- La designación de un representante legal principal, quién deberá estar facultado para actuar a nombre y representación del consorcio o unión temporal. La facultad que se le otorga en particular para proponer, firmar y liquidar el contrato, y en el caso de resultar seleccionados, de ejecutar las obligaciones derivadas del contrato. Igualmente, deberá designarse un suplente que lo reemplace en los casos de ausencia temporal o definitiva del representante legal principal.

- Determinar las reglas básicas que regulan las relaciones entre los miembros del Consorcio o Unión Temporal.

- Señalar los términos de extensión de la participación de cada uno de sus integrantes en la oferta y la ejecución del contrato, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo y escrito de la EMPRESA. Cuando en el documento de la unión temporal no se exprese el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes, se entenderá que su participación es por porcentajes equivalentes; en consecuencia, en caso de sanciones, la EMPRESA las aplicará por igual a todos sus integrantes.

- La manifestación expresa de que ninguna de las partes podrá ceder su participación en el Consorcio o en la Unión Temporal a los demás integrantes del mismo, o a un tercero, según sea el caso.

- En ningún caso, se podrá participar con más de una oferta, ya sea individualmente, en Consorcio y/o Unión Temporal o como miembro de otro Consorcio o Unión Temporal o presentar ofertas alternativas.

3.1.9 ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS, FISCALES Y JUDICIALES

En el presente Proceso de Contratación pueden participar personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras; consorcios, uniones temporales, cuyo objeto social esté relacionado con el objeto del contrato a celebrarse. La duración de esta asociación debe ser por lo menos por la vigencia del Contrato y un año más.

La Secretaría General de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P** también revisará que los Oferentes no se encuentren en causales de inhabilidad, incompatibilidad o conflictos de interés para celebrar o ejecutar el contrato. Para ello, revisará el boletín de responsables fiscales, el certificado de antecedentes disciplinarios, el certificado de antecedentes judiciales y el RUP para verificar que no haya sanciones inscritas. Estos antecedentes deben ser presentados tanto para la persona jurídica o firma oferente, como para el representante legal de la firma u oferente.

Las personas jurídicas extranjeras deben acreditar su existencia y representación legal con el documento idóneo expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio no anterior a un (1) mes desde la fecha de presentación de la Oferta, en el cual conste su existencia, fecha de constitución, objeto, duración, nombre representante legal, o nombre de la persona que tenga la capacidad de comprometerla

jurídicamente, y sus facultades, señalando expresamente que el representante no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la misma, o aportando la autorización o documento correspondiente del órgano directo que lo faculta.

El análisis de los documentos solicitados no da derecho a asignación de puntaje, pero conducirá a determinar si el oferente CUMPLE o NO CUMPLE con las condiciones para participar, lo cual HABILITA o RECHAZA las ofertas para su evaluación técnica y económica. Se estudiarán y analizarán los requisitos esenciales de orden legal, verificando su estricto cumplimiento.

La verificación de inexistencias, antecedentes fiscales, penales y disciplinarios se realizará con los siguientes documentos que se deben anexar a estas condiciones de invitación.

- Contraloría
- Procuraduría
- Antecedentes Judiciales

3.2 CAPACIDAD FINANCIERA

La evaluación financiera de las ofertas permitirá a la EMPRESA analizar y determinar si la Capacidad Financiera del oferente es satisfactoria para el desarrollo del suministro.

Para efectos de presentar los estados financieros el oferente debe tener en cuenta que la información financiera será tomada del Registro Único de Oferentes (RUP) que esté vigente a la fecha de cierre de la presente **SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022,** con corte a diciembre 31 de 2020.

La EMPRESA efectuará el análisis financiero y determinará con base en los estados financieros suministrados en el RUP con corte a diciembre 31 de 2020, los siguientes indicadores:

a) Capital de Trabajo: (Activo Corriente – Pasivo Corriente) deberá ser mayor o igual al diez por ciento (10%) del presupuesto oficial de esta invitación.

b) Liquidez: (Activo Corriente / Pasivo Corriente) deberá ser mayor o igual a uno punto treinta (1.30)

c) Nivel de Endeudamiento: (Pasivo Total / Activo Total) deberá ser menor o igual de cero punto setenta (0.70)

En caso de uniones temporales o consorcios los indicadores se calcularán con base en la suma de las partidas de cada uno de los integrantes, considerando los porcentajes de participación de cada uno.

SI EL OFERENTE NO ACREDITA LA CAPACIDAD FINANCIERA EXIGIDA SERÁ RECHAZADO.

3.3 CAPACIDAD ADMINISTRATIVA

El OFERENTE deberá presentar el esquema de organización administrativa para la atención de los servicios requeridos por la EMPRESA, los cuales se definen de manera detallada en el numeral 6.1 Gestión Mesa de Servicios, del **Anexo 8. Especificación de Requerimientos**, establecidos por la EMPRESA.

Es entendido que el OFERENTE es el único responsable por la vinculación del perfil con el cual prestará el servicio, todo lo cual debe realizar en su propio nombre y por su cuenta y riesgo, sin que la EMPRESA adquiera obligación o responsabilidad alguna.

El OFERENTE debe presentar el perfil que destinará para atender los servicios ofrecidos en la oferta de ejecución del contrato, con su respectiva experiencia en las actividades a contratar, acreditando las condiciones y requisitos de acuerdo a los roles del perfil y experiencia mínimos requeridos por la EMPRESA, los cuales se definen a continuación:

3.3.1 ROLES DE SOPORTE PARA ATENCIÓN DE ACTIVIDADES

El OFERENTE debe presentar y contar con los siguientes roles para atender la operación de la mesa de servicios, que atenderá las actividades del servicio de soporte, bajo las condiciones en atención de actividades establecidas en el **Anexo 8. Especificación de Requerimientos** en el numeral 8.1 Gestión Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información y de acuerdo a los siguientes requerimientos de cantidad y rol establecidos por la EMPRESA:

Perfil	Rol	Formación	Experiencia Mínima	Roles requeridos
1	Coordinador Mesa de Servicios	Ingeniería en Sistemas, ingeniería industrial, ingeniería Comercial o administrador de empresas o carreras afines	De un (1) año en: Gestión o coordinación de recurso humano, Administración o soporte de infraestructura tecnológica o líder de equipos de trabajo.	1
2	Soporte Básico	Técnico (O cualquier formación superior), en sistemas o carreras afines.	De un (1) año en Soporte técnico bajo la modalidad de mesa de servicios para empresas con más de 200 equipos de cómputo	4

Perfil	Rol	Formación	Experiencia Mínima	Roles requeridos
3	Soporte Medio	Tecnólogo (o cualquier formación superior), en Sistemas o carreras afines.	De un (1) año en: • Administración básica de redes de datos cableadas e inalámbricas. • Administración de Directorio Activo. • Administración de un sistema de copias de seguridad de usuarios. • Soporte técnico a operaciones y servicios de TI.	1
4	Soporte Web Master	Profesional en Ingeniería de sistemas o carreras afines.	De un (1) año en: •Desarrollo o Administración de contenidos web. •Desarrollos en PHP y MYSQL.	1
5	Soporte Proyectos	Profesional en Ingeniería de sistemas, Ingeniería Industrial, administración o carreras afines con experiencia en gestión de proyectos.	De Un (1) año en gestión de proyectos	2
6	Soporte Gestión Documental	Ingeniero Industrial, Ingeniero de sistemas o carreras afines con experiencia en sistemas de gestión de calidad.	De un (1) año en: •Participación en procesos de gestión de calidad.	1
7	Soporte Avanzado	Ingeniero de Sistemas o Ingeniero Electrónico o Telemático	De dos (2) años en: - Administración de dispositivos de comunicación para redes LAN y WAN. - Administración de entornos virtuales VMware 6 o superiores.	1
8	Soporte Bases de Datos	Ingeniero de Sistemas Ingeniero Electrónico o Telemático	De cuatro (4) años específica en administración de bases de datos Oracle.	1
9	Soporte en Networking	Ingeniero de Sistemas, Ingeniero de Sistemas, Ingeniero Electrónico o Telemático con conocimientos en ITIL	De dos (2) años en: - Experiencia en administración de redes y telecomunicaciones -Plataforma de virtualización VMware 6.0 o superior. -Administración en Sistemas Operativos Windows y Linux -Gestión en consolas de antivirus -Administración de Active Directory - Gestión de equipos de trabajo en procesos de TI	1

Perfil	Rol	Formación	Experiencia Mínima	Roles requeridos
10	Administrador funcional herramienta SEVEN	Tecnólogo (o cualquier formación superior), en Sistemas o carreras afines Para el presente perfil, se admitirá como equivalencias, formaciones dadas directamente por la firma desarrolladora Digital Ware para la plataforma SEVEN ERP	De un (1) año, en la administración de sistemas de información ERPs, o plataforma SEVEN.	1
11	Administrador funcional Herramienta Kactus	Tecnólogo (o cualquier formación superior), en Sistemas o carreras afines Para el presente perfil, se admitirá como equivalencias, formaciones dadas directamente por la firma desarrolladora Digital Ware para la plataforma Kactus	De un (1) año, en la administración de sistemas de información de recurso humano, o plataforma KACTUS.	1
12	Piloto de Aeronaves no Tripuladas	Piloto Comercial	De dos (2) años en vuelo de aeronaves no tripuladas, procesamiento de imágenes y análisis de terrenos.	1
13	Desarrollador de Aplicaciones	Ingeniero de Sistemas	de dos (2) años como desarrollador de sistemas de información	1

Para todos los servicios y soportes técnicos suministrados por la mesa de servicios, en el caso que las solicitudes o casos instaurados en la herramienta GLPI no puedan ser atendidas de manera remota, el soporte técnico asignado deberá presentarse en las instalaciones de la empresa, en un lapso no mayor a 2 horas, contadas a partir de la realización del requerimiento por parte del supervisor del contrato. En todo caso el supervisor podrá solicitar la presencia en las instalaciones de la Empresa de cualquiera de los soportes de la mesa de servicios, en los eventos en que así lo considere, para lo cual contarán con un plazo máximo de dos horas.

Los títulos se acreditarán mediante la presentación en la oferta de los siguientes documentos:

a) Hoja de vida con contraportada marcada para cada rol requerido (Ejemplo: perfil 1 – Rol Coordinación de la Mesa de Servicios) con los siguientes soportes:

b) Copia del Acta de grado y Diploma del establecimiento educativo, debidamente aprobado por el Icfes y/o Ministerio de Educación Nacional en el país o en el exterior (caso en el cual deberá acreditar su homologación).
c) Para los casos que aplique se deberá presentar copia de la tarjeta profesional.
d) Para el caso del piloto deberá presentarse la respectiva licencia como piloto, expedida por la Aeronáutica Civil.
e) Copia de las certificaciones de formación solicitadas para cada rol.
f) Cada hoja de vida deberá tener adjunto un certificado firmado por el aspirante, donde expresa su compromiso e intensión de participar en el proyecto.
g) Las certificaciones de los roles en cuanto a experiencia y tiempo laborado, se realizará mediante certificación laboral que indique el cumplimiento de las actividades realizadas, dicha certificación deberá ser firmada por el representante legal o por el Jefe o Director del Área de Gestión Humana o quien haga sus veces o por el interventor del contrato o por el Jefe o Director del área jurídica.

Cada certificación debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la Entidad y Firma de quien que certifica.
- Nombre de la persona a quien se le expide la certificación y el cargo.
- La certificación deberá estar expedida con logo impreso o papel membretado de la compañía que expide la certificación.
- Objeto del Contrato.
- Fecha de iniciación del contrato.
- Fecha de terminación.

LA NO PRESENTACIÓN DEFINITIVA DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS EN EL PRESENTE NUMERAL SERÁ CAUSAL DE RECHAZO DE LAS OFERTAS.

Siempre que se requiera aclarar algún punto de la certificación que no implique mejorar la oferta, podrá solicitarse al OFERENTE, el cual deberá aportar la aclaración solicitada en el término que se indique, so pena del rechazo de la oferta.

Una vez aprobada la planta de perfil **No** se podrán realizar cambios sin previa concertación entre el contratista y la Empresa través de quien ejerza el control de la ejecución del contrato, en el evento que se presente un cambio se debe reemplazar por una persona que cumpla como mínimo con el nivel profesional requerido para el cual fue aceptado y se debe aportar la documentación respectiva.

El perfil que se destine para la ejecución del contrato, deberá tener vinculación directa con la compañía contratista, bajo cualquier tipo de modalidad de contratación legalmente establecida en Colombia.

En cualquier caso, se debe garantizar que no se afecte la prestación del servicio; por esta razón si una de las personas que conforman la planta de perfil llegaré a sufrir algún tipo de incapacidad o suspensión del contrato, esta deberá ser reemplazada en un término no superior a dos (4) días hábiles.

Si en cualquier ausencia el perfil no es sustituido se descontará proporcionalmente por fracción de hora de la factura del mes a cobrar, teniendo en cuenta que si la afectación del servicio es mayor este puedes ser causal de terminación del contrato.

3.3.2 EXPERIENCIA DEL OFERENTE.

Para oferentes individuales, se acreditará su experiencia mediante la certificación de máximo dos (2) contratos, en donde la suma del o los contratos presentados sea por valor igual o superior al cien por ciento (100%) del presupuesto de la presente invitación pública.

Para el caso de los oferentes plurales, se deberá acreditar la experiencia mediante la certificación de máximo dos (2) contratos, acreditados por cualquiera de los integrantes, en donde la suma de los contratos presentados sea por valor igual o superior al cien por ciento (100%) del presupuesto de la presente invitación pública.

Cada certificación presentada, tanto por oferentes individuales como plurales, deberá corresponder a contratos que se hubiesen ejecutado en los últimos quince (15) años, contados a partir de la fecha de cierre de la presente convocatoria, registrados en el RUP vigente y en firme a la fecha y contener los tres (3) códigos a tercer nivel del clasificador de bienes y servicios UNSPSC señalados a continuación:

Segmento	Familia	Clase	Código	Nombre en Español
80	11	17	80 11 17 00	Reclutamiento de Personal
81	11	18	81 11 18 00	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81	11	23	81 11 23 00	Mantenimiento y soporte de Hardware de computador

Para cumplir con este requisito, el OFERENTE debe diligenciar el **Anexo No. 2 EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL OFERENTE** y adjuntar las respectivas certificaciones.

La experiencia del OFERENTE será verificada con las certificaciones respectivas, que deberá incluir en su oferta, tal como se indica en esta solicitud pública de ofertas de condiciones.

Se aceptan certificaciones dirigidas a otras empresas, siempre y cuando el contenido de estas, se pueda certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

La certificación debe estar en papel membretado de la empresa contratante y firmada por el director del departamento de sistemas o TI, o por el secretario jurídico o quien haga sus veces o por el Representante Legal de la organización o por el interventor del contrato.

Cada certificación debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la EMPRESA y firma de quien certifica.
- Número y fecha del contrato.
- Nombre del Contratista a quien se le expide la certificación.

- La certificación deberá estar expedida con logo impreso o papel membretado de la firma que expide la certificación.
- Objeto del contrato.
- Valor Total del Contrato.
- Tiempo de duración del contrato, indicando la fecha de iniciación, la fecha de terminación del contrato y tiempo total.
- Calificación del cumplimiento del contrato: Concepto de la Empresa pública o de la Empresa privada en la que se indique el cumplimiento en la ejecución del respectivo contrato.
- Para contratos que incluyan de manera global varios alcances y uno de los componentes sea el solicitado en la presente invitación pública, la certificación deberá indicar actividades relacionadas con el presente proceso. En el caso que la certificación sea para una unión temporal o consorcio, de esta se debe poder determinar de manera clara, el porcentaje de participación de cada oferente, junto con la acreditación del valor, tiempo y alcance ejecutado en el referido contrato.

La EMPRESA se reserva la facultad de comprobar la autenticidad de los documentos aportados.

Siempre que se requiera aclarar algún punto de la certificación que no implique mejorar la oferta, podrá solicitarse al OFERENTE, el cual deberá aportar la aclaración solicitada en el término que se indique, so pena del rechazo de la oferta.

3.4 CERTIFICADO DE COMPROMISO

El oferente deberá presentar el certificado de compromiso, diligenciando el **Anexo No. 3 CERTIFICADO DE COMPROMISO**.

3.5 ACEPTACIÓN DE REQUERIMIENTOS

El oferente deberá presentar el documento del **ítem 6.5 ACEPTACION DE REQUERIMIENTOS** del **Anexo No. 8 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS**.

CAPITULO IV. ASPECTOS CALIFICABLES

4.1 REQUISITOS MÍNIMOS.

Para la aceptación de la oferta más favorable, la evaluación se efectuará de conformidad con los requisitos, documentos y criterios de evaluación establecidos en la presente solicitud pública de oferta de condiciones y será adjudicada a la oferta que cumpla con los requisitos mínimos exigidos y obtenga el puntaje más alto asignado en la calificación.

4.2 FACTORES DE CALIFICACIÓN.

La EMPRESA efectuará las evaluaciones de las ofertas de acuerdo con el siguiente factor:

FACTOR	PUNTAJE
Capacidad técnica	800 puntos
Sede de trabajo	50 puntos
Oferta Económica	150 puntos
TOTAL PUNTAJE	**1.000 puntos**, así:

4.2.1 VALOR AGREGADO CAPACIDAD TÉCNICA. MÁXIMO 800 PUNTOS

De acuerdo a las certificaciones que se presenten, se asignarán puntajes por cada ítem. La cantidad **máxima** de puntos que se asignarán se calculará sumando los puntajes obtenidos por cada perfil.

CONCEPTOS / ROL	Concepto valor Agregado	Puntaje Máximo
Soporte Básico	Al menos uno (1) de los soportes básicos con formación profesional de ingeniería en áreas relacionadas.	30
Piloto de Aeronaves no Tripuladas	Realizar curso hasta 5 colaboradores de la empresa, como formación y capacitación para la obtención de la certificación de operador de aeronaves no tripuladas, en una academia certificada para la realización de estos cursos.	200

CONCEPTOS / ROL	Concepto valor Agregado	Puntaje Máximo
Piloto de Aeronaves no Tripuladas	8 Servicios de vuelos y captura de imágenes y videos durante toda la ejecución del contrato, con equipos ART (Aeronaves Remotamente Tripuladas - Drone), que cuenten con sistemas de navegación satelitales que basen su operación con más de 9 satélites para su navegación de precisión y vuelo automático estabilizado, de igual manera debe contar con sistemas de sensores de detección omnidireccional de obstáculos y deberán mantener una bitácora completa de vuelo con posición, altura, velocidad, trazos de ruta. Este proceso será realizado por solicitud previa de la supervisión del contrato y las fechas de realización serán pactadas entre la supervisión y la mesa de servicios.	150
Web Master - Desarrollador de Aplicaciones	Al menos uno (1) de estos dos soportes profesionales con Especialización en Gerencia de Proyectos	30
Soporte Proyectos	Al menos uno (1) de los dos soportes en proyectos certificado como PMP y certificación vigente	70
Soporte Proyectos	2 soportes de proyectos certificados como PMP y certificación vigente (Si se obtienen estos puntos, no se obtienen los 70 puntos, de la certificación de 1 solo soporte en proyectos con PMP, relacionados en el Item anterior)	200
Soporte Proyectos	Por lo menos uno de los Soportes de Proyectos Certificado como SCRUM DEVELOPER	30
Soporte Bases de Datos	Certificación en Administración de Bases de datos o cursos relacionados, emitidos por Oracle	100
Administrador funcional herramienta SEVEN o KACTUS	Al menos uno (1) de los dos soportes funcionales de Seven o Kactus con Certificación en ITIL Foundation	30
Desarrollador de Aplicaciones	Certificado como SCRUM DEVELOPER	30
PUNTAJE MAXIMO TOTAL		800

4.2.2 VALOR AGREGADO SEDE DE TRABAJO. MÁXIMO 50 PUNTOS

La propuesta que oferte una sede con la capacidad instalada para albergar la totalidad de los roles solicitados en las presentes condiciones de invitación y que se encuentre ubicada en un perímetro inferior a DOSCIENTOS (200) metros a la redonda, contados a partir de cualquiera de los extremos del edificio principal

de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, ubicado en la Carrera 10 No. 17-55 Piso 5 Edificio Torre Central de la ciudad de Pereira, obtendrá un total de **50** puntos.

Esta condición será acreditada mediante la presentación de un certificado de la cámara y comercio del oferente, donde se pueda constatar la dirección de la sede ofertada.

Para oferentes plurales, este requisito deberá ser acreditado por al menos uno de sus integrantes.

El oferente que no acredite este valor agregado, en las condiciones indicadas, no se le asignará puntaje.

4.2.3 OFERTA ECONÓMICA. MÁXIMO 150 PUNTOS

La evaluación económica de las ofertas solo se efectuará sobre aquellas que cumplan la totalidad de los requisitos habilitantes y obligatorios de acuerdo con lo establecido en el Capítulo III de las presentes condiciones de invitación.

El OFERENTE deberá adjuntar a su oferta el **ANEXO 4 OFERTA ECONÓMICA CONSOLIDADO MESA DE SERVICIOS** debidamente diligenciado, expresando la oferta en pesos colombianos. Dentro del valor de la oferta se deberán incluir los costos directos e indirectos, incrementos de salarios, gastos de administración, viáticos, gastos de desplazamiento, impuestos nacionales, impuestos locales, imprevistos, utilidades y los demás costos que el OFERENTE considere necesario para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato.

EL VALOR DE LA OFERTA NO PODRÁ SUPERAR EL PRESUPUESTO OFICIAL DE ESTA INVITACIÓN ENUNCIADO EN EL NUMERAL 1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL, SO PENA DE SER RECHAZADA.

LA OMISIÓN DE ESTE DOCUMENTO NO SERÁ SUBSANABLE Y GENERARÁ EL RECHAZO DE LA OFERTA.

La EMPRESA aplicará el puntaje de evaluación al valor total de la oferta económica consignado en el **Anexo No. 4 OFERTA ECONÓMICA CONSOLIDADO MESA DE SERVICIOS**, sobre una base de 150 puntos, de la siguiente manera:

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN ECONÓMICA DE LAS OFERTAS		
No.	**PUNTOS A EVALUAR**	**150**
1	**VALOR DE LA OFERTA:** Se asigna este puntaje al proveedor que ofrezca el menor valor	**150**
La oferta de menor valor obtendrá 150 puntos y las demás obtendrán puntaje de acuerdo a la siguiente fórmula: *Puntos = (Menor valor ofertado entre todos los oferentes*Puntaje Máximo) / (Valor ofertado por el oferente)*		

Se rechazarán las ofertas que presenten precios superficialmente bajos que estén por debajo del 80% del presupuesto oficial.

El OFERENTE entiende y acepta que los precios que ofrezca no tendrán ningún incremento durante toda la ejecución del contrato.

4.3 CRITERIOS DE DESEMPATE.

En caso de presentarse empate en el puntaje total entre dos o más ofertas, se escogerá la oferta que tenga el mayor puntaje en la oferta económica, si persistiere el empate, se escogerá la oferta que tenga mayor puntaje el valor agregado CAPACIDAD TÉCNICA y si persistiere el empate se realizará por sorteo a través de balota.

CAPITULO V. CONDICIONES DEL CONTRATO

5.1 ACTIVIDADES DE SOPORTE

Los servicios de soporte que requiere la EMPRESA, deben ser suministrados en su totalidad por el proveedor de la Mesa de Servicios son los siguientes y deben ser validados de acuerdo al **Anexo 8. Especificación de Requerimientos.**
Como aceptación y compromiso de cumplir todos los ítems solicitados, el oferente deberá presentar el documento diligenciado del ítem **6.5 Aceptación de Requerimientos** del **Anexo 8. Especificación de Requerimientos.**

Si algún ítem es marcado como NO aceptado o no es marcado, la oferta no será tenida en cuenta.

5.1.1 ADICIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL SERVICIO DE SOPORTE

En el caso que la Empresa requiera realizar nuevas actividades de soporte técnico, la Empresa solicitará al contratista proveer soluciones para la atención de dichas actividades, teniendo en cuenta los requerimientos solicitados en el numeral en el **Anexo No. 8 Especificación de Requerimientos**, y el cálculo del valor a cobrar por esa nueva actividad se efectuará con base en la tabla de costos de soporte presentada mediante el **Anexo 4 OFERTA ECONÓMICA**, el contratista no podrá incrementar los costos de los nuevos servicios de soporte con los mismos requerimientos de los ítem actuales.

Este proceso se realizará previa apropiación de los recursos presupuestales para la adición del contrato por parte de la Empresa.

Los nuevos recursos que se adicionen al servicio deberán cumplir con los requisitos solicitados en el **Anexo 8 Especificación de Requerimientos.**

En el caso en que el nuevo requerimiento no esté contemplado en los requisitos de la presente solicitud pública de oferta de condiciones, se creará un nuevo componente dentro de uno de los ítems existentes en

el **Anexo 8 Especificación de Requerimientos** y a este se le definirá el rol solicitado, actividades a realizar y costo del servicio.

5.2 CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD.

5.2.1 CONFIDENCIALIDAD:

Las partes se obligan, cuando el proyecto lo requiera, a entregarse todo el material que sea necesario, y en el caso de ser éste confidencial, se comprometen a:

a. Utilizar dicha información de forma reservada.
b. No divulgar ni comunicar la información técnica facilitada por la otra parte.
c. Impedir la copia o revelar esa información a terceros, salvo que gocen de aprobación escrita de la otra parte, y únicamente en términos de tal aprobación.
d. Restringir el acceso de la información solo a sus empleados, en la medida en que ellas la requieran para el cumplimiento de sus tareas acordadas.
e. No utilizar la información o fragmentos de ésta para fines distintos de la ejecución de este contrato.
f. Las partes serán responsables entre sí ante el incumplimiento de esta obligación, donde se vean involucrados sus empleados.

Las partes mantendrán esta confidencialidad y evitarán revelar la información a toda persona que no sea empleado, salvo que:

a. La parte receptora tenga evidencia de que conoce previamente la información recibida.
b. La información recibida sea de dominio público.
c. La información recibida proceda de un tercero que no exige secreto.

5.2.2 DERECHOS DE PROPIEDAD

Toda información intercambiada es de propiedad exclusiva de la parte de la cual proceda. Ninguna de las partes utilizará información de la otra para su beneficio independiente.

La información que se proporciona no da derecho o licencia a la empresa que la recibe sobre las marcas, derechos de autor o patentes que pertenezcan a quien la proporciona. La divulgación de información no implica transferencia o cesión de derechos, a menos que se redacte expresamente alguna disposición al respecto.

5.2.3 PROTECCIÓN DE DATOS:

Para la correcta aplicación del presente acuerdo, ambas partes podrían tener acceso a datos de carácter personal protegidos por la Ley 1581 de 17 de octubre de 2012, de Protección de Datos Personales, por lo que se comprometen a efectuar un uso y tratamiento de los datos afectados que será acorde a las actuaciones que resulten necesarias para la correcta prestación de servicios regulada en este acuerdo, según las instrucciones facilitadas en cada momento.

Asimismo, las partes asumen la obligación de guardar secreto profesional sobre cuanta información pudieran recibir, gestionar y articular con relación a los datos personales y a no comunicarlos a terceros, salvo las excepciones mencionadas, así como a destruirlos, cancelarlos o devolverlos en el momento de la finalización de la relación contractual entre ambas partes, así como a aplicar las medidas de seguridad necesarias.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición podrán ejercitarse mediante escrito dirigido a las direcciones de los firmantes del presente documento.

5.2.4 CONFIDENCIALIDAD DEL ACUERDO

Las partes acuerdan que este acuerdo reviste el carácter de confidencial y por tanto se prohíbe su divulgación a terceros.

5.3 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Además de las señaladas en la Ley, en Las condiciones de invitación, en la oferta presentada, y de las derivadas de la naturaleza del presente contrato:

a. Cumplir con el objeto del contrato estipulado en Las condiciones de invitación.
b. Deberá tener afiliado todo el personal que el contratista vincule para la ejecución de las actividades objeto del contrato al sistema de Seguridad Social e integral (Salud, Pensiones y Riesgos Laborales), de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 100 de 1993 y la Ley 789 de 2002.
c. El contratista deberá ofrecer los roles confiables con conocimiento y experiencia relacionados con el objeto del contrato.
d. Presentar las Hojas de vida de los profesionales asignados al proyecto, debidamente soportadas con respecto a la formación profesional y experiencia, con el rol que desempeñaran y funciones, para aprobación del supervisor.
e. El rol de soporte Técnico deberá presentarse debidamente uniformado y con identificación visible de la firma contratada.
f. El contratista deberá realizar de manera permanente la supervisión del contrato.
g. Programar las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del objeto del contrato.
h. Informar al interventor del contrato sobre cualquier irregularidad que advierta en desarrollo del contrato.
i. El contratista deberá incluir en su plan de trabajo, como mínimo una reunión mensual con los interventores del contrato, con el fin de informar los avances en el desarrollo del cronograma. Para cada reunión se deberá entregar un informe de avance.
j. Gestionar hasta su conclusión los servicios derivados de los compromisos asumidos en virtud del presente contrato.
k. El contratista deberá presentar mensualmente, certificado expedido por revisor fiscal o contador, que se encuentra a paz y salvo del pago de la seguridad social y parafiscales.
l. El contratista deberá presentar las minutas de los contratos.

Es importante tener en cuenta que la vinculación laboral de los trabajadores debe ser con fundamentos

en el Código sustantivo del trabajo (contrato directo contratista).

Todo el personal que el contratista vincule para la ejecución de las actividades objeto del contrato, se deberá vincular por contrato de trabajo y permitir que la Empresa por medio del interventor verifique las condiciones de ingreso y retiro del personal que ejecuta las actividades, los cuales deben ser reportadas a la empresa el mismo día que suceda, las hojas de vida del personal que sea reemplazado debe ser remitida a la Empresa, para el proceso de verificación de los requisitos de la invitación.

Se prohíbe la subcontratación de las actividades del contrato.

La empresa contratista será el único empleador de los trabajadores que contrate para la ejecución de este contrato y lo obliga a cumplir respecto de ellos todas las obligaciones y responsabilidades que le impone la ley.

La empresa contratista será el responsable de los perjuicios de toda índole, que pueda presentarse o derivarse de situaciones conflictivas, hechos punibles, mala conducta de sus empleados.

Todo personal es contratado directamente por la empresa contratista, no se admitirá contratación a través de precooperativas, empresas de servicios temporales (solo en los términos de ley), cooperativas de trabajo u otras formas de trabajo asociada.

5.4 CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN

El servicio de soporte para cada uno de los ítems especificados en el **Anexo 8 Especificación de Requerimientos**, deberá estar completamente implementado y operando desde la suscripción del acta de inicio, cuya fecha será pactada desde la firma del contrato con el supervisor del mismo.

5.5 SOFTWARE DE GESTIÓN

El software para Mesa de Servicios de TI, instalado y aprobado por la Dirección de Tecnologías de la Información, se utilizará para la relación y seguimiento de incidencias y requerimientos y será proporcionado por la EMPRESA Aguas y Aguas de Pereira.

5.6 DEFINICIÓN DE INDICADORES

Dentro de los objetivos para medición de eficiencia en la gestión de servicios de componente tecnológico en Aguas y Aguas de Pereira, la Dirección de Tecnologías de la Información tiene incluido dentro del Plan Estratégico de TI – PETI de la EMPRESA de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., indicadores para medir la eficiencia de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, por tanto, el OFERENTE debe garantizar el registro de las variables necesarias para calcular los indicadores establecidos en el numeral 6.2.4 Indicadores de Gestión del ANEXO 8 Especificación de Requerimientos.

5.7 NIVELES DE ACUERDO DE SERVICIO (ANS)

El OFERENTE deberá prestar soporte técnico en la atención de actividades requeridas por la EMPRESA, de acuerdo a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) en el numeral 6.4 ANS del **Anexo 8 Especificación de Requerimientos**, establecidos por la EMPRESA.

5.8 Medidas De Bioseguridad

Para los casos donde el soporte deba ser realizado de manera presencial en cualquiera de las instalaciones de la empresa, El OFERENTE deberá garantizar que las personas que realicen estas actividades cumplan con los protocolos de bioseguridad exigidos por la empresa y cuenten con los implementos necesarios y suficientes para el cumplimiento de dichos protocolos. Durante la ejecución del objeto contractual, el oferente deberá estar atento para cumplir con cualquier cambio o instrucción relacionada con modificaciones o actualizaciones en las medidas o protocolos de bioseguridad.

CAPITULO V. REQUERIMIENTOS, MESA DE SERVICIO.

La Mesa de Servicio se presenta como un recurso de alta importancia para ofrecer garantías de soporte en la prestación de actividades con componente tecnológico de los procesos tanto estratégicos, de operación, de apoyo y control, en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., por tanto se requiere la prestación de este servicio para todos los usuarios de la organización permitiendo a la Dirección de Tecnologías de la Información contar con un aliado estratégico que brinde atención a las incidentes y requerimientos de actividades con componente tecnológico, de manera oportuna y eficiente, manteniendo en todo momento la calidad del servicio.

Para la operación de la mesa de ayuda, el oferente deberá tener en cuenta el siguiente modelo operativo, así:

- Tickets de servicios: son interpuestos por cada uno de los usuarios internos de la empresa, para ellos se utiliza la herramienta GLPI, podrán ser catalogados como incidencias y requerimientos. Con ellos se inicia la ruta de atención y operación de la mesa.
- Actividades: son acciones por realizar para dar cumplimiento a las solicitudes interpuestas en cada uno de los tickets.
- Roles: es la definición funcional dentro del modelo operativo, se encarga de la ejecución de actividades, garantizando el cumplimiento de las mismas, en tiempos y basados en ANS.
- Perfiles: es la combinación mediante formación y experiencia que permite generar idoneidad en el cumplimiento de las actividades asignadas.

El alcance del servicio requerido por la EMPRESA, para el periodo de ocho (8) meses, en este proceso y que el OFERENTE debe suministrar se indica en el siguiente numeral.

6.1 CAPITULO IV GESTIÓN MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Los servicios de soporte que requiere Aguas y Aguas de Pereira y deben ser suministrados por el proveedor de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información son los siguientes:

6.1.1 PERFIL 1: COORDINADOR MESA DE SERVICIOS

Este ítem se relaciona a la coordinación para atención de requerimientos e incidentes de los usuarios, sobre la infraestructura tecnológica de la empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Las actividades para el coordinador de la mesa de servicios son las siguientes:

- Realizar sus labores de manera remota y atender en sitio cuando de manera remota no pueda ser realizado, según el caso y su prioridad.
- Gestionar de manera adecuada el personal de soporte de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, con el fin de garantizar que los recursos se utilizan de manera óptima para atender las actividades solicitadas como incidentes y/o requerimientos por parte de usuarios de la empresa Aguas y Aguas de Pereira.
- Presentar alarmas de contingencia al Líder de Infraestructura y Supervisor de contrato, sobre incidentes repetitivos o incidentes en sistemas que representen daños representativos en la operación del servicio con componente tecnológico en la empresa Aguas y Aguas de Pereira.
- Ejecutar acciones de seguimiento, monitoreo, control y mejora a todos los casos instaurados al personal de atención de actividades de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, velando por el cumplimiento del ANS asignado al caso y en concordancia con los procedimientos definidos por la Dirección de Tecnologías de la Información, para la atención al cliente interno.
- Una vez, el personal que atiende las actividades de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, realiza la solución a los casos asignados y documenta sus soluciones en el software para Mesa de Servicios de TI, la coordinación de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información debe realizar la verificación de la documentación de cada una de ellas, garantizando la trazabilidad de la información y el cierre a satisfacción de los usuarios de Aguas y Aguas de Pereira.
- La Coordinación de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, debe ser el primer apoyo o punto de consulta al personal que atiende las actividades de soporte ante incidentes y/o requerimientos instaurados por usuarios de Aguas y Aguas de Pereira.
- Presentar planes de acción que se deriven del análisis de casos instaurados en el software para la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información (en cualquier estado y que ofrezcan oportunidades de mejora).
- Presentar planes de acción que se deriven de las reuniones de seguimiento a la Gestión sobre la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información.
- Presentar informes de gestión periódicos de manera oportuna y completa, según lo requerido por la Dirección de Tecnologías de la Información y/o Supervisor del contrato, según casos registrados en el software para Mesa de Servicios.
- Generar indicadores según lo indique el Supervisor del contrato y/o el líder del subproceso de Infraestructura con respecto a la gestión de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información.

6.1.2 PERFIL 2: SOPORTE BÁSICO

Este ítem se relaciona al soporte inicial en atención de incidentes de los usuarios, sobre la infraestructura tecnológica de Aguas y Aguas de Pereira.

Las actividades en atención técnica para este ítem son las siguientes:

- Realizar sus labores de manera remota y atender en sitio cuando de manera remota no pueda ser realizado, según el caso y su prioridad.
- Atención de incidentes sobre actividades de instalación, configuración, actualización y conectividad de equipos y/o usuarios, conexión a redes de datos cableadas e inalámbricas, servicios de telecomunicaciones, soporte en software instalado en la plataforma tecnológica de Aguas y Aguas de Pereira y aprobado por la Dirección de TI.
- Soporte para instalación y/o adecuación de componentes tecnológicos en eventos programados por usuarios de Aguas y Aguas de Pereira.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo y periféricos tecnológicos de Aguas y Aguas de Pereira.
- Soporte y mantenimiento básico preventivo en equipos audiovisuales de Aguas y Aguas de Pereira.
- Atender los incidentes y requerimientos instaurados en el software para Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, por los usuarios de la infraestructura tecnológica de Aguas y Aguas de Pereira y asignados por la Coordinación de la mesa de servicios de TIC.

6.1.3 PERFIL 3: SOPORTE MEDIO

Este ítem se relaciona al soporte medio para atención de incidentes de los usuarios, sobre actividades categorizadas como soporte medio en la infraestructura tecnológica de Aguas y Aguas de Pereira.

Las actividades en atención técnica para este ítem son las siguientes:

- Realizar sus labores de manera remota y atender en sitio cuando de manera remota no pueda ser realizado, según el caso y su prioridad.
- Instalación de cableado estructurado para redes LAN y puntos WIFI.
- Gestión operativa de Directorio Activo.
- Administrar sistema de copias de seguridad de usuarios.
- Gestión de conexiones a unidades de almacenamiento en red.
- Brindar instalación y validación de servicio ERP y sus componentes respectivos requeridos a nivel de usuario final.
- Apoyar la gestión de la consola de administración del servicio de G-Suite.
- Gestionar, instalar y actualizar consola, agente y cliente de antivirus.
- Mantener y actualizar el inventario de equipos tecnológicos de la Empresa, bajo la responsabilidad de la Dirección de TI.
- Atender las incidentes y requerimientos instaurados en el software para Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, por los usuarios de la infraestructura tecnológica de Aguas y Aguas de Pereira y asignados por la Coordinación del contratista.
- Atender las actividades de soporte básico, según las necesidades del servicio y bajo las directrices del coordinador de la mesa de servicios.

6.1.4 PERFIL 4: SOPORTE WEB MASTER

Este ítem se relaciona al soporte especializado para atención de incidentes y/o requerimientos de los usuarios, sobre actividades categorizadas como web master en la infraestructura tecnológica de Aguas y Aguas de Pereira.

Las actividades en atención técnica para este ítem son las siguientes:

- Realizar sus labores de manera remota y atender en sitio cuando de manera remota no pueda ser realizado, según el caso y su prioridad.
- Ingresar y actualizar contenido y diseño visual y estructural del portal web oficial de la Empresa, la intranet corporativa y mini-sitios empresariales, acatando las directrices de imagen y contenidos suministradas por el área de comunicaciones de la Empresa.
- Brindar soporte sobre requerimientos de diseño y publicaciones del portal web cumpliendo con las actividades enmarcadas sobre la estrategia de Gobierno Digital, adelantada por la empresa Aguas y Aguas de Pereira.
- Utilizar las herramientas y plataformas tecnológicas con las que cuenta Aguas y Aguas de Pereira, específicamente la herramienta PORTAL de Joomla para la administración de contenidos web tanto para la página WEB como para Intra Aguas.
- Desarrollar, implementar y brindar soporte de los sitios web corporativos, para procesos específicos de la empresa, en la herramienta de desarrollo PHP, con bases de datos Mysql.
- Brindar soporte en atención de incidentes y requerimientos asociados a las plataformas web de pagos electrónicos desarrolladas por la empresa.
- Atender las incidentes y requerimientos instaurados en el software para Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, por los usuarios de la infraestructura tecnológica de Aguas y Aguas de Pereira y asignados por la Coordinación del contratista.

6.1.5 PERFIL 5: SOPORTE PROYECTOS

Este ítem se relaciona al soporte para atención de incidentes y/o requerimientos de los usuarios, sobre actividades categorizadas como soporte proyectos con componente tecnológico de Aguas y Aguas de Pereira.

Las actividades en atención técnica para este ítem son las siguientes:

- Realizar sus labores de manera remota y atender en sitio cuando de manera remota no pueda ser realizado, según el caso y su prioridad.
- Realizar levantamiento y análisis de necesidades y/o requerimientos de acuerdo a procedimientos establecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información.
- Elaborar estudios de mercado para los proyectos con componente tecnológico.

- Validar requerimientos con usuarios finales de los proyectos asignados.
- Construcción de requerimientos tecnológicos para proyectos asignados.
- Construir los paquetes de Diseño de las soluciones para requerimientos de usuarios.
- Validar, generar y desplegar cronogramas de actividades a realizar en fases de formulación o diseño y ejecución o transición de proyectos.
- Gestionar la ejecución de los proyectos y/o cambios de la Dirección de Tecnologías de la Información según cronogramas y procedimientos establecidos.
- Validar el cumplimiento de requerimientos durante la fase de ejecución o transición de proyectos y/o cambios.
- Implantar en fase de ejecución o transición, soluciones tecnológicas definidas en fase de formulación o diseño para proyectos y/o cambios requeridos.
- Brindar soporte a proyectos de la Dirección de TI en fase de pruebas, verificando sus requerimientos, seguimiento de documentación y entregas de documentación a fase de Operación.
- Atender los incidentes y requerimientos instaurados en el software para Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, por los usuarios de la infraestructura tecnológica de Aguas y Aguas de Pereira y asignados por la Coordinación del contratista.

6.1.6 PERFIL 6: SOPORTE GESTIÓN DOCUMENTAL

Este ítem se relaciona al soporte especializado para atención de incidentes de los usuarios, sobre actividades categorizadas como soporte gestión documental a procedimientos sobre proyectos de componente tecnológico de los subprocesos de la Dirección de Tecnologías de la Información de Aguas y Aguas de Pereira.

Las actividades en atención técnica para este ítem son las siguientes:

- Realizar sus labores de manera remota y atender en sitio cuando de manera remota no pueda ser realizado, según el caso y su prioridad.
- Realizar levantamiento y seguimiento de la información y documentación, de acuerdo a procedimientos de los procesos y subprocesos de la Dirección de Tecnologías de la Información.
- Brindar soporte en actualizaciones a registros, procesos y subprocesos de la Dirección de Tecnologías de la Información.
- Brindar soporte a actividades de preparación y seguimiento sobre auditorías del sistema integrado de gestión de calidad, control interno y entes externos, en coherencia con procedimientos de calidad de la empresa Aguas y Aguas de Pereira.
- Brindar soporte a proyectos de la Dirección de TI en fase de pruebas, verificando sus requerimientos, seguimiento de documentación y entregas de documentación a fase de Operación.
- Brindar soporte en la documentación ante requerimientos de sistemas en operación y que requieran documentar cronogramas y reuniones de seguimiento.
- Brindar soporte en la documentación sobre la Gestión de Conocimiento resultante del análisis de casos registrados en el software para Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información.
- Brindar soporte sobre informe de artículos documentados y cargados en la CMDB (Base de Datos de Gestión de Componentes).
- Validar periódicamente la información registrada sobre proyectos y actividades sobre procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información, que brinden cumplimiento,

coherencia y seguimiento a normas de calidad que apliquen en la empresa Aguas y Aguas de Pereira, así como el cumplimiento de planes de mejoramiento del área.

- Validar periódicamente la información registrada sobre proyectos y actividades sobre procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información que cumplan con las buenas prácticas ITIL que se presentan como referencia en la Dirección de Tecnologías de la Información.

6.1.7 PERFIL 7: SOPORTE AVANZADO

Este ítem se relaciona al soporte avanzado de la infraestructura tecnológica de la empresa para atención de incidentes de los usuarios, sobre actividades categorizadas como soporte avanzado de la Dirección de Tecnologías de la Información de Aguas y Aguas de Pereira.

Las actividades en atención técnica para este perfil son las siguientes:

Se requiere que este perfil de soporte realice las actividades de soporte y acompañamiento para los sistemas de virtualización VMware versiones 7.0 o superiores, en todos los entornos de data centers empresariales (Principal, Remoto y Cloud).

Se requiere también que se realicen las labores de administración y operación sobra la infraestructura avanzada.

Las actividades a realizar son las siguientes:

- Realizar sus labores de manera remota y atender en sitio cuando de manera remota no pueda ser realizado, según el caso y su prioridad.
- Gestionar los sistemas de virtualización principal y alterno de la empresa.
- Programar tareas para obtener backups automáticos de los servidores físicos y virtuales y replicación en servidores productivos y de contingencia.
- Obtener reportes estadísticos del uso de los entornos vCenter Server empresariales.
- Automatización de las tareas de administración
- Administrar servidores Linux y Windows.
- Configuración sobre sistema de Firewall perimetral en los centros de datos.
- Apoyar la gestión y administración de dispositivos NAS.
- Configurar y Administrar redes de datos cableadas e inalámbricas y sus respectivos servicios DHCP y DNS.
- Atender los casos generados por cada usuario de Aguas y Aguas de Pereira, instaurados en la herramienta de gestión para Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información y asignados por la Coordinación del CONTRATISTA.
- Realizar como mínimo dos pruebas al mes a los backup's de un servidor físico y uno virtual, garantizando que se puede recuperar de manera completa y funcional, cada entorno que se está respaldando.
- Proponer acciones de mejora para la infraestructura tecnológica de la Empresa.
- En los eventos en que las competencias profesionales del soporte avanzado no permitan completar la atención, deberá documentar las razones que impidieron la solución, con el fin de tener los datos suficientes para escalar el caso a soporte fabricante adecuadamente.

- La solución de casos que se escalen a este nivel (fabricante), será atendido directamente por el profesional de soporte remoto avanzado (en sitio o de manera remota), no se enviarán indicaciones al personal de Aguas de Pereira en sitio para atender los requerimientos.
- Gestionar, diseñar, y dar soporte a la seguridad tecnológica de la Empresa (red LAN, WAN, Wifi).
- Soporte en ambientes de virtualización en la Nube.

6.1.8 PERFIL 8: SOPORTE BASES DE DATOS

Este ítem se relaciona al soporte avanzado sobre el soporte y administración de las bases de datos de la Empresa en sus diferentes motores, y de todas sus instancias, incluyendo en todo caso y sin ánimo exhaustivo:

- Realizar sus labores de manera remota y atender en sitio cuando de manera remota no pueda ser realizado, según el caso y su prioridad.
- La instalación, reinstalación, recuperación o migración de los motores de bases de datos.
- La instalación de parches y de nuevas versiones de los motores, tanto para la prevención y corrección de errores como para la aplicación de planes de migración.
- La revisión, ajuste, optimización y puesta a punto de las bases de datos, mantenimiento preventivo y correctivo de las bases de datos y sus respectivos backups.
- La revisión de los ficheros de traza (logs).
- La verificación de las políticas de gestión de copias de seguridad (incluyendo copias lógicas en caliente y copias consistentes).
- Configurar la ejecución automática de backups de las bases de datos Oracle.
- Realizar como mínimo una prueba trimestral de un backup de cada instancia o esquema, garantizando que se puede recuperar de manera completa y funcional, cada sistema o instancia que se está respaldando.
- Gestión de alta disponibilidad y monitoreo del rendimiento del sistema.
- Definición y gestión de auditorías de seguridad y registro de transacciones.
- Auditoria de usuarios y perfiles de las bases de datos de los sistemas de información.
- Automatización de tareas comunes de administración.
- Previsión para la adquisición, redimensionamiento o utilización de nuevos recursos cada semestre.
- Elaboración de la documentación de diagnósticos de las bases de datos de todos los entornos o sistemas corporativos administrados, procesos realizados y nuevas configuraciones. Documentación que deberá ser actualizada cada vez que se realice una modificación en la parametrización o estructura de las bases de datos.
- Apoyo en la optimización de consultas.
- Monitoreo periódico de los recursos de los entornos de bases de datos (Como mínimo una vez al mes): o Optimización del rendimiento de la memoria utilizada por Oracle (shared pool size, dictionary cache, redolog buffers, etc.).
    - Comprobación del espacio disponible dentro de cada uno de los distintos espacios de tabla y objetos.

- Seguimiento del crecimiento de los distintos objetos y de las propias Bases de Datos. o Estudio de los distintos objetos de los esquemas (exceso de extensiones, tablas no analizadas, registros encadenados, restricciones de integridad desactivadas, procedimientos/funciones/paquetes sin compilar, vistas inválidas, etc.).

- Revisión de la política de gestión de copias de seguridad, por si fuese necesaria alguna modificación.
- Adecuación y mantenimiento de los entornos de contingencia y replicación de bases de datos.

6.1.9 PERFIL 9: SOPORTE EN NETWORKING

Este ítem se relaciona a la gestión operativa de la Mesa de Servicios para atención de requerimientos e incidentes de los usuarios, sobre la infraestructura tecnológica de la empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Las actividades para este perfil son las siguientes:

- Realizar sus labores de manera remota y atender en sitio cuando de manera remota no pueda ser realizado, según el caso y su prioridad.
- Gestionar copias de seguridad de usuarios y servidores
- Mantener y actualizar el inventario de licenciamiento de software de la Empresa, bajo la responsabilidad de la Dirección de TI.
- Gestionar políticas avanzadas de directorio activo.
- Administrar entornos de comunicaciones y canales de internet en las sedes de la Empresa.
- Administrar entornos de comunicaciones de redes de datos LAN principal y de las sedes alternas de la Empresa.
- Apoyar la interoperabilidad a nivel de comunicaciones entre las redes de telemetría y las de datos de la Empresa.
- Actividades relacionadas con el proceso de migración a protocolo IPV6.
- Actividades relacionadas al proceso de segmentación de red, para todas las sedes de la empresa.
- Adecuación Rack's de Comunicaciones, de las diferentes sedes de la empresa.

6.1.10 PERFIL 10: ADMINISTRADOR FUNCIONAL HERRAMIENTA SEVEN

Este ítem se relaciona a la administración desde el punto de vista funcional para la plataforma SEVEN, de la cual dispone la empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Las actividades para este perfil son las siguientes:

- Realizar sus labores de manera remota y atender en sitio cuando de manera remota no pueda ser realizado, según el caso y su prioridad.
- Acompañar a los diferentes usuarios internos de la plataforma en la solución de casos, respecto de funcionalidades.
- Ser enlace entre la dirección de tecnologías de información y los usuarios funcionales de la plataforma.

- Escalar requerimientos al fabricante de la plataforma, realizar el seguimiento y comunicar la solución al usuario final.
- Atender los casos interpuestos por los usuarios internos, mediante la plataforma GLPI y asociados a funcionalidades de la plataforma SEVEN.
- Asistir a reuniones de entendimiento, sobre nuevas funcionalidades o de seguimiento a la implementación o resolución de incidencias.
- Documentar las acciones realizadas en la solución de incidencias o nuevos requerimientos, asociados a la plataforma.
- Implementar módulos del sistema de información SEVEN, que no se encuentren operando.

6.1.11 PERFIL 11: ADMINISTRADOR FUNCIONAL HERRAMIENTA KACTUS

Este ítem se relaciona a la administración desde el punto de vista funcional para la plataforma KACTUS, de la cual dispone la empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Las actividades para este perfil son las siguientes:

- Realizar sus labores de manera remota y atender en sitio cuando de manera remota no pueda ser realizado, según el caso y su prioridad.
- Acompañar a los diferentes usuarios internos de la plataforma en la solución de casos, respecto de funcionalidades.
- Ser en lace entre la dirección de tecnologías de información y los usuarios funcionales de la plataforma.
- Escalar requerimientos al fabricante de la plataforma, realizar el seguimiento y comunicar la solución al usuario final.
- Atender los casos interpuestos por los usuarios internos, mediante la plataforma GLPI y asociados a funcionalidades de la plataforma KACTUS.
- Asistir a reuniones de entendimiento, sobre nuevas funcionalidades o de seguimiento a la implementación o resolución de incidencias.
- Documentar las acciones realizadas en la solución de incidencias o nuevos requerimientos, asociados a la plataforma.
- Implementar módulos del sistema de información Kactus, que no se encuentren operando.

6.1.12 PERFIL 12: SOPORTE PILOTO DE AERONAVES NO TRIPULADAS

Este ítem se relaciona a las actividades de soporte sobre ART (Aeronaves Remotamente Tripuladas - Drone) de la empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Las actividades para este proceso de soporte son las siguientes:

- Realizar sus labores de manera remota y atender en sitio cuando de manera remota no pueda ser realizado, según el caso y su prioridad.
- Soportar los procesos que se gestionan con tecnología ART (Aeronaves Remotamente Tripuladas - Drone), Como los son:
    - Operación de ART de la empresa en terreno, apoyando y trasfiriendo conocimiento a los colaboradores de la empresa.
    - Apoyo en el análisis de riesgos y contingencias durante los vuelos.
    - Recomendaciones de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos ART de la Empresa.
    - Apoyo en la verificación del cumplimiento de la normatividad vigente, para la operación de las ART de la empresa.
    - Adquisición de data relacionada con meteorología actualizada enfocada a la operación aeronáutica.
    - Reporte del estado de constelación de satélites aeronáuticos.
    - Reporte de indicador Kp (tormentas solares).
    - Equipo de recepción de comunicación aeronáutica y demás documentación requerida para la operación de la aeronave.
    - Comunicación entre la autoridad aeronáutica (Aeropuerto Internacional Matecaña) para coordinación de la operación en caso de que la actividad a desarrollar se encuentre dentro del espacio aéreo del aeródromo.
    - Apoyo en operación y procesamiento de imágenes tomadas con tecnología ART (Aeronaves Remotamente Tripuladas - Drone), utilizando las plataformas de software actuales de la empresa o recomendando otras tecnologías.
- Soporte tecnológico en plataformas de software para gestión de imágenes tomadas por ART y satelitales, brindando recomendaciones y apoyo técnico, para la adquisición de plataformas por parte de la empresa.

Atender los incidentes y requerimientos instaurados en el software para Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, por los usuarios de la infraestructura tecnológica de Aguas y Aguas de Pereira y asignados por la Coordinación del contratista.

6.1.13 PERFIL 13: DESARROLLADOR DE APLICACIONES

Este ítem se relaciona con un profesional con competencias en desarrollo de software, que diseñe, construya e implemente soluciones para las necesidades de la empresa. Las actividades para este perfil son las siguientes:

- Realizar sus labores de manera remota y atender en sitio cuando de manera remota no pueda ser realizado, según el caso y su prioridad.
- Realizar el levantamiento de requerimientos para los sistemas de información que se vayan a desarrollar.
- Construir las aplicaciones, utilizando las buenas prácticas de desarrollo de software.
- Documentar el código de acuerdo a las instrucciones y lineamientos de los colaboradores de la Dirección de Tecnologías de la Información.
- Brindar soporte sobre las aplicaciones construidas.

- Elaborar los manuales de usuario final y acoplarlos para su utilización y consulta por medio del mismo sistema de información.
- Construir las aplicaciones para entornos web, utilizando librerías y frameworks de desarrollo en sus últimas versiones.
- Las aplicaciones deberán ser construidas en entornos web, bajo ambientes de programación PHP y funcionales para dispositivos móviles bajo tecnología web responsive.
- Los desarrollos de los sistemas de información estarán soportados sobre los motores de datos utilizados en la empresa, Mysql, MariaDB, Postgresql, MsSql y Oracle.
- Se deben ceder todos los derechos y propiedad del software desarrollado a la empresa Aguas y Aguas de Pereira.
- Todo el código fuente desarrollado será propiedad de la empresa Aguas y Aguas de Pereira y deberá ser entregado para su utilización y almacenamiento, en los repositorios asignados por los colaboradores de la Dirección de Tecnologías de la Información.
- Los tiempos de desarrollo de cada sistema de información serán pactados con el supervisor del contrato.
- Se utilizará la metodología Scrum, por medio de Sprints de desarrollo, para realizar seguimiento a la ejecución de las actividades.

6.2 ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

6.2.1 ASIGNACIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

El rol del ítem I Coordinación de Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, será el único punto de partida en la atención de incidentes y requerimientos, para esto, la Coordinación debe remitirse el software para Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información y en esta herramienta, analizar y validar el registro instaurado por los usuarios de Aguas y Aguas de Pereira, identificando las actividades en las cuales se debe brindar soporte. Posterior al filtro previamente descrito, la Coordinación debe asignar cada caso registrado, al rol de atención de actividades descritas en el numeral 1.1 Gestión de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información de este documento, con un tiempo máximo de asignación de veinte (20) minutos. Este tiempo es medido desde el ingreso de un incidente o requerimiento en el software de Gestión hasta la asignación del caso al técnico correspondiente para su atención.

6.2.2 ATENCIÓN DE CASOS CON BASE EN ANS DEL PROYECTO

La Coordinación de Mesa Servicios de Tecnologías de la Información, al momento de asignar casos en el software para Mesa de Servicios de TI, debe tener en cuenta los acuerdos de niveles de servicio (ANS), registrados en este documento en el numeral 1.4.

La asignación de tipo de estado, fecha de vencimiento y prioridad determinados por el ANS establecido en la compañía, serán asignados por la Dirección de Tecnologías de la Información de Aguas y Aguas de Pereira.

La Coordinación de Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, debe realizar seguimiento, monitoreo y control a todos los casos instaurados al rol de la Mesa de Servicio de Tecnologías de la Información, velando por el cumplimiento del ANS a cada caso asignado. En los casos en que la gestión de la actividad solicitada pertenezca a proyectos especializados contratados por Aguas y Aguas de Pereira, estos deben escalarse solicitando seguimiento como observador en el software para Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información de cara a garantizar solución o respuesta al usuario generador de cada caso.

6.2.3 DOCUMENTACIÓN GESTIÓN DE CONOCIMIENTO

El rol en atención de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, debe gestionar y documentar los casos ingresados al software para Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información y utilizar la misma metodología para la atención de incidentes y requerimientos del subproceso de Operación de Servicios de Tecnologías de la Información, incluyendo a su vez la coherencia con procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad para cada uno de ellos y que tengan aplicación en la Dirección de Tecnologías de la Información (procedimientos, formatos, registros y políticas).

La Coordinación de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información debe verificar la calidad de cada una de las soluciones realizadas y la documentación de las mismas, presentadas mediante la atención de los casos, además de validar previamente con el usuario la atención y solución adecuada de su solicitud.

Como parte del proceso de soporte el contratista deberá alimentar periódicamente la Base de Conocimiento implementada en el software para Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- Documentar mínimo 5 artículos mensuales a lo largo del Contrato.
- Tipos de documentación de los artículos requeridos:
  a) Preguntas Frecuentes
  b) Errores Conocidos
  c) Manuales Técnicos
- La documentación se debe realizar en el software para la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información implementada en la Empresa.
- Se debe presentar de manera mensual el informe de los artículos documentados y cargados en la CMDB.

6.2.4 INDICADORES DE GESTIÓN

Dentro de los objetivos de la Dirección de Tecnologías de la Información incluidos dentro del Plan Estratégico de TI – PETI de la EMPRESA de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., se han tenido en cuenta los siguientes indicadores para medir la eficiencia en la atención de actividades contratas para la Mesa de Servicios:

6.2.4.1 Eficiencia en la atención **DEL CLIENTE INTERNO EN LOS PROCESOS INFORMÁTICOS**

6.2.4.1.1 Definición

El objetivo de este indicador es el aseguramiento de valor agregado en el servicio al cliente interno en términos de oportunidad, calidad, pertinencia y agilidad sobre todas las incidencias reportadas.

En el contexto del BCP corporativo, este indicador está enmarcado en la perspectiva de **Clientes**, que gira en torno a la Orientación al usuario, dicha orientación mide la evaluación de TI desde el punto de vista del usuario interno y externo.

Periodicidad de la medición: Mensual.

6.2.4.1.2 Variables

a. **Lead Time del Servicio:** Corresponde al porcentaje de casos que fueron atendidos dentro del tiempo establecido en los ANS.
b. **Tiempo de Asignación:** Se refiere al porcentaje de incidentes que fueron asignados a una actividad de soporte de la Mesa de Servicios por parte de la Coordinación de la misma. Este tiempo es medido desde el ingreso de un caso al software para Mesa de Servicios hasta la asignación del caso una actividad de soporte de la Mesa de Servicios con plazo máximo de 20 minutos.
c. **Lead Time Esperado:** Representa la meta del lead time del servicio.
d. **Tiempo de Asignación Esperado:** Representa la meta del tiempo medio de espera esperado

6.2.4.1.3 Cálculo

Fórmula para el cálculo de las variables:

$$Lead\ Time\ Servicio = \frac{Cantidad\ casos\ atendidos\ con\ solución\ en\ los\ tiempos\ acordados}{Cantidad\ Total\ Incidencias\ y\ requerimientos}$$

$$Tiempo\ de\ asignación = \frac{Cantidad\ de\ incidentes\ y\ requerimientos\ asignados\ dentro\ del\ tiempo\ máximo\ (20\ minutos)}{Cantidad\ Total\ Incidencias\ y\ requerimientos}$$

Fórmula para el cálculo del Indicador:

$$EACI = \frac{LTS*TA}{MLTS*MTA}$$

Donde,

EACI = Eficiencia en la Atención del Cliente Interno en los Procesos Informáticos
LTS = Lead Time del Servicio
TA = Tiempo de Asignación
MTE = Lead Time Esperado
MTA = Tiempo de Asignación Esperado

6.2.4.2 EFICIENCIA EN ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y REQUERIMIENTOS DE PROCESOS INFORMÁTICOS SIN REPROCESOS.

6.2.4.2.1 Definición

El objetivo de este indicador es asegurar que las incidencias y requerimientos, sean gestionados, documentados y solucionados de forma definitiva por parte de la Mesa de Servicios sin presentar reprocesos, permitiendo llegar al escenario ideal de atención de casos preventivos.

En el contexto del BCP corporativo, este indicador está enmarcado en la perspectiva de **Procesos Internos,** que gira en torno a la Excelencia Operativa, midiendo los procesos empleados para desarrollar y entregar los servicios de TI de forma efectiva, oportuna y confiable.

Periodicidad de la medición: Mensual.

6.2.4.2.2 Variables

a. **No. Incidentes y requerimientos sin reprocesos:** Total de incidencias y requerimientos que ingresaron dentro del periodo analizado, fueron solucionados y cumplieron con la solicitud del

usuario. Estos casos no presentan devoluciones a técnicos de soporte para nueva revisión con un mismo detalle de problema.

b. **No. Total incidentes y requerimientos registrados:** Representa la cantidad total de incidencias y requerimientos registrados por los usuarios de Aguas y Aguas de Pereira para ser atendidos por las actividades soporte de la Mesa de Servicios.

6.2.4.2.3 Cálculo

Fórmula para el cálculo:

$$EAIRSR = \frac{CIRSR}{CTIRR}$$

Donde,

EAIRP = Eficiencia en la Atención de Incidentes, Requerimientos Sin Reprocesos
CIRSR = Cantidad de Incidentes y Requerimientos solucionados Sin Reprocesos
CTIRR = Cantidad Total de Incidencias, Requerimientos Registrados.

6.2.4.3 META DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

El OFERENTE deberá garantizar que los anteriores indicadores descritos cumplan con las siguientes metas:

INDICADOR	%
Eficiencia en la atención del Cliente interno en los procesos informáticos	86%
Lead Time del Servicio	
Tiempo de Asignación	
Eficiencia en acuerdos de nivel de servicios en incidencias y problemas	86%
No. Incidentes y requerimientos sin reprocesos	
No. Total incidentes y requerimientos registrados	

En el caso de que no se cumpla con la meta de los indicadores mensuales, el contratista deberá realizar las acciones correctivas correspondientes y presentar un plan de acción preventivo en atención a inconsistencias presentadas.

6.2.5 INFORMES DE GESTIÓN

La Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, debe garantizar la entrega de informes de Gestión requeridos por la Dirección de Tecnologías de la Información y/o Supervisor del Contrato, de manera completa y oportuna.

El contratista debe entregar un informe de actividades mensual anexo a la factura de servicios, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Informe de seguimiento mensual de la mesa de servicio, el cual debe incluir:
  i. Eficiencia de la Mesa de Servicio (por procesos de TI).
  ii. Satisfacción del usuario en la atención de casos.
  iii. Informe de los casos escalados a proveedor y a soporte remoto.

- Informe detallado indicando Hecho, Causa y Acción para los siguientes tipos de casos:
  i. Casos vencidos en curso.
  ii. Casos vencidos en espera.
  iii. Casos recurrentes con respecto a incidentes
  iv. Incidentes Mayores.
  v. Incidentes Masivos.
  vi. Problemas.
- Informe de los casos documentados en la base de datos del conocimiento.
- Matriz de riesgos en procesos, detallando las actividades de cada soporte incluyendo la siguiente información:
  i. Actividades soporte
  ii. Eventos
  iii. Causas
  iv. Impactos
  v. Frecuencia
  vi. Responsable
  vii. Control
  viii. Estrategia preventiva
- Reporte para la distribución de costos de la factura mensual que contenga lo siguiente:
  i. Listado mensual de casos por usuario que incluya cédula, nombre del usuario, No. casos mes.

6.3 SOPORTE TECNOLÓGICO

6.3.1 INSTALACIONES PARA ATENCIÓN REMOTA

El OFERENTE debe proporcionar, para la ejecución de las actividades, una sede alterna a la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, la cual debe estar ubicada en un perímetro igual o inferior a DOSCIENTOS (200) metros a la redonda de su sede principal, la cual está ubicada en el Edificio Torre Central.

En caso de solicitar atención en las instalaciones de la Empresa para atender incidentes y/o requerimientos presentados por los usuarios de Aguas y Aguas de Pereira, se requiere que el tiempo de desplazamiento sea mínimo, contando con total disponibilidad para la prestación del servicio de soporte en actividades solicitadas cuando la atención remota no sea suficiente para brindar la solución adecuada, tanto en la sede principal como en las sedes alternas y que presenten infraestructura tecnológica de Aguas y Aguas de Pereira.

6.3.2 EQUIPOS Y COMUNICACIONES

El OFERENTE, debe garantizar el uso de los siguientes elementos como herramientas de equipos y comunicación, para la atención de actividades con componente tecnológico, solicitadas por Aguas y Aguas de Pereira:

- Un (1) teléfono celular con servicio de datos y llamadas ilimitadas, esto con el fin de comunicar a clientes y proveedores en un primer contacto y brindar soporte oportuno.
- Dos (2) canales de internet, con el fin de garantizar la conexión al servicio con redundancia para soporte, cada servicio con una especificación mínimo de 20 MB de ancho de banda.
- Un (1) switch capa 2 o capa 3 para ofrecer enrutamiento y conexión VPN.
- Equipos de cómputo para la atención de cada una de las actividades soporte, mencionadas en este documento en el numeral 8.1 Gestión Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, estos equipos deben presentar características mínimas de 4 GB RAM, Disco Duro de 250 GB y tarjeta de red inalámbrica.
- Garantizar el uso de software tal como Forticlient, Office, antivirus, VNC, spark, navegadores, para todos los equipos debidamente licenciados.

6.3.3 ATENCIÓN DE SOPORTE REMOTO Y EN SITIO

- El OFERENTE debe garantizar la ejecución de actividades de soporte para cada ítem mencionado en el numeral 6.1 Gestión Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, tomando como canal principal de comunicación la herramienta para mesa de servicios de TI GLPI, de manera adicional,

en el caso que se requiera comunicación directa con los usuarios, se deberán buscar canales alternos de comunicación como llamada telefónica, whats app, spark o correo electrónico, procurando siempre que este tipo de comunicaciones sean la última opción.

- Si el incidente o requerimiento requiere de presencia en sitio, el OFERENTE debe garantizar medios de transporte o viáticos disponibles para ejercer presencia del rol en todas y cada una de las instalaciones de Aguas y Aguas de Pereira donde se presente infraestructura tecnológica.
- Las actividades incluyen todas las sedes y edificios donde se encuentra la infraestructura tecnológica. En caso de presentarse la necesidad del servicio en una de las sedes alternas de la compañía, se entenderá que el servicio debe prestarse en cada una de ellas.
- El OFERENTE debe garantizar la verificación de asignación de incidentes y requerimientos a través del software de gestión para la Mesa de Servicio y la atención a cada caso, de acuerdo a los niveles de servicio que a continuación se describen en el numeral 6.4 de este documento.
- El OFERENTE debe garantizar la prestación del servicio, en los horarios que la empresa defina para las diferentes sedes, de acuerdo a las solicitudes de soporte, realizadas por usuarios de Aguas y Aguas de Pereira donde se presente infraestructura tecnológica.
- El OFERENTE, no afectará el horario de atención, cuando la empresa Aguas y Aguas de Pereira presente horarios flexibles por actividades o requerimientos en procedimientos internos de la compañía.

6.4 ANS.

6.4.1 CONCEPTOS GENERALES

6.4.2 CASO

Es un registro que crea un usuario con acceso a la infraestructura tecnológica de la Empresa y en el software para Mesa de Servicios de TI, donde solicita soporte técnico para un servicio con componente tecnológico que brinda la Dirección de Tecnologías de la Información de la Empresa.

6.4.3 INCIDENTE

Cualquier situación que impide el normal funcionamiento del Sistema de Información, es decir cuando lo existente funciona de manera inadecuada o errónea y por tal motivo los usuarios no pueden realizar sus tareas habituales.

- **Reporte de un Incidente:** El reporte de un incidente lo pueden realizar los usuarios de la infraestructura tecnológica de la Empresa con acceso al software para Mesa de Servicios de TI.
  Los incidentes serán atendidos por el rol de soporte del proveedor de acuerdo a la categorización y prioridad del mismo.

6.4.4 REQUERIMIENTO

Solicitudes que se hacen sobre un servicio, donde se indican nuevos desarrollos, modificaciones o mejoras en lo existente y las cuales no implican que algo está fallando, que el servicio funciona mal o que los usuarios no pueden realizar sus tareas habituales.

- **Reporte de un Requerimiento:** El reporte de un requerimiento lo pueden realizar los usuarios de la infraestructura tecnológica de la Empresa con acceso al software para Mesa de Servicios de TI.
- Los requerimientos serán atendidos por el rol de soporte del proveedor de acuerdo a la naturaleza del mismo, esta atención se encuentra sujeta a la priorización de los requerimientos que se encuentren activos al momento de la radicación de la solicitud del usuario en el software para Mesa de Servicios de TI.

6.4.5 DISPONIBILIDAD.

Es la cantidad de tiempo que el servicio se encuentra habilitado para ser usado por la empresa.

6.4.6 CONTINUIDAD.

Es el tiempo máximo que el proveedor garantiza tomará para reanudar el servicio en caso de presentarse algún problema en cuanto a su disponibilidad.

6.4.7 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El horario de disponibilidad del servicio es el tiempo que se acuerda con el proveedor el servicio estará disponible para su utilización por parte de los colaboradores de la Empresa.

A continuación, se presenta el requerimiento de disponibilidades de servicio:

Horario	Descripción	Aceptación
5 x 9	Horario laboral de la Empresa **Nota:** El contratista se deberá ajustar al horario laboral definido por la empresa y cada una de sus variaciones, en el marco de la declaración de emergencia sanitaria generada por la pandemia del Covid-19	☒

6.4.8 HORARIO DE ATENCIÓN DE CASOS PARA ACTIVIDADES DE SOPORTE.

Se entiende por horario de atención de casos, el horario en el cual el proveedor atenderá los requerimientos e incidentes que se presenten con el servicio que ofrece, los horarios disponibles se presentan a continuación y se indica cual es el horario requerido por parte En el del proveedor:

Horario	Descripción	Aceptación
1	Horario laboral de la Empresa y lo definido para cada una de sus sedes. Nota: El contratista se deberá ajustar al horario laboral definido por la empresa	☒

Horario	Descripción	Aceptación
	y cada una de sus variaciones.	

6.4.9 HORARIO DE DISPONIBILIDAD PARA ATENCIÓN DE CASOS POR FUERA DEL HORARIO LABORAL

Debido a que algunos servicios de la Empresa se encuentran disponibles en horario 7 x 24, es decir siempre activos, se requiere que el proveedor destine la disponibilidad de unos servicios para que atienda de manera correctiva en sitio o remoto de acuerdo a los requerimientos específicos para cada solución, casos que se presenten por fuera de la jornada laboral de la empresa. Este rol deberá estar disponible y atento por si llegara a ocurrir una contingencia que requiera su atención y no se pueda esperar hasta el siguiente día laboral.

Los roles a los cuales aplica este horario de disponibilidad son los 2, 3, 4, 7, 8, 9 y 12, enunciados en la definición del numeral 3.3.1.

6.4.10 MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL PROVEEDOR

La empresa requiere que el modelo de atención que el proveedor utilice para la prestación del servicio sea el que se selecciona a continuación:

Descripción	Aceptación
Remoto	☐
En Sitio	☐
Remoto y con presencia en sitio, cuando de manera remota no sea resuelta la incidencia o debido a la solicitud de la supervisión del contrato	☒

6.4.11 MODELO DE REPORTE, DILIGENCIAMIENTO Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS.

La empresa tiene instalado el sistema de información para Mesa de Servicios de TI, el cual es el medio para que cada uno de los usuarios de la organización que requiera atención sobre la infraestructura tecnológica reporte los incidentes o requerimientos mediante la instauración de los respectivos casos.

Esta plataforma será el único medio de reporte, control y atención de los casos, el proveedor deberá acceder para consultar, vigilar lo que ocurre con respecto a su servicio, documentar y reportar la atención de cada caso.

La atención de los casos y la verificación del cumplimiento de los tiempos pactados, se realizará por medio de esta herramienta informática.

6.4.12 TIPOS DE ESTADO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

A continuación, se detallan los estados que presentan casos sobre incidentes y requerimientos en el software para Mesa de Servicios de TI:

Estado	Descripción
Nuevo	Casos registrados sin asignar a un técnico, proveedor o soporte.
En Curso (asignado)	Asignado a un técnico, proveedor o soporte.
En Curso (planificado)	El técnico, proveedor o soporte ha respondido, aceptado y planeado la solución al caso reportado.
En Espera	El tratamiento del incidente o requerimiento está sujeto a un factor externo verificable que no se puede controlar por parte del técnico, proveedor o soporte.
Resuelto	El incidente o requerimiento es solucionado por parte del técnico, proveedor o soporte y presenta la documentación requerida en el software para Mesa de Servicios.
Cerrado	Cuando el usuario valida y confirma que ha sido resuelto el caso. Si el usuario que realizó el registro del caso no realiza el procedimiento de validación y confirmación, una vez resuelto e informado de la solución, el coordinador de soporte del técnico, proveedor o soporte podrá cerrar el caso, registrando las evidencias de las comunicaciones hacia el usuario, las evidencias deberán ser sobre mínimo tres comunicaciones hacia el usuario.

Tabla: Tipos de Estado de las Incidentes y Requerimientos

6.4.13 ATENCIÓN DE INCIDENTES

El tiempo de respuesta se contará desde el momento en el cual el usuario solicita el servicio hasta que éste se resuelva.

6.4.14 TIEMPOS DE RESPUESTA SOBRE INCIDENTES

Cada incidente puede afectar a la Empresa de forma diferente, para ello se efectúa una clasificación sobre el orden en que deben ser atendidas normalmente los incidentes de acuerdo a la prioridad.

6.4.14.1 PRIORIDAD DE INCIDENTES

La prioridad se basa sobre dos parámetros:

Impacto:

Determina la importancia de la incidencia dependiendo de cómo ésta afecta a los procesos de la Empresa y/o el número de usuarios afectados.

Urgencia:

Corresponde al tiempo máximo de demora que acepta un usuario para la resolución de la incidencia.

De acuerdo a los parámetros de Impacto y Urgencia se determina la prioridad de cada caso, las escalas de prioridad se presentan a continuación:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
Muy Urgente	Indisponibilidad de servicio/s que afectan significativamente a una o más áreas de la Empresa. Impacta la continuidad de Negocio.
Urgente	Indisponibilidad de servicio/s que afectan a determinadas funciones o a un ítem de usuarios. La operación puede continuar, pero en un modo restringido.
Mediana	Indisponibilidad parcial de un servicio/s para con un ítem de personas.
Baja	Actividades planificadas La atención del incidente es menor y el servicio es negociado con el usuario.
Muy Baja	Indisponibilidad parcial de un servicio complementario de TI que no afecta el desempeño de las funciones del usuario

6.4.14.2 MATRIZ DE IMPACTO URGENCIA (PRIORIDAD = IMPACTO X URGENCIA)

De acuerdo a lo anterior, se establece una matriz que permite determinar la prioridad del incidente con respecto a los Impactos y Urgencia establecidos, teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

Prioridad = (Impacto x Urgencia)

IMPACTO / URGENCIA	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
Muy Alta			Urgente	Mediana	Baja
Alta		Urgente	Urgente	Mediana	Baja
Mediana	Urgente	Urgente	Mediana	Baja	Baja
Baja	Mediana	Mediana	Baja	Baja	
Muy Baja	Baja	Baja	Baja		

Tabla Matriz Clasificación de Prioridad

Dependiendo de la prioridad, se asignarán los recursos necesarios para la resolución de la incidencia dentro de los tiempos establecidos.

6.4.14.3 TIEMPOS DE RESPUESTA

6.4.14.3.1 Tiempo para la asignación de casos – Coordinador de la mesa

El coordinador de la mesa de servicios tendrá como tiempo límite para asignar cualquier caso que se instaure en la herramienta para mesa de servicios de 20 minutos. Los casos que se asignen en un tiempo posterior serán penalizados.

Nota: en los casos donde el coordinador de la mesa de servicios no se encuentre disponible, el contratista deberá asignar un reemplazo para la asignación de manera inmediata.

6.4.14.3.2 Tabla de tiempos de respuesta

Se establecen los tiempos de respuesta sobre los incidentes de acuerdo a la prioridad establecida, y con base en esta se definirá el cumplimiento de los ANS por parte de cada proveedor del servicio. La lista de prioridades y tiempos de atención se presenta a continuación:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Muy Urgente (Critica)	1 Hora
Alto	2 Horas

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Medio	4 Horas
Bajo	8 Horas
Muy Bajo	16 Horas

Todos los incidentes que ingresen a través del software para mesa de servicios de TI, tienen la fecha estimada de respuesta de acuerdo a la Prioridad, la cual quedará registrada en dicha herramienta. Esta fecha sólo podrá ser extendida por el Supervisor del contrato del servicio antes de su fecha de vencimiento, cuando exista una causa justificada y debidamente documentada en los seguimientos de gestión del incidente y previo acuerdo con el usuario.

El tiempo de respuesta incluye la solución completa del caso.

6.4.14.4 CUMPLIMIENTO DE LOS ANS

Los incidentes que sean solucionados antes de su fecha de vencimiento **CUMPLEN** con los tiempos acordados y por tal motivo **CUMPLEN** con los ANS.

Los incidentes que sean solucionados después de su fecha de vencimiento **NO CUMPLIRAN** con los tiempos acordados, y por tal motivo **NO CUMPLIRÁN** con los ANS y serán tenidos en cuenta para aplicar las penalizaciones.

6.4.15 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Para todos los requerimientos que ingresen a través del software para mesa de servicios, se debe tener en cuenta lo siguiente:

6.4.15.1 CASO EN QUE EL PROVEEDOR PUEDE ASIGNAR LA FECHA DE VENCIMIENTO DE MANERA INMEDIATA.

El soporte del proveedor acordará una fecha estimada de respuesta con el usuario solicitante y el supervisor del contrato, la cual quedará registrada en el software de mesa para servicios, como tiempo estipulado para la solución del requerimiento.

Esta fecha sólo podrá ser extendida por el Supervisor del contrato del Servicio antes de su fecha de vencimiento cuando exista una causa justificada y debidamente documentada en los seguimientos de gestión del requerimiento y previo acuerdo con el usuario.

6.4.15.2 CASO EN QUE EL PROVEEDOR REQUIERE MAYOR INFORMACIÓN PARA ASIGNAR LA FECHA DE VENCIMIENTO.

El proveedor tiene 5 días laborales a partir de la instauración del caso por el usuario solicitante para tener una fecha estimada de solución al requerimiento.

En el escenario donde el proveedor requiera información complementaria para indicar la fecha de vencimiento, debe realizar la solicitud al supervisor del contrato por correo electrónico y siguiendo sus lineamientos, antes de cumplirse los 5 días, y a partir de esta información, el supervisor de la Dirección de TI iniciará el proceso de obtención de lo requerido. Una vez se remita la información completa, iniciará a contar nuevamente el tiempo para la instauración de la fecha de vencimiento.

6.4.15.3 CUMPLIMIENTO DE ANS

Los requerimientos que sean solucionados antes de su fecha de vencimiento **CUMPLEN** con los tiempos acordados y por tal motivo **CUMPLEN** con los ANS.

Los requerimientos que sean solucionados después de su fecha de vencimiento **NO CUMPLIRAN** con los tiempos acordados, y por tal motivo **NO CUMPLIRÁN** con los ANS y serán tenidos en cuenta para aplicar las penalizaciones.

La asignación de fecha de vencimiento a un caso en que el proveedor requiera mayor información para asignar la fecha de vencimiento, de manera posterior a los cinco (5) días establecidos generará un incumplimiento en los ANS y serán tenidos en cuenta para aplicar las penalizaciones.

6.4.16 PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS

6.4.16.1 CONDICIONES.

Los descuentos señalados en el presente numeral por incumplimiento de ANS, serán de aplicación a partir del primer mes contado desde la suscripción del acta de inicio.

6.4.16.2 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 1.

El valor máximo de descuento que la EMPRESA aplicará en cada factura será del 20% del costo mensual sobre el total de los servicios de soporte objeto de penalización prestados por el Contratista.

6.4.16.3 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 2.

Las penalizaciones se efectuarán hasta en un 20% por el valor de cada ítem penalizable, siempre y cuando la sumatoria de los porcentajes de todos los ítems no exceda el 20% del costo total de la factura del periodo para los ítems penalizables.

6.4.16.4 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 3.

Si hace falta información para la revisión de los acuerdos de niveles de servicio en un mes, o si se encuentran inconsistencias en revisiones de ANS de meses anteriores, la EMPRESA tendrá la facultad de aplicar los descuentos en facturas en meses posteriores.

6.4.16.5 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 4.

Para descontar los valores penalizados de cada acta, se hará una reunión con el contratista en la que se socializarán todos los casos encontrados y se dejará constancia de esta reunión mediante el levantamiento de un acta de interventoría.

6.4.16.6 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 5.

Cada vez que se apliquen descuentos por incumplimientos de ANS el Contratista deberá presentar y ejecutar los respectivos planes de acción de mejora, los cuales deberá ejecutar antes de la presentación de la siguiente factura.

6.4.16.7 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 6.

Durante la vigencia del contrato, una vez de manera semestral, las partes revisarán Los factores que conforman los Acuerdos de Niveles de Servicio, con el fin de implementar ajustes y modificaciones resultantes de cambios tecnológicos, cambios en el negocio o simplemente como resultado de las mejoras continuas que permitan optimizar los servicios contratados, estas modificaciones serán concertadas de común acuerdo entre las partes y se dejará registro en las actas de seguimiento.

6.4.16.8 TABLA DE DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO.

La EMPRESA aplicará descuentos por incumplimiento en los tiempos establecidos anteriormente sobre la factura del mes correspondiente, de acuerdo al siguiente cuadro:

Penalización por incumplimiento en el tiempo de asignación de incidentes	
Cantidad de Asignaciones Tardías por Mes	Porcentaje de penalización sobre total factura mes
Entre 0 y 20	0%
Entre 21 y 40	5%
Superior a 40	10%

Tabla Porcentaje de penalizaciones en asignación de casos

Penalización por incumplimiento en los tiempos de respuesta a casos asignados	
Cantidad de casos respondidos por fuera de la fecha de vencimiento por mes	Porcentaje de penalización sobre total factura mes
Entre 0 y 5	0%
Entre 6 y 10	5%
Superior a 10	10%

Tabla Porcentaje de penalizaciones en atención de casos

Nota: las penalizaciones en asignación de casos y atención serán sumadas.

Nota: El valor máximo del 20% será alcanzado sumando las penalizaciones por los ANS de todas las actividades penalizables, incluyendo las penalizaciones por asignación tardía de fecha de vencimiento de requerimientos. Si la suma de todas las penalizaciones es igual o superior al 20%, el valor penalizado será el 20% y si la suma de todas las penalizaciones es menor al 20%, el valor penalizado será dicha suma.

ANEXO No. 1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Ciudad y Fecha: _____.

Nosotros los suscritos (Nombre del Representante Legal) en calidad de Representante Legal de la firma XXXXXXXXX de acuerdo con las condiciones que se estipulan en la presente solicitud pública de oferta de Condiciones, hacemos la siguiente oferta, seria e irrevocable, para la SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022, cuyo objeto es se debe escribir el mismo objeto de la invitación y en caso de que nos sea adjudicada por La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., nos comprometemos a firmar el contrato correspondiente.

Declaramos así mismo:

1. Que esta oferta y el contrato que llegare a celebrarse sólo compromete a los firmantes de esta carta, quienes obran en representación de **nombre de la compañía que presenta la oferta**
2. Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta oferta ni en el contrato probable que de ella se derive.
3. Que conocemos las condiciones de invitación y aceptamos los requisitos en ellos contenidos.
4. Que, si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a otorgar las garantías requeridas y a suscribir éstas y aquel dentro de los términos señalados para ello.
5. Que nos comprometemos a ejecutar totalmente el contrato.
6. Que aceptamos y nos comprometemos a los plazos, fechas y lugares previstos en Las condiciones de invitación y en nuestra oferta.
7. Que responderemos, sin perjuicio de la respectiva garantía, por la calidad de los bienes, elementos y servicios contratados.
8. Que mantendremos, durante la ejecución del contrato, la organización técnica y administrativa presentada en la oferta.
9. Que toda la información contenida en la oferta es exacta y no existe falsedad alguna en la misma.
10. Que autorizamos expresamente a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. ESP para que verifique el contenido de la oferta.
11. Que la presente oferta consta de _____ (____) folios debidamente numerados.
12. Que aceptamos que la documentación de la oferta es pública, y que podrá ser conocida por terceras personas una vez finalice el plazo para la presentación de las ofertas. **(En caso de existir alguna reserva deberá manifestarlo)**

13. Así mismo, declaramos BAJO GRAVEDAD DEL JURAMENTO, sujeto a las sanciones establecidas en el artículo 172 del Código Penal:

    Que no nos hallamos incursos en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad de las señaladas en la Constitución y en la Ley y no nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar. (Se recuerda al oferente que, si está incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, no puede participar en el proceso de aceptación de Contratistas y

debe abstenerse de formular oferta. Si el oferente es un Consorcio o Unión Temporal, deberá tener en cuenta a cada uno de sus miembros individualmente considerado)

Atentamente,

Firma_____

Nombre o Razón Social del Oferente:

_____

Nit: _____

Nombre del Representante Legal: _____

C.C. No. _____de _____

Dirección Comercial del Oferente:

_____

Teléfonos: _____ Fax: _____

Ciudad: _____

Correo Electrónico (Si lo tiene): _____

ANEXO No. 2. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL OFERENTE

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P
Experiencia especifica del oferente

CONTRATANTE (Razón Social)	Contrato		Descripción de los contratos relacionados con la experiencia especifica solicitada	Forma de ejecución		Fecha de iniciación del contrato	Fecha de terminación del contrato	Año	Valor anual facturado sin IVA (miles de pesos)	Valor anual facturado sin IVA (en SMMLV)	Valor facturación sin IVA referido a la experiencia exigida en SMMLV
	Número	Objeto		(I),(C),(U)	%						

Para cada contrato se debe indicar únicamente si se ha ejecutado en forma individual (I), Consorcio (C) o Unión temporal (U)
En caso de ejecución en consorcio el porcentaje del oferente
En caso de contrato en consorcio se debe informar únicamente el valor facturado del correspondiente al oferente según su participación en el contrato
El valor anual facturado deberá expresarse en SMMLV del año de facturación

NOTAS
Este formulario deberá diligenciarse en todas las columnas. La información incluida en el será responsabilidad del oferente
La empresa no tendrá en cuenta para efectos de calificación el contrato cuya información este incompleta o presente inconsistencias.
En caso de que este cuadro no sea suficiente para la consignación de la información suministrada podrá ser reproducido.
En la columna valor total del contrato facturado sin IVA, debe incluir únicamente el valor correspondiente a las actividades exigidas como experiencia.

NOMBRE

FIRMA DEL OFERENTE

FECHA

ANEXO No. 3 CERTIFICADO DE COMPROMISO

EL GERENTE DE _____, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS

CERTIFICA QUE:

La Empresa _____, identificada con el NIT No. _____ se compromete a hacer su mejor esfuerzo como proveedor o contratista de servicios de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.** y en la ejecución de las labores asignadas por esta, a velar por el cumplimiento de todos los requerimientos generales de Gestión de Calidad (NTC ISO 9001-2008), Gestión Ambiental (NTC ISO 14001:2004), Sistema de Control Interno MECI, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, Programas de Responsabilidad Social Empresarial, Plan Anticorrupción, Código de Ética y Programas de Derechos Humanos, que garanticen la conformidad de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.**, con cada uno de los Sistemas de Gestión Certificados.

Por tanto, ratificamos a la Alta Dirección de la EMPRESA **DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S ESP.,** nuestro compromiso para:

- Trabajar en el mejoramiento de las condiciones laborales, sociales y económicas de sus grupos de valor y de sus trabajadores, de acuerdo a los siguientes principios: Trabajo Infantil, Trabajo Forzado, Salud y Seguridad en el Trabajo, Libertad de Asociación, Discriminación, Prácticas Disciplinarias, Horario de Trabajo y Remuneración.
- Trabajar coordinadamente en el cumplimiento de la legislación ambiental y en el manejo y control de los aspectos e impactos ambientales significativos.
- Nuestro compromiso en promover y conservar ambientes de trabajo seguros y la salud física y mental de quienes participamos en los procesos de su entidad.
- Informar a la línea ética de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, cualquier acto antiético que se observe.
- Cumplir la normatividad legal nacional y los convenios internacionales para prevenir y erradicar toda forma de trabajo infantil, promoviendo una cultura de cero tolerancia al trabajo infantil, mediante el respeto de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes al interior de la Empresa, en las cadenas de suministro y el área de influencia.

Para constancia se firma el presente documento a los _____días del mes de _____de 20__, en la ciudad de Pereira

_____

Gerente

ANEXO No. 4 OFERTA ECONÓMICA CONSOLIDADO MESA DE SERVICIOS

Rol	(A) Sueldo Base Mínimo	(B) Prestaciones	(C) Cantidad Personas	Total Mensual (A+ B) x (C)
Coordinador Mesa de Servicios	$	$	1	$
Soporte Básico	$	$	4	$
Soporte Medio	$	$	1	$
Soporte Web Master	$	$	1	$
Soporte Proyectos	$	$	2	$
Soporte Gestión Documental	$	$	1	$
Soporte Avanzado	$	$	1	$
Soporte Bases de Datos	$	$	1	$
Soporte en Networking	$	$	1	$
Administrador funcional herramienta SEVEN	$	$	1	$
Administrador funcional herramienta KACTUS	$	$	1	$
Piloto de Aeronaves no Tripuladas	$	$	1	$
Desarrollador de Aplicaciones	$	$	1	$
(D) Subtotal Servicio por Mes				$
(E) Porcentaje Administración				%
(F) Costo Administración (D x E)				$
(G) Auxilio Movilización				$
(H) Subtotal Antes de IVA (D + F + G)				$
(I) IVA (H x 19%)				$
(J) Total Servicio Mes incluye IVA (H + I)				$
(K) Cantidad de Meses				8
(M) Total Mesa de Servicio Periodo de Contrato incluye IVA(J x K)				$

El oferente deberá presentar la oferta económica del soporte técnico conservando este formato.

ANEXO No. 5.1 VALOR AGREGADO 4.2.1 CAPACIDA TÉCNICA

CARTA DE PRESENTACIÓN DEL VALOR AGREGADO

Ciudad y Fecha: _____.

Nosotros los suscritos (Nombre del Representante Legal) en calidad de Representante Legal de la firma XXXXXXXXX de acuerdo con las condiciones que se estipulan en la presente SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022, hacemos la siguiente oferta, seria e irrevocable, para la SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022cuyo objeto es se debe escribir el mismo objeto de la invitación y en caso de que nos sea adjudicada por La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., nos comprometemos al cumplimiento de lo ofertado como valor agregado así:

CONCEPTOS / ROL	Concepto valor Agregado	Puntaje Máximo	Ofertado: SI/No
Soporte Básico	Al menos uno de los soportes básicos con formación profesional de ingeniero	30	
Piloto de Aeronaves no Tripuladas	Realizar curso hasta 5 colaboradores de la empresa, como formación y capacitación para la obtención de la certificación de operador de aeronaves no tripuladas, en una academia certificada para la realización de estos cursos.	200	
Piloto de Aeronaves no Tripuladas	8 Servicios de vuelos y captura de imágenes y videos durante toda la ejecución del contrato, con equipos ART (Aeronaves Remotamente Tripuladas - Drone), que cuenten con sistemas de navegación satelitales que basen su operación con más de 9 satélites para su navegación de precisión y vuelo automático estabilizado, de igual manera debe contar con sistemas de sensores de detección omnidireccional de obstáculos y deberán mantener una bitácora completa de vuelo con posición, altura, velocidad, trazos de ruta. Este proceso será realizado por solicitud previa de la supervisión del contrato y las fechas de realización serán pactadas entre la supervisión y la mesa de servicios.	150	
Web Master - Desarrollador de Aplicaciones	Al menos 1 de estos dos soportes profesionales con Especialización en Gerencia de Proyectos	30	

CONCEPTOS / ROL	Concepto valor Agregado	Puntaje Máximo	Ofertado: SI/NO
Soporte Proyectos	Al menos 1 de los dos soportes en proyectos certificado como PMP y certificación vigente	70	
Soporte Proyectos	2 soportes de proyectos certificados como PMP y certificación vigente (Si se obtienen estos puntos, no se obtienen los 70 puntos, de la certificación de 1 solo soporte en proyectos con PMP)	200	
Soporte Proyectos	Por lo menos uno de los Soportes de Proyectos Certificado como SCRUM DEVELOPER	30	
Soporte Bases de Datos	Certificación en Administración de Bases de datos o cursos relacionados, emitidos por Oracle	100	
Administrador funcional herramienta SEVEN o KACTUS	Al menos 1 de los dos soportes funcionales de Seven o Kactus con Certificación en ITIL Foundation	30	
Desarrollador de Aplicaciones	Certificado como SCRUM DEVELOPER	30	
	PUNTAJE MAXIMO TOTAL	800	

El oferente debe indicar si oferta o no el valor agregado (Si / No), abstenerse de colocar letras o símbolos diferentes o dejarlo en blanco.

Firma: _____

Nombre Completo: _____

C.C.: _____ de _____

Fecha de Firma: _____

ANEXO No. 5.2 VALOR AGREGADO 4.2.2 SEDE DE TRABAJO

CARTA DE PRESENTACIÓN DEL VALOR AGREGADO

Ciudad y Fecha: _____.

Nosotros los suscritos (Nombre del Representante Legal) en calidad de Representante Legal de la firma XXXXXXXXX de acuerdo con las condiciones que se estipulan en la presente SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022, hacemos la siguiente oferta, seria e irrevocable, para la SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-DT-001-2022 cuyo objeto es se debe escribir el mismo objeto de la invitación y en caso de que nos sea adjudicada por La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., nos comprometemos al cumplimiento de lo ofertado como valor agregado así:

Sede de Trabajo	Oferto Si/No
Oferto una sede de trabajo de acuerdo a las condiciones indicadas en el numeral 4.2.2, para obtener 50 puntos	

El oferente debe indicar si oferta o no el valor agregado (Si / No), abstenerse de colocar letras o símbolos diferentes o dejarlo en blanco.

El oferente debe anexar los documentos indicados en el numeral 4.2.2 VALOR AGREGADO SEDE DE TRABAJO.

Firma: _____

Nombre Completo: _____

C.C.: _____ de _____

Fecha de Firma: _____

ANEXO No. 6 CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

I. CONFIDENCIALIDAD: Las partes se obligan, cuando el proyecto lo requiera, a entregarse todo el material que sea necesario, y en el caso de ser éste confidencial se comprometen a:

a. Utilizar dicha información de forma reservada.
b. No divulgar ni comunicar la información técnica facilitada por la otra parte.
c. Impedir la copia o revelar esa información a terceros, salvo que gocen de aprobación escrita de la otra parte, y únicamente en términos de tal aprobación.
d. Restringir el acceso de la información solo a sus empleados, en la medida en que ellas la requieran para el cumplimiento de sus tareas acordadas.
e. No utilizar la información o fragmentos de ésta para fines distintos de la ejecución de este contrato.
f. Las partes serán responsables entre sí ante el incumplimiento de esta obligación, donde se vean involucrados sus empleados.

Las partes mantendrán esta confidencialidad y evitarán revelar la información a toda persona que no sea empleado o contratista, salvo que:

a. La parte receptora tenga evidencia de que conoce previamente la información recibida.
b. La información recibida sea de dominio público.
c. La información recibida proceda de un tercero que no exige secreto.

II. DERECHOS DE PROPIEDAD: Toda información intercambiada es de propiedad exclusiva de la parte de la cual proceda. Ninguna de las partes utilizará información de la otra para su beneficio independiente.

La información que se proporciona no da derecho o licencia a la Empresa que la recibe sobre las marcas, derechos de autor o patentes que pertenezcan a quien la proporciona. La divulgación de Información no implica transferencia o cesión de derechos, a menos que se redacte expresamente alguna disposición al respecto.

III. PROTECCIÓN DE DATOS: Para la correcta aplicación del presente acuerdo, ambas partes podrían tener acceso a datos de carácter personal protegidos por la Ley 1581 de 17 de octubre de 2012, de Protección de

Datos Personales, por lo que se comprometen a efectuar un uso y tratamiento de los datos afectados que será acorde a las actuaciones que resulten necesarias para la correcta prestación de servicios regulada en este acuerdo, según las instrucciones facilitadas en cada momento.

Asimismo, las partes asumen la obligación de guardar secreto profesional sobre cuanta información pudieran recibir, gestionar y articular con relación a los datos personales y a no comunicarlos a terceros, salvo las excepciones mencionadas, así como a destruirlos, cancelarlos o devolverlos en el momento de la finalización de la relación contractual entre ambas partes, así como a aplicar las medidas de seguridad necesarias.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición podrán ejercitarse mediante escrito dirigido a las direcciones de los firmantes del presente documento.

IV. CONFIDENCIALIDAD DEL ACUERDO: Las partes acuerdan que este acuerdo reviste el carácter de confidencial y por tanto se prohíbe su divulgación a terceros.

Firma: _____

Nombre Completo: _____

C.C.: _____ de _____

Fecha de Firma: _____

ANEXO No. 7 CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación aviso de Prensa	17/2/2022
Apertura del proceso	23/2/2022
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación a las condiciones de invitación	26/2/2022
Plazo para respuestas a las observaciones y adendas a las condiciones de invitación	28/2/2022
Cierre del proceso y recepción de Ofertas A las 8:00 am en la Dirección de Tecnologías de la información, Edificio Torre Central 5to Piso.	1/3/2022
Apertura de ofertas	1/3/2022
Designación comité evaluador	1/3/2022
Evaluación de las ofertas	4/3/2022
Informe de evaluación	4/3/2022
Notificación a los oferentes del Informe de Evaluación	4/3/2022
Puesta en consideración del informe y recepción de observaciones	5/3/2022
Revisión observaciones y respuesta de las mismas	7/3/2022
Recomendación de aceptación oferta	7/3/2022
Acta de aceptación de oferta y elaboración del contrato	8/3/2022
Legalización del contrato	14/3/2022

ANEXO No. 8 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS

ACEPTACIÓN DE REQUERIMIENTOS
Por favor marcar con una x en cada uno de los elementos.

A continuación, me comprometo a cumplir los siguientes numerales de los requerimientos de soporte para mesa de servicios de acuerdo a lo indicado en el capítulo 6 del presente documento.

Numeral del Análisis	Requerimiento	Aceptación	
		SI	NO
6	REQ-001 REQUERIMIENTOS, MESA DE SERVICIOS.		
6.1	REQ-002 GESTIÓN MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.		
6.1.1	REQ-003 COORDINACIÓN MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.		
6.1.2	REQ-004 SOPORTE BÁSICO.		
6.1.3	REQ-006 SOPORTE MEDIO		
6.1.4	REQ-007 SOPORTE WEB MASTER.		
6.1.5	REQ-008 SOPORTE PROYECTOS.		
6.1.6	REQ-009 SOPORTE GESTIÓN DOCUMENTAL.		
6.1.7	REQ-010 SOPORTE AVANZADO		
6.1.8	REQ-011 SOPORTE BASES DE DATOS		
6.1.9	REQ-012 SOPORTE EN NETWORKING		
6.1.10	REQ-013 ADMINISTRADOR FUNCIONAL HERRAMIENTA SEVEN		
6.1.11	REQ-014 ADMINISTRADOR FUNCIONAL HERRAMIENTA KACTUS		
6.1.12	REQ-005 PILOTO DE AERONAVES NO TRIPULADAS.		

Numeral del Análisis	Requerimiento	Aceptación SI	Aceptación NO
6.1.13	REQ-015 DESARROLLADOR DE APLICACIONES		
6.2	REQ-015 ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS.		
6.2.1	REQ-016 ASIGNACIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS.		
6.2.2	REQ-017 ATENCIÓN DE CASOS CON BASE EN ANS DEL PROYECTO		
6.2.3	REQ-018 DOCUMENTACIÓN GESTIÓN DE CONOCIMIENTO.		
6.2.4	REQ-019 INDICADORES DE GESTIÓN.		
6.2.5	REQ-020 INFORMES DE GESTIÓN.		
6.3	REQ-021 SOPORTE TECNOLÓGICO.		
6.3.1	REQ-022 INSTALACIONES PARA ATENCIÓN REMOTA.		
6.3.2	REQ-023 EQUIPO Y COMUNICACIONES		
6.3.3	REQ-024 ATENCIÓN DE SOPORTE REMOTO Y SITIO		
6.4	REQ-025 ANS		

Firma Rep. Legal: _____ Empresa: _____

Nombre Representante Legal_____

Documento de Identidad: _____

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

NIT 816.002.020-7

Certificado de disponibilidad Presupuestal No: 359

PEREIRA, Febrero 15 de 2022

El suscrito Subgerente Financiero y Administrativo de la EMP. DE ACUED. Y ALCANT DE PERERIA S.A.S. ESP, certifica que existe apropiación presupuestal para atender el presente compromiso por valor de:

828,190,476.00 moneda corriente.

Por Concepto de: OPERAR UNA MESA DE SERVICIOS TIC¿S, MEDIANTE LA GESTIÓN EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES, PARA LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

Nombre Solicitante: RUEDA OSORIO JHON DANIEL

Fecha Solicitud: 15/02/2022

Fecha Expiración: 31/12/2022

Sucursal: 01 PEREIRA

148 TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Imputación	Descripción	Valor	Saldo
2.1.2.02.02.008	Servicios prestados a las empresas y servicios de produccion	762,298,600.00	762,298,600.00
2.4.5.02.08	Servicios prestados a las empresas y servicios de produccion	65,891,876.00	65,891,876.00
	TOTAL :	**828,190,476.00**	**828,190,476.00**

VALOR DE: $ **828,190,476.00**

El Presente Certificado de Disponibilidad Presupuestal NO puede ser utilizado para Ordenar Pagos.

SUBGERENTE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO

Elaboró: MYBEDOYA

A-GF-EP-R02
Versión 4
02/01/2015

*** FIN REPORTE ***