

**INVITACIÓN A COTIZAR No. 026 DE 2024**

Objeto: Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para realizar el suministro de equipos de cómputo, escritorio y portátiles, Mesa de servicios, servicios de instalación, soporte, mantenimiento, garantía e ingeniería en sitio y por demanda de los elementos suministrados.

Apertura de la Invitación: 5 de noviembre de 2024.

Fecha límite para presentar observaciones: 8 de noviembre de 2024 hasta las 18:00 horas.

Respuesta a Observaciones: 14 de noviembre de 2024.

Recepción de Cotizaciones: 20 de noviembre de 2024 hasta las 18:00 horas a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co y/o plataforma SECOP II.

Área Responsable: Dirección de Arquitectura TI – Vicepresidencia de Tecnología e Información.

Contacto: intdemercados@fiduprevisora.com.co y/o plataforma SECOP II.

1. INFORMACIÓN GENERAL

FIDUPREVISORA S.A. aclara que la presente invitación a cotizar en ningún caso podrá considerarse oferta para celebrar contrato; por lo tanto, no podrá deducirse relación contractual alguna.

Así las cosas, se precisa que el fin de esta solicitud es el de analizar las condiciones del mercado correspondiente, la viabilidad de la contratación mediante la medición de variables como la oportunidad, la calidad, el costo, etc. Adicionalmente, se realizarán las gestiones pertinentes si alguna de las cotizaciones allegadas cumple con las expectativas de la Fiduciaria, la cual debe satisfacer las necesidades de acuerdo con los requerimientos descritos en el documento respectivo o si se requiere, se reestructura la solicitud de acuerdo con el presupuesto definido o en el evento en el cual las entidades consultadas no cumplieren con los requisitos para la prestación integral de los servicios solicitados.

1.1. Régimen Jurídico

La presente solicitud de cotización se realiza conforme con lo establecido en el Artículo 15 de Ley 1150 de 2007 la cual establece lo siguiente: “DEL RÉGIMEN CONTRACTUAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS ESTATALES. El parágrafo 1o del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, quedará así: “Artículo 32. (...) Parágrafo 1°. Los contratos que celebren los Establecimientos de Crédito, las compañías de seguros y las demás entidades financieras de carácter estatal, no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a dichas actividades.

En todo caso, su actividad contractual se someterá a lo dispuesto en el artículo 13 de la presente ley”, especialmente a los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.



Sin perjuicio de lo anterior, la presente invitación está sujeta a las normas del derecho privado y al Manual de Contratación de Bienes y Servicios de Fiduciaria La Previsora S.A.

1.2. Confidencialidad de la Información

Los interesados se obligan con Fiduprevisora S.A., a manejar y utilizar de manera confidencial cualquier información que le sea entregada o a la que tenga acceso con ocasión de la presente invitación, garantizando por todos los medios a su alcance, que los empleados a su servicio y demás personas autorizadas respetarán la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida.

1.3. Protección de datos personales

Los interesados en desarrollo de las actividades previas, de ejecución, terminación y conexas a esta solicitud de cotización; reconocen y autorizan que podrán realizarse tratamiento de datos personales en los términos de Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, y demás normas concordantes que la adicionen, aclaren o modifiquen, por las cuales se establecen disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos; y además, bajo la completa observancia de lo preceptuado en la Política de Protección de Datos Personales, manuales y procedimientos internos establecidos por FIDUPREVISORA S.A.

Así mismo, los proveedores interesados deberán manifestar en su cotización, que, para efectos de trámites relativos a consultas o reclamos relacionados con datos personales, tienen habilitados los siguientes medios de contacto: _____

Fiduprevisora S.A., informa que para el mismo efecto tiene habilitados los siguientes canales de atención: página WEB <https://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/>; Teléfono: (1) 756 6633 y dirección física: calle 72 # 10-03, Bogotá, Colombia.

1.4. Criterios Ambientales

El proveedor deberá cumplir con la normatividad ambiental vigente que le aplique y aportar la documentación pertinente que solicite la Fiduciaria; además, deberá ceñirse a las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, cuando sea aplicable al servicio a cotizar, el cual podrá ser consultado a través de la página web www.fiduprevisora.com.co, en el link que se relaciona a continuación:

https://www.fiduprevisora.com.co/wpcontent/uploads/2021/11/Lineamientos_del_SIG_proveedores_contratistas.pdf.


1.5. Matriz Riesgos

N°	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION DEL RIESGO	CATEGORIA	A QUIEN SE LE ASIGNA
1	Interna	Planeación	Operacional	No contar con el presupuesto para la adquisición del bien y/o servicio	-No adquisición del bien y/o servicio -Demoras en el inicio de la etapa de selección	3	3	6	Alto	Entidad
2	Interna	Planeación	Operacional	Errores en los pliegos de condiciones y/o en la invitación a cotizar	-Demoras en la adjudicación del contrato -Adquirir productos o servicios que no satisfacen las necesidades del área usuaria -Reprocesos	3	2	5	Medio	Entidad
3	Externo	Ejecución	Operacional	Incumplimiento en las especificaciones técnicas contratadas	Afectación en la calidad del producto y/o servicio	4	4	8	Extremo	Contratista
4	Externo	Ejecución	Operacional	No cumplimiento en la entrega de los bienes y/o servicios contratados	Incumplimiento del contrato	3	3	6	Alto	Contratista

2. ALCANCE

La Dirección de Arquitectura TI, dependencia de la Vicepresidencia de Tecnología e Información de Fiduprevisora S.A., está interesada en recibir cotización para la contratación del suministro de equipos de cómputo, escritorio y portátiles, además de la prestación del servicio de “Mesa de Servicios” brindando soporte de primer y segundo nivel (El nivel 1 se ocupa de problemas rutinarios, mientras que el nivel 2 maneja casos más complejos que requieren intervención especializada) incluyendo instalación, soporte, mantenimiento, garantía e ingeniería en sitio y por demanda de los elementos, en adelante denominado como “Computadores como servicio”.

El servicio debe ser prestado de manera presencial desde las instalaciones de la Fiduprevisora S.A con sede principal en la ciudad de Bogotá Calle 72 No 10-03, en el horario de lunes a viernes 6 am a 10 pm y los sábados de 8 am a 5 pm y servicio de ingeniería en sitio directamente en las sedes de Bogotá, Medellín y Cali horario de lunes a viernes 8 am a 5 pm, y posibilidad soporte a demanda hacia sedes intermedias donde Fiduprevisora tenga operación con personal y será a demanda.



3. INFORMACIÓN PARA LA COTIZACIÓN

3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO

MESA DE SERVICIOS

- Se determina como Mesa de Servicios a la combinación de procesos, herramientas y recurso humano integrado a través de una estructura organizacional, que permite recibir y gestionar todos los requerimientos relacionados con los servicios de tecnología en información (TI) de FIDUPREVISORA S.A. aplicando de forma permanente la mejora continua y la buena práctica según ITIL V4.
- Prestación del servicio centralizado desde un punto único de contacto para recibir todas las solicitudes de los colaboradores de la FIDUPREVISORA S.A., relacionadas con los servicios informáticos, brindando atención de primer nivel de soporte sobre aquellos incidentes y requerimientos solucionables por los analistas en la Mesa de Servicios, realizando seguimiento y monitoreo a la efectividad de las soluciones entregadas y a las escaladas a un nivel superior de conocimiento, enmarcados en los acuerdos de niveles de servicios (ANS) establecidos.
- Soporte telefónico y en Sitio (Aplica para las sedes principales mencionadas en el numeral 2 y en los mismos términos para las sedes intermedias a demanda).
- Para soporte N1 y N2: Procesos de gestión de incidentes, gestión de requerimientos de servicio y gestión de problemas, gestión de calidad según se especifica en dichos documentos de la Vicepresidencia de Tecnología e Información de la FIDUPREVISORA S.A. (Procesos de gestión de incidentes, gestión de requerimientos de servicio y gestión de problemas, gestión de calidad).
- Para Mantenimiento: Procesos de mantenimiento preventivo y correctivo a nivel de hardware y software que se requieran para asegurar la disponibilidad, integridad, seguridad, estabilidad, continuidad y confiabilidad tanto de los elementos informáticos suministrados por el contratista como de los elementos propiedad de FIDUPREVISORA S.A (sobre estos últimos aplica solo mantenimiento preventivo).
- Gestión de inventarios: Incluye la responsabilidad total por el control permanente del inventario a nivel de hardware y software de los elementos informáticos suministrados por el contratista y de los elementos propiedad de FIDUPREVISORA S.A.

DESCRIPCION DEL SERVICIO

- La Mesa de Servicios actúa como el punto único de contacto de los usuarios de FIDUPREVISORA S.A., cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio -ANS-; registra, categoriza, prioriza, soluciona o escala, hace seguimiento y cierra los incidentes y requerimientos reportados por los usuarios.



(Se cuenta con un promedio de 2.500 a 3.000 solicitudes al mes, sin embargo, el número de solicitudes es muy variable entre un mes y otro).

- Se requiere que el Proveedor desarrolle la siguiente documentación al inicio del contrato:
 - Estrategia del servicio.
 - Diseño del Servicio.
 - Plan de Transición del Servicio.

- Los documentos asociados a Plan de Operación del Servicio y Plan de Mejora Continua deben ser entregados durante la fase de Transición del Servicio por el CONTRATISTA seleccionado y serán revisados y ajustados entre el CONTRATISTA y FIDUPREVISORA S.A.

CARACTERÍSTICAS Y COMPONENTES

A continuación, se describen las características y los componentes generales que hacen parte de la Mesa de Servicios.

SERVICIOS DE NIVEL 1

- Actividades y responsabilidades:
- Registrar, categorizar, priorizar, solucionar o escalar, hacer seguimiento y cerrar los incidentes y requerimientos reportados por los usuarios a través los diferentes canales de comunicación dispuestos para ello.
- Todas las solicitudes de servicio deben tener un tiempo de atención y solución configuradas en la herramienta de gestión. Dichos tiempos deben ser revisados y aprobados por Fiduprevisora S.A.
- Tener documentados los protocolos y listas de chequeo y atender al usuario de acuerdo con estos protocolos y listas; la información debe estar centralizada, actualizada y al alcance de todos los agentes de la mesa de servicio.
- Capacitar al personal para atender los requerimientos e incidentes que se reporten a la Mesa de servicios.
- Recibir todas las solicitudes de los usuarios relacionadas con los sistemas y servicios de TIC, cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio –ANS-.
- Atender soportes de nivel 1 para funcionarios de Fiduprevisora S.A.
- Escalar al nivel II o nivel III aquellas solicitudes de los usuarios que no tengan una solución fácil e inmediata en primer nivel, de acuerdo con los protocolos y listas de chequeo establecidas para cada uno de los servicios.
- Notificar a los usuarios sobre el avance en la solución de incidentes o requerimientos, tanto colectivos como individuales, según los ANS establecidos; de acuerdo con lo acordado en la etapa del diseño del Servicio.
- Verificar con el usuario que su incidente o requerimiento haya sido resuelto, así como la calidad en el cumplimiento del ANS y el nivel de satisfacción frente a la solución del incidente.
- Cerrar de común acuerdo con el usuario los incidentes y solicitudes de servicio.



INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

- Suministro de equipos nuevos de la línea corporativa del fabricante para la prestación del servicio.
- Se deben entregar las hojas de vida de los dispositivos, elementos y equipos del Servicio.
- Se debe entregar la certificación expedida por el fabricante donde se verificará la disponibilidad para el suministro de repuesto durante la duración del contrato.
- Se debe entregar la certificación expedida por el fabricante donde se hará cubrimiento a la garantía de los elementos, dispositivos y equipos durante la duración del contrato.
- El software requerido para la prestación del servicio debe estar debidamente licenciado para el funcionamiento durante la duración del contrato.
- El hardware requerido para la prestación del servicio debe estar debidamente licenciado para el funcionamiento durante la duración del contrato.
- El software requerido debe contar con las actualizaciones de este durante la duración del contrato.
- El proveedor deberá entregar un plan de trabajo detallado de la migración, implementación y estabilización del servicio contratado.
- Implementar una solución de gestión y administración de actualizaciones a los equipos de cómputo de manera centralizada (WSUS o el que el oferente considere pertinente).
- Deberá hacer gestión de la infraestructura TIC suministrada por el CONTRATISTA objeto del presente documento y la perteneciente a la FIDUPREVISORA S.A.
- Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS establecidos por Fiduprevisora para los servicios.
- Realizar el registro, atención, escalamiento, seguimiento y cierre de los incidentes y requerimientos reportados por los usuarios para los servicios de tecnología.
- Deberá atender los procesos y actividades relacionados en los cinco (5) frentes de trabajo de ITIL V3 (2011) Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua.
- Disponer de personal calificado, conforme a los perfiles definidos por la FIDUPREVISORA S.A., para que preste el servicio de mesa de servicios y soporte en sitio en el horario establecido por la FIDUPREVISORA S.A.
- Garantizar la disponibilidad del personal en cada una de las sedes para prestar el soporte, conforme a la demanda del servicio en los horarios establecidos y para atender situaciones de emergencia según los ANS acordados.
- Configuración, reconfiguración, instalación, reinstalación y borrado de aplicaciones y componentes de software.
- Migración de la totalidad de software y datos de una máquina a otra por reemplazo o reasignación.
- Reasignación de equipos de un usuario a otro, cambiando sus perfiles de software.
- Participación en pruebas que busquen garantizar la compatibilidad del software de Fiduprevisora S.A. con los sistemas operativos suministrados con los elementos informáticos.
- Cualquier actividad administrativa, operativa, de soporte o de gestión que el contratista deba realizar para cumplir con el alcance de lo solicitado en la presente invitación.



- Proponer e implementar en caso de ser necesario, una solución temporal que permita restaurar el servicio en el menor tiempo posible y escalar el incidente para su solución definitiva.
- Ejecutar procesos periódicos para evitar la generación de nuevos incidentes originados en un error conocido, mientras se da la solución definitiva.
- Interactuar con el líder del proceso ITIL así como con los gestores de los procesos de Gestión de requerimientos, incidentes, cambios y cualquier otro proceso en el que deba interactuar la Mesa de servicios para coordinar cualquier acción o autorización para la solución de requerimientos o incidentes.
- Documentar el avance de la solución del caso, diligenciando toda la información solicitada por la herramienta para gestión de Incidentes.
- Responder inquietudes que lleguen a la mesa de servicios sobre el estado de los casos.
- Validar respuestas a los casos escalados por los usuarios y atenderlos dentro del tiempo de escalamiento pactado.
- Entregar las estadísticas e informes solicitados por el supervisor del contrato o la persona autorizada por él.

GENERALIDADES Y ESPECIFICACIONES DE LA MESA SERVICIO

- Ejecutar todas las tareas especificadas para la Mesa de Servicios incluyendo soporte remoto, en sitio y gestión de garantías.
- Aplicar todos los procesos, procedimientos o manuales que se generan para la operación del servicio.
- Notificar al supervisor y a FIDUPREVISORA S.A. sobre cualquier inconveniente de tipo técnico o logístico que afecte la prestación adecuada de los servicios y anticiparse a la solución de problemas potenciales.
- Utilizar una matriz de escalamiento con todos los datos actualizadas de los grupos que corresponde según la línea de categoría que aplique al caso.
- Medir y documentar el desempeño de la Mesa de servicios y presentar plan de mejoramiento continuo.
- Desarrollar, mantener y documentar los procedimientos de la Mesa de servicios.
- Realizar y mantener actualizada lista de contactos para solicitudes que deben ser solucionadas por terceros.
- Capacitación de usuarios en manejo de los equipos de cómputo, sistemas operativos, aplicativos propios o de proveedor, software ofimático, software de propósito general y cualquier otro que se requiera.
- Comunicar a los usuarios el alcance de la Mesa de servicios y sus responsabilidades.
- Documentar la solución de las solicitudes atendidas y las que sean escaladas a un nivel superior y realizar seguimiento a los casos hasta su solución final.
- Divulgar y promover internamente el plan de implantación de la Mesa de servicios, la forma de acceder y usar el servicio y los niveles de servicio que el CONTRATISTA ha pactado con el cliente.
- Mantener y actualizar la lista de contactos que la Mesa de servicios usará para notificar y obtener asistencia del personal de soporte asignado por FIDUPREVISORA S.A. (Matriz de escalamiento)



- FIDUPREVISORA S.A. deberá asumir las solicitudes de servicio que sean escaladas por el CONTRATISTA y que estén fuera del alcance de sus responsabilidades.
- FIDUPREVISORA S.A. deberá autorizar al CONTRATISTA para que los otros Proveedores de FIDUPREVISORA S.A. le suministren, cuando el CONTRATISTA lo requiera, la información pertinente sobre el estado de las solicitudes que por alguna razón hayan sido elevadas a ellos.
- Informar a FIDUPREVISORA S.A. el estado de las garantías que están siendo administradas.
- Realizar el seguimiento, gestión y solución de todos los incidentes.
- Garantizar las listas de chequeo y/o procedimientos necesarios para dar soporte de primer nivel en caso de que estos documentos no existan en la FIDUPREVISORA S.A.
- Capacitar al personal de la Mesa de servicios en el manejo y soporte de las aplicaciones corporativas al inicio del contrato y en el caso que se hagan modificaciones a las aplicaciones cuando así ocurra.
- Definir e implementar acciones de mejoramiento en los procesos de soporte.
- Fiduprevisora S.A. deberá aprobar los planes de mejoramiento.
- Mantener actualizado el inventario de hardware y software de los equipos de cómputo.
- Fiduprevisora S.A. deberá proveer el sitio para la operación de la Mesa de servicios en la ciudad de Bogotá
- Fiduprevisora S.A. deberá proveer el espacio para las personas que dan soporte en sitio.

Una vez el contratista ingrese, éste tendrá 15 días calendario para presentar un plan de trabajo detallado alineado con el modelo operativo interno. Atendiendo los siguientes ítems como mínimo:

- Suministro de elementos informáticos (desktop y portátiles) bajo la modalidad de “Computadores como Servicio”.
- Una descripción de la metodología utilizada para realizar la transición entre el modelo actual y el propuesto.
- Servicios de instalación, soporte y mantenimiento en sitio y por demanda de los elementos suministrados y de propiedad de FIDUPREVISORA S.A.
- Una descripción de la metodología de mantenimiento correctivo y preventivo.
- Una descripción de la metodología de control de inventario de hardware y software suministrado y de propiedad de FIDUPREVISORA S.A.
- Una descripción de la metodología de atención de servicios de ingeniería por demanda, para cubrir actividades especializadas derivadas de las necesidades del negocio, no cubiertas en lo puntos anteriores.
- Cronogramas anuales de mantenimiento de hardware y software.
- Descripción del software o plataforma tecnológica antirrobo ofrecida.

ESPECIFICACIONES DE EQUIPOS

Estas características son las mínimas que deben cumplir cada uno de los equipos requeridos, el proponente está en libertad de ofertar equipos con características iguales o superiores a las definidas a continuación.



Los ofrecimientos que no cumplan con todos y cada uno de los estándares, características y requerimientos enunciados.

Equipos Escritorio Gama Media

- Cantidad: 472.
- Formato / Volumetría: Micro- Mini- Tini / 3,5 litros o inferior.
- BIOS: Propietaria del fabricante con capacidad de prevenir ataques, evitar instalaciones de software no autorizado (virus).
- Procesador: Core i5- 12500H o superior, o AMD Ryzen 5 5600x o superior, de 35 Watts
- Memoria: RAM 16 GB DDR4-2666, expandible a 64 GB.
- Almacenamiento: SSD 512GB M.2 2280 PCIe.
- Sistema operativo: Windows 11 Pro El proponente adjudicatario debe garantizar la configuración de las aplicaciones solicitadas por la entidad en la imagen del sistema operativo, y su programación en el sistema de restauración ofrecido.
- Tarjeta de red: 1 GbE – RJ-45
- Puertos: Mínimo Cuatro (4) USB 5 Gbps, Un (1) USB-C 10 Gbps y Dos (2) USB 2.0
- Salidas de video: Un (1) DisplayPort + (1) HDMI Si no Tiene Algún Puerto se Aceptan Adaptadores que sean del mismo fabricante del equipo. Anexar Carta de Compromiso del Fabricante.
- Tarjeta gráfica: Intel o AMD HD Graphics.
- Tarjeta de audio: Integrada HD Audio.
- Conexión de audio: Un (1) puerto de audio combo entrada/salida de 3.5mm.
- Parlante(s): Parlante interno.
- Monitor(es): 18.5”o superior- resolución HD de la misma marca del fabricante del equipo. EPEAT SILVER o superior.
- Accesorios: Un (1) anclaje y/o accesorio para ubicar el equipo en la base del monitor o detrás del monitor + Guaya o dispositivo de Seguridad.
- Seguridad: Sensor de intrusión (integrado de fábrica) Chip TPM 2.0 Discreto – NO FIRMWARE.
- Teclado – mouse: Teclado USB y mouse USB (misma marca del fabricante de los equipos).
- Certificaciones: EPEAT GOLD Y ENERGY STAR.

Equipos Escritorio Gama Alta Pantalla 27”

- Cantidad: 19.
- Formato / Volumetría: Micro- Mini- Tini / 3.5 litros o inferior.
- BIOS: Propietaria del fabricante con capacidad de prevenir ataques, evitar instalaciones de software no autorizado (virus).
- Procesador: Core i5-12500H o superior, o AMD Ryzen 5 5600x o superior, de 35 Watts.
- Memoria: RAM 32 GB DDR4-2666, expandible a 64 GB.
- Almacenamiento: SSD 512GB M.2 2280 PCIe.
- Sistema operativo: Windows 11 Pro. El proponente adjudicatario debe garantizar la configuración de las aplicaciones solicitadas por la entidad en la imagen del sistema operativo, y su programación en el sistema de restauración ofrecido.



- Tarjeta de red: 1 GbE – RJ-45.
- Puertos: Mínimo Cuatro (4) USB 5 Gbps, Un (1) USB-C 10 Gbps y Dos (2) USB 2.0.
- Salidas de video: Un (1) DisplayPort + (1) HDMI Port no simultáneos. Si no Tiene Algún Puerto se Aceptan Adaptadores que sean del mismo fabricante del equipo, Anexar Carta de Compromiso del Fabricante.
- Tarjeta gráfica: Inte o AMDI HD Graphics que soporte múltiples pantallas activas en modo duplicación o escritorio extendido en diferente pantalla.
- Tarjeta de audio: Integrada HD Audio.
- Conexión de audio: Un (1) puerto de audio combo entrada/salida de 3.5mm.
- Parlante(s): Parlante interno.
- Monitor(es): 27” o superior – resolución HD de la misma marca del fabricante.
- de altura ajustable (rango 100 mm), inclinación (5” frontales, 21” hacia atrás), pivote (90°) y rotación (45° por cada lado). EPEAT SILVER.
- Accesorios: Un (1) anclaje y/o accesorio para ubicar el equipo en la base del monitor o detrás del monitor + Guaya o dispositivo de Seguridad.
- Seguridad: Sensor de intrusión (integrado de fábrica).
- Chip TPM 2.0 Discreto – NO FIRMWARE.
- Teclado – mouse: Teclado USB y mouse USB (misma marca del fabricante de los equipos).
- Certificaciones: EPEAT GOLD Y ENERGY STAR.

Equipos Escritorio Gama Alta Doble Pantalla D/P

- Cantidad: 30.
- Formato / Volumetría: Micro- Mini- Tini / 3.5 litros o inferior.
- BIOS: Propietaria del fabricante con capacidad de prevenir ataques, evitar instalaciones de software no autorizado (virus).
- Procesador: Core i5-12500H o superior, o AMD Ryzen 5 5600x, de 35 Watts.
- Memoria: RAM 16 GB DDR4-2666, expandible a 64 GB.
- Almacenamiento: SSD 512GB M.2 2280 PCIe.
- Sistema operativo: Windows 11 Pro El proponente adjudicatario debe garantizar la configuración de las aplicaciones solicitadas por la entidad en la imagen del sistema operativo, y su programación en el sistema de restauración ofrecido.
- Tarjeta de red: 1 GbE – RJ-45.
- Puertos: Mínimo Cuatro (4) USB 5 Gbps, Un (1) USB-C 10 Gbps y Dos (2) USB 2.0.
- Salidas de video: Un (1) DisplayPort + (1) HDMI no simultáneos, Si no Tiene Algún Puerto se Aceptan Adaptadores que sean del mismo fabricante del equipo, Anexar Carta de Compromiso del Fabricante.
- Tarjeta gráfica: Intel o AMD HD Graphics que soporte múltiples pantallas activas en modo duplicación o escritorio extendido en diferente pantalla.
- Tarjeta de audio: Integrada HD Audio.
- Conexión de audio: Un (1) puerto de audio combo entrada/salida de 3.5mm.
- Parlante(s): Parlante interno.
- Monitor(es): Dos (2) 18.5” o superior – resolución HD de la misma marca del fabricante del equipo. EPEAT SILVER o superior.



- Accesorios: Un (1) anclaje y/o accesorio para ubicar el equipo en la base del monitor o detrás del monitor + Guaya o dispositivo de Seguridad.
- Seguridad: Sensor de intrusión (integrado de fábrica).
- Chip TPM 2.0 Discreto – NO FIRMWARE.
- Teclado – mouse: Teclado y mouse USB (misma marca del fabricante de los equipos).
- Certificaciones: EPEAT GOLD Y ENERGY STAR.

Equipos Portátil Gama Media

- Cantidad: 729.
- Formato: Liviano.
- BIOS: Propietaria del fabricante con capacidad de prevenir ataques, evitar instalaciones de software no autorizado (virus).
- Procesador: Intel Core i7-1165G7 o AMD Ryzen 7 5800U, o superior.
- Memoria: RAM 32 GB DDR4-3200, expandible a 32 GB. Debe tener 1 slot libre de memoria.
- Disco duro: SSD 512GB M.2 2280 PCIe.
- Sistema operativo: Windows 11 Pro El proponente adjudicatario debe garantizar la configuración de las aplicaciones solicitadas por la entidad en la imagen del sistema operativo, y su programación en el sistema de restauración ofrecido.
- Tarjeta de red: 1 GbE – un (1) puerto RJ-45.
- Puertos: Un (1) USB Tipo C de 10 Gbps, Dos (2) USB 5 Gbps. Uno con carga rápida siempre activo.
- Salidas de video: Un (1) HDMI.
- Tarjeta gráfica: Intel o AMD HD Graphics.
- Tarjeta inalámbrica: 802.11 AC Dual Band (2x2).
- Tarjeta de audio: Integrada HD Audio.
- Puerto de audio: Un (1) puerto de audio combo entrada/salida de 3.5mm.
- Parlante(s): Parlantes estéreo.
- Teclado: Teclado en español resistente a salpicaduras o tamaño completo o membrana protectora.
- Mouse: Touchpad con dos (2) botones
- Webcam: Webcam HD, micrófono integrado y obturador de seguridad integrado.
- Pantalla: Mínimo 14" – Resolución HD.
- Seguridad: Chip TPM 2.0 Discreto – NO FIRMWARE.
- Peso: Máximo 1.5 Kg – Incluyendo Batería.
- Autonomía: Mínimo 8 horas según MM18.
- Accesorios: Guaya, Mouse externo, Morral, Monitor Adicional.
- Certificaciones: EPEAT GOLD Y ENERGY STAR

Equipos Portátil Gama Alta

- Cantidad: 150.
- Formato: Ultraliviano.



- BIOS: Propietaria del fabricante con capacidad de prevenir ataques, evitar instalaciones de software no autorizado (virus).
- Procesador: Core i7-1355U o AMD Ryzen 7 5800U o superior.
- Memoria: RAM 32 GB DDR4 3200 MHz Expandible a 32GB.
- Disco duro: 512 GB, SSD M.2 PCIe o superior.
- Sistema operativo: Windows 11 Pro. El proponente adjudicatario debe garantizar la configuración de las aplicaciones solicitadas por la entidad en la imagen del sistema operativo, y su programación en el sistema de restauración ofrecido.
- Tarjeta de red: 1 GbE – un (1) puerto RJ-45 (incluido)
- Puertos: Un (1) USB Tipo C de 10 Gbps, Dos (2) USB 5 Gbps. Uno con carga rápida siempre activo.
- Salidas de video: Un (1) HDMI.
- Tarjeta gráfica: Intel o AMD HD Graphics.
- Tarjeta inalámbrica: 802.11 AC Dual Band (2x2).
- Tarjeta de audio: Integrada HD Audio.
- Puertos de audio: Un (1) puerto de audio combo entrada/salida de 3.5mm o 2 puertos de audio entrada/salida de 3.5mm.
- Parlante(s): Parlantes estéreo.
- Teclado: Teclado en español, Resistente a Salpicadura o con membrana protectora.
- Mouse: Touchpad con dos (2) botones.
- Webcam: Webcam HD, micrófono integrado y obturador de seguridad integrado.
- Pantalla: Máximo 14” – Resolución FHD (1920 x 1080).
- Seguridad: Chip TPM 2.0 Discreto – NO FIRMWARE.
- Peso: Máximo 1.48 Kg Incluyendo Batería.
- Autonomía: Mínimo 10 horas MM18 Certificada por el Fabricante de los equipos.
- Accesorios: Guaya, Mouse externo, Morral.
- Monitor de 24” HD o superior, de la misma marca del fabricante del equipo.
- Certificaciones: EPEAT GOLD Y ENERGY STAR.

DISPOSICIONES GENERALES DEL SUMINISTRO DE EQUIPOS:

- La infraestructura de computadores de escritorio y portátiles debe tener en cuenta características iguales o superiores a las descritas a continuación en este capítulo.
- Los computadores de escritorio y portátiles deben ser nuevos, de marca reconocida comercialmente y deben contar con la respectiva garantía del fabricante.
- El licenciamiento de los sistemas operativos de los computadores de escritorio y portátiles debe ser provisto por el contratista.
- El licenciamiento de las herramientas ofimáticas y programas de computador que permiten el normal desempeño de las labores de los usuarios es provisto por Fiduprevisora S.A.
- Los dispositivos periféricos (Teclado y Mouse para equipos de escritorio y mouse para equipos portátiles) necesarios para el correcto funcionamiento de los computadores de escritorio y portátiles, deben ser provistos por el contratista y deben ser de la misma marca.
- La BIOS de las máquinas ofrecidas debe ser propia del fabricante.



- En caso de falla, los computadores de escritorio y portátiles deben ser reemplazados por equipos de iguales o mejores características mientras se realiza el correspondiente diagnóstico, corrección de la falla o en su defecto el reemplazo por un equipo nuevo, esto bajo estricto cumplimiento de los ANS establecidos.
- El periodo de “transición”, - entiéndase este último como el lapso entre la firma del acta de inicio y el suministro e instalación de la totalidad de los equipos objeto del contrato en las instalaciones de FIDUPREVISORA S.A. – NO podrá superar los dos meses.
- El tiempo máximo para que la totalidad de equipos se encuentren en sitio (instalaciones de Fiduprevisora S.A. en Bogotá y Oficinas Regionales) será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.
- Dentro del acta de inicio el contratista junto con la Vicepresidencia de Tecnología e Información de FIDUPREVISORA S.A. acordaran el plan de trabajo para el proceso de transición.
- El contratista no podrá realizar cobro alguno por concepto de “empalme”, conforme lo anterior deberá contemplar dentro del costeo de su oferta lo correspondiente a dicha etapa.
- En la etapa de “empalme” el contratista deberá garantizar la continuidad del servicio para Fiduprevisora S.A., mientras lleva a cabo la totalidad del suministro e instalación de los equipos ofertados.
- Fiduprevisora S.A. podrá solicitar la inclusión de computadores de escritorio y portátiles del contrato de suministro con mínimo cinco días hábiles de anticipación. La inclusión podrá ser hasta el 10% del total de equipos contratados.
- Todos los servicios asociados a los computadores de escritorio y portátiles como servicios deben ser prestados directamente por el fabricante o por el canal autorizado de este último.
- Fiduprevisora S.A. podrá solicitar excluir computadores de escritorio y portátiles del contrato de suministro, con mínimo con tres días hábiles de anticipación. La exclusión podrá ser hasta el 10% del total de equipos contratados.

Los computadores portátiles deberán contar con el respectivo maletín que permita su movilidad de manera ágil y protegiéndolo de golpes, rayones y otro tipo de accidentes.

RECURSO HUMANO Y PERFILES

El Contratista deberá contar con el siguiente Recurso Humano con disponibilidad exclusiva y dedicación del 100% para el proyecto en las instalaciones de FIDUPREVISORA S.A. en la ciudad de Bogotá y sedes principales e intermedias (a demanda) y contratado directamente por el oferente.

Lo anterior aplica para para los perfiles de Coordinador de Proyecto, Especialistas de Soporte y Técnicos de Soporte.

- Un (01) Coordinador Mesa de Servicios de TI (Disponibilidad 100%)
 - Profesional en alguna de las siguientes áreas: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones.
 - Certificaciones de ITIL Intermediate Capability:
 - Operational Support and Analysis (OSA) (obligatorio).



- Service Offerings and Agreements (SOA) (obligatorio).
- Experiencia profesional certificada mínimo de 5 años en:
 - Como Coordinador o jefe de Mesas de servicios.
 - Manejo de sistemas de respaldo.
 - Manejo de herramientas de gestión de Mesa de Servicios.
 - Administración en sistemas de información, sistemas operativos y/o servicios de red.
 - Administración de equipos de almacenamiento.
 - Administración de sistemas antivirus Administración de sistemas de internet, antispam y antivirus sobre correo Electrónico.
 - Administración en redes de Comunicaciones.
- Técnicos de Soporte (Disponibilidad 100%)
 - Título de técnico en Sistemas o Electrónica, de telecomunicaciones o afines, graduados.
 - Certificado en ITIL V4 Fundamentos o superior.
 - Experiencia profesional certificada mínimo de 5 años en:
 - Gestión de herramientas de ofimática, sistemas operativos Windows, correo electrónico, mantenimiento de equipos y manejo de herramientas de gestión de servicios. (Preferiblemente Aranda).
 - Atención y servicio al cliente.
- Especialistas de Soporte (Disponibilidad 100%)
 - Profesional en alguna de las siguientes áreas: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones.
 - Certificado en ITIL V4 Fundamentos o superior.
 - Experiencia profesional certificada mínimo de 5 años en:
 - Conocimiento y experiencia mínima de dos años certificada en herramientas de ofimática, sistemas operativos Windows, correo electrónico, mantenimiento de equipos y manejo de herramientas de gestión de servicios. (Preferiblemente Aranda).
 - Atención y servicio al cliente

PRINCIPALES FUNCIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO

- Garantizar el cumplimiento de los objetivos del servicio.
- Presentar los reportes periódicos y por demanda asociados al servicio.
- Identificar oportunidades de mejora del servicio y asegurar la elaboración y ejecución de los planes correspondientes.
- Identificar riesgos asociados al servicio y asegurar la elaboración y ejecución de los planes correspondientes.
- Garantizar la entrega oportuna de la información necesaria para la gestión de las configuraciones y los activos del servicio.
- Garantizar la gestión de las configuraciones y los activos del servicio.
- Participar en los comités de cambios, calidad, riesgos y demás en los que sea requerido.
- Presentar recomendaciones a FIDUPREVISORA S.A. sobre la administración y uso del servicio, tendientes a la elaboración de políticas de alcance nacional.



3.2. OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA

- Realizar gestión integral de los servicios TIC de Fiduprevisora S.A., soportado en herramientas ajustadas a los requerimientos de los servicios en el marco de referencia de procesos de ITIL V3. (2011) e ITIL V4 (2019).
- Deberá hacer uso del marco de referencia ITIL V3 (2011) e ITIL V4 (2019) para la atención de los Servicios TIC.
- Elaborar y entregar a Fiduprevisora S.A. los formatos, listas de verificación y procedimientos necesarios para la transición de los servicios de la mesa de servicios, el cambio de los equipos y la prestación del servicio.
- Seguir el modelo de operación para el funcionamiento de la mesa de servicios indicado por la Fiduprevisora S.A.
- Realizar el escalamiento de los casos de acuerdo con la matriz de escalamiento de la gestión global y mesa de servicios.
- Planear, asegurar, instalar, capacitar y colocar en operación los recursos humanos para la operación de la mesa de servicios.

3.3. DURACIÓN ESTIMADA

El plazo estimado de ejecución es el siguiente:

- Tiempo de Transición: Para la transición se cuenta con dos (2) meses a partir de la firma y legalización del contrato y aceptación de las garantías.
- Tiempo de Operación y Mantenimiento: Para la operación y mantenimiento de servicios se cuenta con treinta y seis (36) meses a partir de la firma del acta de inicio.
- El proveedor entrante deberá realizar el empalme con el proveedor saliente asumiendo los costos que ello implique asegurando que no haya en ningún momento indisponibilidad de servicio.

3.4. FORMA DE PAGO ESTIMADA

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará pagos anticipados. El pago se estima que se realizará en mensualidades vencidas de acuerdo con los servicios prestados.



4. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA COTIZACIÓN

4.1. Forma de presentación de la Cotización

Para Fiduprevisora S.A., es importante contar con su cotización teniendo en cuenta su experiencia y reconocimiento en el mercado; de esta manera, conoceremos las mejores prácticas que se están llevando a cabo, con el fin de establecer condiciones equitativas y factores objetivos de selección dentro de los procesos de contratación.

Los interesados deben presentar sus ofertas por medio de correo electrónico y/o plataforma SECOP II, en idioma español, dentro de las fechas establecidas para cada etapa del proceso relacionadas en el cronograma y acompañadas de los documentos solicitados.

4.2. Documentos de carácter jurídico y financiero

Las respectivas cotizaciones deberán estar acompañadas de los documentos que se relacionan a continuación, con el fin de realizar un análisis de tipo jurídico y financiero de cada interesado; veamos:

- I. Certificado de Representación Legal con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario.
- II. Registro Único Tributario – RUT.
- III. Estados Financieros con corte a diciembre de 2023.

4.3. Experiencia Específica

El interesado debe relacionar experiencia de ejecución de contratos cuyo objeto contemple las actividades citadas en el objeto de esta invitación.

N°	EMPRESA O ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO	FECHA INICIO	FECHA FIN	VALOR TOTAL EJECUTADO INCLUIDO IVA
1					
2					
3					

Nota* se recomienda que preferiblemente la experiencia relacionada no sea superior a 5 años respecto de la actual vigencia.

5. VALOR DE LA COTIZACIÓN

El valor de la propuesta debe presentarse en pesos colombianos, debe incluir impuestos, tasas y/o contribuciones a los que haya lugar, así como costos directos e indirectos.



En caso en que el servicio se encuentre exento o excluido del IVA, es pertinente informar las razones financieras, tributarias y/o jurídicas que así lo contemplen.

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unitario Antes de IVA	IVA En caso de aplicar	Valor Unitario IVA incluido	Valor Total IVA incluido
Equipos Escritorio Gama Media	Unidad	472				
Equipos Escritorio Gama Alta Pantalla 27"	Unidad	19				
Equipos Escritorio Gama Alta Doble Pantalla D/P	Unidad	30				
Equipos Portátil Gama Media	Unidad	729				
Equipos Portátil Gama Alta	Unidad	150				
Coordinador Mesa de Servicios de TI.	Mes	1				
Técnico de Soporte	Mes	10				
Especialista de Soporte	Mes	5				

Para Fiduprevisora S.A., es importante contar con su cotización teniendo en cuenta su experiencia y reconocimiento en el mercado; de esta manera, conoceremos las mejores prácticas que se están llevando a cabo, con el fin de establecer condiciones equitativas y factores objetivos de selección dentro de los procesos de contratación.

Agradecemos su participación.

FIDUPREVISORA S.A.

Elaboró: R. Álvarez - Profesional Inteligencia de Mercados.
 Revisó: María José Barguil Borja - Directora de Contratos Empresa.
 Revisó: Stefania Gutierrez Arcila - Gerente de Adquisiciones & Contratos.
 Aprobó: Gustavo Aguilar - Director de Arquitectura TI

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua".

Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.