

# MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	232321
Número de orden de compra a modificar:	44963

Entidad compradora:	Instituto Colombiano Para La Evaluación De La Educación
Nombre del solicitante:	Hans Ronald Niño Garcia
Proveedor:	Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO

Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2021-04-29 14:54:16

## Campos a Actualizar


Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2021-04-30	2021-05-15

## Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
44180	ICFES-MESA DE SERVICIO	CDP	CDP	
52750	MESA DE SERVICIO	CDP-5597	CDP	5597
58632	VF - VIGENCIA FUTURA	AVF-2020-ER-322455	AVF	2020-ER-322455
Nueva	CDP MODIFI 3	CDP-6494	CDP	6494

## Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total



1	bpo01--1 - IT- BPO-MA-5-1- Coordinador de mesa de ayuda _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 1 Coordinador	11.0	Mes	4046240.89	CDP	44508649.79 ✓
2	bpo01--2 - IT- BPO-MA-2-1- Agente de mesa de ayuda en la entidad nivel 1 _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 1 Agente	11.0	Mes	2391761.42	CDP	26309375.62 ✓
3	bpo01--3 - IT- BPO-MA-3-1- Agente de soporte en sitio Nivel 2 _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 4 Agente	11.0	Mes	9567045.68	CDP	105237502.48 ✓
4	bpo01--4 - IT- BPO-MA-19-1- Agente Profesional de Mesa de Ayuda en sitio - nivel 2_Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 1 Profesional	7.0	Mes	3799360.75	CDP	26595525.25 ✓
5	bpo01--IVA	1.0	Unidad	56066477.17	CDP	56066477.17 ✓
6	bpo01--4 - IT- BPO-MA-19-1- Agente Profesional de Mesa de Ayuda en sitio - nivel 2_Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 1 Profesional	3.5	Mes	3799360.75	CDP-5597	13297762.63 ✓
7	bpo01--1 - IT- BPO-MA-5-1- Coordinador de mesa de ayuda _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 1 Coordinador	4.0	Mes	4289015.34	AVF-2020-ER- 322455	17156061.36 ✓

8	bpo01--2 - IT- BPO-MA-2-1- Agente de mesa de ayuda en la entidad nivel 1 _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 1 Agente	4.0	Mes	2535267.11	AVF-2020-ER- 322455	10141068.44
9	bpo01--3 - IT- BPO-MA-3-1- Agente de soporte en sitio Nivel 2 _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 4 Agente	4.0	Mes	10141068.42	AVF-2020-ER- 322455	40564273.68
10	bpo01--4 - IT- BPO-MA-19-1- Agente Profesional de Mesa de Ayuda en sitio - nivel 2_Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 1 Profesional	83.0	Día	135861.48	AVF-2020-ER- 322455	11276502.84

### Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Nuevo	Nuevo	bpo01--1 - IT- BPO-MA-5-1- Coordinador de mesa de ayuda _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 1 Coordinador	15.00	Día	139595.00	CDP-6494	2093925.00
Nuevo	Nuevo	bpo01--2 - IT- BPO-MA-2-1- Agente de mesa de ayuda en la entidad nivel 1 _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 1 Agente	15.00	Día	82516.00	CDP-6494	1237740.00

Nuevo	Nuevo	bpo01--3 - IT- BPO-MA-3-1- Agente de soporte en sitio Nivel 2 _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 4 Agente	15.00	Día	330063.00	CDP-6494	4950945.00
Editado	5	bpo01--IVA	1.00	Unidad	57640173.07	CDP	57640173.07

**Detalle o justificación de la aclaración**

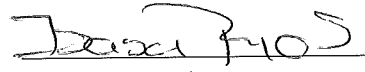
Con el fin de garantizar la prestación del servicio de Mesa de ayuda para los servicios TI del Icfes de manera ininterrumpida mientras se adelanta el nuevo proceso de contratación para contratar los servicios de mesa de servicio para los meses de mayo a diciembre de 2021, las partes han acordado prorrogar el plazo de ejecución de la Orden de Compra 44963 hasta el 15 de mayo de 2021, y adicionarlo por la suma de NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS CINCO PESOS CON NOVENTA CENTAVOS M/L. (\$9.856.305,90) IVA incluido.



Firma ordenador del gasto *C. González*

Nombre: **Ciro González Ramírez**

Documento: **C.C. 79.724.468**



Firma de proveedor

Nombre: **ELIS (Sociedad)**

Documento: **382891032**

## Solicitud de Modificación al contrato 20271

**Tipo:** Modificación

**Fecha:** 20-ABR-21

**Descripción:**

Contratar la mesa de ayuda para los servicios TI del Icfes, incluyendo los servicios de atención y soporte de requerimientos de usuarios internos y externos, conforme a las buenas prácticas de itil (it infrastructure library).

**Número de Contrato:** 20271

**Supervisor:**

FERRER VALENCIA, ADRIANA MARINA

**Antecedentes/Justificación/Observaciones:**

En la actualidad el Icfes cuenta con una plataforma tecnológica basada en servidores físicos y virtuales, sobre los cuales el Instituto atiende sus servicios misionales y la gestión administrativa.

Adicionalmente y como soporte fundamental para el funcionamiento de los sistemas de información y de telecomunicaciones, el Instituto cuenta con una red interna o LAN (Local Área Network) que está compuesta por 4 centros de cableado distribuidos en los pisos 15, 16, 17 y 18 en el edificio Elemento Torre 2 y en ellos se encuentran ubicados 29 switches de marca DLINK (26) y DELL (3), detallados más adelante, los cuales garantizan las conexiones de todos los elementos de cómputo y servidores conectados a la red.

En ese orden de ideas, para dar continuidad a los servicios basados en la infraestructura el Instituto requiere seguir contando con los servicios de soporte necesarios para atender oportunamente situaciones que incidan o que puedan afectar la prestación de los servicios misionales y de apoyo de la Entidad, tales como acciones de mantenimiento, ajuste, actualización, implementación, optimización y soporte de esta infraestructura encaminadas a la obtención de un óptimo desempeño y aprovechamiento tecnológico para el normal desarrollo de los procesos que soporta, así como también, minimizar los riesgos que puedan presentarse ante fallas, contingencias y desastres, procurando generar confianza en los servicios de T.I.

Para dar continuidad a los servicios en la infraestructura, el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes, viene ejecutando acciones de mantenimiento preventivos, actualizaciones a los equipos, implementación de políticas y parches, optimización de los recursos y soporte a usuarios final, encaminados a la obtención de un óptimo desempeño y aprovechamiento tecnológico para el normal desarrollo de los procesos que soporta, así como también, minimizar los riesgos que puedan presentarse ante fallas, contingencias y desastres, mediante la contratación de servicios de soporte necesarios para atender oportunamente situaciones que incidan o que puedan afectar la prestación de los servicios misionales y de apoyo de la Entidad.

En el marco de todo lo anterior, el Icfes suscribió el 10 de febrero de 2020, la orden de compra N° 44963 de 2020, Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017 (número consecutivo interno 271 de 2020), con la empresa UNIÓN TEMPORAL MH-SL Mesa de Ayuda 2017, cuyo objeto es “Contratar la mesa de ayuda para los servicios TI del Icfes, incluyendo los servicios de atención y soporte de requerimientos de usuarios internos y externos, conforme a las buenas prácticas de itil (it infrastructure library)”. El valor inicial de este contrato fue por un valor de DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$241.154.753) incluido IVA y la totalidad de impuestos a que haya lugar, así como todos los costos directos e indirectos relacionados con la suscripción y ejecución del contrato, y su plazo inicial de ejecución se pactó hasta el 31 de diciembre de 2020. Para este fin la entidad contrató lo correspondiente a los siguientes perfiles: Coordinador de mesa de ayuda, Agente de mesa de ayuda en la entidad nivel 1 y Agente de soporte en sitio Nivel 2 por once (11) meses de servicio y siete (7) meses de servicio para el Agente Profesional de Mesa de Ayuda en sitio.

El 14 de septiembre de 2020 se suscribió la adición No. 1 del contrato 271 de 2020 por valor de QUINCE MILLONES OCHOCIENTOS VEINTICUATRO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$15.824.338) incluido IVA correspondiente a tres (3) meses y 15 días de servicio para el componente Agente Profesional de mesa de ayuda en sitio Nivel 2 (IT-BPO-MA-19-1).

El 23 de diciembre de 2020 se suscribió adición No. 2 y prórroga No 1 del contrato 271 de 2020 por valor de NOVENTA Y CUATRO MILLONES CIENTO SETENTA Y CUATRO MIL CIENTO NUEVE PESOS M/CTE (\$94.174.109) incluido IVA y su plazo de ejecución se prorrogó hasta el 30 de abril de 2021. El valor adicionado corresponde a cuatro (4) meses de servicio para los perfiles: Coordinador de mesa de ayuda, Agente de mesa de ayuda en la entidad nivel 1 y Agente de soporte en sitio Nivel 2, y tres (3) meses para el Agente Profesional de Mesa de Ayuda en sitio.

Así las cosas, el instituto soporta su operación tecnológicamente mediante servicios implementados en una infraestructura de apoyo a los procesos, los cuales comprende los equipos de cómputo, el sistema de información bajo el cual se gestionan los requerimientos y solicitudes de las diferentes dependencias de la entidad (Aranda Service Desk), el control del licenciamiento instalado en los equipos (Aranda Asset Management) y el repositorio central donde se organiza, gestiona y actualiza la información de cada elemento de la infraestructura en la entidad la CMDB (Aranda Configuration Management Database), adicionalmente los centros de cableado, todo esto en un esquema de administración centralizada.

En mérito de lo expuesto la Dirección de Tecnología e información, ha venido trazando para el fortalecimiento de los servicios y gestión de los recursos que se tienen al interior de la entidad, una estrategia con la cual contempla alinear el modelo de operación de los servicios tecnológicos en cuanto a la Infraestructura de Aplicaciones, Mesa de servicio, lineamiento de software, Aranda Configuration Management Database - CMDB, Aranda Asset Management y la gestión de las PQRS, con esto se pretende obtener, la definición de roles y responsabilidades del equipo de operaciones, la implementación del modelo operativo de gestión de servicios TI, la definición e implementación del catálogo de servicios y la definición del proceso de atención de PQRS al interior de la DTI, permitiéndole a la Dirección de Tecnología garantizar la operación, disponibilidad y continuidad eficiente de los servicios.

De tal forma que la Dirección de Tecnología e Información viene adelantando el nuevo proceso de contratación, para contratar los servicios de mesa de servicio para los meses de mayo a diciembre de 2021. Así las cosas, se está adelantando la gestión correspondiente a la aprobación del proceso por parte del Comité de Contratación, posterior publicación del evento de cotización del Acuerdo Marco de Precios en la TVEC y cierre de la orden de compra y perfeccionamiento del contrato.

En consideración a la vigencia del actual contrato y, de acuerdo con la importancia y el alto nivel de complejidad que tiene la interrupción del servicio, es necesario garantizar la continuidad del servicio de mesa de ayuda con el objeto de apoyar la operación de los sistemas misionales del Icfes.

Servicios como:

- \* Gestión administrativa de la mesa de Servicios.
- \* Administración en la asignación de los casos reportados en la mesa de servicio (Aranda).
- \* Gestión módulo de Aranda Asset Management.
- \* Gestión módulos de Aranda configuración Management Data base CMDB.
- \* Soporte a la plataforma correo electrónico.
- \* Soporte nivel 1 a los servicios de impresoras.
- \* Soporte nivel 1 y nivel 2 a los equipos de cómputo.
- \* Gestión de control de accesos (Directorio Activo) “creación y modificación de usuarios”).
- \* Soporte a servicios de red.
- \* Gestión de servicios de Interoperabilidad.
- \* Soporte a servicios de correo masivo.
- \* Soporte a carpetas compartidas.
- \* Gestión de reportes.
- \* Gestión a nivel 1 de aplicaciones (Orfeo, Qualtrics, prisma, DC)
- \* Soporte en la creación de copias de seguridad a los equipos de cómputo, y al correo electrónico.
- \* Soporte en el apoyo a las pruebas que se realizan en la oficina.
- \* soporte a aplicación del antivirus.
- \* Soporte y acompañamiento en los eventos de FB live y webinar para comunicaciones y directivos.
- \* Soporte en el FTP.
- \* Soporte en el cargue de información en el Normograma.

En este sentido, es necesario garantizar la prestación del servicio de Mesa de ayuda para los servicios TI del Icfes de manera ininterrumpida a través de la adición y prórroga al contrato de prestación de servicios que actualmente ejecuta UNIÓN TEMPORAL MH-SL Mesa de Ayuda 2017, en el sentido de proveer los servicios mientras se surte el nuevo proceso de contratación, el cual se proyecta adjudicarse entre el 14 y el 17 de mayo de 2021.

De acuerdo con la última adición realizada para los meses de enero a abril 2021, la ejecución financiera del RP 5895 de 2021 se resume así:

MES	ENTREGA DE PRODUCTO O SERVICIO	Valor a facturar	Estado
ene-21	Mesa de ayuda para los servicios TI	\$ 24.392.100,00	En proceso
feb-21	Mesa de ayuda para los servicios TI	\$ 24.392.100,00	En proceso
mar-21	Mesa de ayuda para los servicios TI	\$ 24.392.100,00	Pendiente por facturar
abr-21	Mesa de ayuda para los servicios TI	\$ 20.997.809,00	Pendiente por facturar
<b>Total RP 2021</b>		<b>\$ 94.174.109</b>	

De acuerdo con lo planteado, se hace necesario modificar el contrato 271 de 2020 en los siguientes términos:

1. Prorrogar el plazo de ejecución del contrato 271 de 2020 por el término de quince (15) días contados a partir del 1° de mayo y hasta el 15 de mayo de 2021.
2. Adicionar el contrato 271 de 2020 en la suma de NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS CINCO PESOS CON NOVENTA CENTAVOS M/L. (\$9.856.305,90) IVA incluido y demás impuestos y gastos a que haya lugar, en lo correspondiente al servicio descrito en la Orden de Compra No. 58029 de 2020 como:

No	Descripción	# Recursos	Tiempo	Valor antes de IVA
1	Coordinador de mesa de ayuda _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A – 1 Coordinador	1	15 días	\$ 2.093.925

2	Agente de mesa de ayuda en la entidad nivel 1 _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 1 Agente	1	15 días	\$ 1.237.740
3	Agente de soporte en sitio Nivel 2_Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 4 Agente	4	15 días	\$ 4.950.945
<b>TOTAL ANTES DE IVA</b>				\$ 8.282.610
<b>IVA</b>				\$ 1.573.695,90
<b>TOTAL MAS IVA</b>				\$ 9.856.305,90

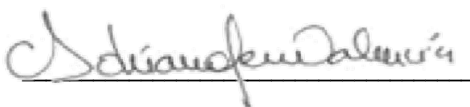
3. UNIÓN TEMPORAL MH-SL Mesa de Ayuda 2017 prestará al Icfes los servicios contratados mediante el contrato 271 de 2020 y sus modificaciones, en las condiciones, características, términos y cantidades, de conformidad con la oferta presentada para el mismo, la cual hace parte integral del presente Otrosí.

Adicionalmente es necesario tener en cuenta los lineamientos dados en Manual de Contratación del Icfes, con esto se concluye que dado que si bien se ha suscrito una adición en el presente contrato, con la actualmente requerida no se superará el cincuenta 50% del valor inicial del contrato. La presente solicitud representa un 4,08% de aumento respecto del valor inicial, sumado al 39,05% de aumento que representó la adición anterior y, sumado al 6,56% que representó la primera adición, tenemos que a la fecha se ha incrementado el valor del contrato en un 49,7%. Por lo tanto, se da cumplimiento al artículo 57 del Capítulo V del Acuerdo No. 002 de 2019 (Manual de Contratación del Icfes), lo cual se representa a continuación, desagregando los valores de acuerdo con las modificaciones surtidas en dicho contrato:

	En pesos	En salarios mínimos (SMMLV)	Porcentaje
Valor inicial del contrato	\$ 241.154.753,24	274,72	100%
Monto máximo permitido en adición	\$ 120.577.376,62	137,36	50%
Valor adición #1	\$ 15.824.338	18,02	6,56%
Valor adición #2	\$ 94.174.109	107,28	39,05%
Valor adición #3	\$ 9.856.305,90	10,84	4,08%
Valor total de las adiciones	\$ 119.854.752,90	131,92	49,7%

De acuerdo con todo lo expuesto anteriormente, y con el fin de dar cabal cumplimiento a las obligaciones a cargo del Icfes, así como con la propuesta comercial entregada por el contratista UNIÓN TEMPORAL MH-SL Mesa de Ayuda 2017, se requiere adicionar el contrato 271 de 2020, en la suma de NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS CINCO PESOS CON NOVENTA CENTAVOS M/L. (\$9.856.305,90) IVA incluido.

El Icfes cancelará el valor de la adición de acuerdo con lo definido en la forma de pago establecida por la Agencia Nacional para la Contratación Pública COLOMBIA COMPRA EFICIENTE, en el marco de la celebración del Acuerdo Marco - CCE-595-1-AMP-2017 para la contratación de los Servicios BPO, previo recibo a satisfacción por parte del Supervisor del Contrato.



**Supervisor del Contrato**

FERRER VALENCIA, ADRIANA MARINA



**Solicitante**

MONCADA TORRES, JAVIER ANDRES



**PROPUESTA DE SERVICIOS  
GLOBAL DELIVERY**



# **PROPUESTA DE UNIÓN TEMPORAL MH SL MESA DE AYUDA 2017**

**Bogotá D. C., ABRIL 16 de 2021**

**PROPUESTA DE SERVICIOS  
GLOBAL DELIVERY**





# Tabla de Contenido

- 1. Objetivos del Servicio**
- 2. Alcance de la Solución**
- 3. Cronograma de Servicios**
- 4. Inversión del cliente y validez**



# 1. Objetivos del Servicio

Nuestro grupo de mesa de ayuda desea ofrecer

1. Un coordinador de mesa de ayuda \_Zona 1\_Jornada Ordinaria
2. Un agente de mesa de ayuda en la entidad nivel 1
3. Cuatro agentes de soporte en sitio Nivel 2

## 2. Alcance de la Solución.

Implementar las funcionalidades establecidas en el acuerdo marco de Colombia Compra Eficiente.

## 3. Hitos de Implementación.

	<b>15 días en sitio en las instalaciones del ICFES</b>
1.	- Coordinador de mesa de ayuda _Zona 1_Jornada - Agente de mesa de ayuda en la entidad nivel 1 _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - Agente de soporte en sitio Nivel 2 _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A -

## 4. Inversión del cliente y validez

La propuesta tiene los siguientes costos y acuerdos de pagos:

No	Descripción	# Recursos	Valor antes de IVA mensual	Cantidad	Valor Total antes de IVA
1	Coordinador de mesa de ayuda _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 1 Coordinador	1	\$ 139.595	15 días	\$ 2.093.925
2	Agente de mesa de ayuda en la entidad nivel 1 _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 1 Agente	1	\$ 82.516	15 días	\$ 1.237.740
3	-Agente de soporte en sitio Nivel 2 _Zona 1_Jornada Ordinaria-N/A - 4 Agente	4	\$ 330.063	15 días	\$ 4.950.945
	<b>Total Antes de IVA</b>		<b>\$ 552.174</b>		<b>\$ 8.282.610</b>
	<b>IVA</b>		<b>\$ 104.913</b>		<b>\$ 1.573.695,90</b>
	<b>Total más IVA</b>		<b>\$ 657.087</b>		<b>\$ 9.856.305,90</b>

- Pago mensual con la factura principal
- Validez de la oferta 30 días.



INFORMACIÓN BÁSICA					
<b>Fecha</b>	27-ABR-21	<b>Estado:</b>	APROBADO	<b>No. CDP</b>	6494
<b>Concepto</b>	Modificación N° 3 al Contrato N° 271-2020- UNIÓN TEMPORAL MH SL MESA DE AYUDA 2017				

**Valor del Presente Certificado :** 9,856,310.00

EL SUSCRITO RESPONSABLE DE PRESUPUESTO, CERTIFICA QUE PARA ATENDER EL GASTO, OBJETO DEL COMPROMISO, HAY DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL HASTA POR LA SUMA QUE SE INDICA CON CARGO AL PRESUPUESTO 2021 Y SU REGISTRO SE HA EFECTUADO CONTRA LA SIGUIENTE APROPIACIÓN.

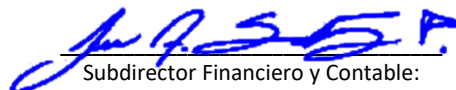
INFORMACIÓN EN VIGENCIA FUTURA		
Vigencias Futuras	Año	Valor

AFECTACIÓN PRESUPUESTAL 2021				
RUBRO	NOMBRE DEL RUBRO	ÁREA	PROYECTO	VALOR
000050102008003011	SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE GESTIÓN	DRTECNO	211110013	9,856,310.00

**TOTAL PRESUPUESTADO:** 9,856,310.00  
**TOTAL DISPONIBILIDAD:** 9,856,310.00

Claudia M. Bautista G.

Elaboró:

  
 Subdirector Financiero y Contable:

Recibido Por: