

Pereira, 24 de enero de 2019

Doctor  
**JUAN PABLO GALLO MAYA**  
Alcalde Municipal  
Ciudad

### **Ref.: ESTUDIO PREVIO PARA PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION.**

De conformidad con lo previsto en la ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007, decreto 1082 de 2015 en el artículo 2.2.1.2.1.4.9 y demás normas reglamentarias, toda obligación contractual en la que haga parte una entidad estatal debe estar precedida de un estudio donde se materialice la necesidad, conveniencia y oportunidad de la contratación y las apropiaciones presupuestales correspondientes.

### **1. IDENTIFICACION Y DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD**

La Administración Pública está llamada a satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos, prestando un servicio de excelente calidad, transparencia, eficiencia y economía en todos sus procesos, para lo cual la Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación es responsable de fomentar, adoptar, implementar y administrar el ecosistema digital Municipal, con el fin de incentivar la disminución de las brechas del conocimiento en los ámbitos empresarial, social, educativo, investigativo, de salud y seguridad gubernamental, entre otros, basado en el fortalecimiento de la productividad y la competitividad de la región, facilitando el acceso uso y apropiación de las Tics a todo nivel en el Municipio y tendientes a acercar al ciudadano y la administración y a esta con el gobierno municipal; funciones que se ejercen a través de las diferentes direcciones de la Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación La Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación, dentro de sus competencias, es responsable de administrar la infraestructura tecnológica, el sistema hardware y software sobre el cual se asientan los diferentes servicios digitales, de información y telecomunicación para asegurar el desarrollo de la conectividad, el gobierno y la administración electrónica de la administración municipal; así mismo asiste a la Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación administrar los



ALCALDIA DE PEREIRA

## ESTUDIO PREVIO

Version: 01

Fecha de Vigencia: Septiembre 11 de 2017

sistemas de información y servicios digitales del Municipio La Secretaria de las Tecnologías de la Información y la Comunicación fue creada mediante el Decreto 834 del 07 de octubre de 2016 ¿POR EL CUAL SE DICTAN NORMAS GENERALES SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE PEREIRA, RISARALDA, SE CREAN SECTORES ADMINISTRATIVOS, SE DETERMINA LA ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACION Y LAS FUNCIONES GENERALES DE SUS DEPENDENCIAS, Y DICTAN OTRAS DISPOSICIONES¿. A través de este Decreto se estableció el siguiente direccionamiento estratégico a la Secretaría TIC Y cuya misión es la responsable de fomentar, adoptar, implementar y administrar el Ecosistema Digital Municipal En este sentido, la Secretaria de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Alcaldía de Pereira, que permita proyectar, promover e impulsar las actividades de exploración, análisis, desarrollo tecnológico e innovación con el propósito de apoyar la misión y los objetivos estratégicos de la Alcaldía de Pereira, de igual forma tiene dentro de sus objetivos mantener en operación y permanente crecimiento la plataforma tecnológica, y computacional de la Alcaldía de Pereira La Secretaría TIC incluye dentro de su arquitectura de Servicios tecnológicos los elementos necesarios para poder realizar el intercambio de información entre las áreas de la institución y las organizaciones externas a escala sectorial y nacional. ¿ La Secretaría TIC evalúa la posibilidad de prestar los Servicios Tecnológicos haciendo uso de la Nube (pública, privada o híbrida), para atender las necesidades de los grupos de interés. ¿ La Secretaría TIC define e implementa el procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de una Mesa de Servicio. ¿ La Secretaría TIC implementa un plan de mantenimiento preventivo sobre toda la infraestructura y los Servicios Tecnológicos, La Secretaría TIC identifica, monitorea y controla el nivel de consumo de los recursos críticos que son compartidos por los Servicios Tecnológicos y administrar su disponibilidad. ¿ La Secretaría TIC asegura que la infraestructura que soporta los Servicios Tecnológicos de la institución cuente con mecanismos de monitoreo para generar alertas tempranas ligadas a los umbrales de operación que tenga definidos. ¿ La Secretaría TIC implementa controles de seguridad para gestionar los riesgos asociados al acceso, trazabilidad, modificación o pérdida de información que atenten contra la



ALCALDIA DE PEREIRA

## ESTUDIO PREVIO

Version: 01

Fecha de Vigencia: Septiembre 11 de 2017

disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, dado que son sistemas de información de misión crítica, transversales a todas las dependencias de la Administración Municipal con más de 1.000 usuarios que los utilizan diariamente para el cumplimiento de sus funciones y constituyen el insumo básico para la toma de decisiones, así como la medición del impacto de las acciones ejecutadas. De otra parte, apoyan los procesos de rendición de cuentas tanto a los entes fiscalizadores como a la comunidad en general. Esto se fundamenta en los siguientes hechos:

- 1) La Alcaldía de Pereira ha incorporado Sistemas de Información Automatizados para el tratamiento de la información concerniente a sus procesos misionales
- 2) El crecimiento de la plataforma tecnológica instalada incrementa la complejidad de la administración de la misma
- 3) El avance tecnológico deja en desuso la tecnología existente requiriendo renovación
- 4) Las normas, leyes, derechos de autor y condiciones comerciales aplicables al licenciamiento de software
- 5) La necesidad de mejorar los sistemas de información actuales y la implementación de nuevos sistemas de información
- 6) Los sistemas de información automatizados requieren del acompañamiento de personal con conocimientos y formación tecnológica específica
- 7) La rotación de usuarios que incrementa la necesidad de acompañamiento y servicio
- 8) Los cambios en las normas y formatos de presentación y rendición de informes
- 9) La necesidad de re combinar la información para presentar informes que faciliten nuevas modalidades de análisis
- 10) La baja cultura informática de los usuarios actuales
- 11) Los sistemas de información apoyan los procesos de rendición de cuentas tanto a los entes fiscalizadores como a la comunidad en general
- 12) El avance y desarrollo de nuevas tecnologías de hardware y software impulsan el cambio y actualización de la tecnología
- 13) Baja formación en uso de tecnologías informática por una gran parte de los usuarios
- 14) Los aplicativos específicos que utiliza el Municipio para labores de misión crítica, demandan capacitación adicional a los usuarios nuevos y antiguos

La no atención oportuna de estas necesidades implicaría para el Municipio entre otros:

- 1) Rendición tardía de informes los entes fiscalizadores, de control y a la comunidad
- 2) Desmotivación por parte de los usuarios para el uso de los sistemas de información automatizados
- 3) Subutilización de los recursos tecnológicos
- 4) Posible pérdida de información importante para la administración Municipal de Pereira

Es por ello que en la Secretaría de



Tecnologías de la Información y la Comunicación, amparada en lo establecido en el decreto 1082 de 2015, determina la necesidad de contratar en forma directa personal de apoyo, profesional y especializado en las diferentes actividades que se adelantan en la Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

La Dirección de Infraestructura y Servicios Digitales, tiene a su cargo la Mesa de Servicios Tecnológicos, la cual viene madurando a través de la caracterización de sus actividades y los registros correspondientes en el sistema de gestión de la Calidad, es necesario trabajar en la evaluación y seguimiento a los indicadores de los servicios para integrar los resultados de la Mesa de Servicios en la toma de decisiones presupuestales para mantener el mejoramiento continuo, fortalecer el registro y la trazabilidad de todos y cada uno de los servicios técnicos realizados a los equipos de cómputo, así como la asistencia a los usuarios identificados como críticos, ante la necesidad de una posible defensa jurídica por efecto de un Incidente de seguridad

En este orden de ideas la Administración Municipal está llamada a realizar todas las actuaciones pertinentes que permitan contribuir a una eficiente presentación del servicio con calidad y transparencia en pro de satisfacer sus necesidades como fin esencial del estado de Derecho de acuerdo a lo anterior se hace necesario que se vincule el personal idóneo que cumpla con los requisitos contemplados para el cumplimiento de cada uno de los procesos de gestión establecidos en el plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones PETIC, para garantizar la operación continua y una alta disponibilidad de los Sistemas de Información automatizados de la Alcaldía de Pereira.

La necesidad que se pretende satisfacer con la contratación está inmersa dentro de los siguientes programas y proyectos previstos en el plan de desarrollo, que a continuación se describen:



ALCALDIA DE PEREIRA

## ESTUDIO PREVIO

Version: 01

Fecha de Vigencia: Septiembre 11 de 2017

PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2019		
	DESCRIPCION	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Gestión Institucional.	
PROGRAMA	Gestion Institucional para la excelencia.	
SUBPROGRAMA	Mejoramiento de la Gestión Administrativa.	
PROYECTO	No. 2017660010106 - Sistematización de los procesos Misionales de la Alcaldía de Pereira.	
COMPONENTE	Mantenimiento.	
ACTIVIDAD	Servicios de Actualización, soporte y mantenimiento del software de terceros que se utiliza en los sistemas de información de la Alcaldía de Pereira.	
META PLAN DE DESARROLLO	Mantener al 100% en operacion la red de Datos, centros de cableado y elementos activos de la plataforma informatica incluyendo los elementos tecnológicos y equipos de computo de todas las dependencias.	

- 2. OBJETO A CONTRATAR: Prestar servicios de apoyo a la gestión para el funcionamiento del nivel 0 de la mesa de servicios tecnológicos en la Dirección de Infraestructura Tecnológica y servicios digitales del municipio de Pereira.**

### 2.1 ALCANCE DEL OBJETO:

1) Apoyar en la implementación del lineamiento LI.ST.03 Gestión de los Servicios tecnológicos, del Modelo de Arquitectura TI IT4+ en lo referente a: realizar el servicio de soporte de nivel cero de los servicios tecnológicos, con criterios de calidad, seguridad, disponibilidad, continuidad, adaptabilidad, estandarización y eficiencia. 2) Ejecutar los casos de soporte técnico asignados a través de la plataforma de coordinación de la mesa de servicios tecnológicos, sobre soporte básico a usuarios, soporte sobre sistema operativo, software de ofimática, instalación, traslado o mantenimiento de elementos de la plataforma tecnológica y los sistemas Web de la Alcaldía de Pereira. Siguiendo los protocolos para el nivel 0 de soporte, establecidos en el procedimiento de gestión de la mesa de servicios tecnológicos. 3) Verificar que los casos de soporte técnico asignados cumplan con las especificaciones y requisitos establecidos en





los procedimientos de gestión de la mesa de servicios tecnológicos. 4) Tramitar con la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos todos los permisos y autorizaciones necesarias para la realización del servicio técnico. 5) Reportar en el aplicativo de mesa de servicios tecnológicos las actividades realizadas, el avance o la solución efectuada, los servicios que no requieran soporte técnico en sitio, tienen la posibilidad de utilizar la herramienta de acceso remoto para su solución. 6) Notificar a la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos sobre los servicios que se deben escalar a los otros niveles de soporte. 7) Elaborar conceptos técnicos sobre el estado de elementos de Software y Hardware, solicitados por la Dirección de Infraestructura Tecnológica para los respectivos procesos de baja de inventarios de la Alcaldía de Pereira. 8) Apoyar la instalación de Equipos Audiovisuales. 9) Apoyar el procedimiento de préstamos de equipos tecnológicos 10) Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo asignadas por la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos en cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos. 11) Realizar la instalación de equipos de cómputo nuevos, traslados y reubicación de los actuales 12) Participar en las actividades técnico administrativas encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de la Secretaria de TICs. 13) Realizar la medición de satisfacción de usuario para cada uno de los casos atendidos. 14) Elaborar y presentar informe mensual con el siguiente contenido mínimo: análisis comparativo de casos asignados clasificados por tipos de solicitud, categoría del servicio, número de casos resueltos en el mes, número de casos escalados a otros niveles de soporte, número de casos asignados y resueltos en el período, reporte de mantenimientos preventivos y correctivos asignados y ejecutados, así como otras estadísticas que se acuerden con el supervisor en cumplimiento del modelo IT4+ y la Política de Gobierno Digital

### 2.2 PLAZO DE EJECUCION:

El plazo de ejecución se estima en **Siete (7) meses**, contados a partir de la suscripción del acta de inicio el término del contrato no podrá exceder la vigencia del 31 de diciembre de 2019, si el periodo a ejecutar es menor al plazo efectivamente establecido, este será desde el momento de suscripción del acta de inicio.

### 2.3 LUGAR DE EJECUCION:

Municipio de Pereira.



### 3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA, SU JUSTIFICACION Y FUNDAMENTOS JURIDICOS.

Teniendo en cuenta la naturaleza intelectual del servicio que se requiere contratar, o de naturaleza operativa, logística o asistencial, según sea el caso, la modalidad de contratación que corresponde es la de **contratación directa**, en virtud a lo dispuesto en el artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, reglamentado en el Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.1.4.9- Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.

### 4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, SU JUSTIFICACION Y FORMA DE PAGO

Para determinar los honorarios a pagar al contratista, la Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación, además de considerar los recursos con los que cuenta el proyecto de SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES DE LA ALCALDIA DE PEREIRA, para adelantar la presente contratación y el perfil definido del presente estudio y teniendo en cuenta la responsabilidad a asumir por parte del contratista en la ejecución de las actividades en razón a la naturaleza, en función del objeto a contratar y las actividades a realizar, su competencia laboral, conocimiento y experiencia específica, además de los criterios establecidos en el numeral quinto del presente estudio previo. Por lo tanto, la SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION ha establecido como presupuesto oficial para la presente contratación la suma de **Once millones quinientos setenta y ocho mil pesos m/l.(\$11.578.000)**, si el periodo a ejecutar es menor al plazo efectivamente establecido, el valor será prorrateado desde el momento de suscripción del acta de inicio.

**FORMA DE PAGO:** Mediante siete (7) actas parciales mensuales vencidas por valor de UN MILLON SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL PESOS M/L.(\$1.654.000) previo cumplimiento de las obligaciones derivadas del objeto del contrato y su aceptación a satisfacción por parte del Municipio de Pereira, certificado por el supervisor..

**NOTA:** Se deja constancia que el servicio a adquirir con la presente contratación, se encuentra incluido en el Plan Anual de Adquisiciones elaborado por la SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION.

#### 4.1. SUPERVISION:

Corresponde al supervisor evaluar el cumplimiento del objeto y avance de las metas a ejecutar descritas en la propuesta del contratista que hace parte integral del contrato; garantizará el cumplimiento del objeto y el alcance del mismo en las evaluaciones de los informes mensuales presentados por el contratista y los refrendará autorizando su pago; sujeto a las normas establecidas para el efecto Ley 80 de 1993, ley 1474 de 2011, Manual de Interventoría decreto 1461 de 2010, Así como la Circular No. 003 de fecha Enero 7 de 2015 o los documentos que la modifiquen complementen o aclaren, expedida por la Secretaría de Planeación.

### 5. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MAS FAVORABLE

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del decreto 1082 de 2015 y una vez analizada la necesidad que requiere satisfacer la entidad con la contratación, el contratista se seleccionará teniendo en cuenta su idoneidad y experiencia, así:

**IDONEIDAD:** Título de Técnico o Tecnólogo en Sistemas, Administrador de Sistemas, Técnico o Tecnólogo Eléctrico, Técnico o Tecnólogo Electrónico, haber aprobado por lo menos seis (6) semestres en carreras profesionales de ingeniería en sistemas, eléctrica o electrónica, Aptitud profesional en sistemas y otros títulos que en su pensum académico incluyan la formación necesaria para realizar mantenimiento, reparación, actualización e instalación y en general el soporte técnico a computadores. El título debe ser avalado mediante un diploma expedido por una institución de educación formal o no formal.

**EXPERIENCIA:** Se requiere acreditar experiencia relacionada con el área a contratar / Profesional mínima de Seis (06) meses.

### 6. ANÁLISIS DE RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO:

La naturaleza de las obligaciones a cargo de las partes y el plazo en que éstas deben cumplirse no genera riesgos que puedan alterar el equilibrio económico del futuro contrato, distinto a los relacionados con el cumplimiento de éste y que se ampararan con la supervisión de los pagos del contrato.





ALCALDIA DE PEREIRA

## ESTUDIO PREVIO

Version: 01

Fecha de Vigencia: Septiembre 11 de 2017

TIPIFICACION DEL RIESGO	ESTIMACION		ASIGNACIÓN	CONTROL
	PROBABILIDAD	IMPACTO		
	Alta	Alta		
	Media- Alta	Media- Alta		
	Media – baja	Media – baja		
	Baja	Baja		
Riesgo laboral	Baja	Baja	Contratista – ARL	Afiliación a ARL, según las actividades a ejecutar de clasifica el riesgo. Pausas activas y medico ocupacional.
Incumplimiento del contrato	Baja	Baja	Contratista-supervisor	Supervisor de acuerdo a los informes de actividades mensuales presentado por el contratista

### 7. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS.

De acuerdo con el análisis anterior, una vez identificados y valorados los riesgos de la futura contratación se concluye que existe riesgos, pero su probabilidad de ocurrencia es BAJA, por lo que no se requiere póliza de cumplimiento, amparados en el artículo 2.2.1.2.1.4.5 del decreto 1082 de 2015.

**NOTA: LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL:** Todas las actuaciones que se deriven del presente documento se harán con sujeción a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014.

### CONCLUSION:

De acuerdo con el presente estudio previo, queda acreditada la viabilidad y justificada la necesidad que requiere satisfacer el Municipio de Pereira- SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION, para la celebración del contrato. Por tanto, resulta imprescindible celebrar el contrato de PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION con quien presente la propuesta que se ajuste al presupuesto, perfil y condiciones solicitadas,



ALCALDÍA DE PEREIRA

## ESTUDIO PREVIO

Version: 01

Fecha de Vigencia: Septiembre 11 de 2017

para lo cual se cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal respectivo.

Cordialmente,

**DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS**

Director De Infraestructura Tecnologica (E)

02458512161626-256261-000831675

**JAIME WAINER RUIZ RENTERIA**

Secretario De Despacho

02458512180013-256261-000833006

**Elaboró:** Paula Andrea Zapata Villa / AUXILIAR ADMINISTRATIVO

**Revisó:** Luz Dary Escobar De Robledo  
CONTRATISTA