CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"				
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION				
Nº				
TIPO DE LICITACION:				CONVOCATORIA
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATAR LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE MESA DE SERVICIOS, GESTION DE INVENTARIOS Y GESTION DE ACTIVOS PARA LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE TECNOLOGIA DE COMFENALCO TOLIMA				
No.	**ITEM**	**DESCRIPCION**	**OBSERVACIONES A TENER EN CUENTA**	**OBSERVACIONES**
1	**OBJETO**	COMFENALCO TOLIMA ESTÁ INTERESADO EN CONTRATAR LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO PARA EL REGISTRO, SOPORTE DE CASOS E INCIDENTES EN RELACION A LOS SERVICIOS, LA GESTION DE INVENTARIOS Y LA GESTION DE ACTIVOS PARA LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE TECNOLOGIA DE COMFENALCO TOLIMA.	Ver anexo N° 02 - Objeto a Contratar - Características Técnicas.	APLICA
2	**VALOR MÁXIMO DEL CONTRATO**	Comfenalco Tolima revisará las propuestas presentadas frente al presupuesto existente para la contratación respectiva.	En la propuesta, el oferente debe inidicar claramente: (i) Periodo de sostenibilidad de los precios ofertados, a partir de la fecha de cierre de la presente convocatoria; (ii) los valores a ofertar en pesos Colombianos, para cada caso los proponentes deben indicar el precio unitario incluido IVA (iii) El oferente por voluntad propia podrá incluir valores agregados que mejore la necesidad de la Caja; (iv) Se tendrá en cuenta la forma de pago propuesta por el proveedor, incluyendo descuentos financieros (vi) La factura que emita el oferente debera cumplir en todos sus efectos con la obligatoria descrita por la DIAN.	APLICA
3	**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO REQUERIDO**	Ver anexo N° 02 (características completas de Las licencias requeridas)	El proponente deberá cumplir con las especificaciones técnicas exigidas para el servicio objeto a contratar.	APLICA
4	**EXPERIENCIA EXIGIDA**	El proponente deberá (i) Demostrar una experiencia en la ejecución de tres (3) contratos, cuyo objeto sea igual o similar al objeto de la presente licitación. (ii) Dichos contratos que acrediten experiencia, deben tener ejecucción durante los últimos tres (3) años, previos al cierre del presente proceso, (iii) la suma del monto de las certificaciones presentadas de experiencia deben ser igual o superior al valor de la propuesta que presenten con ocasion de la convocatoria segun estos terminos de referencia (iv) El objeto de las contrataciones presentadas para acreditar experiencia, debe ser igual o similar al motivo de la presente licitación.	Ver anexo N° 03 - Formato de Requisitos y Documentos (se debe presentar en la forma indicada por Comfenalco Tolima (Ver requisitos y documentos a presentar)).	APLICA
5	**PERSONAL CALIFICADO**	N/A	N/A	NO APLICA
6	**CUMPLIMIENTO LEGAL**	El proponente deberá presentar obligatoriamente documentación expedida por el órgano competente, que garantice el cumplimiento de las normas legales vigentes sobre la materia. De no presentar la respectiva documentación, la propuesta se descartará.	Ver anexo N° 03 - Formato de Requisitos y Documentos	APLICA
7	**EVALUACION DE PROVEEDORES**	Si El proponente ha sido proveedor de Comfenalco , la Caja verificara la evaluación interna de satisfacción realizada por parte del supervisor del contrato , si el proponente no ha sido proveedor de Comfenalco deberá obligatoriamente acreditar cumplimiento y satisfacción de anteriores clientes, sobre contratos o trabajos iguales al objeto de la presente contratación esta información debe venir estipulada en las tres certificaciones que se solicitan en el punto 4. Generalidades para Términos de Referencia con Contratación, de no presentar la respectiva documentación, la propuesta se descartará.	Ver anexo N° 03 - Formato de Requisitos y Documentos	APLICA
8	**CAPACIDAD INSTALADA**	N/A	N/A	NO APLICA
9	**ESTADOS FINANCIEROS**	El proponente independientemente al régimen que pertenezca, deberá adjuntar a la propuesta los Estados Financieros comparativos correspondientes al año inmediatamente anterior (2021-2022)	Ver anexo N° 03 - Formato de Requisitos y Documentos	APLICA

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"				
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION				
Nº				
TIPO DE LICITACION:				CONVOCATORIA
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATAR LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE MESA DE SERVICIOS, GESTION DE INVENTARIOS Y GESTION DE ACTIVOS PARA LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE TECNOLOGIA DE COMFENALCO TOLIMA				
No.	**ITEM**	**DESCRIPCION**	**OBSERVACIONES A TENER EN CUENTA**	**OBSERVACIONES**
10	**PÓLIZA DE GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA**	**Cuantía:** 10% del valor de la propuesta. La garantía debe establecerse en pesos colombianos. Vigencia: Sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fechade vencimiento del plazo límite para presentación de las propuestas. El proponente favorecido se debe comprometer a mantenerla vigente hasta la constitución de garantía de cumplimiento. Beneficiario: Caja de Compensación Familiar de Fenalcodel Tolima, COMFENALCO TOLIMA, Nit. 890.700.148-4	Obligatoriamente debe presentar el recibo original del pago de la póliza o certificación expedida por la Compañía de seguros, anexo a la propuesta, sin el lleno de este requisito se entenderá por no cumplido.	APLICA
11	**GARANTIAS EXIGIDAS EN CASO DE SER SELECCIONADO EL PROPONENTE**	Luego de ser adjudicado el contrato, se le exigirá al Contratista elegido las siguientes garantías para legalizar su contrato . **Póliza de Cumplimiento** por el 20% del valor del contrato , por la vigencia del mismo y cuatro (4) meses mas. **Póliza de calidad.** Por el 25% del valor del contrato, por la vigencia del mismo y un (1) año más. **De salarios, prestaciones sociales e Indemnizaciones**, cubre el riesgo de incumplimiento de las obligaciones laborales a que está obligado el contratista, relacionados con el personal utilizado para la ejecución del contrato, y se debe otorgar por suma no inferior al 15% del valor del contrato, durante la vigencia del mismo y tres (3) años más. **De responsabilidad civil extracontractual**: El cual ampara a la Corporación de daños o perjuicios a terceras personas que puedan surgir por hechos u omisiones del contratista, por suma equivalente al 30% del contrato sin que está suma sea inferior a 200 SMLMV con una vigencia igual a la duración del contrato y cuatro (4) meses más.	El contrato sólo se firmará una vez COMFENALCO TOLIMA reciba las pólizas originales junto con el recibo de pago correspondiente. En caso de incumplimiento por el contratista, COMFENALCO TOLIMA se reserva la facultad de retener las facturas pendientes de pago hasta que todas las pólizas y garantías se encuentren al día. Así mismo, el contratista faculta expresamente a COMFENALCO TOLIMA, para descontar o retener las cuentas o certificaciones pendientes de pago, las sumas que ésta hubiese tenido que pagar las reclamaciones de terceros, o sanciones imputables al contratista como consecuencia de la ejecución del contrato, y no atendidas por éste. En cualquier evento en el que se prorrogue la vigencia del contrato, el CONTRATISTA, deberá ampliar y prorrogar las correspondientes garantías.	APLICA
12	**CESIÓN O SUBCONTRATACIÓN**	Durante la vigencia del contrato, el Contratista no podrá ceder el contrato a ninguna persona natural o jurídica, sin el consentimiento previo escrito y expreso de **COMFENALCO TOLIMA**, quien se reservará en todos los casos las razones para negar la autorización de la cesión. Todo subcontrato deberá ser previamente aprobado por **COMFENALCO TOLIMA** y en el texto de los mismos se dejará constancia de que se entienden celebrados dentro y sin perjuicio de los términos del contrato y bajo la exclusiva responsabilidad del Contratista, quien será responsable de los errores u omisiones de los Subcontratistas, los cuales carecerán de todo derecho de reclamo ante **COMFENALCO TOLIMA**. Si a juicio de **COMFENALCO TOLIMA**, el Subcontratista no cumple satisfactoriamente con las obligaciones del contrato, podrá ordenar la terminación del subcontrato en cualquier tiempo, exigiendo al Contratista el cumplimiento inmediato y directo de dichas obligaciones.		APLICA
13	**SUPERVISIÓN**	La supervisión del contrato será ejercida por la Jefatura de la Unidad de T.I. O la persona que la Dirección Administrativa delegue para tal fin.		APLICA

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"				
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION				
Nº				
TIPO DE LICITACION:				CONVOCATORIA
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATAR LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE MESA DE SERVICIOS, GESTION DE INVENTARIOS Y GESTION DE ACTIVOS PARA LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE TECNOLOGIA DE COMFENALCO TOLIMA				
No.	**ITEM**	**DESCRIPCION**	**OBSERVACIONES A TENER EN CUENTA**	**OBSERVACIONES**
14	**FORMA DE PAGO**	El pago del valor del contrato se efectuará en la ciudad de Ibagué, conforme la aceptación que COMFENALCO TOLIMA realice de lo ofertado. Las facturas deberán cumplir con los requisitos establecidos por la Legislación Colombiana y el contratista debe tener en cuenta el cronograma de radicación de facturas establecido por la Caja. La información suministrada en las facturas debe ser clara y consistente. Se debe especificar claramente la forma de pago de este licenciamiento requerido; se concederá mayor puntuación al proveedor que presente beneficios económicos como descuentos por pronto pago, La facturación debe ser electrónica, sí mismo, el contratista facultar expresamente a COMFENALCO TOLIMA, para descontar o retener las cuentas o certificaciones pendientes de pago, las sumas que ésta hubiese tenido que pagar las reclamaciones de terceros, o sanciones imputables al contratista como consecuencia de la ejecución del contrato, y no atendidas por éste		APLICA
15	**APERTURA DE LA INVITACIÓN**	La apertura de la presente invitación, es el día **12** de **septiembre** de **2022**.		APLICA
16	**VISITA**	N/A	**N/A**	NO APLICA
17	**ACLARACIONES**	La fecha límite para radicar cualquier duda/observación al proceso será hasta el día 16 de **septiembre** de **2022 hasta las 12:00 m.**	Las dudas u observaciones que tenga el proponente deberán ser presentadas al correo: **compras@comfenalco.com.co** con plazo máximo de recibo 12:00 m del día citado para aclaraciones. Estas dudas e inquietudes serán resueltas por la Caja en el trascurso de la tarde del día citado dando respuesta a vuelta de correo.	APLICA
18	**CIERRE DE LA INVITACIÓN**	El cierre de la invitación se efectuará el día 19 de **septiembre** de 2022		APLICA
19	**RECIBO DE PROPUETAS**	Las propuestas se recibirán en formato digital (PDF) FOLIADA al correo electrónico **licitaciones@comfenalco.com.co** hasta el día 19 de **Septiembre** de 2022 en el horario de **7:30 am hasta las 3pm** , No se evaluarán propuestas que sean enviadas después de la fecha y hora fijada en el párrafo anterior, así como las que se presenten de forma diferentes al indicado. Estas propuestas serán devueltas al oferente sin evaluar, las propuestas obligatoriamente deberán contar con índice y estarán foliadas, sin este requisito se entenderá No habilitada la propuesta.	Las propuestas que no sean seleccionadas estarán en custodia durante el tiempo que la Caja Determine dando alcance a la A**UTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**, adjunto en los términos de referencia.	APLICA

Firmado digitalmente por DIANA LUCIA REYES GUTIERREZ
Fecha: 2022.09.12 17:12:19 -05'00'

DIANA LUCIA REYES GUTIERREZ
Directora Administrativa

	DEPARTAMENTO DE COMPRAS ADMINISTRATIVAS ANEXO 1: CARTA DE PRESENTACION DE LA OFERTA	Código: FO - COM Fecha: Agosto de 20 Versión: 1 S.G.C

Ciudad, _____ de _____de _____

Doctor (a)

_____
Director (a) Administrativ o(a)
COMFENALCO TOLIMA
Cra. 5 Calle 37 Esquina Piso 2 Ed. Comfenalco Tolima
Ibagué – Tolima

Asunto : CONTRATACIÓN _____DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO .

El suscrito_____ de conformidad con lo requerido en la invitación No.___de Comfenalco – Tolima , cuyo objeto es:_____DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO.

1. Que conozco, he estudiado la Invitación a Presentar Oferta y demás documentos, así como las demás condiciones e informaciones necesarias para la presentación de la oferta, y acepto en su totalidad los requerimientos establecidos en dichos documentos, especificaciones y demás condiciones que rigen esta invitación. Así mismo, manifiesto que COMFENALCO TOLIMA facilitó de mane ra adecuada y de acuerdo con nuestras necesidades la totalidad de la información requerida para la elaboración de la propuesta.
2. Qué No me (nos) encuentro (amos) ni personal ni corporativame nte, ni la sociedad que represento, incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad, ni prohibiciones para contratar previstas en las normas legales y no existen demandas, ni medidas, cautelares en contra de la empresa.
3. Que, a solicitud de COMFENALCO TOLIMA me (nos) obligo (amos) a suministrar cualquier información adicional necesaria para la correcta evaluación de la propuesta.
4. Que el firmante de la presente carta está autorizado para presentar esta propuesta por el valor indicado y suscribir y ejecutar el respectivo contrato y obligaciones contractuales en el término establecido en la Invitación a presentar oferta.
5. Que, en caso de prorrogarse el contrato por parte de COMFENALCO TOLIMA, acepto seguir cumpliendo como mínimo con las exigencias de la presente Invitación.
6. Que de acuerdo con lo establecido en la Invitación a presentar oferta, adjunto se anexa la documentación solicitada en el mismo y la presente propuesta consta de ( ) folios debidamente numerados.
7. Mantener la confidencialidad de la información que en esta invitación se suministre.
8. Que, en caso de ser adjudicatario del contrato de rivado del presente proceso, me comprometo a suscribir y legalizar el contrato y cumplir con la ejecución del contrato.

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:
DIRECCIÓN:
TELÉFONO:

CIUDAD:
CORREO ELECTRÓNICO :

Comfenalco TOLIMA	DEPARTAMENTO DE COMPRAS ADMINISTRATIVAS ANEXO 2: CARACTERISTICAS TECNICAS DEL BIEN O SERVICIO	Código: FO - COM Fecha: Agosto de 2019

CONVOCATORIA Número

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATAR LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE MESA DE SERVICIOS, GESTION DE INVENTARIOS Y GESTION DE ACTIVOS PARA LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE TECNOLOGIA DE COMFENALCO TOLIMA

CONDICIONES GENERALES	* El oferente que se presente debe contar con al menos un Ingeniero de Sistemas, Electrónico o de Telecomunicaciones quien debe estar certificado por el fabricante de la herramienta que se oferte con al menos 2 años de antigüedad y Device Management 9. Este profesional debe orientar todas las actividades de de la herramienta y actualización así como el soporte y mantenimiento de la aplicación cuando Comfenalco Tolima así lo requiera.
	* El oferente deberá que se presente, debe estar certificado por el fabricante de la herramienta como Service Partner. (Debe Anexar certificación expedida por el Fabricante de la herramienta)
	* El soporte requerido para la solución ofertada deberá ser provisto por el contratista durante el tiempo de garantía ofrecido.
	* Se debe incluir costos asociados a la prestación de soporte y mantenimiento del licenciamiento para Comfenalco Tolima.
	* El oferente deberá atender y resolver cualquier problema técnico de la solución que se oferte para Comfenalco Tolima, en un esquema de atención 8x5, este soporte deberá ser suministrado por personal especializado en la herramienta.
	* En el caso específico que la solución que se oferte para Comfenalco, requiera de soporte de tercer nivel (fabricante), todas estas labores y demás labores propias del soporte serán gestionados por el el oferente, quien deberá escalar, gestionar y realizar todos los procedimientos que el fabricante solicite.
	* El oferente que presente la oferta deberá especificar en el documento el protocolo para la atención la atención de incidentes que reporte COMFENALCO TOLIMA, así mismo deberá disponer de medios de reporte y consultas a través de llamadas telefónicas, correo electrónico y sesiones remotas.
	* El oferente deberá entregar los documentos correspondientes a la renovación contrato de soporte del software generados directamente por el fabricante.
	* El oferente deberá presentar en la propuesta el valor las licencias requeridas con precio unitario de las licencias antes de IVA. (ver cantidades de licencias requeridas al final del documento)
	* El proponente debe especificar el tiempo de sostenibilidad de la oferta.
	* El proponente debe especificar el tiempo de la Garantía del licenciamiento que oferte, así como también el esquema de actualización durante la vigencia del contrato que pacte entre las partes.
	* El proponente deberá especificar en la propuesta que presente la forma de pago de las licencias requeridas por COMFENALCO TOLIMA ; se otorgará la calificación a quien presente forma de pago contra entrega y a quien brinde beneficios económicos.
	* El proponte puede incluir en la oferta que presente valores agregados a voluntad, que mejore la necesidad del objeto a contratar.
GESTION DE MESA DE SERVICIOS	El soporte de fabrica debe tener presencia local en Colombia, el cual deberá contar con un centro de soporte estructurado con línea telefónica de atencion completamente en español, portal web de soporte en español en horario de lunes a viernes de 8am a 6pm. Este centro de soporte debe tener mas de 2 años de constitución con una mesa de al menos 4 personas en atención de clientes finales.
	La solución que se oferte de mesa de servicios (computadores, impresoras, etc.) que se oferte debe ser instalada completamente en español. El material a entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) deben estar completamente en español y generados directamente por el fabricante de la solución.
	La solución que se oferte para de mesa de servicios debe estar optimizada para ambientes Cloud y los tiempos de respuesta en la Gestión de casos debe ser rápida para poder gestionar elevados volúmenes de casos diarios.
	La solución que se oferte para de mesa de servicios para debe permitir la instalación en Servidores tanto físicos, Virtuales y en ambientes Cloud.
	la solución que se oferte para de mesa de servicios debe permitir la personalización de las opciones de instalación: Carpetas de Instalación, Directorios, Funcionalidades Adicionales, etc.
	La solución que se oferte para de mesa de servicios ofertada deberá de tener capacidad de separar las capas Web, Aplicación, Datos y Web Services en diferentes instancias de servidores para optimizar rendimiento y mejorar la seguridad.
	La solución que se oferte para de mesa de servicios debe estar compuesta de módulos de aplicación que puedan ser instalados de forma independiente (Servidor principal, consolas de acceso, módulo de seguridad, módulo de reportes, módulos web, otros)
	La solución que se oferte para de mesa de servicios debe poseer la certificación de compatibilidad PinkVerify 2011 emitida por Pink Elephant en al menos los siguientes 13 Procesos: PM = Problem Management CHG = Change Management SACM = Service Asset & Configuración Management IM = Incident Management SLM = Service Level Management KM = Knowledge Management SCM = Service Catalogó Management RF = Request Fulfillment FM = Financial Management EV = Event Management SPM = Service Portfolio Management REL = Release & Deployment Management AM= Asset Management. Se debe presentar documentación que garantice dicha certificación y deberá aparecer en la pagina de soluciones certificadas por PINK Elephant en https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets con los 13 procesos certificados solicitados.
	El fabricante de la solución que se oferte deberá poseer una certificación para sus soluciones de Mesa de Servicio para modelo Axelos endorsed Software tools de "ITIL SOFTWARE SCHEME" en uno de sus 3 niveles (Gold, Silver, Bronce). Se debe cumplir con los siguientes dos puntos: **1.** Se debe presentar documento que garantice dicha certificación bajo el modelo "ITIL SOFTWARE SCHEME" en su nivel actual (GOLD/SILVER/BRONZE). **2.** La solución debe aparecer dentro de una las siguientes 2 paginas de soluciones certificadas por axelos bajo el modelo ITIL SOFTWARE SCHEME en su nivel actual (GOLD/SILVER/BRONZE). - https://www.axelos.com/licensing/itil-software-scheme/endorsed-software-tools - https://www.pinkelephant.com/en-US/ISS/ISSToolsets
	Las soluciones que se oferten deben ser del mismo fabricante para efectos que no tener múltiples soluciones instaladas para la gestión de mesa de servicio y de equipos.
	La solución de mensa de servicios que se oferte debe permitir la creación de proyectos independientes con la figura de Multiproyecto.
	La solución y/o conjunto de soluciones que se ofertedebe permitir la definición, uso y segmentación de múltiples mesas de servicio sobre la misma base de datos de modo que se puedan manejar paralelamente sobre el mismo sistema con categorizaciones, SLAs, Calendarios, técnicos y usuarios independientes o compartidos según la necesidad.
	La solución de mesa de servicios que se oferte debe permitir la creación de proyectos no TI y que la parametrización de estos sea fácil para el administrador.
	La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte debe ser compatible con Internet Information Service 7 o superior.
	La solución y/o conjunto de soluciones que se ofertedebe permitir la instalación de Base de Datos mediante procedimientos alternativos al determinado por el fabricante (Ej. Creación de Instancia, Pre-Crear Base de Datos, Creación de Tablespace)
	La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte debe permitir el uso de protocolos seguros Https
	La solución de mesa de servicios que se oferte debe permitir el acceso a la misma a través de exploradores Web (Internet Explorer, Chrome, Firefox, otros)
	La solución de mesa de servicio que se oferte debe contar con un portal web para usuarios finales, de fácil uso y debe permitir configurar un branding con los logos y colores de la entidad. Este branding deberá poder realizarse desde la consola de configuración de la solución.
	La solución de mesa de servicio que se oferte debe contar con un portal web para usuarios finales con acceso a la base de conocimientos de la solución. Este deberá ser de acceso ilimitado para todos los usuarios finales de la entidad.
	La solución de mesa de servicio que se oferte debe contar con un portal web para usuarios finales con acceso a un chat integrado en el mismo. Este deberá ser de acceso ilimitado para todos los usuarios finales de la entidad y externos.
	La solución de mesa de servicios que se oferte deberá estar integrado a Teams de Microsoft, de modo que los usuarios finales puedan realizar la creación de casos y consulta de sus casos desde el aplicativo de Microsoft teams. No deberá salirse de Teams para estas actividades. Esta integracion debe estar lista desde la adjudicación del contrato.
	La solución de mesa de servicios que se oferte debe contar con un módulo nativo que permita la autogestión de cuentas del directorio activo de Windows y contraseñas a los usuarios finales. En esta el usuario final deberá poder desde el portal web de la solución realizar la petición de olvido de contraseña , habilitándole un portal para realizar el cambio de su contraseña asociada al directorio activo en línea y/o el desbloqueo del usuario.
	La solución de mesa de servicios que se oferte debe contar con un módulo nativo que permita la autogestión de cuentas del directorio activo de Windows y contraseñas a los usuarios finales. En esta el usuario analista/técnico/especialistas de la mesa de servicio deberá poder a través de un portal web desbloquear las preguntas de seguridad de los usuarios finales en caso de olvido por parte de estos, de modo que puedan volver a contestar sus preguntas de seguridad para el cambio de contraseña.
	La solución de mesa de servicios que se oferte debe permitir integración con Active Directory o cualquier directorio que use el protocolo LDAP para importación de usuarios y validación de usuarios en la solución utilizando la información de Active Directory y LDAP.

La solución de mesa de servicios que se oferte debe poseer la capacidad de sincronización Unidireccional y Bidireccional entre la herramienta y Active Directory de Microsoft que actualmente tiene COMFENALCO TOLIMA.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte debe asegurar compatibilidad con tecnologías de Alta Disponibilidad y Tolerancia a Fallos para cualquiera de sus capas (Presentación, Web, Datos)
La solución de mesa de servicios que se oferte debe permitir la administración de la misma a través de acceso mediante un explorador Web
La solución de mesa de servicios que se ofertea deberá incluir consolas de Uso y Gestión en interfaz Cliente/Servidor en interfaz Web
La solución de mesa de servicios que se oferte deberá incluir consolas de Uso y Gestión a través de una aplicación móvil nativa compatibles con sistemas operativos IOS y Android, estas deben ser descargadas desde la tienda de cada fabricante de forma gratuita.
Las solución que se oferte deberá garantizar el uso de la herramienta en dispositivos móviles por lo tanto los app deberán estar publicas en las tiendas de Google play y Apple store.
El proponente debe contar con una aplicación para usuarios finales y una para los analistas/asesores de la entidad. En la aplicación de los usuarios finales debe contar con noticias informativas configurables desde la interfaz grafica de configuración de la mesa de servicio. Adicionalmente en la aplicación móvil que va en los equipos Android y iOS de los analistas, deberá estar en la capacidad de capturar la firma del cliente para a aceptación del servicio realizado.
El oferente deberá garantizar que los flujos de los procesos según ITIL (Incidentes, Requerimientos, cambios, problemas, etc.) pueden crearse o modificarse de acuerdo a las necesidades de cada proceso. Esto debe realizarse a través de interfaz grafica únicamente de modo que sea amigable y fácil para el administrador de la solución. No se debe requerir llenar formularios o realizar programación para su modificación.
El oferente deberá garantizar el diseño de procesos: debe contar con una interfaz gráfica para que "no programadores" puedan diseñar e implementar los procesos por ejemplo: procesos de realización de peticiones, creación automática de problemas, etc.
La solución que se oferte para COMFENALCO TOLIMA debe incluir funcionalidades (API Rest) que permitan integración con otras aplicaciones según las necesidades de la compañía.
El oferente debe tener en centa que es obligatorio garantizar que para cada tipo de caso maneje un consecutivo independiente y que en el mismo se pueda identificar, tipo de caso, código del proyecto, código del caso.
El oferente debe garantizar que la solución que se oferte debe permitir la creación de múltiples compañías dentro de un mismo proyecto, con la figura de Multicompañía
El oferente debe garantizar que la solución ofertada debe permitir la gestión de incidentes y peticiones de servicio de forma independiente. Mediante esta gestión se deberá crear, editar, modificar, asignar, enrutar, cerrar y generar conocimiento sobre cada uno de estos tipos de casos.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la habilitación de funcionalidades que permitan automatizar y/o preconfigurar los parámetros requeridos para el ingreso y modificación de un caso.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la creación de campos adicionales para la creación de un caso, al menos del tipo texto, numérico, fecha, combo y check. Debe permitirse la configuración de estos campos como obligatorios y visibles cuando así se requiera ya sea por proceso, categoría y servicio. La creación de estos debe ser fácil para administrador y no debe requerir programación alguna.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte para mesa de servicios debe permitir la segmentación de los resultados de consulta de casos mediante vistas predefinidas y paginación, en función del usuario conectado y que realiza la consulta
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir guardar un histórico de modificaciones sobre los campos adicionales.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la creación de un catálogo de servicios, permitiendo definir al menos: servicio, área, responsabilidades, confiabilidad, disponibilidad, penalidades, calendarios de prestación del servicio.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la creación de ANS, y que estos puedan ser asociados a los servicios definidos en el catálogo de servicios.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la gestión del ciclo de vida de los servicios pertenecientes al catálogo de servicio, y poder definir al menos los estados: Diseño, Transición, Operación, Obsoleto, Mantenimiento.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la publicación del Catálogo para la consulta de cliente final, para que estos creen incidentes o requerimientos a partir de los servicios publicados.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la activación e inactivación de los servicios definidos en el catálogo de servicios.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la relación y asociación de los elementos de configuración (ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS) a el o los servicios que así lo requieran.
La solución que se oferte para debe permitir crear relaciones entre diferentes casos (incidentes, requerimientos, cambios y problemas) y gestionar de forma masiva los casos relacionados.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir el traspaso de información entre distintos casos relacionados entre sí.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la ejecución de acciones entre tipos de caso, de tal manera que una condición de un caso pueda modificar las características de otro caso relacionado.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la habilitación de una vía de entrada simplificada y alternativa para la creación de incidentes y requerimientos de servicio, a través de una interfaz Web diseñada exclusivamente para el usuario final (cliente), así como consultar el estado de un caso, acceder a la base de conocimiento y responder la encuesta de satisfacción. Este modulo de auto atención no debe requerir licenciamiento.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la integración con los servicios de correo electrónico de LA COMPAÑÍA, y permitir la creación de un caso de forma automatizada en la mesa de servicio a partir del envío de un correo electrónico por parte de cualquier usuario.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir al agente especialista distinguir entre los diversos canales de registro de un caso, debe permitir personalizar las canales e incluir al menos Telefónico, Correo Electrónico, Consola Web de usuario, aplicaciones móviles, chat nativo.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la definición de urgencia de atención para cada caso.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la definición del impacto del servicio para cada caso.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe calcular de forma automática la prioridad de atención de un caso, basado una matriz de prioridades, tomando en cuenta el impacto y urgencia de cada caso.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la definición y utilización de categorías multinivel para describir la tipología asociada a determinados casos. Las categorías deben ser totalmente personalizables y permitir N niveles.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la representación gráfica de las categorías multinivel mediante árboles de categoría que faciliten su navegación y selección para cada caso.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la creación y configuración de alarmas y escalamientos relacionados con los tiempos definidos en un Acuerdo de Nivel de Servicio. Por ejemplo permitir notificar a un Coordinador cuando el tiempo comprometido por un SLA está cercano a expirar y el caso aún no se encuentre atendido o solucionado.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir automatizar la asignación de SLAs específicos para usuarios definidos como VIP acortando los tiempos de atención y solución para un incidente.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir automatizar la asignación de SLAs específicos para Elementos de Configuración definidos como críticos acortando los tiempos de atención y solución para un incidente.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la creación de Acuerdos con Terceros (UCs)
La herramienta que se oferte para mesa de servicios debe permitir la configuración de calendarios para el control de horas laborales y no laborales de un servicio
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la creación de Grupos de Agentes Especialistas para la asignación de casos.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe incluir la asignación de casos de forma automática a un responsable de grupo.
La Solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la rápida gestión de casos, ayudando al especialista a visualizar la descripción del caso, ver el historial de los cambios en el caso incluida las notas, añadir notas y añadir adjuntos, todas estas acciones en la vista de casos sin necesidad de entrar en modo edición para poder ejecutarlas.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir configurar parte del proceso de gestión de incidentes a través de múltiples estados y un flujo entre ellos.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir configurar parte del proceso de gestión de requerimientos de servicio a través de múltiplos estados y un flujo entre ellos. Este flujo debe ser totalmente independiente al de incidentes y permitir la configuración de un proceso de aprobaciones
La solución que se oferte para mesa de servicios debe incluir un asistente gráfico que permita relacionar rápidamente los estados y transiciones entre estos para los procesos correspondientes.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte para mesa de servicios debe permitir la definición y utilización de motivos y/o razones bajo las cuales se genera el cambio (transición) entre un estado y otro, para un mismo caso.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir configurar un sistema de gestión de conocimiento, que pueda ser publicada con artículos técnicos y artículos para usuario final mediante distintas interfaces. Estos no deben tener un limite de artículos a publicar y no debe haber costos adicionales asociados.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe contar con un sistema de Encuesta de Satisfacción, el cual puede ser automatizado y configurado según requerimientos de negocio y técnicos.
El oferente debe garantizar que la encuesta de los servicios permita activar y desactivar preguntas sin necesidad de recrear la encuesta.
La encuesta de satisfacción de los servicios prestados por la UNIDAD DE TI permita definir las opciones de respuesta cerrada y crear preguntas con respuesta abierta.
La Encuesta de satisfacción para los servicios prestados por la UNIDAD DE TI debe definir preguntas como obligatorias.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la ejecución de reglas basados en la respuesta de una pregunta de la encuesta de satisfacción, estas reglas debe ejecutar acciones como enviar correo, modificar el estado del caso, etc.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir al usuario contestar la encuesta de satisfacción desde la misma interfaz Web con la que se crea o se da seguimiento a un caso.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir al usuario final adjuntar cualquier tipo de archivo relacionados para cada caso y permitir definir un tamaño máximo para los adjuntos.

La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la creación de notas o comentarios a un caso por parte del agente especialista que está atendiendo el caso. Los comentarios NO deben ser modificados después de creados.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la ejecución de reglas basadas en las notas agregadas por el usuario y especialista, estas reglas debe ejecutar acciones como enviar correo, modificar el estado del caso, etc.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir definir un nivel de visibilidad Privado a las notas o comentarios creados para un caso, de forma que este sea visible únicamente para los agentes especialistas y no para el usuario final.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte para mesa de servicios debe manejar las opciones de Texto Enriquecido, para la documentación de los casos, soluciones, notificaciones y plantillas.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte para mesa de servicios debe permitir la creación de campos adicionales por cada tipo de caso, estos campos deberán ser configurables en su tipo, orden, obligatoriedad al especialista o al usuario final, visibilidad para el especialista o al usuario final y auditoría.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte para mesa de servicios debe permitir al usuario dar seguimiento a los casos creados y/o relacionados con él. Este seguimiento debe poder realizarse mediante la misma Interfaz Web con la que crea un caso.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir al agente especialista ingresar el tiempo dedicado a cada caso (tiempo aplicado real, esfuerzo).
La herramienta que se oferte para mesa debe incluir un módulo de definición de costo por hora por especialista y calcular el costo de cada caso tomando en cuenta el tiempo dedicado (tiempo aplicado real) y brindar un precio de cada caso.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir al usuario final ingresar comentaros directamente al caso desde la interfaz Web y desde el envío de un correo electrónico.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad de LA COMPAÑÍA.
La solución debe incluir reportes pre configurados incluyendo las métricas principales según mejores prácticas ITIL., por medio de una tienda de reportes gratuitos.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir personalización de la presentación (Layout) de los distintos reportes que se pueda generar, por ejemplo Banners, Logo, Tipos de Gráfico, entre otros.
La solución debe permitir exportar los reportes generados a distintos formatos de archivo, al menos xls, docx, pdf, rft, HTML, text, csv, jpeg.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la definición de esquemas recurrentes bajo los cuales un reporte o un conjunto de reportes se envíen a determinada hora y día a un conjunto de destinatarios previamente definidos vía correo electrónico.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la definición de distintos roles en el sistema, cada rol implica determinados permisos y privilegios en el sistema y en los datos contenidos en este. Al menos se deben definir: Agentes Especialistas, Supervisores, Auditores, Usuarios, Administradores de Solución, Gestor de ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la auditoría de los permisos generados a los roles. Esta consulta debe implicar también permisos.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte para mesa de servicios debe permitir Generar automáticamente el Calendario de Cambios (FSC) dentro de un periodo determinado de tiempo.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la inclusión de guiones de apoyo para la gestión de casos por parte de los agentes especialista.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir el cierre de casos por parte del usuario final.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe incluir un control histórico de todas las acciones realizadas por el personal técnico en cada uno de los casos atendidos. El histórico debe poder permitir realizar búsquedas y debe permitir filtrar solo las notas realizadas por el usuario o especialista.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe contar con la funcionalidad de ejecutar acciones programadas, como la creación de casos masivos por rangos de tiempo.
La solución que se oferte para mesa de servicios de Service Desk debe permitir la integración nativa con Sistemas de Gestión de Configuración (ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS) del mismo fabricante.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir el seguimiento y trazabilidad de los casos creados y su relación con los elementos de configuración de un sistema de gestión de configuración (ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS)
La solución que se oferte para mesa de servicios debe permitir la definición de reasignaciones de casos cuando un agente especialista se ausente (por incapacidad, vacaciones, licencias u otros) sin impactar la operación o los tiempos definidos dentro del SLA.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe incluir un módulo de configuración de turnos de trabajo para los agentes especialistas, incluyendo horarios y días laborales.
El sistema debe contar con una Base de Datos de Conocimiento en línea con procesos de aprobación, para las soluciones creadas que puedan ser publicas o privadas para los usuarios finales, y que estos puedan consultarlas sin ser objeto de licenciamiento. Estas soluciones deben poder ser calificadas por parte del usuario final y el acceso a los usuarios finales debe ser ilimitado.
La solución que se oferte para mesa de servicios debe contar con una base de datos de conocimientos, la cual debe poder ser actualizada por el personal técnico. Esta base de datos podrá ser utilizada por los usuarios finales y personal técnico, mediante distintas interfaces. La interfaz para usuario final debe ser amigable y de fácil uso.
La solución debe incluir un módulo de búsqueda especial, que permita hacer reportes de casos, filtrados por su tipo, usuarios finales, especialista, categoría de problema, fecha, estado actual y por cada uno de los campos visibles en el listado de casos dentro de la consola de agentes especialistas.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte debe proveer como parte de su documentación el listado de Web Services o API de integración, Operaciones, Parámetros de Entrada y Salida que ésta posee, para facilitar la integración con sistemas externos.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte debe permitir la personalización de los Web Services que ésta dispone. Entendiéndose por personalización la adición/sustracción de atributos (Tags) dentro de cada operación asociada a un Web Services
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferten debe asegurar la trazabilidad bidireccional entre ésta y el sistema de gestión de la Configuración (ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS). Para este escenario se define la bidireccionalidad como la capacidad de ver los detalles de los elementos de configuración relacionados a un caso, desde la interfaz de Gestión de Casos; y la capacidad de ver los detalles de los casos relacionados a un elemento de configuración, desde la interfaz del software de Gestión de Configuración (ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS).
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferten debe ofrecer un esquema de Licenciamiento bajo el cual los usuarios finales (clientes) no requieran ser licenciados por el uso de componentes de Auto-Atención, como el Sistema de Gestión de Conocimiento y la Creación/Búsqueda de Casos
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferten debe poder crear artículos, documentos y cualquier documentación en la base de conocimiento sin incurrir en costos adicionales.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferten debe permitir visualizar de forma grafica y en tiempo real las estadísticas de la Mesa de Servicio. Se debe poder visualizar por proyecto o por usuario especialista logueado ya sea por tipo de proceso (incidentes, requerimientos, cambios y problemas) y por estados.
La solución de mesa de servicios que se oferte debe poder definir flujos procedimientos los cuales incluyan un listado de tareas, estos procedimiento deben quedar como plantillas para que puedan ser usados en la creación o gestión de Incidentes, requerimientos, Problemas y Cambios.
La solución de mesa de servicios que se oferte debe poder definir flujos globales para las tareas y debe poder configurarse flujos para los procedimientos que incluyen un listado de tareas, para garantizar que una tarea no se ejecuta hasta que no se realizara las tareas prerrequisitos o el flujo definido.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte debe permitir definir Esquemas de Aprobación propios de la Gestión de Cambios y Requerimientos de Servicio. Entendiéndose por Esquema las etapas, roles, niveles de aprobación, etc. Esta debe incluir un mecanismo de aprobación mediante el envío de correo electrónico a los aprobadores donde se pueda ejecutar el proceso de aprobación/no aprobación sin necesidad de ingresar a las consolas de la solución.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte debe permitir para Esquemas de Aprobación, los criterios de aceptación según la cantidad de Especialistas aprobados.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte debe permitir para Esquemas de Aprobación, debe permitir la inclusión de personas adicionales a los grupos definidos, basados en los especialistas responsables de los Ci´s Afectados en el cambio.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte debe incluir un mecanismo de aprobación mediante el envío de correo electrónico a los aprobadores donde se pueda ejecutar el proceso de aprobación/no aprobación sin necesidad de ingresar a la consola de los especialistas.
La solución y/o conjunto de soluciones que se oferte debe permitir la capacidad de definir Grupos para usuarios especiales o procesos críticos del negocio. Estos deben ser manejados independientemente de los SLAs y tener prioridad sobre ellos.
La solución de mesa de servicio que se oferte debe estar en la capacidad de integrarse nativamente con el Sistema de Gestión de Trabajo en Campo del mismo fabricante, con la cual se debe poder gestionar el personal en campo, optimizando el recurso a través de asignaciones especificas de ordenes por especialidad, disponibilidad y ubicación geográfica de los recursos.
La integración nativa con el Sistema de Gestión de Trabajo en Campo del mismo fabricante debe permitir realizar el seguimiento de las tareas realizadas por los especialistas o técnicos en campo obteniendo información del estado actual de la tarea en campo, ubicación del cliente.
La solución que se oferte debe permitir al usuario registrar "Solicitudes" sin ser categorizadas previamente como incidentes o requerimientos de servicio. Permitiendo posteriormente al especialista realizar esta asignación.
La solución que se oferte debe permitir enviar de forma automática notificaciones vía correo electrónico al usuario final. Si el usuario responde a este correo, la solución deberá adjuntar al caso de forma automática una notificación con la respuesta, dando continuidad al caso.
La solución que se oferte deberá permitir personalizar los "Labels" o títulos de los campos relacionados a los usuarios, compañías o información del caso.
La solución que se oferte debe permitir poder ingresar a cada proyecto desde una dirección URL diferente e independiente. Para poder personalizar de esta forma el ingreso de los usuarios que ingresan a cada proyecto de forma directa.
La solución que se oferte debe permitir configurar el tiempo máximo de vida de una licencia de especialista, para liberar licencias en desuso.
La Solución que se oferte debe permitir incluir proveedores y terceros y poder asociarlos a contratos y acuerdos dentro del Service Desk

	La solución que se oferte deberá permitir un balanceo real de casos independiente por tipo de caso, con al menos las opciones de: Asignar al responsable del grupo, asignar al especialistas con menos casos, asignar al especialista con menor carga de trabajo y asignar al especialista con menos carga del grupo. Este balanceo debe realizarse de forma automática.
	La Herramienta que se oferte deberá permitir definir y personalizar los campos visibles en la interfaz relacionados con usuarios y compañías.
	La Solución que se oferte deberá permitir personalizar "Vistas" favoritas para que el especialista pueda mantener una configuración de interfaz de acuerdo a sus necesidades
	La solución debe permitir nativamente la gestión de contraseñas de los usuarios y como mínimo debe permitir configurar la Duración Máxima de la contraseña (días), Duración Mínima de la contraseña (horas), Cantidad de contraseñas recordadas.
	La solución que se oferte deberá permitir incluir mecanismos informativos entre la Mesa de Servicio y el usuarios final desde el portal de usuarios finales como la publicación de noticias y un banner.
	La solución que se oferte debe permitir definir los turnos por especialista o grupo de especialista con la capacidad de indicar los días y el horario laboral.
	La solución que se oferte debe permitir la automatización de reasignaciones mediante la configuración de los motivos por el cual se están reasignando los casos (vacaciones, incapacidad, etc.). Configurar el periodo que dicha reasignación será ejecutada automáticamente, al especialista o grupo de especialistas al cual se le reasignaran los casos.
	La solución que se oferte deberá permitir la creación de platillas que permitan un registro rápido de los casos repetitivos que llegan a la mesa de servicio.
	La solución que se oferte debe permitir dar de alta los contratos de servicio documentando de una manera completa con los detalles como ejemplo: Numero de contrato, Acta, Proveedor, Descripción, Fecha de Inicio, Fecha Final, alarmas, días previos al vencimiento del Contrato, Tipo, Usuario y Correo Electrónico, se asocia el Usuario que será responsable del contrato, adjuntar archivo, estado del contrato, etc.
	La solución que se oferte debe permitir definir las bolsas de horas o es esfuerzo contratado en número de casos para cada tipo de contrato. Asignar o Repartir dicho valor definido a los largo de incidentes, requerimientos, problemas, cambios. Se deberá documentar en el contrato los Acuerdo de Nivel de Servicio y la Compañía del usuario que se involucran en dicho de contrato.
	La solución deberá permitir definir grupos de usuarios finales especiales para poder aplicar acuerdo de nivel de servicio de una manera mucho más ágil y poder identificarlos de manera gráfica desde el portal de usuarios especialistas a que grupo pertenecen: VIP, Con discapacidad, etc.
	La solución debe permitir la definición de los días que deberán transcurrir para que un caso se cierre de manera automática después de ser solucionado, adicional de permitir su cierre mediante la encuesta de satisfacción del servicio donde a través de una de las preguntas se le pide la autorización del cierre mediante una respuesta equivalente a un "si"
	La solución deberá permitir la definición de etiquetas de los campos que forman parte de las ventanas de registro de los casos. Dichos campos documentan los datos del usuario, la compañías del usuario, el activo asociado al caso y hasta el mismo caso en cuestión.
	La solución que se oferte debe permitir la programación de creación de casos automáticamente. En la programación se deberá configurar el periodo de vigencia de la tarea, el día y hora de la semana/mes que se ejecutará y definir si por única vez, número de ejecuciones de la tarea, entre otros. Permitir ligar los formularios definidos con cada unos de los procesos ITIL e poder configurar el número de casos que se generaran de manera automática por cada proceso.
	La herramienta que se oferte de mesa de servicios deberá permitir configurar de manera gráfica la documentación del catálogo de servicios permitiendo el manejo de imágenes y la documentación de los alcances de los mismos
	BOT- Integracion Microsoft Teams para registro y consulta de casos mediante este aplicación.
	La solución que se oferte debe ser instalada completamente en español. El material a entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) deben estar completamente en español.
	La solución que se oferte debe garantizar que la solución ofrecida debe tener la escalabilidad de poder operar sobre un único servidor central o sobre servidores independientes de base de datos y aplicación, respectivamente.
	La solución que se oferte debe poder integrarse de manera nativa con herramienta ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS y la mesa de servicios para la gestión de activos y configuración de la misma marca, de forma tal que las estaciones inventariadas por el modulo de inventario se importen como Cis a la ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS y permita actualización de datos entre los dos módulos.
	La solución que se oferte para mesa de servicios debe estar compuesta de módulos de aplicación integrados en una única solución de una misma consola web(Administración de usuarios, configuraciones, inventarios, distribución de software, gestión de políticas)
GESTION DE INVENTARIOS (RECOPILACION SOFTWARE Y HARDWARE)	La solución que se oferte para gestión de equipos (Computadores, impresoras, etc.) debe permitir el acceso a la misma a través de exploradores Web (Internet Explorer, Chrome, Firefox, otros)
	La solución que se oferte para gestión de equipos debe ser de fácil integración de los sistemas de autenticación de la solución Directorio activo de Microsoft, para la importación de usuarios, dispositivos y grupos, así como validación de accesos seguro de usuarios a las consolas de administración.
	La solución que se oferte para gestión de equipos debe permitir el despliegue de agentes a través de políticas de dominio o por medio de una aplicación nativa que permita dicha funcionalidad.
	El sistema que se oferte para gestión de equipos debe permitir la creación de campos adicionales en el inventario campos ilimitados asociados a la estación de modo que puedan ser consultados cuando sea necesario.
	El sistema que se oferte para gestión de equipos debe permitir la Integración nativa con ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS de forma tal que las estaciones inventariadas por el modulo de inventario se importen como Cis a la ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS y permita actualización de datos entre los dos módulos.
	La solución que se oferte para gestión de equipos debe poder realizar agrupación de los diferentes inventarios ya sea por tipo de sistema operativo, espacio discos duros, versión de agente, etc.
	La solución que se oferte para gestión de equipos debe permitir la definición de distintos roles en el sistema, cada rol implica determinados permisos y privilegios en el sistema y en los datos contenidos en este.
	La solución que se oferte para gestión de equipos debe permitir el descubrimiento de dispositivos de computo y de red por medio de diferentes protocolos como LDAP,WMI, SNMP, ICMP sin requerir instalación de un agente. Este deberá poder descubrir Equipos de computo, servidores, impresoras, routers y switches.
	En la solución que se oferte para la gestión de equipos , el agente que se entregue debe ser liviano y no debe saturar la red de la Entidad. Esta información será verificada en el momento de la implementación.
	La solución debe garantizar que toda la información de los inventarios sea transferida al servidor de manera cifrada.
	El agente de la solución ofertada para la gestión de equipos debe permitir la toma de inventarios por medio de medios extraíbles en equipos que NO cuenten con conectividad de red.
	La solución deberá instalar un agente en las estaciones de trabajo y servidores de modo que permita traer toda la información de HW y SW de estos.
	El agente debe permitir la generación de inventarios cada cierto número de días (de forma incremental y total).
	El agente para la toma de Inventario debe detectar automáticamente los cambios generados sobre el PC y reportarlos en línea al Servidor.
	El sistema que se oferte para gestión de equipos se debe actualizar automáticamente únicamente con los cambios generados sobre el PC y debe enviar al servidor principal únicamente el Inventario Diferencial.
	Se debe guardar en cada PC copia de todos los inventarios o cambios que no han sido transmitidos al servidor por falta de conexión parcial o total. Una vez se establezca la conexión se actualiza el servidor con el histórico de inventarios de la maquinas.
	Le herramienta que se oferte debe tener la capacidad de identificar si la estación de trabajo está o no en línea para ejecutar acciones sobre las mismas.
	La herramienta que se oferte para la gestión de equipos debe disponer de integración con grupos de dispositivos del LDAP, así como tener la posibilidad de definir grupos personalizados y agrupar de forma dinámica las estaciones de trabajo de acuerdo a estas agrupaciones para ejecutar determinadas acciones con el uso de estos grupos.
	La consola de inventario debe mostrar datos de Sistema, tales como: usuario del sistema, estado: on-line/off-line, fecha en la que se efectuó el inventario, nombre de la estación, grupo de trabajo, dominio, perfil del agente, tipo de dispositivo.
	La herramienta que se oferte para la gestión de equipos debe inventariar maquinas virtual izadas Hyper-V y debe permitir ejecutar tareas de gestión sobre las maquinas virtuales instaladas en dicho servidor como apagarlas, reiniciarlas, generar un snapshot.
	La herramienta que se oferte para la gestión de equipos debe permitir incluir monitores WMI para los diferentes tipos de dispositivos inventariados de modo que se pueda ver el estado en un grafico de la solución de la memoria, CPU y solo para equipos definidos
	La consola de inventario debe mostrar datos de Recursos compartidos, tales como : Nombre del recurso, tipo de recurso, descripción y ruta de ubicación.
	La consola de inventario debe mostrar datos de la Bios, tales como: nombre, versión, fecha y ROM total.
	La consola de inventario debe mostrar datos de Memoria, tales como: Física y virtual, total, disponible, memoria virtual, Numero total de sockets disponibles, utilizados y detalle de cada socket con el tamaño de la tarjeta de memoria instalada, tipo (SIMM, DIMM, SDRAM, DDR I, DDR II, otras) y RAM máxima que puede ser instalada en la estación.
	La consola de inventario debe mostrar datos de Dispositivos lógicos, tales como: tipo de dispositivo: CD-ROM, DVD-ROM-DVD-RAM, unidades de disquete o discos duros; particiones utilizadas: C,D,E u otra; Nombre del dispositivo, porcentaje de espacio disponible en disco, capacidad: total, usada y disponible en GB, sistema de archivos: FAT, FAT32, NTFS, particiones, número de serie del dispositivo y descripción del dispositivo.
	La consola de inventario debe mostrar datos de Impresoras Locales/Red, tales como: impresoras definidas para poder ser acezadas desde la estación, nombre, puerto, y controlador. Debe Permitir eliminar las impresoras configuradas en la estación de forma remota.
	La consola de inventario debe mostrar datos de Hardware, tales como: Fabricante, tipo y descripción. Todo el hardware definido es reconocido automáticamente por medio de los DRIVERS instalados, se reconoce: monitor, teclado, mouse, tarjetas de video, discos externos e internos, modem, unidades de disquete, controladoras de disco, impresoras, dispositivos de audio (media), tarjetas de red, PCMCIA, puertos: USB, LPT1, COM1, COM2, controladores SCSI, tarjeta madre, unidades de cinta y otros, permite ejecutar filtros para visualizar algún tipo de hardware específico.
	La consola de inventario debe mostrar datos de configuración de red, tales como: IP, Mac address, tipo de controlador, tipo IP y descripción adaptador.
	La consola de inventario desde mostrar la Información del DMI: Fabricante del equipo, modelo del equipo, número de serie del equipo, tipo: desktop, notebook, portable y otros, frecuencia del bus de datos, conectores utilizados en el board.
	Debe permitir clasificar el Software de acuerdo a las necesidades el software detectado en las pcs (ejm: sw estándar, del negocio, autorizado, no autorizado, etc..)
	Debe Permitir registrar la licencia del software adquirido, cantidad, fabricante, etc.; además resaltar si se detectó mayor número de licencias encontradas que las compradas.
	La consola de inventario desde mostrar el Software del equipo : todo el software como está grabado en el registro de Windows.

	La solución debe permitir generar reportes de software que tenga como mínimo la siguiente información: nombre estación de trabajo, nombre del software instalado, fecha de instalación. Este tipo de reportes se deben ser generados directamente desde la consola de inventarios para ser exportados a formatos Excel o HTML.
	La solución debe estar en la capacidad de realizar tareas en cualquier estación de trabajo conectada a la red de manera transparente para el usuario. Estas tareas se pueden realizar en una o varias máquinas simultáneamente en línea o de forma programada. Dentro de estas se debe poder: - Sincronización de reloj. - Envío de mensajes sin necesidad de servidor de correo. - Cerrar sesión. - Apagar, reiniciar y encender la estación de trabajo. - Ejecutar comandos. - Borrar archivos por extensión. - Explorar archivos. - Borrar archivos en la exploración - Instalación y desinstalación de software. - Cambiar la configuración del Agente. - Obtener Inventarios - Actualizar el software de la estación
	La herramienta debe contar con la funcionalidad de acceder en línea a: - Lista de servicios (con opción de iniciar y detener) - Lista de Procesos (Identificar procesos con mas uso y detener) - Lista de conexiones (conexiones TCP, UDP, IP o host origen y destino, Puerto de conexión Origen, destino y estado de la conexión) - Lista de sesiones: visualizar los usuarios con sesiones iniciadas en el equipo remoto - Listado de Comandos de Inicio. - Acceso al registro de Windows (Ver, Crear y modificar Llaves de Registro) - Restaurar el sistema operativo de la estación a un punto creado.
	La solución que se oferte para la gestión de equipos debe permitir visualizar el detalle del inventario de uno o varios equipos de forma simultanea.
	La herramienta que se oferte para gestión de equipos debe poder visualizar y modificar en línea el registro de Windows HKEY_LOCAL_MACHINE y HKEY_USERS (Crear, editar, eliminar llaves de registro)
	La herramienta debe contar con la opción de listar las carpetas y archivos del disco duro remoto, con la opción de Borrarlos.
	La solución que se oferte para gestión de equipos debe permitir la generación de inventarios de: HW/SW, Incremental de Archivos, Actualizaciones, total de archivos a demanda por parte de un administrador o usuario de la Aplicación.
	El sistema debe generar plantillas de entrega de los PC's, con la información del HW y SW de los PC's, más las condiciones de uso de la empresa. Estas plantillas por medio de reportes, deben ser configurables para generar otros documentos como ordenes de trabajo o cualquier documento que automáticamente deba contener la información del inventario del PC como Hojas de Vida.
	La consola de inventario desde mostrar los Servicios instalados de los equipos: Mostrar todos los servicios que quedan activos en el task manager en la estación y tener la función desde la consola que se puede bajar o apagar el servicio, permite parar o reiniciar un servicio que está activo o definido sin tener que ir a la estación o tomar control de la misma. Permite visualizar información del Nombre del Servicio, descripción, comando, tipo de Inicio y estado.
	La solución debe permitir control remoto completo de las estaciones cliente.
	La solución debe permitir el control a través de una consola Web de forma nativa
	La solución debe permitir tomar control remoto en redes LAN, WAN, VPN O INTERNET
	La solución debe permitir a los usuarios rechazar o aceptar la operación en caso de que sean notificados de la toma de la sesión de control remoto.
	La solución debe permitir la toma de control remoto de equipos con doble pantalla conectada, de manera que se pueda: tanto visualizar como manipular cualquiera de las dos pantallas visualizadas
	La solución debe poseer manejo de Alarmas Automáticas para cambios de Hardware y Software en el PC.
	Permite utilizar servidores intermediarios o secundarios (Fan-Out-No dedicados), para el balanceo de la carga de distribución, a fin de minimizar el consumo de los recursos de red durante la transferencia del (los) paquete(s) de software, mediante una arquitectura distribuida. Permitiendo la distribución originada desde varios puntos remotos, desde los servidores secundarios.
	Creación de diferentes proyectos de distribución para ser usados cuando sean requeridos.
	Debe Permitir presentar en forma gráfica el uso de las aplicaciones de software por estación de trabajo. Igualmente debe identificar el software usado en la estación de trabajo, su duración, fecha y hora de inicio y de finalización así como la visualización de los documentos abiertos, paginas web, entre otros dependiendo del software que se utilizo
	Debe Permitir generar reportes de uso de software por rango de tiempo (día, mes, año). Así como construir diferentes consultas para estos reportes por medio de la aplicación.
	La herramienta deber permitir la configuración de políticas que permitan el bloqueo de los puertos para memorias USB
	La herramienta debe permitir la configuración de políticas que permitan bloquear software por ejecutables. Estas políticas deben poder ser enviadas a un dispositivo y/o conjunto de dispositivos.
	La herramienta debe contar con políticas de energía, que permitan ejecutar acciones de ahorro de energía por inactividad de la estación. Dentro de las acciones deben estar mínimo apagado, hibernación, suspensión, apagado de discos de las estaciones de trabajo
	La solución que se oferte para gestión de equipos debe permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad de la compañía.
	La solución que se oferte para gestión de equipos debe permitir personalización de la presentación (Layout) de los distintos reportes que se pueda generar, por ejemplo Banners, Logo, Tipos de Gráfico, entre otros.
	La solución debe permitir exportar los reportes generados a distintos formatos de archivo, al menos XLS, HTML, PDF, DOC.
	La solución que se oferte para gestión de equipos debe permitir la definición de esquemas recurrentes bajo los cuales un reporte o un conjunto de reportes se envíen a determinada hora y día a un conjunto de destinatarios previamente definidos vía correo electrónico.
	La solución que se oferte para gestión de equipos debe incluir la definición de reportes ejecutivos adicionales al sistema de reportes incluido en la herramienta, así como un grupo de reportes a modo tienda, donde el usuario puede descargar los reportes que necesiten en cualquier momento y de forma gratuita
	Metering de Software: se debe estar en capacidad de sacar un reporte de manera automática que informe el estado del software instalado frente al licenciado por la compañía y la forma en que cada usuario hace uso del software que tiene instalado.
	Se puede ver el listado de máquinas, según la agrupación realizada en el módulo de inventario (modulo incluido o separado, especificar). Así también ver el estado de instalación en las maquinas por medio de diferentes gráficos.
	La solución que se oferte para la gestión de equipos, debe tener una tienda de reportes en línea, donde el usuario pueda descargar de forma gratuita el reporte que necesite
GESTION ACTIVOS (CMDB) (ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS)	El oferente debe garantizar que para la gestión de activos (ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS) cuente con gráficas de resumen en base a filtros preestablecidos de manera que se visualice la distribución de los elementos o CI's registrados
	El oferente debe garantizar que la herramienta permita la gestión de contratos, facturas y otros documentos relacionando los elementos o CI's que soportan, para el inventario y control de los activos y licenciamiento de las adquisiciones a nivel tecnológico.
	El oferente debe garantizar que la solución permita configurar alarmas de vencimiento de contratos suscritos a nivel tecnológico a fin de gestionarlos por un responsable específico
	El oferente debe garantizar que la herramienta permite la creación de los tipos de contrato para su gestión de activos (ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS).
	Se debe garantizar que la herramienta que se oferte permita adjuntar archivos a los contratos a fin de tener el repositorio digital de los contratos de los CI's
	Se debe garantizar por parte del oferente que la aplicación de gestión de activos que se oferte cuente con campos adicionales para contratos
	La solución que se oferte para la gestión de activos ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS permite la creación de proveedores con sus datos correspondientes: Nombre del proveedor, NIT, correo, sitio web, entre otros
	La aplicación que se oferte debe permitir la organización de CI's en categorías específicas
	El oferente debe garantizar que la solución que se oferte sea posible restringir la visibilidad de elementos basado en los perfiles de los grupos generados en la herramienta. (uno o varios grupos pueden tener visibilidad de una o varias categorías)
	La solución que se oferte debe garantizar que cada categoría cuenta con 30 campos adicionales en total distribuidos en diferentes tipos: Texto corto, texto largo, combo, checbox y Fecha
	La herramienta que se oferte para la gestión de activos debe permitir la creación de estados y flujos de vida para cada categoría de CI's
	Se puede agrupar los elementos o CI's en Agrupaciones. Cada agrupación es una organización jerárquica donde se asocian los elementos de acuerdo al criterio del cliente. Ej: departamentos Geográficos, áreas de la compañía, etc.
	Cada elemento puede ser clasificado bajo un "Perfil". De manera que éste sea otro filtro de organización para los CI's
	Se debe garantizar que la herramienta cuente con e identificador del CI único

	La interfaz debe poseer la siguiente información del CI: - Nombre - Categoría - Impacto - Marca - Número de placa (placa de Inventario) - Modelo - Serial - Agrupación - Precio - Centro de Costo - Estado Actual - Estado Programado - Fecha de entrega a la compañía - Responsable - Fecha de inicio de responsabilidad - Estado programado - Fecha de estado programado - Fecha de Aceptación - Unidad de medida - Valor de unidad de medida - Fecha de salida
	Se debe garantizar que la herramienta deba permitir la asociación de terceros a los CI's (Fabricante y proveedor)
	La herramienta debe proveer métodos de identificación: RFID, Código de barras y licencia
	Es posible crear y utilizar diferentes relaciones entre CI's. De manera que es posible conocer las relaciones de dependencia, uso y otras entre cada elemento
	La herramienta permite la creación de n componentes, los cuales hacen parte de cada CI y los cuales están asociados al mismo
	Cada cambio en los datos del CI, cambios de modelo, serial, responsable, estado, ubicación, marca, es guardado como histórico de cada elemento
	Se permite la inserción de notas o comentarios adicionales a cada uno de los Cus existentes, con la siguiente información: - Comentario - Fecha del comentario - Usuario que realiza el comentario
	Se debe garantizar que la herramienta para la gestión de activos ADMINISTRACION DE ELEMENTOS DE CONFIGURACION O ACTVOS cuente con opción propia para lleva a cabo el registro de la ubicación del CI.
	Permite el manejo de depreciación para cada CI, de las siguientes dos maneras: - Depreciación en línea recta - Depreciación por suma de dígitos
	La interfaz de cada elemento permite visualizar los incidentes, problemas, errores conocidos, cambios y llamadas de servicio asociadas o registradas a cada elemento.
	En cada elemento, la aplicación debe permitir asociar un artículo permitiendo así gestionar e incrementar el conocimiento de un CI
	Debe poder crear líneas base de cada elemento a fin de que al realizar un cambio en el CI, se pueda regresar dicho elemento a su estado anterior o conocer cual era su configuración anterior
	A cada CI, es posible asociarle n archivos adjuntos de manera que pueda tener un repositorio de documentos de consulta o soporte del CI
	La aplicación cuenta con un módulo el cual permite configurar, programar mantenimientos a uno o varios CI's
	Con cada mantenimiento programado, es posible generar una orden para llevarlo a cabo. Dicha orden queda relacionada al CI donde puede ser consultada o que puede ser impresa para constancia del mismo
	En cada mantenimiento es posible configurar una alarma de vencimiento para la realización del mismo, la cual se envía al responsable seleccionado
	El módulo de mantenimientos posee interfaz web para generación de lo mismos desde cualquier PC
	Los mantenimientos que se realicen a la herramienta pueden ser exportados a Excel o HTML
	En cada CI es posible relacionar las personas que "usan" un CI, de manera que dicha información puede ser usada para establecer impactos de afectación a los usuarios cuando se presente un cambio, incidente o problema sobre el elemento
	El oferente debe garantizar que sea posible crear y asignar "Presupuestos" por centro de costo, permitiendo visualizar el cumplimiento del mismo en convenciones definidas
	La herramienta que se oferte debe permitir configurar auditorias para ser notificadas a un responsable en especifico
	La herramienta que se oferte deb permitir la creación de nuevos servicios como CI's y parte del catálogo de servicios, a fin de llevar el control y gestión de su flujo de vida dentro del ciclo
	La aplicación permite la generación de reportes de elementos de configuración a cargo y elementos de configuración usados por un usuario en particular
	La interfaz permite exportar por categoría la información de los Cis contenidos en cada una. Además permite crear agrupaciones o filtros los cuales también pueden ser exportados a formatos HTML, XLS
	La herramienta que se oferte debe permitir la importación de elementos desde Excel (Plantilla definida) por categoría
	La herramienta que se oferte debe garantizar que se cuente con opción de clonar para facilitar la creación de CI's con características similares
	Permite la actualización de la información principal de los CI's desde Excel. (nombre, estado, etiqueta, categoría, modelo, serial, responsable, marcan agrupación, centro de costo y código de barras)
	Se debe proveer en la herramienta ofertada una interfaz e búsqueda por criterios existentes de los elementos
	Permite la configuración de grupos de especialistas con acceso a diferentes categorías y agrupaciones. Dado lo anterior, dichos grupos poseen perfiles de manejo de la herramienta los cuales son totalmente configurables y editables.
	Se debe garantizar que se permite la realización de auditoria de acciones en cada consola (Windows y web) la cual puede ser visualizada a través de un reporte

CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO
3	Licenciamiento Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, REL, SPM, AM) - U Concurrente.
1	Licenciamiento Service Desk (11 Procesos - RF, IM, KM, SACM, SLM, SCM, CHG, PM, REL, SPM, AM) - U, Nombrado.
820	Licenciamiento Asset Management Suite (Asset Management, Delivery y Power).
Nota	El numero de licencias para los usuarios especialistas descritas anteriormente se consideran las mininas requeridas, no obstante; de acuerdo el esquema de licenciamiento que maneje el proveedor podrá presentar su propuesta con licenciamiento ilimitado.

Firmado digitalmente por DIANA LUCIA REYES GUTIERREZ
Fecha: 2022.09.12 17:12:58 -05'00'

DIANA LUCIA REYES GUTIERREZ
Directora Administrativa
Vo.Bo. INFORMATICA

Comfenalco TOLIMA *Una Vida en Calidad de Vida*	DEPARTAMENTO DE COMPRAS ADMINISTRATIVAS ANEXO 3: REQUISITOS Y DOCUMENTOS	Código: FO - COM Fecha: Agosto de 2019 Versión:1 S.G.C

No.º	
TIPO DE LICITACIÓN:	**CONVOCATORIA**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATAR LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE MESA DE SERVICIOS, GESTION DE INVENTARIOS Y GESTION DE ACTIVOS PARA LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE TECNOLOGIA DE COMFENALCO TOLIMA

No.	REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL OFERENTE	SI	NO	DOCUMENTOS A ANEXAR	SI	NO
1	Ser persona Jurídica, cuya actividad económica este relacionada con el suministro e instalación del servicio requerido. El objeto social de las personas jurídicas debe permitir la realización del objeto a contratar y la duración de la persona jurídica, no debe ser inferior a la duración del contrato y un (1) año más.	X		Si el proponente es una persona jurídica, deberá comprobar su existencia y representación legal, mediante certificado expedido por la Cámara de Comercio con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario y fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal, y RUT, deberá acreditar que el representante legal se encuentra facultado para presentar propuesta y para suscribir el contrato, para lo cual deberá presentar el documento (conforme Código de Comercio) donde conste tal autorización.	X	
2	No encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad de que tratan los Estatutos de la Caja, el Decreto ley 2463 de 1981 y la Ley 789 de 2002 y demás normas legales pertinentes, diligenciando el formulario que será entregado en el Departamento de Compras de la Caja o se puede descargar directamente de la página Web de la Corporación a través del enlace: www.comfenalco.com.co	X		El proponente deberá diligenciar el formulario de Inhabilidades e Incompatibilidades establecido por la Caja, el cual podrá encontrar publicado en la página Web www.comfenalco.com.co link contratación. En caso de presentar alguna inhabilidad e incompatibilidad de que tratan los estatutos de la Caja, el Decreto Ley 2463 de 1981, la Ley 789 de 2002 y demás normas legales pertinentes, deberá manifestarlo de manera expresa y por escrito.	X	
3	Encontrarse registrado como PROVEEDOR de COMFENALCO TOLIMA o efectuar el proceso en línea el cual encontrará publicado en la página Web www.comfenalco.com.co, antes de la presentación de la propuesta.	X		Comfenalco verifica en su base de datos si el proponente se encuentra o no registrado		X
4	Presentar la propuesta directamente o por medio de su agente comercial, mandatario o persona debidamente facultada para el efecto de acuerdo con la Ley, sin que se entienda con ello que se deba presentar de manera personal ante la Corporación la propuesta por parte del Representante legal del oferente.	X		Carta de presentación de la propuesta. El proponente deberá diligenciar el modelo adjunto (ANEXO 1) de las presentes condiciones generales de contratación, el cual debe ser firmado por el Representante Legal, si se trata de persona Jurídica, mencionando de forma expresa que se acepta en todos sus términos,Propuesta económica especificando el IVA y forma de pago	X	
5	En el caso de personas jurídicas, deberán acreditar que la duración de la sociedad, será igual al plazo ofrecido para la ejecución del servicio y cinco años más. En el caso de Consorcio o Unión Temporal su duración no podrá ser inferior al termino de la duración de la ejecución del objeto a contratar y cinco años más.	X		Comfenalco Tolima verificara en el certificado de existencia y respresentación legal que cumpla con este requisito		X
6	No presentar incumplimiento declarado por los supervisores o se hayan hecho efectivas pólizas o garantías en los contratos ejecutados con la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO TOLIMA, durante los últimos cinco (5) años.	X		Comfenalco Tolima verificara esta informacion internamente		X
7	No encontrarse en mora con COMFENALCO TOLIMA, por concepto de pago de aportes o haya sido expulsado de la Corporación por alguna de las causales contempladas en el manual de suspensión y expulsión de Empresas	X		No se exige documento alguno, la Caja verifica internamente este requisito	X	
8	Verificación de antecedentes penales,disciplinarios y fiscales	x		Anexar certificado de antecedentes fiscales y de la Procuraduría, tanto del proponente como de su Representante Legal.		
9	Cumplimiento de Habes Data	x		Anexar declaración firmada por el proponente en la que indique que dará cumplimiento a la Ley de habeas data, en cuanto al manejo de la información de la Corporación que le será suministrada para el cumplimiento del objeto contractual.	X	

10	Elaborar oferta de acuerdo a lo establecido por la Caja	X		Presentar oferta incluyendo dentro de ellas toda la información exigida de conformidad con lo solicitado en los Términos de Referencia, indicar forma de pago,valores agregados,beneficios por pronto pago, tiempo de duracion de las actividades y especificar en la propuesta económica el IVA si hay lugar a ello.	X	
11	Pago de Aportes de Seguridad Social Y Parafiscalidad	X		Certificación expedida por el Revisor Fiscal en caso de que lo hubiere o por el Representante Legal, donde conste que se encuentra al día en los pagos al Sistema de Seguridad Social en salud, Pensiones, ARL de todos los trabajadores y en el pago de los Aportes Parafiscales (CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR), en caso de ser Persona Jurídica, y si es Persona Natural la certificación de que cumple con los pagos de Seguridad Social Integral y Aportes Parafiscales.	X	
12	Requerimientos minimos de Seguridad y Salud en el Trabajo	X		Diligenciar la lista de verificación de requerimientos en SST para Contratistas y Proveedores que se encuentran en la pagina www.comfenalco.com.co		X
13	Garantias de la propuesta	X		Original de la póliza de seriedad de la oferta y recibo de pago de la misma original o certificación expedida por la Compañía de Seguros.	X	
14	Informacion Financiera			Fotocopia de la tarjeta profesional y antecedentes disciplinarios expedida por la Junta Central de Contadores, del Contador que firma los Estados Financieros y del Revisor Fiscal cuando fuere el caso	X	
				Balance general y estado de resultados, con corte a diciembre 31 de 2021, comparativos con el mismo período del año inmediatamente anterior, firmado por el Representante Legal, el Contador Público y Revisor Fiscal cuando fuere el caso. Cuando es persona natural firmado por el Oferente y Contador Público	X	
15	Cumplimiento de Normas Legales	X		El proponente deberá presentar obligatoriamente documentación expedida por el órgano competente, que garantice el cumplimiento de las normas legales vigentes sobre la materia. (LEY 1512 DE 2010)De no presentar la respectiva documentación, la propuesta no se tendrá en cuenta.	X	
16	Capacidad Instalada		X	N/A	X	
17	El proponente deberá (i) Demostrar una experiencia en la ejecución de tres (3) contratos, cuyo objeto sea igual o similar al objeto de la presente licitación. (ii) Dichos contratos que acrediten experiencia, deben tener ejecucción durante los últimos tres (3) años, previos al cierre del presente proceso, (iii) El total de las contrataciones acreditadas deberán ser iguales o superiores al valor a contratar y (iv) El objeto de las contrataciones presentadas para acreditar experiencia, debe ser igual o similar al motivo de la presente licitación. Firmado digitalmente por DIANA LUCIA REYES GUTIERREZ Fecha: 2022.09.12 17:13:11 -05'00'	X		Para corroborar estos requisitos el proponente deberá aportar contratos o certificaciones expedidas por el contratante en la que se reflejen como mínimo los siguientes requisitos.	X	
				Nombre de la empresa contratante, Dirección, Teléfono	X	
				Nombre del Contratista	X	
				Fecha de expedición de la certificación (día, mes y año).	X	
				Objeto del contrato	X	
				Valor del contrato	X	
				Fecha de suscripción, inicio (día, mes y año) y fecha de terminación (día, mes y año).	X	
				La certificación debe ser suscrita por el supervisor del contrato o el funcionario o persona competente. (nombre y firma de quien expide la certificación)	X	
				La certificacion debe acreditar el cumplimiento y la satisfaccion (garantia,tiempo de entrega,calidad) por parte del supervisor del contrato del bien o servicio contratado.	X	
				Datos suficientes y claros de números telefónicos, correos electrónicos para confirmar la información consignada en el (los) documento (s) presentado (s).	X	

DIANA LUCIA REYES GUTIERREZ
Directora Administrativa
v.b.División Juridica