

Bogotá, D.C., 26 de agosto 2020

Señores:

**E-CLOUD**  
**ARANDA**  
**HELP DESK CONSULTORES LTDA**

**A QUIEN INTERESE**

**ASUNTO:** Comparación de cotizaciones FNTCC-040-2020 cuyo objeto es “ Se requiere la implementación de un sistema de información (help desk) que permita el registro de incidentes, requerimientos de usuarios y controles de cambios generados por los funcionarios de la compañía para promover el monitoreo y la atención oportuna ante cualquier afectación de los servicios prestados del área de tecnología”.

Reciba un cordial saludo,

El Fondo Nacional de Turismo, es una entidad encargada del manejo de los recursos destinados a la ejecución de los planes y programas de promoción y mercadeo turístico y a fortalecer y mejorar la competitividad y la infraestructura del sector turismo, en concordancia con los lineamientos de la política turística definidos por Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Conforme lo establecido en la Ley 1450 de 2011, en su artículo 40, cuenta con un régimen de contratación de carácter privado, es decir que el Fondo, para la ejecución de los planes y programas antes mencionados se rige por las normas del Código Civil, Código de Comercio y su Manual de Contratación.

De conformidad con lo establecido en el numeral 3.3, se convoca a presentar cotización a las personas naturales y/o jurídicas para: “Se requiere la implementación de un sistema de información (help desk) que permita el registro de incidentes, requerimientos de usuarios y controles de cambios generados por los funcionarios de la compañía para promover el monitoreo y la atención oportuna ante cualquier afectación de los servicios prestados del área de tecnología”.

➤ **Características Técnicas de la Cotización**

Para presentar su cotización agradecemos tener en cuenta lo siguiente:

- Soporte y mantenimiento.
- Hosting
- Dominio
- Licenciamiento de los servidores o Motor de base de datos
- Arrendamientos de la aplicación.
- Actualización y nuevas mejoras a la plataforma web

**OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA**

El contratista se compromete a desarrollar las siguientes actividades:

- Prestar los servicios de arrendamiento y configuración en la nube que garanticen el buen funcionamiento de la herramienta HELPDESK para el FONDO NACIONAL DE TURISMO (FONTUR).
- Realizar la adquisición del servicio de Hosting donde se hospedará la aplicación de Helpdesk de, de acuerdo con el periodo contratado (12) doce meses.
- Realizar la adquisición del dominio al cual apuntara la aplicación de Helpdesk, de acuerdo con el periodo contratado de (12) doce meses.
- Realizar la capacitación al grupo de funcionarios que se designe sobre la administración de la herramienta dentro del FONDO NACIONAL DE TURISMO (FONTUR).
- Realizar la capacitación a los funcionarios encargados de realizar la labor de ingreso de los tickets de soporte y funcionamiento a nivel de usuario dentro del FONDO NACIONAL DE TURISMO (FONTUR).
- Realizar la administración de la aplicación Helpdesk, de acuerdo con el periodo contratado de (12) doce meses, contemplando la generación de backups, restauraciones en el momento de existir un plan de contingencia y actualización de la aplicación Helpdesk en el momento de ser necesaria.
- Realizar el mantenimiento requerido a la aplicación Helpdesk por fallas de la aplicación o fallas en la base de datos durante el periodo contratado de (12) doce meses.
- Los entregables para el desarrollo de los componentes de software solicitados estarán definidos en cada una de las etapas de la metodología a utilizar, siendo como mínimo los siguientes.

- Brindar el soporte técnico a la aplicación Helpdesk por posibles fallas o mejoras que se requieren realizar en la duración del contrato (12) doce meses, este soporte debe ser 5 x8 para funcionarios y 7x24 para la aplicación.

Los entregables para el desarrollo de los componentes de software solicitados estarán definidos en cada una de las etapas de la metodología a utilizar, siendo como mínimo los siguientes.

- Manuales técnicos de instalación y de usuario.
- Documentación técnica relacionada con el Panel de administración del Hosting y dominio de la solución propuesta.

Documentación relacionada con los procesos y procedimientos elaborados para la solución propuesta.

**VALOR A CONTRATAR:** TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE (\$13.708.800) Incluido IVA.

**FORMA DE PAGO PROPUESTA:** FONTUR pagará al contratista mes vencido efectuando la entrega del informe mensual de las actividades brindadas por el contratista.

**DURACIÓN ESTIMADA DEL CONTRATO:** Doce (12) meses

**LUGAR DE EJECUCION:** Bogotá D.C.

**EMPRESAS A INVITAR A COTIZAR:**

**E- CLOUD, ARANDA Y HELP DESK CONSULTORES LTDA**

**JUSTIFICACIÓN:** De acuerdo con las políticas del Fondo Nacional de Turismo se requiere implementar un sistema de información (help desk), con el fin contribuir con la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos( incidentes, requerimientos y controles de cambios) del área de tecnología para evitar reprocesos y obtener mejores resultados a los servicios préstamos.

**GARANTIAS QUE SE EXIGIRÁN:** No se solicitaran las garantías de que trata el presente artículo en los siguientes casos:

➤ **CRONOGRAMA**

El desarrollo del presente proceso de selección, se llevará a cabo dentro de los plazos y términos fijados, en el siguiente cronograma, los cuales son términos perentorios y preclusivos:

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	LUGAR
Publicación Invitación, y anexos	26 agosto de abril de 2020		Enviada a correo electrónico de los invitados  Publicada en los siguientes portales:  <a href="http://www.fontur.com.co">www.fontur.com.co</a> <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a>  y en el SECOP II
Solicitud de aclaración a los términos de la Invitación	28 de agosto de 2020		Al correo del proceso de contratación: <a href="mailto:cpinto@fontur.com.co">cpinto@fontur.com.co</a> <a href="mailto:cmaya@fontur.com.co">cmaya@fontur.com.co</a> <b>Horario: 08:00 a.m. – 1:00 p.m.</b>
Respuesta observaciones a los términos	31 de agosto de 2020		Enviada a correo electrónico de los invitados
<b>Cierre y entrega de propuestas</b>	<b>1 de septiembre de 2020</b> <b>Hora: 4:00 p.m.</b>		<b>POR MEDIO de CORREO ELECTRONICO:</b> <a href="mailto:cotizaciones@fontur.com.co">cotizaciones@fontur.com.co</a> <a href="mailto:cmaya@fontur.com.co">cmaya@fontur.com.co</a>
Selección del contratista	3 de septiembre de 2020		Enviada a correo electrónico de los invitados  <a href="http://www.fontur.com.co">www.fontur.com.co</a> <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a>
Fecha Probable de Suscripción del Contrato	4 de septiembre de 2020		Dirección Jurídica <b>FONDO NACIONAL DEL TURISMO</b> <b>Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B,</b> <b>Edificio Museo del Parque.</b> <b>Ciudad de Bogotá D.C.</b>
Fecha Probable de Inicia ejecución del contrato	7 de septiembre de 2020		Dirección Jurídica <b>FONDO NACIONAL DEL TURISMO</b> <b>Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B,</b> <b>Edificio Museo del Parque.</b> <b>Ciudad de Bogotá D.C.</b>

➤ **PROPONENTE ÚNICO**

Cuando se presenta sólo una propuesta, el proceso se declara desierto, ya que no existiendo contra propuesta contra que comparar no se podrá continuar con la evaluación

➤ **CASUALES DE RECHAZO**

En los siguientes eventos las cotizaciones serán rechazadas:

1. Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo Proponente en el mismo proceso de Cotización, o cuando el Proponente participe, además, como integrante de un consorcio o unión temporal en el mismo proceso de cotización. Se rechazarán todas las propuestas que están en esta condición.
2. Cuando la propuesta económica ofertada supere el presupuesto aprobado para el presente proceso de selección.
3. Cuando la propuesta económica ofertada no se presente en pesos colombianos.
4. Cuando no se presente propuesta económica en la fecha y hora establecida para el cierre y entrega de propuestas.
5. Cuando la propuesta sea presentada de forma extemporánea.
6. Cuando FONTUR corrobore que la información suministrada por el proponente en alguno de los documentos no es veraz y/o presenta inconsistencia y siendo solicitada la aclaración por FONTUR esta no sea suficiente
7. Cuando la propuesta se presente de manera parcial.
8. Cuando la propuesta se presente de manera condicionada.
9. Cuando el proponente presente la propuesta vía fax
10. Cuando el proponente no aporte los documentos exigidos en la comparación de cotizaciones y/o no cumpla con las políticas de conocimiento de No Cliente, salvo que habiendo sido requerido al proponente para aclaraciones o presentación de documentos faltantes, no los allegue en la forma solicitada y en el término previsto por **FONTUR**.
11. Cuando el proponente, sus representantes legales o cualquiera de sus socios o los socios de éstos se encuentren reportados en alguna de las listas internacionales vinculantes para Colombia relacionado con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
12. Cuando el proponente o alguno de los participantes (en caso de unión temporal o consorcio) se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidades o incompatibilidades establecidas en la Ley o conflicto de intereses para contratar, establecidas en el Código de Buen Gobierno de **FIDUCOLDEX**.
13. Cuando sea detectada cualquier causal de disolución o liquidación de la persona jurídica que presente la propuesta o haga parte de un proponente plural.
14. Cuando el representante legal del proponente persona jurídica o Consorcios o Uniones Temporales no se encuentre debidamente facultado para presentar propuestas de acuerdo con los estatutos sociales, habiendo sido requerido el proponente no los allegue en debida forma y en el término previsto por FONTUR.
15. El oferente, de forma individual, en consorcio o unión temporal, al que se le haya declarado incumplimiento del contrato por parte del CONSORCIO ALIANZA TURISTICA (anterior administrador de los recursos del Fondo Nacional de Turismo) o la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – FIDUCOLDEX S.A., como vocera y administrador del Patrimonio Autónomo FONTUR. Pasados tres (3) años de haberse declarado el incumplimiento, cesara esta causal.
16. Cuando el oferente se encuentre en mora con el Patrimonio autónomo FONTUR y/o en el pago de la contribución parafiscal, estando obligado al pago según la ley.

17. Cuando se compruebe por cualquier medio idóneo que los documentos presentados por el proponente contienen información inexacta o contradictoria; o que no corresponde con la realidad o induzca a Fontur al error en la evaluación, para beneficio del proponente.
18. En los demás casos expresamente establecidos en esta Comparación de Cotizaciones.

➤ **FACULTADES DE FONTUR**

En el evento en que surjan circunstancias administrativas o presupuestales que modifiquen la necesidad de la contratación, hagan inconveniente, innecesaria o impidan la contratación objeto de esta comparación de cotizaciones, **FONTUR** se reserva el derecho de dar por terminado, suspender o aclarar el proceso de selección en el estado en que se encuentre incluso habiendo sido seleccionado, sin que ello traiga como consecuencia el pago de indemnizaciones a favor de los oferentes, condición que aceptan los proponentes con la sola presentación de la propuesta. En consecuencia, los proponentes renuncian expresamente a presentar en contra de **FONTUR** cualquier acción, reclamación o demanda en virtud a lo dispuesto anteriormente.

Por lo tanto el presente documento y todos aquellos que se produzcan en desarrollo del proceso de selección adelantado por **FONTUR**, no generan obligación de contratar con quienes presenten oferta o con el proponente seleccionado, cuando se presenten circunstancias que impidan, a juicio de **FONTUR**, la suscripción y/o la adecuada ejecución del contrato o del proyecto aprobado por el Comité Directivo del fondo, sin que ello traiga como consecuencia el pago de indemnizaciones a favor de los proponentes participantes o el proponente seleccionado, condición que se acepta con la sola presentación de la propuesta. En consecuencia, los proponentes renuncian expresamente a presentar en contra de **FONTUR** cualquier acción, reclamación o demanda en virtud a lo dispuesto anteriormente.

Estos actos se comunicarán a través de correo electrónico y publicación en la página web de **FONTUR**, [www.fontur.com.co](http://www.fontur.com.co), con lo cual se entenderán notificados todos los interesados en la presente Invitación.

Finalmente, se informa que la cotización que se presente, no constituye una oferta mercantil que obligue a FONTUR a la celebración de un negocio jurídico.

➤ **Documentos a aportar:**

Con su cotización deberán aportarse los siguientes documentos:

PERSONAS NATURALES	PERSONA JURÍDICA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cotización que contenga características técnicas solicitadas y oferta económica firmada por el cotizante.</li> <li>2. Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía ampliada al 150%.</li> <li>3. Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil como Persona Natural, con expedición no mayor a 30 días anteriores a la entrega de la cotización.</li> <li>4. Copia del Registro Único Tributario.</li> <li>5. Certificado de antecedentes de Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la Republica y antecedes de la Policía Nacional.</li> <li>6. Constancia de pago de aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cotización que contenga características técnicas solicitadas y oferta económica firmada por el representante legal.</li> <li>2. Certificado de existencia y representación legal, con expedición no mayor a 30 días anteriores a la entrega de la cotización.</li> <li>3. Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal ampliada al 150%.</li> <li>4. Copia del Registro Único Tributario.</li> <li>5. Certificado de antecedentes de Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la Republica y antecedes de la Policía Nacional.</li> <li>6. Certificado de pago de aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales, expedido por Representante Legal o Revisor Fiscal (a la fecha de presentación de la cotización).</li> </ol>

Las cotizaciones presentadas serán objeto de comparación, dentro de los cual se verificará el cumplimiento de las características técnicas indicadas en el presente documento y se seleccionará a aquella que cumpliendo lo anterior presente **el menor valor**; en caso de presentarse empate, se acudirá al desempate en el mecanismo de sorteo por balotas.

Sólo se tendrán en cuenta las cotizaciones enviadas por correo electrónico al destinatario [cmaya@fontur.com.co](mailto:cmaya@fontur.com.co) y [cotizaciones@fontur.com.co](mailto:cotizaciones@fontur.com.co), presentadas hasta las 4:00 p.m. del día dieciséis (16) de marzo de 2020, a nombre de Carlos Pinto, Profesional de la Gerencia IT de Fontur.

El Manual de Contratación de FONTUR puede ser consultado en el siguiente link: [http://www.fontur.com.co/aym\\_image/files/pagina/contratos/MANUAL\\_DE\\_CONTRATACION\\_2\\_016.pdf](http://www.fontur.com.co/aym_image/files/pagina/contratos/MANUAL_DE_CONTRATACION_2_016.pdf); cualquier inquietud se puede comunicar al correo [cpinto@fontur.com.co](mailto:cpinto@fontur.com.co), o al teléfono: 6166044 ext. 106.

Cordialmente,

**Original Firmado**  
**DANIEL QUEVEDO GARAY**  
Gerente IT Fiducoldex

Elaboró: Carlos Pinto – Profesional Senior IT  
Revisó: Cristóbal Armando Maya Quintero – Profesional Dirección Legal  
Vo.Bo. Rafael Alberto Negrete – Director Legal

### **ANEXO 1. LISTADO DE INVITADOS**

Los proveedores indicados a continuación, han realizado para FONTUR, interventoría a proyectos con características similares, por lo cual pueden tener la idoneidad solicitada para el presente proceso.

<b>Invitado</b>	<b>Correo</b>	<b>Teléfono:</b>	<b>Justificación</b>
E- CLOUD	<a href="mailto:geovanni.rojas@ecloudit.com">geovanni.rojas@ecloudit.com</a>	3226157687	Proveedor que presta los servicios actualmente.
ARANDA SOFTWARE	<a href="mailto:Contacenos@arandasoft.com">Contacenos@arandasoft.com</a>	3176430225	Proveedor con experiencia en el mercado
HELPDESK CONSULTORES LTDA	<a href="mailto:suporte@hdconsultores.net">suporte@hdconsultores.net</a>	031-6582258-3164718112	Proveedor con experiencia de 15 años en el mercado, para la prestación de dichos servicios.

**JUSTIFICACIÓN:** Las empresas anteriormente citadas tienen la experiencia en el mercado para la implementación del nuevo sistema de información ( help desk) y la capacidad para brindar el soporte que se requiere.