



# CONSEJO NORUEGO PARA REFUGIADOS

PLIEGO LICITATORIO

**ITB**

[ITBCOL0028 – CONTRATACIÓN DE SOPORTE EN TECNOLOGIAS DE  
LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN LOCAL, OFICINAS DEL NRC  
NORORIENTE]

## TABLA DE CONTENIDOS

PLIEGO LICITATORIO .....	1
[ITBCOL0028 – CONTRATACIÓN DE CONSULTOR SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN LOCAL, OFICINA DEL NRC NORORIENTE] .....	1
SECCIÓN 1: LICITACIÓN PÚBLICA.....	4
SECCIÓN 2: HOJA DE DATOS DE LA LICITACIÓN.....	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Alcance de la Contratación .....	5
2.4 Fecha límite para la presentación.....	6
Sección 3: INSTRUCCIONES A LOS LICITANTES .....	7
1. Alcance de la Licitación .....	7
2. Prácticas Corruptas .....	7
3. Licitantes Elegibles .....	8
4. Consorcios, Asociaciones y Joint Ventures.....	8
5. Una Oferta por Oferente por Licitación .....	8
6. Costo de la licitación.....	9
7. Visita al Sitio (No aplica) .....	9
8. Obtener y completar los documentos de licitación.....	9
9. Aclaraciones a los Documentos de la Licitación .....	9
10. Modificación del Documento de Licitación .....	9
11. Idioma de la Oferta .....	9
12. Documentos que componen la Oferta.....	10
13. Precio de la Oferta .....	10
14. Monedas de la Oferta y de Pago .....	10
15. Validez de la Oferta .....	10

16.	Ofertas Alternativas .....	11
17.	Presentación e Identificación de las Ofertas .....	11
18.	Plazo para la presentación de las ofertas .....	11
19.	Ofertas tardías .....	11
20.	Retiro y sustitución de las Ofertas.....	12
21.	Confidencialidad.....	12
22.	Aclaración de las Ofertas.....	12
23.	Validez de las Ofertas .....	12
24.	Evaluación de las Ofertas .....	13
25.	Procedimiento de adjudicación.....	13
26.	Notificación de la adjudicación y la carta de concesión .....	13
27.	Firma del Contrato .....	13
<b>Sección 4: FORMATOS DE LA OFERTA .....</b>		<b>14</b>
4.1	CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	14
4.2	DOCUMENTOS SOPORTE DEL LICITANTE .....	15
<b>Sección 5: OFERTA ECONÓMICA–DETALLE DE PRECIOS .....</b>		<b>16</b>
<b>Sección 6: ACEPTACIÓN DE ESTÁNDARES MÍNIMOS DE ÉTICA PARA PROVEEDORES .....</b>		<b>17</b>
<b>SECCIÓN 7: ANEXOS .....</b>		<b>19</b>
Anexo 1.1	- Cúcuta .....	19
Anexo 1.2	- Ocaña .....	22
Anexo 1.3	- Santa Marta .....	25

# SECCIÓN 1: LICITACIÓN PÚBLICA

**Para:** PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS, NACIONALES O EXTRANJERAS, QUE ESTÉN LEGALMENTE CONSTITUIDAS O REPRESENTADAS EN COLOMBIA.

El Consejo Noruego para Refugiados – NRC lo invita a usted en representación propia o de su organización a presentar una oferta para el proceso de contratación de una persona natural o jurídica que suministre **EL SERVICIO DE SOPORTE EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN PARA LAS OFICINAS DEL NRC NORORIENTE.**

Esta Oferta está abierta para todos los proveedores pre-calificados previamente por el NRC y cualquier persona natural o jurídica que quiera participar del proceso de compra descrito. Podrán participar las personas naturales o jurídicas, Nacionales o extranjeras, que estén legalmente constituidas o representadas en el país, y que cumplan con los términos de referencia establecidos como anexos de este documento.

Cada proveedor es libre de presentarse como proponente de varias ofertas y podrá ser considerado para atender más de un contrato simultáneamente. Para ello deberá presentar la documentación de la oferta de cada oficina en un solo sobre de acuerdo a lo descrito en la cláusula 17 de la sección 3 del presente pliego licitatorio.

La fecha límite para la recepción de sus ofertas será las 15:00 horas del día 26 de mayo de 2016. Las Ofertas serán abiertas en reunión del comité designado por la dirección de país a la hora de cierre de esta Licitación.

Todas las ofertas presentadas dentro de este proceso licitatorio deberán ser debidamente radicadas en la recepción de la Oficina NRC en Bogotá en la Cra 9 No. 81A - 26 Of. 802- 803 TEL. 3171481.

Cordial Saludo,



**Javier Cárdenas Romero**  
Gerente de Logística y Tecnologías de la Información  
Consejo Noruego para Refugiados – NRC

## SECCIÓN 2: HOJA DE DATOS DE LA LICITACIÓN

### 2.1 Antecedentes

El Consejo Noruego para Refugiados (NRC por sus siglas en inglés) es una organización humanitaria internacional, fundada en 1946. Es la única organización noruega especializada en trabajo internacional con población refugiada y población desplazada.

NRC inició labores en Colombia en 1991. A partir de 2004, implementa su labor a través de sus oficinas con el propósito de brindar asistencia a personas con necesidad de protección internacional.

Todas las actividades de NRC en Colombia están orientadas a promover y proteger los derechos de la población desplazada o en riesgo de desplazamiento, independientemente de su edad, género, condición social, étnica, religiosa o nacionalidad.

N	CIUDAD	SIGLA CIUDAD	PAÍS	ÁREA
1	NRC Bogotá	BOG	COLOMBIA	OFICINA PRINCIPAL
2	NRC Santa Marta	STA	COLOMBIA	NORORIENTE
3	NRC Cúcuta	CTA	COLOMBIA	NORORIENTE
4	NRC Ocaña	OCA	COLOMBIA	NORORIENTE
5	NRC Pasto	PSO	COLOMBIA	SUROCCIDENTE
6	NRC Tumaco	TCO	COLOMBIA	SUROCCIDENTE
7	NRC Guapi	GPI	COLOMBIA	SUROCCIDENTE
8	NRC Popayán	PPY	COLOMBIA	SUROCCIDENTE
9	NRC Quibdó	QBO	COLOMBIA	Unidad de Capacidad Móvil (UCM)
10	NRC Florencia	FLO	COLOMBIA	Unidad de Capacidad Móvil (UCM)
11	NRC Granada	GRA	COLOMBIA	Unidad de Capacidad Móvil (UCM)
12	NRC Panamá	PAN	PANAMÁ	Latinoamérica y el Caribe
13	NRC Tegucigalpa	TEG	HONDURAS	Latinoamérica y el Caribe
14	NRC Esmeraldas	ESM	ECUADOR	Latinoamérica y el Caribe
15	NRC San Cristóbal	SCN	VENEZUELA	Latinoamérica y el Caribe
16	NRC Mérida	MER	VENEZUELA	Latinoamérica y el Caribe

### 2.2 Alcance de la Contratación

El presente proceso licitatorio pretende contratar una persona natural o jurídica que haga las veces de **EL SERVICIO DE SOPORTE EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN PARA LAS OFICINAS DEL NRC NORORIENTE** de acuerdo a las siguientes especificaciones:

E EL SERVICIO DE SOPORTE EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN PARA LAS OFICINAS DEL NRC NORORIENTE (Con Impuestos).

No	Descripción	Especificaciones	Unidad	Cantidad
1	Soporte ICT- Oficina NRC Cúcuta - Avenida 11 A E No. 4 - 55 Y 4 - 61 Quinta Oriental	Según anexo 1.1	Mes	24
2	Soporte ICT- Oficina NRC Ocaña - Carrera 24 No. 3 - 17 Barrio Marabel Pisos 1 y 2	Según anexo 1.2	Mes	24
3	Soporte ICT- Oficina NRC Santa Marta - Calle 22 No. 20-115 Barrio El Jardín	Según anexo 1.3	Mes	24

## ENTREGA DEL BIEN O SERVICIO

Una vez finalizado el proceso licitatorio el NRC se realizará un contrato de prestación de servicios por el periodo de 2 años con la persona natural o jurídica ganadora del proceso.

### *2.4 Fecha límite para la presentación*

La fecha límite para la recepción de sus ofertas será a las 15:00 horas del día 26 de mayo de 2016. Propuestas fuera del plazo no serán consideradas.

## Sección 3: INSTRUCCIONES A LOS LICITANTES

Un Oferente es libre de hacer una oferta para tantos contratos como le plazca, pero sólo se otorgará un máximo de un contrato simultáneamente con el Consejo Noruego para Refugiados – NRC.

Esta compra se realizara con Fondos de por lo menos un donante del NRC que supondrá la exención de impuestos de carácter nacional.

Una copia de la documentación que soporta la exención se hará llegar a la empresa escogida dentro del Análisis de las Ofertas de este procedimiento de compra adjunto a las órdenes de compra que la requieran.

### 1. *Alcance de la Licitación*

1.1 El alcance de la licitación se basa en lo determinado en la Hoja de Datos de la Licitación (Sección 2). Las instrucciones a los licitadores deben leerse teniendo en cuenta específicamente conjuntamente con la Hoja de Datos de la Licitación.

1.2 Se espera que el proveedor seleccionado complete su entrega a satisfacción en el tiempo previsto especificado en el contrato que se firmará.

### 2. *Prácticas Corruptas*

2.1 El Consejo Noruego para Refugiados – NRC exige a los empleados, los oferentes y contratistas, que observen los más altos estándares de ética durante la adquisición y la ejecución de los contratos. En pro de esto, el Consejo Noruego para Refugiados – NRC define, a efectos de esta disposición, las expresiones que se indican a continuación:

- (i) "práctica corrupta" incluye el ofrecimiento, suministro, aceptación o solicitud de cualquier cosa de valor para influenciar la actuación de un funcionario del NRC en el proceso de contratación o en la ejecución del contrato, y
- (ii) "práctica fraudulenta" incluye una tergiversación de los hechos con el fin de influir en un proceso de adquisiciones o la ejecución de un contrato en perjuicio del Consejo Noruego para Refugiados - NRC, e incluye prácticas colusorias entre los licitantes antes o después de la presentación de la oferta el fin de establecer la oferta los precios a niveles artificiales y no competitivos y privar al Consejo Noruego para Refugiados - NRC de las ventajas de la competencia libre y abierta;

En cualquier caso en el que se identifique fraude o corrupción, El Consejo Noruego para Refugiados – NRC deberá:

- rechazar cualquier oferta que del licitante que ha incurrido en prácticas corruptas o fraudulentas al competir por un Contrato, y/o,
- eliminar al contratista del proceso de Análisis de Ofertas para la presente licitación y vetarlo dentro de la calificación del Listado de Proveedores del Consejo Noruego para Refugiados – NRC. y/o, dar por terminado el contrato.

- 2.2 El Consejo Noruego para Refugiados – NRC requiere que los oferentes que quieran participar dentro de un proceso licitatorio acepten los Estándares Mínimos de Ética para Proveedores, adjuntos a este documento. Los oferentes deberán indicar su aceptación de estos estándares en los Documentos de su Oferta.
- 2.3 Cualquier comunicación entre un oferente y el Consejo Noruego para Refugiados – NRC referente a la presunción o sospecha de fraude o corrupción deberá dirigirse al Director de País.

### **3. *Licitantes Elegibles***

- 3.1 Un oferente deberá cumplir con los siguientes requisitos para ser elegible y poder para participar en un proceso de contratación con el Consejo Noruego para Refugiados – NRC:
  - (a) El oferente, en el momento de la oferta, NO:
    - (i) es insolvente;
    - (ii) se encuentra bajo administración judicial;
    - (iii) está en bancarrota; o
    - (iv) está en proceso de liquidación
  - (b) las actividades del negocio del Oferente no han cesado;
  - (d) el oferente no está siendo sujeto de procesos legales por ninguna circunstancia. Y/o,
  - (e) El oferente ha cumplido con sus obligaciones de pago de impuestos y prestaciones sociales. Un certificado de estado de cuentas de la Dirección de Impuestos y aduanas Nacionales – DIAN debe acompañar la oferta.
- 3.2 Un Oferente, y todas las partes que constituyen el Licitante incluyendo los subcontratistas, no podrán tener un conflicto de intereses. Todos los Oferentes que sean considerados que tienen conflicto de interés serán descalificados. Un Oferente puede considerarse que tienen conflicto de interés con una o más partes en este proceso de licitación si ellos:
  - (a) tienen una relación entre sí, directamente o a través de terceros en común, que los coloca en una posición de tener acceso a la información o influencia sobre la oferta de otro postor, o influir en las decisiones del Consejo Noruego para los Refugiados en relación con este proceso de licitación.
- 3.3 Un oferente cuyas circunstancias de elegibilidad cambien durante en proceso licitatorio o durante la ejecución de un contrato debe inmediatamente informarlo al Oficial de Logística del Consejo Noruego para Refugiados – NRC.

### **4. *Consortios, Asociaciones y Joint Ventures***

Las ofertas presentadas por un Consorcio, Asociación o Joint Venture de dos o más empresas conformadas para presentar una oferta, no serán aceptadas.

### **5. *Una Oferta por Oferente por Licitación***

Cada Oferente deberá presentar una sola oferta por contrato. Un Oferente que presente o participe en más de una oferta por contrato hará que todas las ofertas en que participe sean rechazadas.



## **6. Costo de la licitación**

El Oferente financiará todos los costos relacionados con la preparación y presentación de su Oferta, y el Consejo Noruego para Refugiados - NRC no se hace responsable por dichos costos, independientemente de la modalidad o del resultado del proceso de licitación.

## **7. Visita al Sitio (No aplica)**

- 7.1 El Oferente, por su cuenta y responsabilidad y bajo su riesgo, tendrá la oportunidad de visitar y examinar el Sitio de las Obras o toma de muestras para obtener toda la información que pueda ser necesaria para preparar su oferta o celebrar un contrato. Los costos de visitar los sitios correrán por cuenta del Oferente.

## **8. Obtener y completar los documentos de licitación**

- 8.1 Los Oferentes pueden acceder a los pliegos de las Licitaciones Públicas a partir de la página web [www.nrc.org.co](http://www.nrc.org.co), por contacto directo a través de las listas de correo del Consejo Noruego para Refugiados – NRC o por publicación en un medio masivo de comunicación.
- 8.2 Se supone que el oferente examinará todas las instrucciones, formularios, términos y especificaciones de los Documentos de Licitación. La presentación incompleta de la información o documentación requerida en los Documentos de Licitación puede resultar en el rechazo de la oferta.

## **9. Aclaraciones a los Documentos de la Licitación**

- 9.1 Todo Licitante potencial que requiera alguna aclaración sobre los Documentos de Licitación deberá comunicarse con el Consejo Noruego para Refugiados – NRC por escrito al correo electrónico [co.logistics@nrc.no](mailto:co.logistics@nrc.no) El Consejo Noruego para Refugiados - NRC responderá únicamente por escrito a toda solicitud de aclaración antes de la fecha límite que se define a continuación:
- Fecha límite para solicitar aclaraciones escritas: 23 de Mayo de 2016.

## **10. Modificación del Documento de Licitación**

- 10.1 En cualquier momento antes de la fecha límite de presentación de ofertas, el Consejo Noruego para Refugiados – NRC podrá modificar o cancelar los Documentos de Licitación, publicando su decisión por escrito.
- 10.2 Para dar a los posibles Oferentes un plazo razonable para que puedan modificar y preparar sus ofertas, el Consejo Noruego para Refugiados - NRC puede, a su discreción, prorrogar el plazo para la presentación de ofertas.

## **11. Idioma de la Oferta**

- 11.1 La oferta, así como toda la correspondencia y documentos relativos a la oferta deberán ser escritos en español.
- 11.2 Los documentos de soporte y material impreso que formen parte de la oferta pueden estar en otro idioma siempre que vayan acompañados de una traducción fidedigna de los apartes pertinentes en español, en cuyo caso, a efectos de interpretación de la oferta, dicha traducción prevalecerá.

## **12. Documentos que componen la Oferta**

- 12.1 La oferta presentada por el Oferente estará compuesta por la siguiente documentación:
- (a) Carta de presentación de la Propuesta (Sección 4.1)
  - (b) Documentos Soporte del Licitante (Sección 4.2)
  - (c) Oferta Económica – Detalle de Precios (Sección 5)
  - (d) Aceptación de Estándares Mínimos de Ética para Proveedores (Sección 6)
- 12.2 Todos los formatos deben ser diligenciados sin modificaciones o remplazo total de los originales. Todos los espacios en blanco deberán ser diligenciados con la información solicitada.

## **13. Precio de la Oferta**

- 13.1 Los precios de la oferta deben presentarse en su totalidad y no fraccionarse. Cuando se presente una oferta, el detalle de la Oferta Económica – Detalle de Precios (Sección 5) debe completarse en su totalidad.
- 13.2 El Oferente diligenciará en su totalidad la Oferta Económica – Detalle de Precios (Sección 5) para todos los ítems relacionados en las especificaciones del mismo formato, El Consejo Noruego para Refugiados - NRC no reconocerá ningún costo que no esté debidamente relacionado en la oferta. Dicho costo se considerará cubierto por los precios relacionados en la Oferta Económica – Detalle de Precios (Sección 5).
- 13.3 A menos que se especifique lo contrario en la Hoja de Datos de la Licitación (Sección 2), los derechos, impuestos y demás gravámenes que deba pagar el contratista en virtud del contrato, serán incluidos en el precio total de la oferta presentada por el licitador.
- 13.4 Para aquellos oferentes que están sujetos al pago del IVA, este impuesto debe ser especificado únicamente en la sección de la Oferta Económica – Detalle de Precios (Sección 5) que así lo requiera. En este caso la presente es una contratación que en parte es exenta de IVA, El Consejo Noruego para Refugiados – NRC proporcionará el certificado de exención del IVA, y la oferta deberá excluir el IVA.
- 13.5 El estado colombiano, como una medida para recaudar anticipadamente un impuesto, ha recurrido a la figura de la Retención en la fuente. Esta figura consiste en que cada vez que se efectúe una operación sujeta a un impuesto, se retenga un valor por concepto de dicho impuesto. Por regla general, la retención debe practicarla la persona que realice el pago, siempre y cuando la persona retenida sea sujeto pasivo del impuesto que origina la retención, y que además, el concepto por el cual se va a retener, efectivamente sea un concepto sujeto a retención. El Consejo Noruego para Refugiados es Agente de retención, por lo tanto efectuará la retención en la fuente a que haya lugar en cada pago fruto de la contratación.

## **14. Monedas de la Oferta y de Pago**

- 14.1 Todos los precios serán cotizados por el Oferente en Pesos Colombianos (COP), a menos que se indique lo contrario. Del mismo modo, todos los pagos se realizarán en Pesos Colombianos (COP).

## **15. Validez de la Oferta**

- 15.1 Las ofertas serán válidas por un período de 60 días calendario después de la fecha límite de presentación de las ofertas según lo prescrito por el Consejo Noruego para Refugiados - NRC. Toda oferta con un período menor

será rechazada por considerarse no conforme.

- 15.2 En circunstancias excepcionales, antes de la expiración del período de validez de la oferta, el Consejo Noruego para Refugiados – NRC podrá solicitar por escrito a los Oferentes, extender el período de validez de sus ofertas. Cada Oferente deberá confirmar por escrito su aceptación de la prórroga. En caso de prórroga, no se permite la modificación de las ofertas.

## 16. *Ofertas Alternativas*

- 16.1 Los Oferentes deberán presentar ofertas que cumplan con los requisitos de los documentos de licitación, incluyendo el diseño técnico básico como se indique en planos y especificaciones. Ofertas alternativas NO serán consideradas a menos que se indique lo contrario en la Hoja de Datos de la Licitación (Sección 2).

## 17. *Presentación e Identificación de las Ofertas*

- 17.1 El Oferente deberá incluir la oferta para cada contrato en un sobre de manila tamaño oficio completamente sellado, sin Marcas, sin logos y sin ningún tipo de marcación diferente a la exigida en el.
- 17.2 Los sobres deberán:
- (a) Dirigirse al Gerente de Logística y Tecnologías de la Información del Consejo Noruego para Refugiados - NRC, en la ubicación especificada en la Hoja de Datos de la Licitación (Sección 2).
  - (b) Incluir el número de la Licitación Pública – ITBCOL0028
  - (c) no presentar ningún otro tipo de marcación, ni logos o membretes en los stickers.

### MODELO DE STICKER

<p>Señor</p> <p>Javier Cárdenas Romero</p> <p>Gerente de Logística &amp; TIC</p> <p>Consejo Noruego para Refugiados - NRC</p> <p>LICITACIÓN PÚBLICA – ITBCOL0028</p>
---

- 17.3 Si los sobres no están sellados e identificados como se requiere, el Consejo Noruego para Refugiados - NRC rechazará la oferta

## 18. *Plazo para la presentación de las ofertas*

- 18.1 Las ofertas deberán ser recibidas por el Consejo Noruego para Refugiados – NRC en la dirección indicada y no después de la fecha y hora indicadas en la Hoja de Datos de la licitación.

## 19. *Ofertas tardías*

- 19.1 El Consejo Noruego para Refugiados - NRC no considerará ninguna oferta que llegue con posterioridad al plazo de presentación como se estipula en la Hoja de Datos de la Licitación (Sección 2). Toda oferta que reciba el Consejo Noruego para Refugiados - NRC después de la fecha límite de presentación de ofertas será declarada

tardía y por consecuencia se rechazará.

## **20. Retiro y sustitución de las Ofertas**

- 20.1 Un Oferente podrá retirar o reemplazar su oferta después de que se haya presentado en cualquier momento antes de la fecha límite de presentación de ofertas mediante el envío de una notificación por escrito, firmado por un representante autorizado. Cualquier reemplazo correspondiente a la oferta deberá acompañar la correspondiente notificación por escrito. Todas las comunicaciones deberán ser:
- (a) presentarse de acuerdo con las Cláusulas 20 y 21, y, además, los sobres deberán estar claramente marcados "RETIRO" o "CAMBIO" y
  - (b) recibidas por el Consejo Noruego para Refugiados - NRC antes de la fecha límite de presentación de ofertas, de conformidad con la Hoja de Datos de la Licitación (Sección 2).
- 20.2 Tras la apertura de las ofertas, las modificaciones deberán estar documentados y cualquier discusión puesta en acta. La oferta podrá ser retirada en cualquier momento, previo aviso por escrito.

## **21. Confidencialidad**

- 21.1 La información relativa a la revisión, evaluación, comparación y post-calificación de las ofertas, y la recomendación de adjudicación del contrato, no podrá ser revelada a los oferentes u otras personas que no tengan participación oficial en dicho proceso hasta que la información que detalle al mejor postor evaluado se comunique a todos los Oferentes.
- 21.2 Cualquier intento por parte de un Oferente para influenciar el Consejo Noruego para Refugiados – NRC en la revisión, evaluación, comparación y post-calificación de las ofertas o en la adjudicación del contrato podrá resultar en el rechazo de su oferta.
- 21.3 Desde el momento de la apertura de la adjudicación del Contrato, los oferentes que en dado caso deseen ponerse en contacto con el Consejo Noruego para Refugiados – NRC sobre cualquier asunto relacionado con el proceso de licitación, debe hacerlo por escrito.

## **22. Aclaración de las Ofertas**

- 22.1 El Consejo Noruego para Refugiados – NRC puede, a su discreción, solicitar a cualquier Oferente aclaraciones sobre su Oferta. La petición del Consejo Noruego para los Refugiados de aclaración como la respuesta deberá realizarse por escrito. No se tendrá en cuenta ninguna aclaración presentada por un Oferente que no sea en respuesta a una petición formulada por el Consejo Noruego para Refugiados - NRC. No se permitirá ningún cambio en el precio o el contenido de la oferta, excepto para confirmar correcciones de errores aritméticos.

## **23. Validez de las Ofertas**

- 23.1 La decisión del Consejo Noruego para Refugiados sobre la Validez de una Oferta, se basará en el contenido de la misma oferta y no podrá ser corregida en caso de determinarse como inválida.
- 23.2 Una oferta válida es aquella que cumple con todos los términos, condiciones y especificaciones de los Documentos de Licitación, sin desviación u omisión, que afecta o podría afectar;
- (a) el alcance, la calidad o el propósito del Contrato, o
  - (b) límite de una manera sustancial, los derechos del Consejo Noruego para Refugiados - NRC o las

obligaciones del Oferente en virtud del Contrato

## **24. Evaluación de las Ofertas**

- 24.1 El Consejo Noruego para Refugiados - NRC examinará la documentación legal y otra información presentada por los Oferentes para verificar la elegibilidad, y después revisará y ponderará las ofertas de acuerdo con los siguientes criterios;
- Precio en comparación con los estimados del NRC.
  - Correspondencia de las especificaciones técnicas solicitadas con las ofrecidas – Calidad.
  - Cronograma General – Tiempo de Entrega.
  - Garantía de los Bienes o Servicios.
  - Forma de Pago
- 24.2 En el caso de un empate en la evaluación, el proveedor que tenga la mejor precalificación por contratos anteriores al Consejo Noruego para Refugiados – NRC se hará acreedor a la contratación.
- 24.3 El Consejo Noruego para Refugiados – NRC se reserva el derecho de rechazar todas las ofertas, y declarar desierta la licitación si no se presentan ofertas satisfactorias

## **25. Procedimiento de adjudicación**

- 25.1 El Consejo Noruego para Refugiados – NRC adjudicará el contrato por escrito, con una carta de adjudicación, al Oferente cuya oferta haya sido determinada como la mejor, antes de que finalice el período de validez de la oferta
- 25.2 Cualquier contratista al que no se le adjudique un contrato, será notificado por escrito

## **26. Notificación de la adjudicación y la carta de concesión**

- 26.1 Hasta que un contrato formal se prepara y ejecuta, la carta de adjudicación constituirá el Contrato.
- 26.2 La carta de adjudicación indicará la suma que el Consejo Noruego para Refugiados – NRC tendrá provisto aproximadamente por los trabajos según lo estipulado en el Contrato, y de acuerdo con la Oferta. El dinero del que dispone el NRC para sus Contrato Marco o de Largo Plazo, no requiere erogación total, sino apenas la determinada por las órdenes de compra, sin que se supere dicho límite. En consecuencia, el contratista no podrá exigir o solicitar el pago de un remanente, sin correspondencia con lo realizado o ejecutado.
- 26.3 El Oferente a partir de entonces debe presentar una carta de aceptación, lo que confirma su voluntad de continuar con el contrato.

## **27. Firma del Contrato**

- 27.1 Una vez recibida la carta de aceptación, el Consejo Noruego para Refugiados - NRC deberá llamar al Oferente seleccionado para firmar el contrato.
- 27.2 Dentro de un plazo acordado, el Oferente seleccionado deberá firmar, fechar y devolver el Contrato con el Consejo Noruego para los Refugiados.

## Sección 4: FORMATOS DE LA OFERTA

### 4.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

[Lugar, fecha]

Señores  
CONSEJO NORUEGO PARA REFUGIADOS - NRC  
Carrera 9 No. 81 A – 26 Piso 8  
Bogotá – Colombia

Nosotros, los suscritos, declaramos que:

Hemos examinado los la Hoja de Datos de la Licitación (Sección 2) y que estamos de acuerdo y en consecuencia cumplimos y aceptamos todas y cada una de las disposiciones en él contenidas para la consultoría/auditoría de la referencia.

Habiendo analizado la totalidad del Pliego Licitatorio, cuya recepción se confirma por el presente, quienes suscriben esta carta ofrecemos **EL SERVICIO DE SOPORTE EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN PARA LAS OFICINAS DEL NRC NORORIENTE**. Presentamos a continuación nuestra propuesta, técnica y económica, que se presenta en sobre cerrado.

Si nuestra Propuesta fuese aceptada nos comprometemos a comenzar y completar la entrega de todos los servicios que se especifican en el contrato dentro del plazo establecido.

Nuestra propuesta será obligatoria para nosotros, hasta la expiración del período de validez de la oferta que es de 60 días calendario, contados a partir de la fecha de presentación y podrá ser aceptada en cualquier momento antes del vencimiento de dicho plazo.

Que el costo total de la propuesta, expresado en Pesos Colombianos (COP) es el siguiente:

[Expresar costo en letras y números].

Entendemos que ustedes no están obligados a aceptar ninguna de las propuestas que reciban y que un posible contrato podría resultar únicamente después de finalizadas las negociaciones basadas en las especificaciones técnicas propuestas como parte de esta licitación. Además dejamos constancia de que no existen causales de inhabilidad o incompatibilidad que nos impida participar en la presente invitación y suscribir el contrato respectivo; que esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse sólo comprometen a los firmantes de esta carta; que ninguna entidad o persona distinta a los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato probable que de ella se derive. Y que aceptamos los Estándares Mínimos de Ética para Proveedores requeridos por el Consejo Noruego para Refugiados – NRC en todas sus actividades comerciales

Firma: .....  
Nombre: .....  
Cargo: .....  
Fecha: .....  
Razón Social: .....  
Dirección: ..... Tel No: .....

## 4.2 DOCUMENTOS SOPORTE DEL LICITANTE

Por favor adjunte la siguiente información y diligencie la Información solicitada:

1. RUT
2. CERTIFICADO DE CAMARA DE COMERCIO (SI APLICA)
3. ESTADO DE CUENTA DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN
4. CERTIFICACIÓN BANCARIA DE LA CUENTA ORGANIZACIONAL O PERSONAL A USAR DURANTE EL PERIODO DE CONTRATACIÓN.
5. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA (SECCIÓN 4.1)
6. OFERTA ECONÓMICA (SECCIÓN 5)
7. ACEPTACIÓN DE ESTÁNDARES MÍNIMOS DE ÉTICA PARA PROVEEDORES (SECCIÓN 6)
8. FORMA DE PAGO: Contra entrega a satisfacción
9. HOJA DE VIDA DEL PROVEEDOR O DE LOS PROFESIONALES DE LA EMPRESA
10. PROPUESTA TECNICA DE ACUERDO A LOS ANEXOS – TERMINOS DE REFERENCIA DE LA CONTRATACIÓN.

# Sección 5: OFERTA ECONÓMICA–DETALLE DE PRECIOS



OFERTA ECONÓMICA (Con Impuestos)– DETALLE DE PRECIOS								
No	Descripción	Especificaciones	Unidad	Cantidad	Vr Unitario (Antes de Impuestos)	% IMP	Vr Unitario (Después de Impuestos)	TOTAL
1	Soporte ICT- Oficina NRC Cúcuta - Avenida 11 A E No. 4 - 55 Y 4 - 61 Quinta Oriental	Según anexo 1.1	Mes	24		16%	\$ -	\$ -
2	Soporte ICT- Oficina NRC Ocaña - Carrera 24 No. 3 - 17 Barrio Marabel Pisos 1 y 2	Según anexo 1.2	Mes	24		16%	\$ -	\$ -
3	Soporte ICT- Oficina NRC Santa Marta - Calle 22 No. 20-115 Barrio El Jardín	Según anexo 1.3	Mes	24		16%	\$ -	\$ -
4							\$ -	\$ -
5							\$ -	\$ -
6							\$ -	\$ -
7							\$ -	\$ -
8							\$ -	\$ -
TOTAL								\$ -

ITBCOL0028 – EL SERVICIO DE SOPORTE EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN PARA LAS OFICINAS DEL NRC NORORIENTE

. Moneda de la Oferta: PESOS COLOMBIANOS (COP)  
 . Compromiso de Tiempo de entrega (En días Calendario): \_\_\_\_\_  
 . Validez de la oferta (En días Calendario): \_\_\_\_\_  
 . Duración de la Garantía (En meses): \_\_\_\_\_  
 . Condiciones de Pago: \_\_\_\_\_

## REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR

Nombre: \_\_\_\_\_  
 C.C. \_\_\_\_\_  
 Cargo: \_\_\_\_\_  
 NIT: \_\_\_\_\_  
 Firma: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_



# Sección 6: ACEPTACIÓN DE ESTÁNDARES MÍNIMOS DE ÉTICA PARA PROVEEDORES

## ESTÁNDARES MÍNIMOS DE ÉTICA PARA PROVEEDORES

Cualquier persona o entidad que provea bienes y/o servicios al Consejo Noruego para Refugiados – NRC, seguirá los estándares éticos mínimos que están incluidos a continuación, así requiera establecer cambios internos en su actividad u organización.

Nombre del proveedor / empresa: \_\_\_\_\_

### 1. CONDICIONES RELACIONADAS CON EL SITIO DE TRABAJO

Establecemos lo siguiente:

1. Ningún empleado de su empresa será expuesto a trabajos forzados, involuntarios o en situación de esclavitud.
2. Los trabajadores no necesitan dar “depósitos” o documentos de identidad a su empleador y después de cumplir su jornada laboral, quedarán en entera libertad para abandonar su sitio de trabajo.
3. Los trabajadores sin distinción, tendrán el derecho de unirse a un sindicato o formar uno y negociar condiciones y sueldos de una forma colectiva.
4. Ningún trabajador laborará en situaciones que pueden afectar su salud o seguridad.
5. Los menores de edad únicamente trabajarán de acuerdo con las limitaciones y los parámetros legales, entre ellos el permiso respectivo del Inspector del Trabajo, conforme con lo dispuesto en el artículo 30 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el Decreto Ley 2737 de 1989, artículo 238 y demás disposiciones y jurisprudencias pertinentes.
6. No habrá discriminación en el lugar del trabajo basada en etnia, religión, edad, discapacidad, género, estado civil, orientación sexual o en ser parte de un sindicato o por afiliaciones políticas.
7. Se establecerán medidas para proteger a los trabajadores de acoso sexual, insultos o amenazas de discriminación y terminación del empleo por razones que no se justifican, p. ej. matrimonio, embarazo, tener niños o padecer de VIH-SIDA.
8. Prohibirán el acoso físico, castigo, o amenazas de acoso físico, sexual u otro tipo de acoso verbal, y otras formas de intimidación.
9. Tomarán medidas para prevenir accidentes y heridas que ocurren como parte del trabajo, a través de minimizar, en lo que es posible, las causas de peligros inherentes al ambiente laboral.
10. Los sueldos y beneficios pagados por una semana de trabajo alcanzarán los estándares mínimos, nacionales y legales o los estándares de la industria, dando preferencia a los que sean más favorables y garantistas. Los sueldos deben ser suficientes para alcanzar las necesidades básicas.
11. Todos los trabajadores recibirán un contrato comprensible y escrito que detalla las obligaciones, los derechos, las condiciones de su sueldo, sus métodos de pago y sus prestaciones legales, antes de comenzar su empleo.
12. Las jornadas de trabajo cumplirán con leyes nacionales y estándares de la industria, prefiriendo lo más favorable y garantista para el trabajador. Es recomendable que las jornadas laborales no excedan las 48 horas por semana (8 horas por día).
13. Los trabajadores recibirán un día de descanso cada 7 días.
14. Todos los trabajadores tienen derecho a un contrato de empleo escrito en el idioma que entienden.
15. Los trabajadores recibirán capacitación en salud y seguridad ocupacional, de manera habitual y documentada, y se repetirá esta capacitación para los nuevos trabajadores.
16. Los trabajadores tendrán acceso a instalaciones de baño y a fuentes de agua potable, y si es necesario, instalaciones para almacenamiento de comida y de sanidad.
17. Los trabajadores tendrán derecho a hospedaje, cuando sea necesario; este debe ser sano, seguro y con ventilación y acceso a baños y agua potable.
18. Los empleadores no podrán deducir dinero de sueldos como una medida disciplinaria en contra de los trabajadores.
19. Los empleadores estarán sujetos a lo dispuesto en acuerdos internacionales, normativa nacional, leyes de seguridad social y regulaciones de contratación, y no permitirán el uso de fraudulentos contratos de corto plazo (como trabajo informal o el subempleo), subcontratos no autorizados u otras relaciones laborales irregulares.
20. Las sustancias químicas y otras sustancias peligrosas se manejarán de acuerdo con los documentados procedimientos de seguridad.

### 2. CONDICIONES FUERA DEL SITIO PRINCIPAL DE TRABAJO

1. La producción y extracción de materiales crudos para producción, no contribuirá a la destrucción de recursos y fuentes de ingresos para poblaciones marginadas, por ejemplo en concesiones de tierras grandes u otros recursos naturales de los cuales dependan estas comunidades.
2. Se tomarán en cuenta las medidas para minimizar el impacto ambiental de la cadena de producción y distribución, desde la producción de los recursos crudos, hasta la venta al consumidor. Lo anterior, teniendo en cuenta las perspectivas locales, nacionales, regionales e internacionales. No se perjudicará el medio ambiente en el sitio de la producción ni en cualquier otro lugar como tampoco se generará contaminación. En caso de generarse algún deterioro o perjuicio inevitable, se tomarán todas las medidas, licencias y acciones necesarias para mitigar las consecuencias y evitar un daño mayor.
3. Se respetará el marco jurídico nacional e internacional.

### 3. RELACIÓN CON NRC Y EMPLEADOS DE NRC:

1. ¿Hay un potencial conflicto de intereses entre usted y su empresa con algún empleado de NRC? Un conflicto de intereses puede presentarse debido a una relación con empleados, como por ejemplo familiares, amigos y conocidos
2. ¿Usted tiene su registro en los sistemas tributarios y está pagando impuestos de acuerdo con las regulaciones vigentes?

***Nosotros, los abajo firmantes, verificamos que alcanzamos los estándares éticos detallados en esta validación de estándares como requisito del Consejo Noruego para Refugiados - NRC.***

Firma: .....

Nombre: .....

Cargo: .....

Fecha: .....

Razón Social: .....

Dirección: ..... Tel No: .....

# SECCIÓN 7: ANEXOS

## Anexo 1.1 - Cúcuta



### Convocatoria -Términos de Referencia

## SOPORTE TIC LOCAL PARA OFICINAS

► **Ubicación:** ..... Cúcuta

► **Programa NRC:** ..... Logística & ICT

### ■ ANTECEDENTES

El Consejo Noruego para Refugiados (NRC) orienta su trabajo a la promoción y protección de los derechos de la población en situación de desplazamiento o en riesgo, y busca brindar soluciones duraderas a través de acciones de incidencia y con la ejecución de programas como Educación, Información, Orientación y Asistencia Legal-ICLA, Refugio, Emergencias. En el marco de esta misión, el Proyecto Piloto de Violencia Basada en Género busca contribuir a que las mujeres y niñas víctimas del conflicto armado en Colombia accedan a ambientes seguros y protectores frente a los diferentes tipos de violencia de género, incrementando su acceso a la protección y asistencia de manera efectiva e integral.

### ■ OBJETIVO DEL CARGO

Proveer el servicio de soporte técnico a la oficina del NRC que permita:

- Proveer el primer nivel de soporte técnico a usuarios de las oficinas NRC en la oficina bajo la coordinación de la Oficial de TIC y mediante la comunicación continua con el equipo de soporte de la Oficina de Bogotá
- Apoyar la apropiada implementación de los estándares, políticas y procedimientos organizacionales de la infraestructura de TIC que apoyan las operaciones del NRC.
- Apoyar la implementación de cambios en la infraestructura de sistemas establecidos por el equipo regional y/o global de TIC.
- Apoyo en actualización de inventario de equipos de TIC en coordinación con el responsable de logística local.
- Monitoreo de la conectividad de la oficina y reporte de incidentes al asistente u oficial de TIC en Bogotá o con el proveedor local para la pronta resolución del incidente en el menor tiempo posible.

## ■ RESPONSABILIDADES CLAVES

---

En coordinación directa con el equipo de soporte de la Oficina de Santa Marta y de la Oficial de TIC tendrá las siguientes funciones:

- Proveer soporte técnico de primer nivel (solución de problemas de hardware, software, redes y consultas de usuarios) para los equipos de cómputo, ofimática y redes de la oficina del NRC.
- Apoyar la implementación de los adecuados estándares de TIC en la oficina del NRC.
- Trabajar pro-activamente con la oficial de TIC en los cambios de infraestructura requeridos.
- Llevar a cabo tareas periódicas de instalación y gestión de la infraestructura de TICs del NRC en la oficina (respaldos de información de usuarios y servidor, conectividad, servidores, antivirus, equipos de cómputo, aplicaciones de software, Smartphone, impresoras, etc.) en la oficina del NRC para asegurar su adecuado funcionamiento.
- Instalación y configuración de herramientas de software institucionales, correo (Outlook), Intranet, Pledge, Agresso, etc.
- Tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, red, impresión y audiovisuales.
- Monitoreo de la red LAN y conectividad a la WAN
- Gestión de garantías con los centros de servicios autorizados de equipos de cómputo y ofimáticos.
- Apoyo al proceso de control de equipos de TICs e inventario de los mismos.
- Instalación de equipos con la configuración estándar del NRC cuando se requiera.
- Instalaciones de equipos de impresión y escaneo en red.
- Gestionar mantenimientos preventivos y correctivos de equipos de TICs (impresoras, UPSs, equipos de red y cómputo cuando se requiera).
- En coordinación con el equipo de soporte local de la oficina de Santa Marta apoyar la gestión de los equipos de seguridad y monitoreo de la oficina.
- Otras tareas asignadas que están relacionadas con el área de TICs.
- El reporte mensual de actividades realizadas y eventos atendidos que será entregado a final de mes y será un requisito para el pago mensual, dado el visto bueno del oficial de TICs.
- Garantizar que los visitantes se conecten a la red inalámbrica de invitados y que solo el personal del NRC se conecte a la red del personal NRC.

## ■ DISPOSITIVOS

---

La prestación del servicio de soporte técnico para los siguientes dispositivos:

- 4 Access Point, 1 Switch core PoE, 1 switch de distribución red de area local administrable.
- 2 estaciones de escritorio y 15 Portátiles. Aquellas que cumplan los requerimientos técnicos deben ser actualizadas a Windows 10.
- 3 Impresoras de red y 2 instaladas en máquinas directamente.

Si se requiere algún suministro adicional este será aprovisionado por el área de soporte del NRC.

## ■ PRODUCTOS

---

- Reporte mensual que incluya: actividades realizadas, eventos atendidos, control de antivirus y software no estándar de los equipos. El cual será entregado a final de mes para ejecución del pago.
- Inventario actualizado de equipos de TICs.
- Respaldos de la información semanales verificados.

## ■ NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

---

El vínculo entre NRC y la persona a contratar se establecerá a través de un contrato de prestación de servicios. La fecha de inicio esperada es el 1 de julio de 2016.

## ■ PROCESO DE SELECCIÓN

---

Quienes estén interesados deben hacer llegar (a) Carta de presentación de la Propuesta (Sección 4.1), (b) Documentos Soporte del Licitante (Sección 4.2), (c) Oferta Económica – Detalle de Precios (Sección 5), (d) Aceptación de Estándares Mínimos de Ética para Proveedores (Sección 6) en sobre sellado de acuerdo a clausula 17 de la sección 3 de este pliego licitatorio a la Oficina principal del NRC; ubicada en Bogotá en la Carrera 9 No. 81ª -26 - Oficina 803. Fecha límite de aplicación **jueves 26 de mayo de 2016, hasta las 3:00 p.m.**

**Nota Importante:** Sólo serán analizadas las propuestas que cumplan con todos los requisitos solicitados y que sean enviadas en la fecha indicada.

## Anexo 1.2 – Ocaña



### Convocatoria -Términos de Referencia

## SOPORTE TIC LOCAL PARA OFICINAS

► **Ubicación:** ..... Ocaña

► **Programa NRC:** ..... Logística & ICT

### ■ ANTECEDENTES

El Consejo Noruego para Refugiados (NRC) orienta su trabajo a la promoción y protección de los derechos de la población en situación de desplazamiento o en riesgo, y busca brindar soluciones duraderas a través de acciones de incidencia y con la ejecución de programas como Educación, Información, Orientación y Asistencia Legal-ICLA, Refugio, Emergencias. En el marco de esta misión, el Proyecto Piloto de Violencia Basada en Género busca contribuir a que las mujeres y niñas víctimas del conflicto armado en Colombia accedan a ambientes seguros y protectores frente a los diferentes tipos de violencia de género, incrementando su acceso a la protección y asistencia de manera efectiva e integral.

### ■ OBJETIVO DEL CARGO

Proveer el servicio de soporte técnico a la oficina del NRC que permita:

- Proveer el primer nivel de soporte técnico a usuarios de las oficinas NRC en la oficina bajo la coordinación de la Oficial de TIC y mediante la comunicación continua con el equipo de soporte de la Oficina de Bogotá
- Apoyar la apropiada implementación de los estándares, políticas y procedimientos organizacionales de la infraestructura de TIC que apoyan las operaciones del NRC.
- Apoyar la implementación de cambios en la infraestructura de sistemas establecidos por el equipo regional y/o global de TIC.
- Apoyo en actualización de inventario de equipos de TIC en coordinación con el responsable de logística local.
- Monitoreo de la conectividad de la oficina y reporte de incidentes al asistente u oficial de TIC en Bogotá o con el proveedor local para la pronta resolución del incidente en el menor tiempo posible.

## ■ RESPONSABILIDADES CLAVES

---

En coordinación directa con el equipo de soporte de la Oficina de Santa Marta y de la Oficial de TIC tendrá las siguientes funciones:

- Proveer soporte técnico de primer nivel (solución de problemas de hardware, software, redes y consultas de usuarios) para los equipos de cómputo, ofimática y redes de la oficina del NRC.
- Apoyar la implementación de los adecuados estándares de TIC en la oficina del NRC.
- Trabajar pro-activamente con la oficial de TIC en los cambios de infraestructura requeridos.
- Llevar a cabo tareas periódicas de instalación y gestión de la infraestructura de TICs del NRC en la oficina (respaldos de información de usuarios y servidor, conectividad, servidores, antivirus, equipos de cómputo, aplicaciones de software, Smartphone, impresoras, etc.) en la oficina del NRC para asegurar su adecuado funcionamiento.
- Instalación y configuración de herramientas de software institucionales, correo (Outlook), Intranet, Pledge, Agresso, etc.
- Tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, red, impresión y audiovisuales.
- Monitoreo de la red LAN y conectividad a la WAN
- Gestión de garantías con los centros de servicios autorizados de equipos de cómputo y ofimáticos.
- Apoyo al proceso de control de equipos de TICs e inventario de los mismos.
- Instalación de equipos con la configuración estándar del NRC cuando se requiera.
- Instalaciones de equipos de impresión y escaneo en red.
- Gestionar mantenimientos preventivos y correctivos de equipos de TICs (impresoras, UPSs, equipos de red y cómputo cuando se requiera).
- En coordinación con el equipo de soporte local de la oficina de Santa Marta apoyar la gestión de los equipos de seguridad y monitoreo de la oficina.
- Otras tareas asignadas que están relacionadas con el área de TICs.
- El reporte mensual de actividades realizadas y eventos atendidos que será entregado a final de mes y será un requisito para el pago mensual, dado el visto bueno del oficial de TICs.
- Garantizar que los visitantes se conecten a la red inalámbrica de invitados y que solo el personal del NRC se conecte a la red del personal NRC.

## ■ DISPOSITIVOS

---

La prestación del servicio de soporte técnico para los siguientes dispositivos:

- 2 Access Point, 2 Switch PoE, 1 Switch de distribución, red de area local administrable.
- 2 estaciones de escritorio y 12 Portátiles. Aquellas que cumplan los requerimientos técnicos deben ser actualizadas a Windows 10.
- 3 Impresoras de red y 3 instaladas en máquinas directamente.

Si se requiere algún suministro adicional este será aprovisionado por el área de soporte del NRC.

## ■ PRODUCTOS

---

- Reporte mensual que incluya: actividades realizadas, eventos atendidos, control de antivirus y software no estándar de los equipos. El cual será entregado a final de mes para ejecución del pago.
- Inventario actualizado de equipos de TICs.
- Respaldos de la información semanales verificados.

## ■ NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

---

El vínculo entre NRC y la persona a contratar se establecerá a través de un contrato de prestación de servicios. La fecha de inicio esperada es el 1 de julio de 2016.

## ■ PROCESO DE SELECCIÓN

---

Quienes estén interesados deben hacer llegar (a) Carta de presentación de la Propuesta (Sección 4.1), (b) Documentos Soporte del Licitante (Sección 4.2), (c) Oferta Económica – Detalle de Precios (Sección 5), (d) Aceptación de Estándares Mínimos de Ética para Proveedores (Sección 6) en sobre sellado de acuerdo a clausula 17 de la sección 3 de este pliego licitatorio a la Oficina principal del NRC; ubicada en Bogotá en la Carrera 9 No. 81ª -26 - Oficina 803. Fecha límite de aplicación **jueves 26 de mayo de 2016, hasta las 3:00 p.m.**

**Nota Importante:** Sólo serán analizadas las propuestas que cumplan con todos los requisitos solicitados y que sean enviadas en la fecha indicada.



## Anexo 1.3 - Santa Marta



### Convocatoria -Términos de Referencia

## SOPORTE TIC LOCAL PARA OFICINAS

► **Ubicación:** ..... Santa Marta

► **Programa NRC:** ..... Logística & ICT

### ■ ANTECEDENTES

El Consejo Noruego para Refugiados (NRC) orienta su trabajo a la promoción y protección de los derechos de la población en situación de desplazamiento o en riesgo, y busca brindar soluciones duraderas a través de acciones de incidencia y con la ejecución de programas como Educación, Información, Orientación y Asistencia Legal-ICLA, Refugio, Emergencias. En el marco de esta misión, el Proyecto Piloto de Violencia Basada en Género busca contribuir a que las mujeres y niñas víctimas del conflicto armado en Colombia accedan a ambientes seguros y protectores frente a los diferentes tipos de violencia de género, incrementando su acceso a la protección y asistencia de manera efectiva e integral.

### ■ OBJETIVO DEL CARGO

Proveer el servicio de soporte técnico a la oficina del NRC que permita:

- Proveer el primer nivel de soporte técnico a usuarios de las oficinas NRC en la oficina bajo la coordinación de la Oficial de TIC y mediante la comunicación continua con el equipo de soporte de la Oficina de Bogotá
- Apoyar la apropiada implementación de los estándares, políticas y procedimientos organizacionales de la infraestructura de TIC que apoyan las operaciones del NRC.
- Apoyar la implementación de cambios en la infraestructura de sistemas establecidos por el equipo regional y/o global de TIC.
- Apoyo en actualización de inventario de equipos de TIC en coordinación con el responsable de logística local.
- Monitoreo de la conectividad de la oficina y reporte de incidentes al asistente u oficial de TIC en Bogotá o con el proveedor local para la pronta resolución del incidente en el menor tiempo posible.

## ■ RESPONSABILIDADES CLAVES

---

En coordinación directa con el equipo de soporte de la Oficina de Santa Marta y de la Oficial de TIC tendrá las siguientes funciones:

- Proveer soporte técnico de primer nivel (solución de problemas de hardware, software, redes y consultas de usuarios) para los equipos de cómputo, ofimática y redes de la oficina del NRC.
- Apoyar la implementación de los adecuados estándares de TIC en la oficina del NRC.
- Trabajar pro-activamente con la oficial de TIC en los cambios de infraestructura requeridos.
- Llevar a cabo tareas periódicas de instalación y gestión de la infraestructura de TICs del NRC en la oficina (respaldos de información de usuarios y servidor, conectividad, servidores, antivirus, equipos de cómputo, aplicaciones de software, Smartphone, impresoras, etc.) en la oficina del NRC para asegurar su adecuado funcionamiento.
- Instalación y configuración de herramientas de software institucionales, correo (Outlook), Intranet, Pledge, Agresso, etc.
- Tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, red, impresión y audiovisuales.
- Monitoreo de la red LAN y conectividad a la WAN
- Gestión de garantías con los centros de servicios autorizados de equipos de cómputo y ofimáticos.
- Apoyo al proceso de control de equipos de TICs e inventario de los mismos.
- Instalación de equipos con la configuración estándar del NRC cuando se requiera.
- Instalaciones de equipos de impresión y escaneo en red.
- Gestionar mantenimientos preventivos y correctivos de equipos de TICs (impresoras, UPSs, equipos de red y cómputo cuando se requiera).
- En coordinación con el equipo de soporte local de la oficina de Santa Marta apoyar la gestión de los equipos de seguridad y monitoreo de la oficina.
- Otras tareas asignadas que están relacionadas con el área de TICs.
- El reporte mensual de actividades realizadas y eventos atendidos que será entregado a final de mes y será un requisito para el pago mensual, dado el visto bueno del oficial de TICs.
- Garantizar que los visitantes se conecten a la red inalámbrica de invitados y que solo el personal del NRC se conecte a la red del personal NRC.

## ■ DISPOSITIVOS

---

La prestación del servicio de soporte técnico para los siguientes dispositivos:

- 2 Access Point, 1 Switch PoE, 1 Switch de distribución, red de area local administrable.
- 3 estaciones de escritorio y 14 Portátiles. Aquellas que cumplan los requerimientos técnicos deben ser actualizadas a Windows 10.
- 3 Impresoras de red y 4 instaladas en máquinas directamente.

Si se requiere algún suministro adicional este será aprovisionado por el área de soporte del NRC.

## ■ PRODUCTOS

---

- Reporte mensual que incluya: actividades realizadas, eventos atendidos, control de antivirus y software no estándar de los equipos. El cual será entregado a final de mes para ejecución del pago.
- Inventario actualizado de equipos de TICs.
- Respaldos de la información semanales verificados.

## ■ NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

---

El vínculo entre NRC y la persona a contratar se establecerá a través de un contrato de prestación de servicios. La fecha de inicio esperada es el 1 de julio de 2016.

## ■ PROCESO DE SELECCIÓN

---

Quienes estén interesados deben hacer llegar (a) Carta de presentación de la Propuesta (Sección 4.1), (b) Documentos Soporte del Licitante (Sección 4.2), (c) Oferta Económica – Detalle de Precios (Sección 5), (d) Aceptación de Estándares Mínimos de Ética para Proveedores (Sección 6) en sobre sellado de acuerdo a clausula 17 de la sección 3 de este pliego licitatorio a la Oficina principal del NRC; ubicada en Bogotá en la Carrera 9 No. 81ª -26 - Oficina 803. Fecha límite de aplicación **jueves 26 de mayo de 2016, hasta las 3:00 p.m.**

**Nota Importante:** Sólo serán analizadas las propuestas que cumplan con todos los requisitos solicitados y que sean enviadas en la fecha indicada.