CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

Entre los suscritos **ADRIANA CRISTINA ROMERO BELTRÁN**, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.713.756, obrando en su calidad de Secretaria General de la **SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR**, con NIT. 860.503.600-9, entidad del Orden Nacional, creada mediante la Ley 25 del 24 de febrero de 1981, adscrita al Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, hoy Ministerio del Trabajo, nombrada por la Resolución No. 0258 del 31 de mayo de 2021, y posesionada por Acta No. 013 del 31 de mayo de 2021, actuando de conformidad con la delegación contenida en la Resolución No. 0426 del 30 de mayo del 2014, quien en adelante se denominará la **SUPERINTENDENCIA,** de una parte, y por la otra parte la sociedad **SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.,** identificada con **NIT 900.128.501-4,** representada legalmente por **IVON ASTRID ROJAS MONCADA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.024.902 expedida en Bogotá**,** quien para los efectos de este contrato se denominará **EL CONTRATISTA,** y afirma no encontrarse incurso ni ella ni su representada, en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad, prohibición o conflicto de interés, del orden constitucional y legal y en especial las señaladas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993, Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones vigentes sobre la materia, ni ser responsable fiscalmente en virtud de lo señalado en la Ley 610 de 2000, igualmente, declara estar al día con el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensiones y riesgos laborales, así como en el pago de aportes parafiscales (caja de compensación familiar, SENA e ICBF), según certificación del 21 de septiembre de 2021, suscrita por la representante legal de la sociedad; hemos acordado celebrar el presente contrato de prestación de servicios, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

1) Que Mediante Resolución No. 0499 del 02 de septiembre de 2021, la Secretaria General de la Superintendencia del Subsidio Familiar ordenó la apertura de la Licitación Pública SSF - LP - 001 DE 2021, en el portal del SECOP II, contemplada en el Plan de Adquisiciones de la entidad, cuyo objeto es *"Contratar el servicio de mesa de ayuda y mantenimiento preventivo y correctivo a los recursos computacionales, con suministro de repuestos para la Superintendencia del Subsidio Familiar"*.

2) Que, de conformidad con el cronograma previsto, el 21 de septiembre de 2021, a las 10:00 a.m., se realizó el cierre del proceso de Licitación Pública SSF - LP - 001 DE 2021, y se recibieron quince (15) ofertas, así:

No.	PROPONENTE
1	EYS SOLUCIONES EMPRESARIALES IT S.A.S.
2	GT GROUP S.A.S.
3	P C MICROS S.A.S.
4	SONDA DE COLOMBIA S.A.
5	ICOMM SOLUTIONS S.A.S.
6	SYSTEM DIGITAL COMPUTER S.A.S.
7	SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA S.A.S.
8	SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD S.A.S.
9	EQUIPOS PROGRAMAS MANTENIMIENTO MICRODATA LTDA.
10	CONECTIVA NETWORKS S.A.S.
11	SOLUCIONES & SUMINISTROS CR S.A.S.
12	LUNEL INTEGRACIÓN ESTRATÉGICA S.A.S.
13	ADSUM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A.S.
14	ABC INGENIERIA ELECTRONICA Y CIVIL S.A.S.
15	SINERGY & LOWELLS S.A.S.

3) Que, una vez surtido el proceso de evaluación de ofertas y traslado de estas, conforme al parágrafo 1° del artículo 5 de la ley 1150 de 2007, el artículo 2.2.1.2.1.3.1. del Decreto 1082 de 2015, la Ley 1882 de 2018, resultó adjudicataria la sociedad **SOPORTE TÉCNICO DE**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

COLOMBIA S.A.S., representada legalmente por el **IVON ASTRID ROJAS MONCADA**, como consta en la Resolución de Adjudicación No. 0640 de fecha 19 de octubre de 2021, publicada en la plataforma SECOP II.

4) Que la sociedad **SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.,** ha cumplido con el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral y parafiscal, conforme certificación del 21 de septiembre de 2021, suscrita por la representante legal de la sociedad.

5) Que, según certificación de la Contraloría Delegada para Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva de la Contraloría General de la República, una vez consultado el Sistema de Información del Boletín de Responsabilidades Fiscales - SIBOR, de fecha 20 de octubre de 2021, ni la persona jurídica, ni la representante legal, se encuentran reportados como responsables fiscales.

6) Que según certificación del sistema SIRI de la Procuraduría General de la Nación, de fecha 20 de octubre de 2021, ni la persona jurídica, ni la representante legal, aparecen reportados con antecedentes disciplinarios.

7) Que revisado el certificado de antecedentes y requerimientos judiciales y el de medidas correctivas de fecha 20 de octubre de 2021, expedido por la Policía Nacional de Colombia, la ciudadana de nombre **IVON ASTRID ROJAS MONCADA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.024.902 expedida en Bogotá, representante legal, no tiene asuntos pendientes con las autoridades judiciales.

Realizadas las consideraciones previas, las partes acuerdan suscribir el presente contrato, el cual está contenido en las siguientes cláusulas:

CLÁUSULAS

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO: Contratar el servicio de mesa de ayuda y mantenimiento preventivo y correctivo a los recursos computacionales, con suministro de repuestos para la Superintendencia del Subsidio Familiar.

CLÁUSULA SEGUNDA: ALCANCE DEL OBJETO: En desarrollo del objeto del contrato, el contratista se compromete, como mínimo, a prestar los siguientes servicios:

1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA
2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES
3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES CON SUMINISTRO DE REPUESTOS
4. ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO DEL PARQUE COMPUTACIONAL DE LA ENTIDAD Y PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS

CLÁUSULA TERCERA: CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS:

A. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

1. La mesa de ayuda en sitio debe estar conformada por seis (6) ingenieros de soporte, responsables del seguimiento al incidente hasta su solución final, para realizar las siguientes labores y dos (2) ingenieros de sistemas paras apoyar en las siguientes labores:

   - ✓ Tres (3) ingenieros, para atender los requerimientos de los usuarios finales internos.
   - ✓ Un (1) ingeniero, para atender los requerimientos de los usuarios finales del sistema de Gestión de Trámites y Servicios – GTSS.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

- ✓ Dos (2) ingenieros, para atender los requerimientos de los usuarios finales externos, Cajas de Compensación Familiar.
- ✓ Un (1) ingeniero de sistemas para apoyar en el soporte de infraestructura central de cómputo.
- ✓ Un (1) ingeniero de sistemas para desarrollar en los aplicativos de GTSS, SIREVAC y SIGER.

2. Los ingenieros de mesa de ayuda deben tener el conocimiento y la experiencia para administrar y actualizar la herramienta de atención de incidentes, GLPI, que tiene implementada LA SUPERINTENDENCIA, mediante la cual los usuarios finales solicitan el servicio o registran el incidente y los técnicos de mesa de ayuda atienden el requerimiento de primer nivel, reportan la solución y/o realizan el escalamiento oportuno hacia otros niveles especializados de conocimiento (especialistas o proveedores de la Superintendencia).

- ✓ Diagnostico o escalamiento del problema – 15 minutos
- ✓ Solución del problema:
  - ➢ **Reporte de incidentes de 1° nivel = 30 minutos**
  - ➢ **Mantenimiento Preventivo - Actualización de SW = 2 Horas**
  - ➢ **Mantenimiento Correctivo – Formateo, Desinstalación o Instalación de SW= 3 Horas**
  - ➢ **Instalación y configuración de equipos = 3 Horas**
  - ➢ **Instalación masiva de Software = 5 días hábiles**
  - ➢ **HW - Garantías (cambio e instalación de partes) = 8 días hábiles**
  - ➢ **Atención de escalamientos**
  - ➢ **Aplicaciones – 8 horas hábiles**
  - ➢ **Infraestructura – Centro de Datos = 2 Horas**
  - ➢ **Redes y Comunicaciones – 2 horas**

3. El horario de prestación del servicio en sitio de los ingenieros que conforman la mesa de ayuda, será de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Sin embargo, en caso de contingencia o fuerza mayor en los que se requiere del acompañamiento por parte de los ingenieros que conforman la mesa de servicio en la realización de eventos extraordinarios en la ciudad de Bogotá, éstos se deberán atender por fuera de este horario. A excepción de los dos (2) ingenieros asignados para soporte técnico a las Cajas de Compensación Familiar cuyo horario de prestación del servicio en sitio será de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 9:00 p.m. respectivamente.

4. Tipos de soporte. Atender los siguientes requerimientos de servicio:

- ✓ Atención a fallas originadas por mal funcionamiento del software.
- ✓ Instalaciones y reinstalaciones de software.
- ✓ Configuración de entorno de red en los PC, pruebas de conectividad en los puestos de trabajo de los usuarios.
- ✓ Traslado de equipos entre las dependencias y registro de estos para actualizar permanentemente el inventario.
- ✓ Recuperación de información. Para ello se utilizará software entregado por LA SUPERINTENDENCIA a la firma para tal fin.
- ✓ Labores de recuperación de información del usuario a partir de copias de respaldo cuando fuese necesario.

5. Herramientas objeto de soporte:

- ✓ Windows 2007 y versiones superiores.
- ✓ MS Office 2010 y versiones superiores.
- ✓ Aplicaciones de colaboración (agenda, correo electrónico y Teams)
- ✓ Navegadores de Internet como Microsoft Edge, Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Mozilla, entre otros.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

- ✓ Antivirus Kaspersky Enterprise (*).
- ✓ Sistema de Información de Trámites y Servicios – GTSS
- ✓ Sistema de Información Gerencial – SIGER
- ✓ Sistema de Información de Recepción, Validación u Cargue de los datos de las Cajas de Compensación Familiar – SIREVAC
- ✓ Herramientas SIMON y DAVINCI
- ✓ Aplicativos adquiridos a terceros: Almacén e Inventario, Isolucion, Nomina y Talento Humano
- ✓ Aplicativos Gubernamentales tales como: SIRECI CHIP, SIIF, SIGEP, SECOP.

(*) Versión de Antivirus a la fecha de elaboración los estudios previos

6. Dar cumplimiento a los estándares de gestión de calidad establecidos en la Entidad en la instalación de las herramientas ofimáticas en los equipos de cómputo.

7. Formatear, Instalar y configurar las estaciones de trabajo.

8. Si se detectan deficiencias en el conocimiento del usuario, proveer un entrenamiento básico personalizado en la operación correcta de las tecnologías de información, así como en el uso de la herramienta de Gestión de incidentes, para solicitud de soporte, con el propósito de evitar que el incidente se presente nuevamente.

9. Diagnosticar, documentar, solucionar y cerrar los incidentes de primer nivel.

10. Escalar los incidentes hacia otros niveles de conocimiento (especialistas o proveedores de la Superintendencia).

11. Aplicar el conocimiento, mediante el uso y análisis de tendencias para identificar las condiciones y evitar su ocurrencia, alimentando una base del conocimiento.

12. Resolver los problemas en forma integral en la medida en que se ubican las causas raíz de los mismos.

13. Documentar los procedimientos básicos en la base de datos del conocimiento y realizar difusión de estos documentos. Dicha base de datos es de propiedad de la Superintendencia.

14. Implementar un plan de reducción de incidentes basado en la herramienta de gestión de incidentes orientado a elevar la disponibilidad de los servicios y los usuarios y entregarlo mensualmente.

15. Realizar las pruebas necesarias que aseguren el correcto funcionamiento de los servicios informáticos a través de la lista de chequeo entregada por la Superintendencia, con el fin de asegurar una salida controlada de la prestación del servicio.

16. Revisar y optimizar las listas de chequeo entregadas por la Superintendencia, que garanticen un efectivo apoyo de primer nivel, solicitando la autorización al supervisor del contrato para realizar los cambios que modifique el estándar.

17. Para la puesta en marcha de la mesa de ayuda se tendrá durante el primer mes una reunión semanal, donde se dé acompañamiento, se estandaricen los niveles de servicio, se evaluarán los existentes y se establecerán, entre otros:

    - ✓ Categorías de servicios
    - ✓ Tipificación de usuarios
    - ✓ Niveles de servicio
    - ✓ Parámetros de escalamiento a segundo nivel
    - ✓ Alertas y tiempos de respuesta.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

18. Brindar un trato amable, cordial y respetuoso a los usuarios.

19. Proveer a los técnicos de Mesa de ayuda, un carnet que los identifique como empleados del contratista.

20. Mantener en perfecto estado los puestos de trabajo de los técnicos de mesa de ayuda.

21. Reunión de revisión mensual de los servicios prestados a través de un Gerente de proyecto asignado para el proyecto.

B. INVENTARIO DE LOS RECURSOS COMPUTACIONALES

La siguiente es la relación de los equipos objeto del servicio:

TIPO DE EQUIPO	TOTAL
EQUIPOS DE COMPUTO	284
IMPRESORAS	17
SCANERS	17
VIDEO BEAM	8
TOTAL	**326**

1. Equipos de cómputo

MARCA	MODELO	CANTIDAD
Desktop Hewlett Packard	COMPAQ 6000 PRO	31
Desktop Hewlett Packard	COMPAQ 6005 PRO	15
Desktop Hewlett Packard	COMPAQ ELITE 8300 SFF	56
Desktop Dell Inc.	Optiplex 3060	103
Workstation Hewlett Packard	Z800	4
Laptop LENOVO	H420	1
Laptop ARGOM	MS-7788	1
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 8530W	23
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 2540P	8
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 820 G2	1
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 840	1
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 820	21
Laptop Hewlett Packard	8440P	13
Laptop Hewlett Packard	ELITEBOOK 8570	3
Laptop Hewlett Packard	ZBOOK 15	1
Laptop Hewlett Packard	2230 S	2
Total		**284**

2. Impresoras

MARCA	MODELO	CANTIDAD
Impresora Lexmark	T644	1
Impresora Lexmark	T642	3
Impresora Lexmark	W850DN	**4**
Impresora Lexmark Multifuncional	CX725 DHE	**3**
Impresora Hewlett Packard	LaserJet P2055DN	**1**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

Impresora Hewlett Packard Multifuncional	LaserJet M120MFP	**1**
Impresora Hewlett Packard Multifuncional	CM3530FS	**1**
Impresora Zebra	ZM-400	**1**
Impresora Zebra	LP 2824	**1**
Total		**17**

3. **Scanners**

MARCA	MODELO	CANTIDAD
Scanner Canon	DR-9080C	1
Scanner Canon	DR-7550C	1
Scanner Canon	M110473	1
Scanner Hewlett Packard	Scanjet N8420	1
Scanner Hewlett Packard	ENTERPRISE 8500FN1	2
Scanner Avision	WH02	1
Scanner Avision	AN240W	3
Scanner Avision	AD8120U	2
Scanner Avision	8500FN2	4
Brother	DS MOBILE 600	1
Total		**17**

4. **Video Beam**

MARCA	MODELO	CANTIDAD
Video Beam EPSON	BRIGHTLINK 585WI	5
Video Beam Sony	VPL-CX125	2
Video Beam Panasonic	PT-LB50SU	1
Total		**8**

NOTA: La totalidad de los equipos se encuentran fuera de garantía.

C. PRESTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES

En cumplimiento de este servicio el contratista se compromete a:

1. **Realizar dos (2) mantenimientos preventivos por año,** con personal diferente al solicitado para la mesa de ayuda, durante la vigencia del contrato a los equipos objeto del contrato, en horario hábil, con técnicos adicionales a los solicitados en el equipo de trabajo cada vez que se realice esta labor, con el fin de prevenir la ocurrencia de errores o fallas y presentar a LA SUPERINTENDENCIA recomendaciones, guías o pautas para evitar que tales situaciones se presenten e informar a los usuarios. Estos mantenimientos deben ser definidos previamente con el gerente de proyecto y presentados a la Entidad, mediante cronograma que incluya procedimiento y herramientas que el contratista utilizara en el diagnóstico de los equipos, fechas de ejecución y recurso humano a utilizar.

   En el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, se deben realizar como mínimo las siguientes actividades:

   - ✓ Apagar el equipo antes de la operación
   - ✓ Desconectar todos los periféricos
   - ✓ Retirar la carcaza
   - ✓ Limpieza interna la CPU (Soplar el equipo)

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

- ✓ Limpieza interna Unidad de Drive
- ✓ Limpieza interna de la Unidad de CD-ROM
- ✓ Limpieza externa de CPU
- ✓ Limpieza externa de mouse
- ✓ Limpieza externa del teclado
- ✓ Limpieza externa del monitor
- ✓ Limpieza de cables de conexión (Monitor, Mouse, Teclado, Cables de poder)
- ✓ Revisión de ventiladores y la fuente
- ✓ Ajuste de tarjetas
- ✓ Ajuste de tapas
- ✓ Revisión de la fuente y los ventiladores
- ✓ Ejecución del antivirus
- ✓ Revisión y diagnóstico de la carga eléctrica a la cual se encuentra conectado el equipo
- ✓ Conectar el equipo y sus respectivos periféricos
- ✓ Encender el equipo y verificar su correcto funcionamiento
- ✓ Borrar archivos temporales y cookies
- ✓ Desfragmentar el disco duro
- ✓ Verificar las actualizaciones y parches del sistema operativo
- ✓ Verificar con el usuario el correcto funcionamiento del equipo
- ✓ Optimizar los recursos del equipo
- ✓ Actualizar la hoja de vida de los equipos.

En el mantenimiento preventivo a las impresoras y scanners, se deben realizar como mínimo las siguientes actividades:

- ✓ Apagar el equipo antes de la operación
- ✓ Desconectar el cable de poder
- ✓ Desconectar cable paralelo
- ✓ Retirar tóner
- ✓ Retirar tapas externas de la impresora o escáner
- ✓ Retirar bandejas de papel
- ✓ Limpieza interna de la impresora o escáner (Soplar el equipo)
- ✓ Ajustar partes mecánicas
- ✓ Lubricar partes mecánicas
- ✓ Instalar tapas externas
- ✓ Limpiar externamente la impresora o escáner
- ✓ Limpiar externamente las bandejas de papel
- ✓ Instalar la bandeja de papel
- ✓ Instalar el tóner
- ✓ Conectar el cable de poder
- ✓ Conectar el cable paralelo
- ✓ Encender la impresora o escáner
- ✓ Imprimir página de prueba o escanear un documento de prueba
- ✓ Verificar carga eléctrica
- ✓ Actualizar la hoja de vida de la impresora o escáner.

2. Realizar la corrección de las fallas detectadas y reemplazar inmediatamente las partes defectuosas que se identifiquen.

3. PRODUCTO: Entregar, máximo diez (10) días hábiles después de finalizada la actividad, un informe sobre la ejecución de cada jornada de mantenimiento preventivo junto con las planillas debidamente diligenciadas y firmadas por los usuarios, en donde conste la aceptación del mantenimiento.

D. PRESTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS RECURSOS COMPUTACIONALES CON SUMINISTRO DE REPUESTOS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

En cumplimiento de este servicio el contratista se compromete a:

1. Efectuar mantenimiento correctivo a los equipos objeto de la presente invitación en horario hábil, incluyendo repuestos cada vez que se requiera durante la duración del contrato, con técnicos adicionales a los solicitados en el equipo de trabajo cada vez que se realice esta labor.

2. Proveer a los técnicos de las herramientas mínimas necesarias para efectuar la reparación inmediata en sitio:
   - ✓ Ocho (8) equipos de cómputo para los agentes de mesa de ayuda.
   - ✓ Discos duros externos USB
   - ✓ Herramientas para mantenimiento electrónico
   - ✓ Herramientas para mantenimiento preventivo y correctivo (sopladora, espumoso y bayetilla)
   - ✓ Stock de repuestos para la prestación del servicio de mantenimiento correctivo
   - ✓ Un (1) medio de comunicación por cada integrante que conforma la mesa de ayuda de soporte en sitio, que puede ser celular, radios de largo alcance, o a libre elección del CONTRATISTA.

3. Contar con un laboratorio externo para diagnosticar y reparar adecuadamente los recursos computacionales que no se puedan arreglar en sitio.

4. Diagnosticar la falla presentada, determinar si se requiere el reemplazo de la parte o su reparación y realizar la corrección respectiva de la falla reportada.

5. Asegurarse de respaldar la información del usuario cuando se requiera reemplazo o reparación de partes que pongan en peligro dicha información.

6. Proveer, sin costo adicional para LA SUPERINTENDENCIA, las partes requeridas para la realización de las reparaciones. Estas partes deben ser nuevas, de características iguales o superiores a las afectadas y deben ser previamente aprobadas por LA SUPERINTENDENCIA. La garantía de las partes debe ser mínimo de doce (12) meses.

   La Superintendencia del Subsidio Familiar presenta a continuación, el consumo promedio de partes que se ha reemplazado en el contrato actual.

DETALLE	CANTIDAD
Discos Duro 3.5 de 500GB	20
Discos Duro 2.5 de 500GB	12
Memoria RAM para PC	25
Memoria RAM para Portátil	8
Teclados USB	28
Mouse	35
Unidad Externa de DVD	7
Board para PC	12
Board Portátiles	5
Kit de Mantenimiento Escáner	6
Unidad de CD para PC	9
Unidad de CD para portátil	4
Teclados portátiles	2
Pantallas para portátiles	3
Tarjetas de red	12

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

Repuestos para Impresoras	2
Fuentes de poder	6

7. Controlar y entregar al supervisor del contrato las partes dañadas y reemplazadas.

8. Los repuestos serán instalados sobre la base de canje (se retira el elemento dañado y se reemplaza por uno bueno). Por ningún motivo puede retirarse un equipo o parte de él sin que se deje su respectivo reemplazo.

9. Garantizar el correcto funcionamiento de las partes suministradas, reemplazadas o reparadas durante la ejecución del contrato. El correcto funcionamiento significa entregar al usuario el bien en las mismas condiciones previas al daño que origino el servicio; es decir tiempos de respuesta, niveles de ruido, consumo de energía, compatibilidad con los suministros, etc.

10. Tiempo de reparación del bien: Solucionar la falla reportada dentro de las ocho (8) horas hábiles siguientes a la respuesta de la llamada.

11. Proveer un equipo de iguales o superiores características hasta el momento en que se subsane el daño o se reemplace definitivamente el equipo, cuando dentro de las ocho (8) horas hábiles mencionadas no sea posible poner en normal funcionamiento el equipo objeto del requerimiento.

12. Si dentro de treinta (30) días calendario siguientes a la atención de la llamada el bien no ha sido reparado, el contratista deberá reemplazarlo definitivamente por otro de iguales o superiores características, sin costo adicional para LA SUPERINTENDENCIA. Cuando por razones de fuerza mayor se deba reemplazar por un equipo de una marca diferente, LA SUPERINTENDENCIA se reserva el derecho de aprobar o improbar el cambio.

13. Cuando algún componente de hardware haya sido reparado por la misma causa en tres (3) oportunidades dentro de un periodo de dos (2) meses, este debe ser reemplazado, sin costo adicional para LA SUPERINTENDENCIA.

14. Los criterios a tener en cuenta para determinar que el bien es de "iguales o superiores características" serán:

- ✓ Para microcomputadores
  - ➢ **Capacidad de memoria**
  - ➢ **Tecnología y velocidad del procesador**
  - ➢ **Capacidad de almacenamiento en disco**
  - ➢ **Compatibilidad**
  - ➢ **Apariencia física**
  - ➢ **Características del monitor, teclado y mouse.**

- ✓ Para impresoras y scanners
  - ➢ **Velocidad de impresión**
  - ➢ **Compatibilidad de suministros**

15. A la finalización del contrato no deberá quedar ningún servicio sin atender, equipo alguno sin reparar o sustituir. Las partes reemplazadas que tengan identificación (número de serie) deberán quedar debidamente legalizadas ante la dependencia de Almacén e Inventario.

16. Responder por los vicios ocultos de los bienes que instale en desarrollo del mantenimiento correctivo con repuestos.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

17. En la herramienta de atención de incidentes, GLPI, que provee LA SUPERINTENDENCIA se debe diligenciar como mínimo la siguiente información cuando se solicita el servicio:

- ✓ Número del servicio asignado automático por el sistema
- ✓ Fecha y hora del servicio asignado automático por el sistema
- ✓ Dependencia asignada por el sistema de acuerdo con los usuarios cargados
- ✓ Nombre del usuario asignado automático por el sistema
- ✓ Fecha y hora de la llamada asignada automáticamente por el sistema
- ✓ Tipo de falla: Hardware, Software, Aplicaciones, debe ser revisada y registrada por el técnico que atienda el requerimiento
- ✓ Nombre de personal asignado que atiende el incidente
- ✓ Colaborador especialista de LA SUPERINTENDENCIA, al que se escaló la llamada indicando la fecha y la hora en que se escaló y la solución dada
- ✓ Tiempo (horas) empleado en la solución, lo calcula automáticamente el sistema.
- ✓ Nombre del usuario que recibió a satisfacción
- ✓ Criticidad de la falla:
  - ➢ **Normal: el problema no afecta a más de un usuario y no genera mayor impacto en el desarrollo de sus labores.**
  - ➢ **Urgente: el problema afecta a un grupo de personas e impacta altamente los procesos.**
  - ➢ **Critica: el problema ocasiona la suspensión accidental de las operaciones del negocio o tiene un impacto significativo para LA SUPERINTENDENCIA.**

18. **PRODUCTO:** Entregar mensualmente (máximo a los cinco (5) días hábiles de terminado cada mes de ejecución del contrato) una copia de la información generada por la herramienta que certifique la prestación del servicio atendido.

E. EXCLUSIONES

Deberá incluirse la totalidad de los repuestos que fuese necesario reemplazar en desarrollo del servicio correctivo.

Se excluyen únicamente: La provisión de insumos o consumibles, entendidos estos como los bienes que tienen el carácter de suministro periódico y que se consumen con su uso, tales como tóner y cartuchos, unidades fusoras, kit de mantenimiento y Drums.

F. ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACION DEL INVENTARIO DEL PARQUE COMPUTACIONAL DE LA ENTIDAD Y PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS

En cumplimiento de esta actividad el contratista se compromete a:

1. La entidad tiene instalada una herramienta automatizada de uso libre, llamada GLPI, que permite mantener actualizado el inventario del parque computacional de LA SUPERINTENDENCIA. El contratista, debe actualizar, administrar y entregar trimestralmente un informe del inventario del parque computacional en la Superintendencia y mantener un registro de la hoja de vida de los equipos que contenga las características básicas del mismo y los cambios o reparaciones de partes realizadas.

   Realizar las copias de respaldo (Backup). Realizar mensualmente jornadas de realización de copias de respaldo de los datos (Backup) almacenada en cada uno de los equipos de cómputo que se encuentran en la entidad y están referenciados en el ítem **INVENTARIO DE LOS RECURSOS COMPUTACIONALES**, bajo el procedimiento que con ese objeto se defina. La SUPERINTENDENCIA proveerá las herramientas y medios de almacenamiento que se requieran para dicha labor.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

2. Proveer un stock mínimo en sitio, de quince (15) equipos de cómputo e igualmente quince (15) unidades de repuestos, de cada uno de los siguientes componentes: Discos duros, memoria, teclados, mouse, unidades externas de DVD, para la prestación del servicio, objeto de la presente invitación. Los equipos solicitados deben suministrarse en calidad de préstamo, y pueden ser nuevos o usados.

3. Proveer, calidad de préstamo, dos (2) pantallas de 42", nuevas o usadas, que permitan visualizar lo siguiente:

   - ✓ Las solicitudes de soporte técnico atendidas y pendientes por atender en la herramienta GLPI, así como las estadísticas de las solicitudes atendidas en el trimestre anterior.
   - ✓ Sistema de monitoreo de la Infraestructura Tecnológica y Redes de comunicaciones.

CLÁUSULA CUARTA: El contratista deberá cumplir a cabalidad con cada uno de los ofrecimientos realizados en la propuesta presentada con ocasión del proceso de Licitación Pública SSF - LP - 001 DE 2021, los cuales forman parte integral del contrato.

CLÁUSULA QUINTA: OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA: En desarrollo del objeto contractual, el contratista se compromete a:

1. Entregar el plan de trabajo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio del contrato, en medio digital e impreso, con el cronograma y la descripción de las actividades y sus responsables.

2. Garantizar en caso de presentarse algún cambio o novedad en el personal (incapacidades, permisos, vacaciones, casos fortuitos o de fuerza mayor, entre otras), el mismo debe ser reemplazado oportunamente sin que ello afecte la normal ejecución del contrato.

3. Asistir a las reuniones de seguimiento que sean establecidas por el supervisor del contrato.

4. Elaborar y presentar los informes según el cronograma del Plan de Trabajo y los demás que le sean solicitados por el supervisor del contrato. Los informes deberán contener reportes estadísticos que reflejen el cumplimiento de las metas de acuerdo con los niveles del servicio y planes del contrato, así como las acciones recomendadas tendientes al mejoramiento continuo.

5. Garantizar el cumplimiento de obligaciones y tiempos establecidos para cumplir con el objeto contractual con el personal suficiente para el cumplimiento del mismo, sin alterar el presupuesto inicialmente establecido.

6. Dentro de los dos (2) días siguientes a la suscripción del contrato, y de manera previa a la suscripción del Acta de Inicio, el contratista debe presentar, para aprobación del Supervisor, el siguiente personal mínimo para la ejecución del contrato. Deberá garantizar que el personal presentado para la ejecución del objeto contractual cumple con los requisitos establecidos, así como la dedicación requerida, conforme a lo estipulado a continuación:

   El personal mínimo requerido para la ejecución del contrato será el siguiente:

Equipo de Trabajo
Un (1) ingeniero electrónico, de sistemas o afines de dedicación parcial
Seis (6) Ingenieros de soporte.
Dos (2) Ingenieros de sistemas, electrónica o afines

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

La formación académica y experiencia del equipo de trabajo debe ser la siguiente:

ROL	PROFESION	CERTIFICACION EXPERIENCIA	RESPONSABILIDAD Y DEDICACION
• Coordinador de proyecto	• Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica o afines. • Certificación vigente de Project Management Professional (PMP) o ITIL fundation versión 3 o posterior.	• Con experiencia mínima de dos (2) años en dirección de proyectos de mesa de ayuda. • Debe acreditar la participación en mínimo dos (2) proyectos objeto de la presente licitación. • Se debe anexar copia de la tarjeta profesional.	• Garantizar que el proyecto se ejecute con la calidad requerida y en las condiciones solicitadas y coordinar el trabajo de los técnicos. • Interacción con el supervisor del contrato en las labores inherentes al control de proyecto. • Dedicación mínima del 25% del tiempo de ejecución del servicio.
• Ingenieros de Soporte	• Seis (6) Ingenieros en las áreas de sistemas, electrónica o afines • Formación académica en herramientas de ofimáticas MICROSOFT (Windows 2007 o superior, Office Profesional 2010 o superior). La formación académica debe ser de mínimo 40 horas. • Al menos uno de los seis ingenieros debe tener conocimiento en Chat Bot de Azure con herramientas Microsoft •	• Acreditar mediante certificación expedida por la empresa en la cual prestó este servicio, experiencia mínima de dos (2) años en soporte y mantenimiento de infraestructura tecnológica, en herramientas de colaboración y en la herramienta de atención de incidentes GLPI y experiencia en empresas relacionadas con el subsidio familiar y/o entidades públicas.	• Responsables de proveer el servicio de soporte a usuario final de primer nivel • Registrar, documentar los soportes realizados.
• Ingeniero de sistemas	• Un (1) ingeniero de sistemas o electrónico	• Con experiencia mínima de un (1) año en soporte de infraestructura central de cómputo marca HP.	• Responsable de apoyar al ingeniero de infraestructura en soporte a la infraestructura central de cómputo.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

		• Conocimientos en Azure acreditados directamente por Microsoft.	
• Ingeniero de sistemas	• Un (1) ingeniero de sistemas o electrónico	• Con experiencia mínima de un (1) año en desarrollo de software en .NET, JAVA y base de datos Ms SQL server	• Responsable de desarrollar requerimientos en .NET y JAVA.

EXPERIENCIA: Para la verificación de la experiencia, el contratista deberá anexar los certificados y/o documentos que acredite la experiencia con la oferta, como mínimo con los siguientes requisitos:

a) Nombre o razón social del contratante.
b) Nombre o razón social del contratista.
c) Objeto del Contrato.
d) Funciones u obligaciones desempeñadas
e) Fecha de iniciación (Día, mes y año) y de terminación (Día, mes y año) del contrato o plazo del contrato.
f) Dirección y teléfono del contratante.
g) Firma e identificación (nombre) de la persona que suscribe la certificación y quien debe estar debidamente facultada para expedirla certificación.

Se acepta como equivalente a la certificación de cumplimiento de los contratos ejecutados, copia de los mismos, siempre que se acompañen con la respectiva acta de liquidación, o de recibo final y de ellos se extracte la información requerida en los literales a) al g) del presente numeral.

NOTA 1: Para efecto de contabilizar los años de experiencia que se verificarán, se sumarán los intervalos laborados una sola vez, es decir, los tiempos traslapados solo se contarán una vez.

NOTA 2: El Decreto 1083 de 2015 establece en su artículo 2.2.2.3.7 que:

"(…)

Experiencia. *Se entiende por experiencia los conocimientos, las habilidades y las destrezas adquiridas o desarrolladas mediante el ejercicio de una profesión, arte u oficio.*

Para los efectos del presente decreto, la experiencia se clasifica en profesional, relacionada, laboral y docente.

Experiencia Profesional. *Es la adquirida a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida para el desempeño del empleo.*

En el caso de las disciplinas académicas o profesiones relacionadas con el Sistema de Seguridad Social en Salud, la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional.

La experiencia adquirida con posterioridad a la terminación de estudios en las modalidades de formación técnica profesional o tecnológica, no se considerará experiencia profesional.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

Experiencia Relacionada. *Es la adquirida en el ejercicio de empleos o actividades que tengan funciones similares a las del cargo a proveer.*

Experiencia Laboral. *Es la adquirida con el ejercicio de cualquier empleo, ocupación, arte u oficio.*

Experiencia Docente*. Es la adquirida en el ejercicio de las actividades de divulgación del conocimiento obtenida en instituciones educativas debidamente reconocidas.*

Cuando para desempeñar empleos pertenecientes a los niveles Directivo, Asesor y Profesional se exija experiencia, ésta será profesional o docente, según el caso y, determinar además cuando se requiera, si debe ser relacionada.

En el evento de empleos comprendidos en el nivel Profesional y niveles superiores a este, la experiencia docente deberá acreditarse en instituciones educativas debidamente reconocidas y con posterioridad a la obtención del correspondiente título profesional".

De acuerdo con el artículo 229 del Decreto 019 de 2012, se determinó la experiencia profesional así: *"EXPERIENCIA PROFESIONAL. Para el ejercicio de las diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. Se exceptúan de esta condición las profesiones relacionadas con el sistema de seguridad social en salud en las cuales la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional".*

NOTA 3. Si la experiencia ha sido adquirida con el contratista, debe aportar los siguientes documentos:

- Copia de la certificación expedida por la firma contratista en mención, que acredite las funciones desarrolladas por el profesional como parte del equipo de trabajo para el mencionado contrato y los proyectos y empresas donde ha participado.
- Copia del contrato, en virtud del cual el profesional, prestó o presta sus servicios para la firma contratista

NOTA 4. No se tendrán en cuenta auto certificaciones expedidas por el mismo profesional, ni cuentas de cobro, facturas, copias de contratos o aplicación a ofertas laborales.

NOTA 5. El personal que se vincule para la ejecución del contrato dependerá administrativamente del contratista y no tendrá vínculo laboral con la Superintendencia de Subsidio Familiar. La entidad se reserva el derecho de solicitar el cambio de cualquier integrante del equipo mínimo de trabajo, en los siguientes eventos:

- Por autorización o solicitud de la Superintendencia de Subsidio Familiar por intermedio del supervisor del contrato designado por ésta, cuando advierta que el desarrollo de sus actividades no es satisfactorio, o sus actuaciones atentan contra la buena relación con el contratante, o cause algún impacto negativo a la Entidad.
- Por fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados. Para autorizar el remplazo, se deberá presentar a la Superintendencia de Subsidio Familiar una persona que cumpla con los requisitos mínimos solicitados en el Pliego de Condiciones, y que acredite la formación académica y la experiencia en iguales o mejores condiciones a la de la persona a sustituir.
- En caso de requerirse remplazo del recurso humano, se deberá contar con la aprobación por escrito del supervisor del contrato asignado por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

NOTA 6. El contratista deberá presentar para aprobación el personal de acuerdo con lo ofrecido en el criterio "RECONFIGURACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO Y GARANTÍA ADICIONAL DE LOS REPUESTOS".

CLÁUSULA SEXTA: OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

1. Ejecutar a cabalidad el servicio objeto del Contrato.
2. Cumplir con los requisitos de ejecución del Contrato de manera oportuna.
3. Constituir dentro los tres (3) días hábiles siguientes a la firma de contrato la garantía única a favor de la Superintendencia del Subsidio Familiar en los términos establecidos en el contrato y mantenerla vigente durante el término de ejecución del mismo.
4. Presentar oportunamente al supervisor del contrato, un informe periódico para el pago sobre las actividades realizadas durante la ejecución del mismo, así como los demás informes de actividades que se soliciten sobre cualquier aspecto de la prestación del servicio.
5. Reportar al supervisor, de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que pueda afectar la ejecución del contrato.
6. Pagar de forma cumplida y en el porcentaje legal establecido de acuerdo con la normativa vigente que regula el Sistema de Seguridad Social Integral (EPS, PENSION y A.R.L.).
7. El equipo de trabajo requerido para dar cumplimiento al contrato, debe estar vinculado a través de un contrato laboral, cuando menos a término fijo, por un periodo igual o superior al de la vigencia del presente contrato. Lo anterior implica el cumplimiento de la legislación laboral vigente y en particular lo referente al pago de los emolumentos tales como: vacaciones, primas, cesantías, entre otros.
8. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato, la cual solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del servicio contratado.
9. Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato, cuando con ellos se cause perjuicio a la administración o a terceros, en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993.
10. Las demás directamente relacionadas con el objeto contractual.

CLÁUSULA SÉPTIMA: OBLIGACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA:

La Superintendencia del Subsidio Familiar tendrá las siguientes obligaciones y derechos:

1. Realizar el pago del valor del contrato, conforme lo pactado.
2. Entregar de manera oportuna al contratista la información necesaria para la ejecución del contrato y obligaciones contractuales.
3. Exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual, para lo cual designará un supervisor.
4. El Supervisor del contrato deberá presentar informe de ejecución y recibo a satisfacción de los productos requeridos, para el pago y remitirlo al Grupo de Gestión Contractual para el respectivo expediente.
5. Acudir ante las autoridades para obtener la protección de los derechos derivados del contrato y la respectiva sanción para quien los vulnere.
6. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las garantías a que hubiere lugar para lo cual el supervisor dará aviso oportuno a la Superintendencia sobre la ocurrencia de hechos constitutivos de mora o incumplimiento.
7. Actualizar o revisar los precios o adoptar las medidas necesarias cuando ocurran fenómenos que alteren en su contra el equilibrio económico o financiero del contrato, previo informe del supervisor sobre la ocurrencia de tales hechos.
8. Repetir contra los servidores públicos, el contratista o terceros, por las indemnizaciones de los daños que sufra en el desarrollo o con ocasión del contrato.
9. Las demás directamente relacionadas con el objeto contractual.

CLÁUSULA OCTAVA: VALOR DEL CONTRATO: El valor del presente contrato es hasta por la suma de **DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y DOS MIL**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

PESOS M/CTE ($ 235.972.000), incluido IVA, todos los costos directos e indirectos, los impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar.

CLÁUSULA NOVENA: FORMA DE PAGO: El valor del contrato se pagará mensualmente, de acuerdo con el servicio prestado, previa presentación del informe de ejecución y acta de recibo a satisfacción expedido por el supervisor del contrato, de conformidad a lo pactado en las especificaciones técnicas del contrato y sus obligaciones específicas.

Todo pago está sujeto a la disposición del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC de la Superintendenciadel Subsidio Familiar.

REQUISITOS PARA EL PAGO

a. **El contratista deberá entregar al supervisor del contrato los siguientes soportes:**

- Informe de ejecución en el período correspondiente, de acuerdo con las actividades acordadas en el objeto como en las obligaciones descritas dentro del respectivo contrato de conformidad con el periodo que está cobrando. El contratista deberá presentar un CD regrabable dentro del cual se consolidarán todos los informes que presente, el cual reposará en la carpeta del Contrato.
- Factura o documento equivalente, según corresponda. La factura deberá cumplir los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario y demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren.
- Certificación del pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (teniendo en cuenta lo establecido en el Art 50 de la Ley 782 de 2002).

b. **El supervisor del contrato deberá:**

- Cuando se trate de bienes (tangibles o intangibles), el supervisor del contrato deberá solicitar al almacenista de la entidad, el ingreso de los bienes al almacén. Anexar copia de esta acta de ingreso a Almacén, expedida por la persona responsable al formato siguiente.
- Expedir el formato de la certificación de cumplimiento para pago (2 copias), previa revisión de los documentos indicados en el literal a) anterior y entregar al contratista para radicar la cuenta en el Grupo de Gestión Financiera.
- Remitir al Grupo de Gestión Contractual, para que obren en la carpeta del contrato, copia del formato de la certificación de cumplimiento para pago, junto con la copia del formato de ingreso de los bienes al almacén (cuando se trate de bienes tangibles e intangibles), y los demás documentos suministrados por el contratista relacionados en el literal a), según aplique para cada pago y tipo de contrato.
- El supervisor debe verificar que la copia de los documentos antes mencionados radicados para la carpeta del contrato, sea la última copia aprobada y radicada en el Grupo de Gestión Financiera.
- Elaborar el acta de liquidación del contrato, si esta se requiere, para tramitar el pago final, y adjuntar el certificado de pagos y saldos expedida por el Coordinador del Grupo de Gestión Financiera, anexando los soportes finales de ejecución, según lo pactado en el contrato.

Nota: La factura deberá cumplir los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario y demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren. El término para el pago sólo podrá contarse desde el momento en que los documentos que soportan dicho pago estén completos y correctamente elaborados. Las demoras que se presenten en los pagos, por causas imputables al contratista, serán responsabilidad del contratista y no tendrá derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

CLÁUSULA DÉCIMA: IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL: El valor del contrato se imputa presupuestalmente con cargo a:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

NÚMERO Y FECHA	VALOR
CDP 25921 del 01 de junio de 2021 para la vigencia 2021	**$49.994.121**
Oficio de Vigencias futuras, amparada con la autorización con Rad 2-2021-034597 del 6 de julio de 2021, expedida por el Directora General del Presupuesto Público Nacional Ministerio de Hacienda y Crédito Público para la vigencia 2022.	**$349.958.847**

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: PLAZO DEL CONTRATO: El plazo de ejecución del contrato es de ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento (suscripción del contrato) y ejecución (registro presupuestal y aprobación de la garantía única).

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: SUPERVISIÓN: La supervisión del contrato estará a cargo del Profesional Especializado de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o de la persona que designe la Ordenadora del Gasto, quien ejercerá la vigilancia sobre la ejecución del mismo, y responderá por los hechos u omisiones que le fueren imputables en los términos establecidos en el artículo 53 de la Ley 80 de 1993 y el Manual de Contratación de la Entidad.

1. Velar por la debida ejecución del contrato y si es del caso, exigir al CONTRATISTA la información que considere necesaria;
2. Verificar el adecuado cumplimiento de los plazos;
3. Informar oportunamente y por escrito a la Secretaria General cualquier inconveniente que se presente en la ejecución del contrato;
4. Elaborar y suscribir el acta de liquidación del contrato;
5. Verificar y dejar constancia del cumplimiento del CONTRATISTA con las obligaciones de seguridad social integral y parafiscal, para cada pago que se realice, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 0862 de 2012.
6. Remitir al Grupo de Gestión Contractual todos los documentos que soportan el desarrollo del contrato, como son entre otros: Acta de inicio, informes de ejecución del contrato, certificaciones de cumplimiento, certificaciones de paz y salvo por seguridades sociales integrales y parafiscales, comunicaciones escritas que se dirijan entre el contratista y el supervisor y acta de liquidación del contrato.
7. Las demás que le competan, de acuerdo a la naturaleza del contrato, de conformidad a lo señalado por los artículos 82 a 86 de la Ley 1474 de 2011, y la Resolución 118 de 2014 de la Superintendencia en el Título III de supervisión e interventoría de los contratos.
8. Todas las solicitudes y órdenes del supervisor en la ejecución del presente contrato deberán constar por escrito.
9. Verificar a la terminación del contrato, junto con quien designe el Coordinador del Grupo de Gestión Contractual, que el expediente contractual respectivo tenga los documentos completos que reflejen, inequívocamente, el desarrollo del mismo y con base en dicha verificación, entregar los documentos faltantes, si los hay.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: GARANTÍA DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA debe constituir a favor de la Superintendencia de Subsidio Familiar, identificada con NIT No. 860.503.600-9, las garantías de acuerdo con lo previsto en los artículos 2.2.1.2.3.1.2 y siguientes del Decreto 1082 de 2015 expedidas por una compañía de seguros o entidad bancaria legalmente autorizada, domiciliada en el país, que deberá amparar los riesgos derivados de la presente contratación, de conformidad con los siguientes amparos:

Amparos	Porcentaje (%)	Plazo
Cumplimiento	**20**	Plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más. En todo caso, este amparo deberá permanecer vigente hasta la fecha de liquidación

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

		del contrato.
Calidad del servicio	**20**	Doce (12) meses contados a partir de la fecha de terminación del contrato
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales.	**5**	Plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: El contratista reconoce que toda la información entregada por la Superintendencia, en virtud de la ejecución del objeto contrato es propiedad exclusiva de la Superintendencia. En consecuencia, dicha información no podrá ser utilizada por el contratista para fines diferentes al desarrollo del objeto del contrato, ni compartida sin previa autorización por parte de la Superintendencia. La base de datos, la información y desarrollos objeto del contrato serán de propiedad de la Superintendencia, quien será la única entidad autorizada para publicarla o utilizarla para lo cual siempre deberá señalar como fuente al contratista, tales como: Manuales de funcionamiento actualizados: sobre administrador, usuarios y módulos específicos.

El contratista adquiere las obligaciones que se describen a continuación, en relación con la información confidencial y/o privilegiada a la que tenga acceso en el desarrollo del presente contrato: a). Abstenerse en cualquier tiempo de divulgar, parcial o totalmente la Información Confidencial y/o privilegiada a cualquier persona natural o jurídica, entidades gubernamentales o privadas, excepto en los casos que se precisan a continuación: (i). Cuando la información sea solicitada por la Superintendencia del Subsidio Familiar. (ii). En cumplimiento de una decisión judicial en firme, orden, requerimiento o una solicitud oficial expedida bien sea por un tribunal competente, una autoridad u órgano judicial o legislativo con competencia para ello, para lo cual deberá observarse el procedimiento establecido por la Superintendencia del Subsidio Familiar para dar respuesta a tales decisiones, requerimientos o solicitudes, así como las competencias y delegaciones establecidas para la suscripción de las mismas. (iii). Cuando cualquier autoridad judicial, gubernamental o regulatoria la haya requerido legalmente, siempre y cuando la información confidencial y/o privilegiada se entregue a la mencionada autoridad cumpliendo con los mecanismos de cuidado, protección y manejo responsable de la información estipulados en esta cláusula, previa notificación a la Superintendencia del Subsidio Familiar, con el fin de que pueda tomar las acciones administrativas y judiciales pertinentes y se observe el procedimiento establecido por la Superintendencia del Subsidio Familiar para dar respuesta a tales requerimientos, así como las competencias y delegaciones establecidas para la suscripción de los mismos. b). Abstenerse en cualquier tiempo de utilizar, explotar, emplear, publicar o divulgar la Información Confidencial y/o privilegiada en una forma diferente a la autorizada en esta cláusula. c). Tomar todas las medidas necesarias para que la Información Confidencial y/o privilegiada que le sea suministrada en medio físico o electrónico, se transporte, manipule y mantenga en un lugar seguro y de acceso restringido. d). Instruir a todas aquellas personas que tengan acceso a la Información Confidencial y/o privilegiada sobre la forma de manipulación, utilización, manejo de medidas de seguridad y demás, para que la información subsista bien manejada y protegida. e) El uso de la Información Confidencial y/o privilegiada no otorga derecho ni constituye licencia al contratista para utilizarla sin observar los principios de la ética profesional, comercial y la competencia leal, ni otorgando, favoreciendo ni beneficiando a cualquier otra persona natural o jurídica. Para ello el contratista acuerda expresamente emplear todos los medios a su alcance para impedir esa utilización irregular de la Información Confidencial y/o privilegiada.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para todos los efectos, el término "información confidencial y/o privilegiada", corresponde a la información que entrega la Superintendencia del Subsidio Familiar al contratista o aquella que se genere en desarrollo del objeto contractual, la cual debe ser cuidada, protegida y tratada de manera responsable por el contratista. El incumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente cláusula generará un incumplimiento del contrato. El contratista garantizará que su personal, su (s) subcontratista (s) o el personal vinculado a este ultimo, observen cabalmente la obligación de guardar la total confidencialidad de la información suministrada por la entidad o sobre aquella información que el contratista conozca en virtud del desarrollo del objeto del presente

contrato. La Superintendencia del Subsidio Familiar adelantará las acciones judiciales pertinentes contra el contratista en el evento que este, en cualquier tiempo, vulnere el compromiso adquirido en virtud de la presente cláusula.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En todo caso, el contratista responderá por cualquier violación al deber de confidencialidad o por cualquier revelación de la información, realizada directa o indirectamente por sus empleados, dependientes, personas que actúen por su cuenta o quienes la hayan obtenido directa o indirectamente del contratista. El contratista indemnizará integralmente todos los perjuicios que sean causados a la Superintendencia, sus asociados o clientes, por la divulgación, uso indebido o no autorizado, aprovechamiento, etc., de la información confidencial o por cualquier conducta violatoria sobre la misma información, sea originada directamente por el contratista, por cualquier persona que actúe en nombre de él o que haya obtenido la información del contratista, directa o indirectamente, o por cualquier otra causa imputable al contratista.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA indemnizará, defenderá y mantendrá indemne a **LA SUPERINTENDENCIA,** a sus empleados y propiedades por cualquier reclamo, acción u omisión derivada del desarrollo y ejecución del presente contrato por **EL CONTRATISTA,** sus directores, agentes, personal, empleados y representantes. **EL CONTRATISTA** será el único responsable por los daños y perjuicios causados a terceros por acciones u omisiones del CONTRATISTA**,** sus directores, agentes, personal, empleados y representantes en desarrollo y ejecución del presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: CAUSALES DE TERMINACIÓN: El presente contrato se terminará por la extinción del plazo pactado, por mutuo acuerdo, cuando se declare la caducidad o se declare la terminación unilateral de acuerdo con los artículos 17 y 18 de la Ley 80 de 1993, sin que exista por ello indemnización por parte de LA SUPERINTENDENCIA.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: DE LA CESIÓN DEL CONTRATO: Salvo autorización expresa de LA SUPERINTENDENCIA, EL CONTRATISTA no podrá ceder o subcontratar el cumplimiento de sus obligaciones ni total ni parcialmente del presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES SOBREVINIENTES: EL CONTRATISTA manifiesta bajo la gravedad del juramento que no se encuentra incurso en causales de inhabilidad y/o incompatibilidad legal para suscribir el presente contrato. Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad, EL CONTRATISTA renunciará a su ejecución.

PARÁGRAFO: Presentada la causal de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente, EL CONTRATISTA deberá informar por escrito a LA SUPERINTENDENCIA, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su acaecimiento; podrá proponer un candidato para la cesión del mismo, el cesionario deberá reunir las condiciones y calidades por las cuales fue adjudicado el contrato y este manifestará por escrito que se encuentra dispuesto a continuar con la ejecución del contrato en las mismas condiciones pactadas.

LA SUPERINTENDENCIA, se reserva la facultad de aceptar al candidato propuesto por EL CONTRATISTA, o en su defecto, autorizará la cesión a favor de un tercero que reúna las condiciones requeridas para continuar con la ejecución contractual.

CLAUSULA DÉCIMA NOVENA: **SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO.** Las partes de común acuerdo o por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas, podrán suspender la ejecución del presente Contrato mediante la suscripción de un acta en la cual conste el evento que motivó la suspensión. Siempre que no se establezca pacto en contrario en el acta de suspensión, como efecto de la misma, la ejecución del plazo se desplazará hacia el futuro en el tiempo.

CLAUSULA VIGÉSIMA. **AFILIACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CON EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL.** El **CONTRATISTA** manifiesta que está al día en el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

Cajas de Compensación Familiar cuando corresponda, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias sobre la materia

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: MULTAS: LA SUPERINTENDENCIA tendrá la facultad de imponer multas, en caso de incumplimiento parcial o total de cualquiera de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA,** de conformidad con el Artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011(Estatuto Anticorrupción). **EL CONTRATISTA** autoriza a LA SUPERINTENDENCIA para imponerle multas y, a realizar los descuentos correspondientes de los saldos a favor del **CONTRATISTA**, mediante Acto Administrativo en la cuantía que a continuación se describe, así:

1) Por incumplimiento en los términos de legalización del contrato: Si **EL CONTRATISTA**, no allega en los términos establecidos en el contrato los documentos necesarios para la legalización del mismo, se causará una multa de cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada día de retardo transcurrido a partir de la fecha prevista para el cumplimiento de la obligación, hasta que se logre el cumplimiento, o se aplicará la cláusula penal en la misma proporción.

2) Por no cumplir con cualquiera de las obligaciones contenidas en el contrato o en los documentos que lo integran, o cumplirlas deficientemente o por fuera del tiempo estipulado, se causará una multa equivalente al uno por mil (1 X 1000) del valor del contrato, por cada día calendario que transcurra desde la fecha prevista para el cumplimiento de dichas obligaciones y hasta cuando se cumplan, o se aplicará la cláusula penal en la misma proporción.

En todo caso por mora o incumplimiento de las obligaciones por parte del CONTRATISTA y previo requerimiento del supervisor, la Superintendencia podrá imponer y hacer exigibles las multas diarias y sucesivas equivalentes al uno por ciento (1%) del valor de este CONTRATO, las cuales entre sí no podrán exceder del diez por ciento (10%) del valor del mismo.

El pago o deducción de las multas y/o cláusula penal no exonerará al contratista, del cumplimiento de sus obligaciones emanadas del contrato de contratista. La imposición de la multa o de la cláusula penal atenderá criterios de oportunidad, razonabilidad, proporcionalidad y gravedad de la obligación incumplida.

PARÁGRAFO PRIMERO: La imposición de la multa atenderá criterios de oportunidad, razonabilidad, proporcionalidad y gravedad de la obligación incumplida.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El valor máximo de las multas señaladas anteriormente, no podrá superar el diez por ciento (10%) del valor del contrato. El pago o deducción de las multas no exonerará al **CONTRATISTA**, del cumplimiento de sus obligaciones emanadas del presente contrato.

CLAUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: En caso de incumplimiento total, defectuoso o parcial o del contrato o el mero retardo en el cumplimiento de las obligaciones contractuales, EL CONTRATISTA pagará a LA SUPERINTENDENCIA, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente hasta el diez por ciento (10 %) del valor total del contrato. En el evento que los perjuicios superen el valor estimado en esta cláusula, la Superintendencia adelantará las acciones pertinentes para lograr su cobro imputando el valor pagado a dichos perjuicios. La tasación de la cláusula penal atenderá criterios de razonabilidad, proporcionalidad y gravedad del incumplimiento. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como una estimación anticipada de perjuicios que el **CONTRATISTA** cause a la SUPERINTENDENCIA. El valor pagado como cláusula penal no es óbice para demandar, ante el juez del contrato, la indemnización integral de perjuicios causados si estos superan el valor de la misma. Lo dispuesto en la presente cláusula también podrá ser aplicado en el evento en que en cualquier momento de ejecución del contrato el monto de la totalidad de las multas sucesivas impuestas por la Superintendencia iguale al diez por ciento (10%) del valor del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: El pago o deducción de la cláusula penal no exonerará al **CONTRATISTA**, del cumplimiento de sus obligaciones emanadas del presente contrato.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 326 DE 2021 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y SOPORTE TÉCNICO DE COLOMBIA S.A.S.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de proceder la imposición de la cláusula penal, se aplicará el procedimiento establecido en los artículos 17 de la Ley 1150 de 2007 y 86 de la Ley 1474 de 2011.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: INTERPRETACIÓN, MODIFICACIÓN, TERMINACIÓN UNILATERAL Y CADUCIDAD. Se pacta en este contrato que la **SUPERINTENDENCIA** ejercerá las facultades de interpretación, modificación y terminación unilateral o caducidad, de acuerdo con lo previsto en los artículos 14 al 18 de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: En el evento de que surjan diferencias con ocasión de la ejecución del contrato o de su liquidación, las partes buscarán mecanismos de arreglo directo, tales como la negociación directa, la amigable composición o la conciliación. En tal caso las partes dispondrán de un término de un mes a partir de la fecha en que cualquiera de ellas haga una solicitud en tal sentido. Dicho término podrá ser prorrogado por mutuo acuerdo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: LIQUIDACIÓN: De conformidad con lo dispuesto por los artículos 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y modificado por el Artículo 217 del Decreto 019 de 2012, presente contrato se liquidará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato o a la expedición del acto administrativo que ordene la terminación, o a la fecha del acuerdo que la disponga. Si EL CONTRATISTA no se presenta a la liquidación previa notificación o convocatoria que le haga la entidad, o las partes no lleguen a un acuerdo sobre su contenido, la SUPERINTENDENCIA liquidará en forma unilateral dentro de los dos (2) meses siguientes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 141 de la Ley 1437 de 2011. Vencido el plazo anterior sin lograr la liquidación, la misma podrá ser realizada en cualquier tiempo dentro de los dos años siguientes al vencimiento de los términos antes señalados, de mutuo acuerdo o unilateralmente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: DOCUMENTOS: Hacen parte integrante del presente contrato los siguientes documentos: a) Los estudios previos y demás documentos previos del proceso de selección, el pliego de condiciones, adendas y la propuesta presentada por EL CONTRATISTA. b) Los documentos, actas, acuerdos, comunicaciones y demás actos que se produzcan en desarrollo del objeto del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA: PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes y para su ejecución requiere la expedición del registro presupuestal, la aprobación de la garantía única del contrato y la suscripción del acta de inicio.

CLAUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: DOMICILIO CONTRACTUAL Y LUGAR DE EJECUCIÓN-: Para todos los efectos legales el domicilio contractual será Bogotá, D.C. y el lugar de ejecución del contrato será las instalaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar (Edificio World Business Port, Carrera 69 # 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7).

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los

Proyectó: Jhon Jairo Corredor / Contratista.
Revisó: María Esther Caicedo Angulo / Coordinadora Grupo de Gestión Contractual
Revisó: Daniel Enrique Duarte Medina / Secretaría General