Comisión de Regulación de Energía y Gas

TÉRMINOS DE REFERENCIA

PRESTACION DE SERVICIOS DE GESTION DE SOPORTE, SOPORTE EN LA ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA, GESTION DEL DOMINIO DE SISTEMAS DE INFORMACION Y MONITOREO DE PLATAFORMA TECNOLOGICA EN LA COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS - CREG

1 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, opera con una plataforma tecnológica para soportar su gestión, por lo cual se requieren los servicios de Gestión de soporte, Soporte en la administración de infraestructura, Gestión del dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de la Plataforma para mantener operativos el hardware y el software que la conforman y que apalanquen el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

2 OBJETO DEL CONTRATO

Contratar la prestación de servicios de Gestión de soporte, soporte en la administración de infraestructura, Gestión del dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de plataforma tecnológica en la CREG.

3 ALCANCE DEL OBJETO

La CREG actualmente cuenta con la siguiente infraestructura para soportar los servicios informáticos y tecnológicos con los que opera:

INFORMACION BASE

- ✓ Sede Principal- Cusezar ubicada en la Av. Calle 116 No. 7-15 Edificio Cusezar Int. 2 Of. 901 - en esta sede se encuentra ubicado el data center de la Entidad (Todos los servidores), el cual se conecta mediante canal MPLS con la sede de Tierra Firme.

  Sede Tierra Firme: Av. Carrera 9 No. 115-06 oficina 2101

- ✓ Número total de usuarios: 100 (cien) usuarios
- ✓ Base instalada
  - Sistemas Operativos servidores CREG: Servidores AIX, Servidores Linux (CentOS, Red Hat y Debian) y Servidores Windows
  - IBM Blade Center S
  - IBM TS3200
  - EMC VNX, Switch SAN Brocade
  - Switch Core Cisco, Switch de distribución Cisco, Controladora Wireless Cisco
  - Equipos de Seguridad: Firewall
  - Central telefónica AVAYA
  - Plataforma Lotus Domino, Lotus Notes.
  - Plataforma VMWare

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

- Herramientas Microsoft: Office 365 y Project
- Aranda: Aranda Service Desk, Asset Management, Software Metrix, CMDB, Query Manager
- Antivirus
- IBM Spectrum Protect
- Oracle 11g
- Oracle BI
- Aplicaciones en Java, Java Script, PL/SQL, JSP, HTML5, PHP
- Administrador de Contenido
- Aplicación de BI en AWS.
- SGDE - AZDigital

✓ Recurso Humano

La CREG tiene una estructura plana organizada por procesos, los cuales pueden ser estratégicos, de evaluación, misionales y de soporte. Informática y tecnología forma parte de los procesos de soporte, y cuenta con un líder del proceso y un profesional especializado.

SERVICIOS

1. Gestión de soporte

1.1 Gestión de solicitudes

1.1.1 Registrar los casos

Abarca la solución oportuna y eficiente a todas las solicitudes, incidentes, eventos y problemas de los usuarios en ambas sedes, relacionados con los procesos de informática y tecnología. Debe ejecutar actividades como:

- Recepción de solicitudes de usuarios
- Registrar la solicitud usando el aplicativo Aranda Service Desk que tiene la CREG para tal fin
- Dar solución en primer nivel
- Seguimiento y gestión del caso
- Documentación suficiente y necesaria para el soporte
- Escalamiento del caso, si es necesario
- Información al usuario del estado de su solicitud
- Cierre del caso
- Gestión del conocimiento: Documentación para optimizar la reducción de tiempos en la solución de los incidentes

1.1.2 Atender los problemas de Hardware y Software de productividad.

1.1.3 Procesar la gestión de contenidos, tanto en el portal como en la IntraCreg.

1.1.4 Dar soporte de primer nivel a las aplicaciones Lotus:

- Sistema de Gestión Documental ORACULO

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

- Expedientes
- Gestión Financiera
- Publicaciones
- Resoluciones y Notificaciones
- Servicios en línea
- Biblioteca y centro de Documentación.

1.1.5 Prestar soporte especializado a los usuarios VIP (6 Expertos Comisionados, 1 Subdirector Administrativo y Financiero, y 1 Asesor Jurídico del Despacho del Director Ejecutivo)

1.1.6 Configurar dispositivos móviles.

1.1.7 Mantener actualizado el catálogo de servicios y dar cumplimiento a los ANS establecidos.

CATALOGO DE SERVICIOS

Descripción: El propósito de este catalogo de servicios es definir la oferta de servicios que actualmente el area

			Alto		Medio		Bajo		Incidentes					
									Critico		Alto		Medio	
Servicio TI	Descripción Servicio	Impacto Servicio (Alto - Bajo - Critico)	Atención (min)	Solución (min)	Atención (min)	Solución (min)	Atención (min)	Solución (min)	Atención (min)	Solución (min)	Atención (min)	Solución (min)	Atención (min)	Solución (min)
Servicios Tecnológicos	Servicios que se ofrecen con base en la Plataforma Tecnológica de la Entidad usando tecnologías de la información.	Critico	60	180	90	270			30	90	60	180		
Sistemas de Información	Son los sistemas que gestionan la información de la Entidad para soportar sus procesos misionales, transversales y de apoyo	Critico	60	180	90	270			30	90	60	180		
Información	Es un conjunto de datos organizados y procesados que tienen un significado, relevancia, propósito y contexto y evidencian las actuaciones de la entidad	Critico	60	180	90	270			30	90	60	180		
Hardware	Componentes fisiscos que forman parte de una solución tecnológica	Medio			90	270	120	360			60	180	90	270
Ofimatica	Software informático que soporta la gestión de los funcionarios	Medio			90	270	120	360			60	180	90	270
Seguridad	Servicios que protegen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los activos de información de la Entidad.	Critico	60	180	90	270			30	90	60	180		

TABLA No. 1

1.1.8 Identificar la Gestión de problemas (Incidente repetitivo o de fuerte impacto) y hacer seguimiento hasta el cierre de éste, con su respectiva documentación.

1.1.9 Realizar seguimiento riguroso al cierre de las solicitudes, y cuando se presente re-apertura de éstas de forma continua por falta de efectividad en la solución, podrá solicitarse cambio del personal asignado por parte del proveedor del servicio.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

- El promedio aproximado de casos registrados por mes es de doscientos (200), de los cuales el ochenta por ciento (80%) se responden el mismo día, en un tiempo menor o igual a dos (2) horas, y un veinte por ciento (20%) con tiempo de respuesta mayor a dos (2) horas.
- Medios de atención: Presencial, remoto, telefónico y correo electrónico.
- Horario de disponibilidad del servicio presencial: 08:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, incluyendo la atención de las reuniones programadas que lo soliciten, con soporte antes, durante y a la finalización de éstas.

  Presencial fuera de este horario, en caso de contingencias, programación de actividades que requieren ventanas, o por necesidades propias del servicio de la CREG.
- Disponibilidad remota: 7x24, cuando la entidad lo requiera.
- De ser necesario, brindar soporte técnico fuera de las instalaciones de la CREG dentro de la ciudad de Bogotá, con ocasión de actividades tales como talleres, seminarios, entre otros.
- Generar indicadores, estadísticas e informes que incluyan recomendaciones de mejora del servicio.

1.2 Soporte técnico Base instalada de Microinformática

1.2.1 Gestión de Inventarios (Herramientas Aranda): i) Mantener operativo y funcional la herramienta Aranda para contar con información de inventario actualizada de cada uno de los componentes de la plataforma (hardware y software). ii) Registro de novedades de equipos, componentes y software, iii) Control de asignaciones, cambios o retiros de equipos.

1.2.2 Instalación y re-instalación de equipos: En caso de daño de un disco duro o degradación del sistema operativo de un equipo, se deberá generar: i) El backup de la información, ii) formatear, iii) reinstalar el sistema operativo, iv) Instalar y configurar las herramientas de oficina, v) Instalar y configurar cliente lotus, vi) Instalar el agente de aranda, vii) Instalar el antivirus, viii) Instalar el software de propósito específico, ix) configuraciones de red y de dispositivos requeridos y x) otros a que haya lugar.

1.2.3 Revisión, diagnóstico y solución de fallas de software y hardware en los equipos.

1.2.4 Reemplazo de equipos (completos o de una parte) para mantenerlos operativos y en buenas condiciones.

1.2.5 Escalamiento de servicios de mantenimiento correctivo al proveedor.

1.2.6 Soporte en el trámite y gestión de garantías

1.3 Soporte en comunicaciones.

1.3.1 Administración y operación de los equipos de comunicaciones.

1.3.2 Mantener conexiones a redes externas vía VPN o WEB (SIIF, Bancos, SUI).

1.3.3 Configuración de dispositivos móviles (Ipads, Iphone, etc.).

1.3.4 Soporte telefonía IP (Planta AVAYA IP500).

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

1.3.5 Manejo de equipos de proyección.

1.3.6 Soporte en eventos, talleres, reuniones, video conferencias y teleconferencias, realizados dentro y fuera de las instalaciones de la CREG, en la ciudad de Bogotá

Los usuarios podrán reportar los incidentes, eventos, problemas y requerimientos al gestor de soporte, quien deberá velar por el funcionamiento de las estaciones de trabajo, aplicaciones ofimáticas, aplicativos que soportan la operación de la Entidad, comunicaciones, periféricos, y el control y administración del hardware y software.

NOTA 1: La CREG, o uno de sus proveedores, suministrará las partes, repuestos o accesorios que se van a reemplazar. Por tanto, la propuesta **NO** debe incluir suministro de insumos, repuestos o accesorios.

NOTA 2: La CREG se encarga de mantener los licenciamientos correspondientes al software utilizado.

NOTA 3: Las anteriores actividades de comunicaciones se citan como ejemplo, pero no excluyen aquellas actividades no especificadas, pero que resulten inherentes o conexas a las actividades anteriormente descritas.

NOTA 4: La CREG cuenta con contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de la planta AVAYA en sus dos (2) sedes.

2. Soporte en la administración de infraestructura

Son las actividades administrativas, operativas y de mantenimiento sobre los servidores (físicos y virtuales), redes, conectividad, dispositivos de comunicaciones, SAN y soluciones de respaldo:

2.1 Redes: Red LAN/WAN, TCP/IP (Ipv4 e IPv6)

2.2 Administración y operación de Servidores AIX, LINUX y Windows:

- Mantener continuidad del servicio
- Diagnosticar y recuperar caídas de servidores
- Aplicar parches
- Actualizar y afinar los sistemas operativos.

2.3 Administración y operación de la plataforma VMWARE

2.4 Configuración de las plataformas para garantizar su adecuada operación.

2.5 Generación de copias y recuperación de estas usando SPECTRUM PROTECT (TSM)

2.6 Administración, gestión y soporte del almacenamiento para un óptimo aprovechamiento de la SAN EMC VNX, control de éste, generación de estadísticas de uso, rendimiento y disponibilidad.

2.7 Escalamiento de los eventos y problemas al proveedor de nivel 3.

2.8 Soporte en el trámite y control de garantías

2.9 Control del servicio de impresoras.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

2.10 Administración WSUS, manteniendo actualizados los sistemas operativos

2.11 Administración del directorio activo, DHCP y DNS

2.12 Apoyo en la Gestión de incidentes de seguridad.

2.13 Administración de los canales de internet. y canales de datos

2.14 Soporte a pruebas y simulacros con el Data Center Alterno

2.15 Apoyar el mantenimiento de la seguridad de la plataforma, implementando las políticas de seguridad que se definan

2.16 Gestión de la consola del Antivirus

2.17 Gestión del Firewall

2.18 Administración de Office 365

2.19 Administración Plataforma Lotus:

- Gestión de los servidores de correo y aplicaciones.
- Administración de aplicaciones Lotus.
- Ajustes básicos en Lotus Domino Designer.
- Configuración y monitoreo de replicaciones.
- Restauración de bases de datos corruptas.
- Mantenimiento de bases de datos.
- Gestión de la consola de domino
- Visualización de eventos.
- Recuperación de caídas de servidor.
- Tracking de mensajes.
- Soporte en Quick´r

NOTA 1: Las anteriores actividades de soporte técnico se citan como ejemplo, pero no excluyen aquellas que se requieran para la administración de la plataforma Lotus y no se encuentren relacionadas, o aquellas actividades no especificadas, pero que resulten inherentes o conexas a las actividades anteriormente descritas.

3. Gestión del Dominio de Sistemas de Información

Los Sistemas de Información de la entidad se encuentran desarrollados en Java y operan con la Base de Datos Oracle. La política de la entidad para el desarrollo de Sistemas de Información se basa en la tercerización. Por tanto, para este servicio se requiere la gestión de la implementación de los cambios en software y hardware resultantes de los proyectos de desarrollo, atendiendo los lineamientos establecidos en el ejercicio de Arquitectura Empresarial de TI que la entidad realizó tanto para el Dominio de Sistemas de Información como para el Dominio de Información. Las actividades a desarrollar entre otras son:

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

a. Mantener la dinámica de cumplimiento de la arquitectura de sistemas de información e información que la entidad tiene, vigilando y haciendo cumplir los lineamientos existentes frente a los alcances de los cambios que sean solicitados.
b. Administrar el SVN y coordinar con los proveedores tercerizados encargados de los desarrollos su debida actualización.
c. Apoyar el levantamiento de requerimientos, con la metodología que se establezca, para las nuevas propuestas de desarrollo que se adelanten.
d. Apoyar al usuario funcional para el desarrollo de las pruebas.
e. Realizar con el personal de seguridad de la información las pruebas que sean necesarias para dar cumplimiento a las políticas establecidas.
f. Revisar la documentación técnica y funcional que soporte la entrega de los nuevos desarrollos.
g. Gestionar la debida operación entre los diferentes ambientes de operación, prueba y desarrollo.
h. Actividades relacionadas con la implementación de la Política de Gobierno Digital en lo concernientes a Sistemas de Información, Interoperabilidad, Accesibilidad, Usabilidad, trámites y manejo de datos abiertos.
i. Gestionar los requerimientos relacionados con los servidores Linux y su administración, para garantizar la continuidad de los servicios que alojan.

4. Monitoreo de la Plataforma Tecnológica

El proveedor debe contar con un Centro de monitoreo 7x24x365, para monitorear la Plataforma tecnológica de la CREG. Debe proporcionar una herramienta que permita definir umbrales sobre los servicios y servidores, y que genere alertas. Detectado el evento, analizado y categorizado, el proveedor deberá reportar la novedad presentada, con el fin de recuperar los servicios de acuerdo con los ANS establecidos, y asegurar la disponibilidad de la infraestructura. Para esto, la CREG definirá los umbrales y alarmas para cada uno de los servicios monitoreados.

Para efectos del soporte de monitoreo, los acuerdos de niveles de servicio, se consideran horas calendario.

Incidente con severidad alta: Cuando no hay disponibilidad del servicio.

La resolución de incidente con severidad alta sobre el servicio, se debe atender en menos de 2 horas. Si el incidente no es resuelto durante estas dos (2) horas, se debe dar servicio presencial en sitio. Si el incidente no es resuelto, se deben entregar avances cada hora, hasta su resolución definitiva.

Incidente con severidad media: Cuando la falla afecta negativamente la funcionalidad del servicio, pero existe disponibilidad parcial de éste.

La resolución de incidente con severidad media sobre el servicio, se debe atender en menos de cuatro (4) horas. Si el incidente no es resuelto durante estas cuatro (4) horas, se debe dar servicio presencial en sitio. Si el incidente no es resuelto, se deben entregar avances cada dos (2) horas, hasta su resolución definitiva.

Incidente con severidad baja: Cuando la falla afecta negativamente la funcionalidad del servicio, pero existe disponibilidad total del servicio.

La resolución de incidente con severidad baja sobre el servicio, se debe atender en menos de ocho (8) horas. Si el incidente no es resuelto durante estas ocho (8) horas, se debe dar servicio presencial en sitio. Si el incidente no es resuelto, se deben entregar avances cada cuatro (4) horas, hasta su resolución definitiva

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

Comisión de Regulación de Energía y Gas

5. Apoyo con el soporte tecnológico

Los perfiles presentados para prestar los servicios deberán garantizar el soporte tecnológico para la incorporación de las aplicaciones y desarrollos resultantes de la ejecución de los proyectos que se adelanten en el área, de acuerdo con las instancias de Gobierno de IT que establezca la entidad. El proponente que resulte seleccionado deberá contar con la experticia técnica para adelantar las acciones necesarias que soporten las actividades requeridas sobre la Plataforma producto de la ejecución de los proyectos.

Para el 2022 se tiene previsto adelantar los procesos de contratación para cada uno de los proyectos definidos en el PETI de la Entidad que se encuentren fuera del alcance del presente objeto contractual y que pueden ser consultadas en el link https://www.creg.gov.co/creg/planeacion-estrategica/planes-y-programas/planes-del-modelo-integrado-de-planeacion-y-gestion-0/planes-del-modelo-integrado-de-planeacion-y-gestion-2021. Lo anterior para que se tome como referente.

Los proyectos PETI correspondientes a la Implementación del BPM y SGDEA son los de mayor impacto en la Entidad.

NOTA1: Los anteriores proyectos se citan como ejemplo, pero no excluyen aquellos que se requieran y no se encuentren relacionados.

NOTA2: La ejecución de estos proyectos y aquellos que surjan en el transcurso del contrato deberán contemplar los lineamientos de la metodología PMI.

NOTA3: El soporte en estos proyectos incluye activación de servidores, migración de datos e implementación de los mismos.

6. Documentación

Durante la ejecución del contrato todas las actividades deberán ser documentadas:

6.1 Generación y actualización de la documentación requerida para el área como parte, del Sistema de Gestión de Calidad.

6.2 Elaboración o modificación de manuales, instructivos o procedimientos técnicos.

6.3 Diligenciamiento de documentos correspondientes a la Gestión de cambios.

6.4 Generación, almacenamiento, publicación y actualización de toda la documentación de la plataforma en el Sitio destinado para tal fin (Quick´r o SharePoint).

6.5 Generación y actualización de la documentación requerida para el Sistema de Gestión de Seguridad de la información.

7. Seguridad

El grupo de trabajo que se asigne para la ejecución contractual deberá dar cumplimiento a las políticas, normas y estándares establecidos en el Sistema de gestión de seguridad de la información en la Entidad.

8. Disponibilidad

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

Los perfiles asignados para la ejecución contractual deberán tener una disponibilidad presencial desde las 08:00 hasta las 18:00 horas de lunes a viernes (en días hábiles).

Presencial fuera de este horario, en caso de contingencias, programación de actividades que requieren ventanas, o por necesidades propias del servicio de la CREG.

Igualmente, se debe brindar disponibilidad permanente de servicio a la Infraestructura en caso de contingencias. Esta disponibilidad es de 7x24, sujeta a las necesidades del servicio y las contingencias que se presenten.

Disponibilidad remota: 7x24, cuando la entidad lo requiera.

Las actividades descritas anteriormente corresponden al alcance del contrato, el cual, por la conexidad de las mismas, responde a una necesidad integral que no puede ser abordada de manera fraccionada o separada por distintos contratistas, pues, para garantizar la sostenibilidad, integridad y continuidad ininterrumpida de los servicios, tanto las intervenciones de soporte, de sistemas de información y base de datos, deberán administrarse de manera escalonada y dentro un mismo plan de trabajo, que gobierne de manera directa las iteraciones requeridas, a efectos de no comprometer o alterar la operación de la entidad desde uno o más frentes de trabajo. Por lo anterior, el presente proceso requiere contratar simultáneamente y de manera integral, los ocho (8) servicios descritos en el presente numeral.

Los servicios requeridos deben ser prestados por perfiles conformados por el proveedor, con dedicación exclusiva a la CREG. Los perfiles presentados para prestar los servicios deben servir de apoyo para la gestión del área, administración y operación de la Infraestructura tecnológica enmarcados, en los lineamientos de mejores prácticas ITIL y garantizar disponibilidad de los servicios, continuidad en la de la operación de la Entidad, calidad de servicio y mejora continua.

La CREG proporcionará las condiciones de operación (Energía, equipos, UPS) requeridas para el funcionamiento de la plataforma, el acceso de los usuarios a los servicios de IT y el acceso de los recursos del CONTRATISTA para la ejecución del objeto del contrato.

NOTA 1: Se realizarán reuniones periódicas para verificar el desempeño del proveedor que resulte seleccionado y el resultado de su gestión en los proyectos que se adelanten. La periodicidad de las reuniones será definida por la supervisión del contrato.

NOTA 2: El proponente seleccionado debe garantizar que, una vez perfeccionado y legalizado el contrato, desplegará todos los mecanismos necesarios para no generar impacto en la prestación de los servicios de informática que operan sobre la plataforma tecnológica.

4 OBLIGACIONES DEL CONTRATO

1. **Gestión de soporte**
   - Garantizar la Gestión de soporte durante el período de ejecución del contrato, para cumplir con el objetivo de atender los requerimientos e incidentes presentados por los usuarios
   - Cumplir con los ANS establecidos en el Catálogo de Servicios de IT con una meta mínima del 97%
   - Gestionar incidentes y requerimientos de acuerdo con las mejores prácticas ITIL
   - Registrar los incidentes de requerimientos en la herramienta Aranda Service Desk

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

- Registrar la información requerida por las Herramientas de Aranda: Asset Management y CMDB y mantenerlas actualizadas
- Elaborar informes mensuales de requerimientos e incidentes.

2. Soporte para administración de Infraestructura

El contratista se compromete a desplegar, todas las acciones necesarias para suministrar el soporte que requiera la CREG en aras de garantizar la continuidad del servicio, adelantar las acciones que sean requeridas y evidenciar mejoras. Lo anterior basados en las políticas y criterios que imparta la entidad para:

- Garantizar la continuidad de los servicios alojados en los servidores de la Entidad
- Gestionar las Redes manteniendo la conectividad
- Gestionar los Canales de internet y de datos
- Implementar lar políticas del Firewall de acuerdo con las indicaciones de la entidad
- Manejar la Consola del Antivirus
- Gestionar el Directorio activo
- Administrar la Plataforma VMWARE
- Administrar la Plataforma Lotus
- Gestionar la SAN
- Generar los respaldos de la Entidad
- Garantizar una disponibilidad de los servicios

3. Gestión del Dominio de Información

Gestionar los Sistemas de Información de la entidad manteniendo los lineamientos establecidos en el ejercicio de Arquitectura Empresarial de TI, tanto para el Dominio de Sistemas de Información como para el Dominio de Información. Lo anterior implica que el contratista deberá, entre otras cosas:

a) Mantener la dinámica de cumplimiento de la arquitectura de sistemas de información e información que la entidad tiene, vigilando y haciendo cumplir los lineamientos existentes frente a los alcances de los cambios que sean solicitados.
b) Administrar el SVN y coordinar con los proveedores tercerizados encargados de los desarrollos su debida actualización.
c) Apoyar el levantamiento de requerimientos para las nuevas propuestas de desarrollo que se adelanten.
d) Apoyar al usuario funcional para el desarrollo de las pruebas.
e) Realizar con el personal de seguridad de la información las pruebas que sean necesarias para dar cumplimiento a las políticas establecidas.
f) Revisar la documentación técnica y funcional que soporte la entrega de los nuevos desarrollos.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

g) Gestionar la debida operación entre los diferentes ambientes de operación, prueba y desarrollo.
h) Actividades relacionadas con la implementación de la Política de Gobierno Digital en lo concernientes a Sistemas de Información, Interoperabilidad, Accesibilidad, Usabilidad, trámites y manejo de datos abiertos.
i) Gestionar los requerimientos relacionados con los servidores Linux y su administración para garantizar la continuidad de los servicios que alojan.

4. Monitoreo de Plataforma Tecnológica

El proveedor debe contar con un Centro de monitoreo 7X24X365, para monitorear la Plataforma tecnológica de la CREG, con personal diferente al encargado de la atención presencial, que opera como soporte.

Debe proporcionar una herramienta que permita definir umbrales sobre los servicios y servidores, y genere alertas.

Detectado el evento, analizado y categorizado, deberá reportar a la CREG, y al grupo de atención presencial o virtual, la novedad presentada, con el fin de recuperar los servicios en el menor tiempo posible y asegurar la disponibilidad de la infraestructura.

5. Apoyo con el soporte tecnológico

Garantizar el soporte tecnológico para incorporación de los productos resultantes de la ejecución de los proyectos que se adelanten en el área, de acuerdo con las instancias de Gobierno de IT que establezca la entidad. El proponente que resulte seleccionado deberá contar con la experticia técnica para adelantar las acciones necesarias que soporten las actividades requeridas sobre la Plataforma producto de la ejecución de los proyectos.

6. Documentación

- Generación y actualización de la documentación requerida para el área como parte del Sistema de Gestión de Calidad.
- Elaboración o modificación de manuales, instructivos o procedimientos técnicos.
- Diligenciamiento de documentos correspondientes a la Gestión de cambios.
- Generación, almacenamiento, publicación y actualización de toda la documentación de la plataforma en el Sitio destinado para tal fin (Quick´r o SharePoint).
- Generación y actualización de la documentación requerida para el Sistema de Gestión de Seguridad de la información.

7. Disponibilidad

El personal asignado por el proveedor seleccionado para la ejecución contractual deberá tener una disponibilidad presencial desde las 08:00 hasta las 18:00 horas de lunes a viernes (en días hábiles).

Presencial fuera de éste horario, en caso de contingencias, programación de actividades que requieren ventanas, o por necesidades propias del servicio de la CREG.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

Igualmente, se debe brindar disponibilidad permanente de servicio a la Infraestructura en caso de contingencias. Esta disponibilidad es de 7X24, sujeta a las necesidades del servicio y las contingencias que se presenten.

Disponibilidad remota: 7x24, cuando la entidad lo requiera.

Se debe contar con un esquema de contingencia para asegurar la continuidad del servicio (cubrir ausencias de personal) con los niveles requeridos. El proveedor deberá garantizar que el personal asignado será el presentado en la propuesta del presente concurso, o en su defecto, que reúna calidades iguales o superiores al personal presentado con la propuesta.

Cualquier modificación del equipo de trabajo será consultada y autorizada previamente por la Comisión de Regulación de Energía y GAS, CREG, y se realizará con personal que tenga una experiencia y capacitación equivalente o superior a los perfiles del personal originalmente propuesto. La CREG también podrá solicitar modificaciones al equipo de trabajo.

Durante la ejecución del contrato el proveedor no podrá realizar cambios de personal superiores al 50% del personal presentado en la propuesta original

Cambios del personal propuesto, superiores al 50% constituyen una desmejora de la calidad y afectarán el valor mensual a facturar del mes en que se hace el cambio de acuerdo con las condiciones de la Tabla No. 2.

Se requiere que el recurso humano tenga disponibilidad de celular (para mantener comunicación con la Entidad en caso de presentarse contingencias), pero este es responsabilidad del CONTRATISTA.

Las ausencias del personal asignado a la ejecución del contrato, deberán ser soportadas por un recurso que el proponente que resulte seleccionado enviará a la CREG en un plazo NO superior a cuatro (4) horas.

El proponente será el único responsable por la vinculación del personal, lo cual realizará en su propio nombre y por su cuenta y riesgo, sin que la Comisión de Regulación de Energía y GAS, CREG, adquiera relación laboral con este personal. Por lo anterior, el contratista contará con independencia administrativa.

5 REGIMEN JURIDICO APLICABLE

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, es una Unidad Administrativa Especial, adscrita al Ministerio de Minas y Energía, creada mediante la Ley 143 de 1.994 y **para efectos de contratación se rige por las normas de derecho privado**.

Por ende, **NO** son aplicables al presente proceso las normas establecidas en la Ley 80 de 1993, Decreto 1150 de 2007, Decreto 734 de 2012, Decreto 1510 de 2013 y Decreto 1082 de 2015. Todas las normas procesales y sustanciales del presente proceso de selección serán las establecidas para ello en el manual de contratación y en las normas aplicables al Derecho Privado.

Igualmente, se aplicarán las normas pertinentes y concernientes al acuerdo de voluntades entre las partes establecidas, tanto en el Código Civil como en el Código de Comercio, que llegaren a ser aplicables; y reglas previstas en los presentes términos de referencia.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

6 QUIEN PUEDE PARTICIPAR

Podrán participar en este proceso de contratación todas las personas jurídicas, consorcios o uniones temporales legalmente constituidos, cuyo objeto social consista en la prestación de servicios de acuerdo con el objeto de los presentes términos de referencia, que no estén incursos en las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la constitución política y en la ley. Para el caso de personas naturales o jurídicas extranjeras, se requerirá el domicilio o sucursal en Colombia conforme con lo estipulado en el código de comercio colombiano.

Los proponentes deberán indicar si su participación es a título de consorcio o unión temporal y, en el último caso, señalarán los términos y extensión de su participación en la propuesta y en la ejecución del contrato, los cuales no podrán ser modificados sin consentimiento previo de la CREG.

Los miembros del consorcio y de la unión temporal deberán designar la persona que para todos los efectos representará al consorcio o unión temporal, y señalarán las reglas básicas que regulen las relaciones entre ellos, y su responsabilidad.

En caso de resultar adjudicatario un proponente plural, los miembros del consorcio y de la unión temporal deberán solicitar ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales el Registro Único Tributario, así como solicitar ante el banco de su preferencia la creación de una cuenta a nombre del proponente plural.

7 PRESUPUESTO

El presupuesto oficial estimado para el presente proceso de convocatoria pública asciende a la suma de TRESCIENTOS SESENTA MILLONES CIENTO CINCUENTA MIL PESOS M/CTE ($360.150.000) incluido IVA, amparado con el certificado de disponibilidad presupuestal CDP No.2922

El presupuesto asignado a esta contratación comprende todos los costos que pueda generar la prestación de los servicios contratados. Por tanto, el proponente deberá proyectar todos los costos en que llegare a incurrir en la ejecución del contrato.

8 FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El valor del contrato que llegare a suscribirse con el proponente seleccionado, será por la suma de hasta TRESCIENTOS SESENTA MILLONES CIENTO CINCUENTA MIL PESOS M/CTE ($360.150.000) M/CTE incluido IVA, y corresponderá al valor de la oferta seleccionada.

Este valor se pagará en cuotas mensuales proporcionales por la fracción de mes según el valor de la oferta seleccionada.

El valor mensual podrá ser afectado con descuento en la facturación mensual en las proporciones indicadas en la tabla No. 2 cuando se presente al menos una de las condiciones indicadas:

DESCRIPCIÓN	% ESTABLECIDO PARA EL DESCUENTO DE LA FACTURACION MENSUAL
• Ejecución de actividades asignadas en Planner: 1 actividad no ejecutada	15%

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

DESCRIPCIÓN	% ESTABLECIDO PARA EL DESCUENTO DE LA FACTURACION MENSUAL
• Incumplimiento de los plazos pactados para las tareas asignadas en Planner: Hasta 2 retrasos • Calidad y oportunidad en los reportes entregados: 3-4 devoluciones • Atención de mesa de ayuda - X = % de cumplimiento de ANS: 90% >=X<97% • Rotación superior al 40%	
• Ejecución de actividades asignadas: 2 actividades no ejecutadas • Incumplimiento de los plazos pactados para las tareas asignadas en Planner: De 3 a 5 • Calidad y oportunidad en los reportes entregados: 5-7 devoluciones • Atención de mesa de ayuda - X = % de cumplimiento de ANS: 85% >=X<90% • Rotación superior al 45%	20%
• Ejecución de actividades asignadas: 3 o más actividades no ejecutadas • Incumplimiento de los plazos pactados para las tareas asignadas en Planner: Más de 5 • Calidad y oportunidad en los reportes entregados: >7 devoluciones • Atención de mesa de ayuda - X = % de cumplimiento de ANS: 80% >=X<85% • Rotación superior al 50%	25%

TABLA No. 2

La aplicación del descuento en la facturación mensual no exime al contratista del procedimiento sancionatorio al que haya lugar, cuando la Entidad lo considere pertinente.

Las partes acordarán en el contrato que ante incumplimientos superiores a los establecidos en la tabla No. 2, o reiterados, la CREG dará cumplimiento al régimen sancionatorio establecido en el contrato, consistente en la sanción penal convencional de apremio y la sanción penal convencional resarcitoria no definitiva.

Para los pagos se deberá contar con el recibo a satisfacción de los productos objeto del contrato, la presentación de la respectiva factura y/o cuenta de cobro, y cumplidos los requisitos de ley.

Los pagos que se causen en desarrollo de la ejecución del contrato resultado del presente proceso de selección estarán sujetos a la disponibilidad del programa anual de caja, PAC.

La CREG hará los descuentos tributarios a que haya lugar sobre los pagos, de acuerdo con las disposiciones vigentes u otros, en caso de surgir nuevas disposiciones en materia de contratación.

Los pagos se efectuarán mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el proveedor seleccionado.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

9 SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN

La supervisión y coordinación sobre la ejecución del contrato estará a cargo del asesor de Informática y Tecnología, de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG.

En desarrollo de lo anterior, el supervisor, y quienes lo apoyen, cumplirán con lo establecido para ello en la Resolución No. 243 del 27 de diciembre de 2017.

10 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de diez meses y medio (10,5 meses), sin exceder el 31 de diciembre de 2022, previo cumplimiento de los siguientes requisitos: i) la expedición del respectivo certificado de registro presupuestal; ii) la aprobación, por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera, de la garantía única que el contratista constituya para amparar el contrato; y iii) la certificación de que el contratista se encuentra al día en los pagos de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y cajas de compensación familiar, cuando a ello hubiere lugar.

11 FORMA DE PRESENTAR LA PROPUESTA

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, hace parte del Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II, una plataforma transaccional que permite a compradores y proveedores realizar procesos de contratación en línea. Por tanto, los contratistas que deseen participar en el presente proceso de contratación deberán estar registrados en la página de Colombia Compra Eficiente (www.colombiacompra.gov.co/secop/secop-ii).

Las propuestas serán presentadas a través del Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP II, en la forma y fechas dispuestas por la CREG.

En caso de indisponibilidad de la plataforma, el proveedor interesado deberá seguir el procedimiento descrito para ello en los manuales y guías de SECOP II. Caso contrario, no será tenida en cuenta su oferta.

Es responsabilidad del oferente conocer las guías y manuales publicados por Colombia Compra Eficiente sobre la plataforma SECOP II. La CREG no aceptará actuaciones o procedimientos fuera de los establecidos en las guías y manuales publicados por Colombia Compra Eficiente.

12 HABILITANTES JURIDÍCOS

El proponente deberá entregar, junto con su propuesta, lo siguiente:

1. Certificado de existencia y representación legal**.**
2. En caso de tratarse de un proponente plural, certificado de constitución de unión temporal.
3. Registro Único de Proponentes (RUP) vigente, en firme y expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha en que deben ser presentadas las propuestas (cierre del proceso de selección). Para el caso de proponentes plurales, cada integrante del consorcio o UT deberá presentar el RUP por separado en las condiciones anteriormente descritas.
4. Garantía de seriedad de la propuesta. Diez por ciento (10%) del valor del presupuesto asignado para el presente proceso, por noventa (90) días calendarios contados a partir de la fecha de cierre del proceso

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

y su respectivo recibo de pago o declaración de no expiración por falta de pago. De conformidad con lo establecido en el numeral 9 del Capítulo III del Título III del Manual de Contratación de la CREG, este requisito no será subsanable.

5. Documento legible de la cédula de ciudadanía del representante legal.
6. Copia del RUT de la empresa, debidamente actualizado. Para el caso de proponentes plurales, éste deberá ser entregado previo a la suscripción del contrato.
7. Certificado de pago de aportes parafiscales y seguridad social. Para el caso de proponentes plurales, deberá presentarse una certificación por cada integrante.
8. Certificación suscrita por el Representante Legal de que no se encuentra incurso en inhabilidades e incompatibilidades (Anexo 1). Para el caso de proponentes plurales, deberá presentarse un anexo 1 por cada integrante. Los proponentes no podrán estar incursos en inhabilidades legales, principalmente las previstas en la Leyes 142 de 1994 y 1474 de 2011, así como tampoco en las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en la Constitución y la ley.
9. Anexo 5 suscrito por el Representante Legal.

El Comité Evaluador podrá requerir a los proponentes, para que subsanen, aclaren o complementen las deficiencias formales o la ausencia de los requisitos habilitantes anteriormente descritos, con excepción del numeral 4 (garantía de seriedad de la propuesta). Los proponentes tendrán un plazo de veinticuatro (24) horas continuas para responder al requerimiento del Comité Evaluador. En caso de no atender el requerimiento de la entidad, el requisito se tendrá como no cumplido. Tanto el requerimiento de subsanación, así como la respuesta al mismo, serán realizados a través de la plataforma SECOP II.

13 HABILITANTES FINANCIEROS

Los proponentes que demuestren interés en participar en este proceso de contratación deberán presentar en su propuesta el Certificado de Inscripción y Clasificación Registro Único de Proponentes (RUP) vigente a la fecha y en firme, expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha en que deben ser presentadas las propuestas (cierre del proceso de selección), en donde se certifique la capacidad financiera con corte a 31 de diciembre del 2020.

La capacidad jurídica, capacidad financiera y experiencia de los oferentes, serán revisadas a partir de la información del certificado de existencia y representación legal y registro único de proponentes -RUP, para verificar: (i) inscripción vigente y en firme, (ii) los bienes obras y servicios para los cuales está inscrito de acuerdo con el clasificador de bienes y servicios; (iii) los requisitos habilitantes de experiencia, capacidad jurídica y capacidad financiera (iv) la información relativa a contratos, multas, sanciones e inhabilidades (art.90, l.1474/2011); y (v) la información histórica de experiencia que el proponente ha inscrito en el RUP.

Para efectos de la vigencia y firmeza del RUP, se aplicará lo dispuesto en la circular externa única de **Colombia Compra Eficiente – CCE** expedida el 24 de junio de 2018.

Si el proponente presenta la información financiera en la forma exigida y cuenta con los indicadores financieros requeridos, CUMPLE y estará habilitado financieramente.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

Por tratarse de una información consolidada a 31 de diciembre de 2020 y reportada a la cámara de comercio durante la vigencia 2021, el incumplimiento de los indicadores de capacidad financiera aquí previstos, no será subsanable, y el proponente se entenderá como no habilitado. Por ende no será evaluada su propuesta y por ende, incurrirá en rechazo de la misma.

Los indicadores a verificar por la CREG (CUMPLE o NO CUMPLE) de capacidad financiera, serán los siguientes:

1) **Índice de liquidez** (Activo Corriente / Pasivo Corriente): Se acepta mayor o igual a una razón corriente de 1.
2) **Nivel de endeudamiento** (Pasivo Total / Activo Total): Se acepta menor o igual a 0,6.
3) **Capital de trabajo** (Activo Corriente - Pasivo corriente): Se acepta mayor o igual al 100% del presupuesto del presente proceso.
4) **Concentración de endeudamiento a corto plazo** (Pasivo corriente / Pasivo total)**:** se acepta mayor o igual a 0,8.

Cuando se trate de proponentes plurales, cada uno de los integrantes deberá cumplir con el mínimo requerido para cada uno de los indicadores financieros solicitados.

Se considera que el Proponente CUMPLE con la capacidad financiera solicitada por la CREG y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

14 HABILITANTES TECNICOS

1. Propuesta avalada cuando menos por un ingeniero inscrito y con tarjeta de matrícula profesional en la respectiva rama de la ingeniería, en cumplimiento del artículo 20 de la Ley 842 de 2003.
2. El proveedor deberá garantizar la disponibilidad de personal certificado en los productos descritos a continuación, para lo cual deberá adjuntar las certificaciones respectivas. El personal con las certificaciones servirá como apoyo a la ejecución del contrato cuando éste lo requiera. El proponente deberá suscribir el anexo 5 para disponer en la ejecución la disponibilidad del recurso.
   - Oracle: Oracle Database 11g Administrator Certified Professional o superior
   - Vmware: **Vmware** Certified Advanced Professional o superior
   - Fortinet: Certificación Network Security Professional o superior
   - Windows: Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) :Windows Server 2012 o superior
   - Linux: Linux Professional Institute o Red Hat Certified Engineer
3. Para la ejecución del contrato, la entidad requiere que el proponente suministre los perfiles presentados para prestar los servicios, los cuales deberán ser propuestos con base en el cumplimiento de los siguientes requerimientos de conocimientos y experiencia, para lo cual deberá adjuntar las hojas de vida, con los soportes de estudios, experiencia y el anexo 2 diligenciado.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

Los perfiles ofertados para prestar los servicios no podrán ser cambiados durante la ejecución del contrato. En caso de ser así, se aplicará la afectación en el valor de la facturación de acuerdo con lo especificado en la Tabla No. 2.

Para todos los efectos se entiende que el oferente debe tener vinculado al personal ofertado al momento de presentar la propuesta.

- Para la Gestión de soporte

  - Formación: Mínimo Tecnología en Sistemas
  - Capacitación o certificación en ITIL Foundations **(Adjuntar certificación o registro de capacitación).**
  - Experiencia: Mínimo tres (3) años en: Gestión de Hardware y Software sobre la plataforma especificada
  - Experiencia específica mínima de cuatro (4) años en:

    (Relacionar experiencia específica en anexo 2)
    - Gestión de soporte y/o de servicios, administración de incidentes
    - Manejo y configuración de plataforma Lotus Notes.
    - Manejo de antivirus.
    - Configuración de FastBack
    - Productos ARANDA: ASDK, Asset Management y CMDB.

- Para la Gestión del Dominio de Sistemas de Información
  - Formación: Ingeniería de Sistemas, Electrónico o de Telecomunicaciones
  - Maestría en ingeniería de sistemas, o especialización en construcción de software o ingeniería de software, o certificación Java SE 6 Programmer o superior.
  - Experiencia: Mínimo cuatro (4) años de experiencia profesional en:
    - Desarrollo de Sistemas de Información o Arquitecto de Sistemas de Información
    - Ambientes Linux y Windows
    - Base de Datos Oracle
  - Experiencia específica mínima de siete (7) años, en desarrollo de software en tecnologías Java, JEE y PL/SQL.

    (Relacionar experiencia específica en anexo 2)

- Para Soporte de Administración de Infraestructura
  - Formación: Ingeniería de sistemas, electrónico o de telecomunicaciones
  - Capacitación o certificación en ITIL Foundations **(Adjuntar certificación o registro de capacitación).**
  - Capacitación o certificación en Azure **(Adjuntar certificación o registro de capacitación).**
  - Experiencia: Mínimo 3 años de experiencia profesional en:
    - Administración de Centro de cómputo

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

- Red de datos
- Firewall Fortinet
- Administración de plataformas Lotus Domino.

- Experiencia específica mínima de cinco (5) años en:
  (Relacionar experiencia específica en anexo 2)
  - Administración de servidores Windows Server 2008 o superior (Administración de Directorio activo, DHCP, DNS y WSUS)
  - Administración de Office365
  - Gestión de Spectrum protect
  - Plataforma Virtual con VMWARE.
  - Gestión de unidades de almacenamiento SAN

Las experiencias reportadas deberán corresponder únicamente a las terminadas con fecha posterior al 1/1/2000 (en adelante Fecha de Referencia). En caso de tratarse de trabajos que iniciaron antes de dicha fecha y terminaron después, se tomará únicamente el período correspondiente posterior a la fecha indicada.

El anexo 2 debe estar firmado por los profesionales presentados y el oferente, si no se cumple este requisito se excluirá al profesional en la etapa de evaluación de requisitos habilitantes.

4. Certificación suscrita por el Representante Legal del proponente, sobre la disponibilidad del Centro de Monitoreo 7*24*365. El Centro de Monitoreo puede no ser de uso exclusivo de la CREG, es decir puede monitorear de forma adicional, servicios diferentes a los requeridos por la CREG.
5. El proponente deberá adjuntar con la certificación de postulación del equipo base, anexo 5 debidamente diligenciado por el representante Legal.
6. El proponente deberá diligenciar el **Anexo 3** y adjuntar a la propuesta, tres (3) certificaciones de contratos con un objeto igual o similar al objeto que se pretende contratar en los presentes términos de referencia.

   Las certificaciones aportadas deben evidenciar que el proponente ha ejecutado contratos dentro de los cinco (5) últimos años, contados a partir de la fecha de cierre del presente concurso, donde cada certificación debe ser por un valor no menor al 70% (setenta por ciento) del presupuesto oficial asignado al presente proceso. El anexo debe ser firmado por el representante legal o quien haga sus veces.

   En caso de que el proponente aporte más de tres (3) certificaciones de experiencia adicional a la experiencia mínima habilitante, la CREG solamente tendrá en cuenta las tres (3) primeras en estricto orden cronológico.

   Los contratos acreditados por el proponente en la propuesta deberán estar inscritos en el RUP en mínimo uno de los siguientes Códigos del Clasificador de Bienes y Servicios:

   43232200 Software de gestión de contenidos

   43232800 Software de administración de redes

   43232900 Software para trabajo en redes

   81111500 Ingeniería de software – hardware

   81111800 Servicios de sistemas - administración de componentes de sistemas

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

81111900 Sistemas de recuperación de información

81112200 Mantenimiento - soporte de software

81112300 Mantenimiento - soporte de hardware de computador

81161500 Servicios de administración de acceso

Para el caso de proponentes plurales, el consorcio o UT deberá acreditar los requisitos exigidos en el presente numeral, a través de la sumatoria de las experiencias reportadas para cada uno de los miembros. En este caso, cada integrante deberá diligenciar un anexo 3 para demostrar la experiencia equivalente a su participación en el consorcio o UT. En caso que uno o varios de los integrantes acrediten experiencias que hayan sido ejecutadas en consorcio o UT, la experiencia será cuantificada de acuerdo con su participación en el contrato relacionado.

El Comité Evaluador podrá requerir a los proponentes, para que subsanen, aclaren o complementen las deficiencias formales o la ausencia de los requisitos habilitantes anteriormente descritos. Los proponentes tendrán un plazo de veinticuatro (24) horas continuas para responder al requerimiento del Comité Evaluador. En caso de no atender el requerimiento de la entidad, el requisito se tendrá como no cumplido.

15 FACTORES DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

EVALUACION DE LAS PROPUESTAS: La Comisión de Regulación de Energía y Gas "CREG", calificará las propuestas sobre un total de cien (100) puntos con base en los siguientes factores:

FACTORES DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
Menor valor de la propuesta económica	55
Experiencia adicional del proponente	45
Total	**100**

A) EXPERIENCIA ADICIONAL DEL PROPONENTE: (Diligenciar anexo 4)

El proponente podrá diligenciar y adjuntar el **Anexo No. 4** a la propuesta, con hasta tres (3) certificaciones de contratos con un objeto igual o similar al objeto que se pretende contratar en los presentes términos de referencia, diferentes a las solicitadas en el numeral 14.6. de los presentes términos de referencia.

Las certificaciones aportadas deben evidenciar que el proponente ha ejecutado contratos dentro de los cinco (5) últimos años, contados a partir de la fecha de cierre del presente concurso, donde cada certificación debe ser por un valor no menor al (setenta por ciento) 70% del presupuesto oficial asignado al presente proceso. El anexo debe ser firmado por el representante legal o quien haga sus veces.

En caso de que el proponente aporte más de tres (3) certificaciones de experiencia adicional a la experiencia mínima habilitante, la CREG solamente tendrá en cuenta las tres (3) primeras en estricto orden cronológico.

Los contratos acreditados por el proponente en la propuesta deberán estar inscritos en el RUP en mínimo uno de los siguientes Códigos del Clasificador de Bienes y Servicios:

43232200 Software de gestión de contenidos

43232800 Software de administración de redes

43232900 Software para trabajo en redes

Toda copia en PAPEL es un "Documento no Controlado" a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

81111500 Ingeniería de software – hardware

81111800 Servicios de sistemas - administración de componentes de sistemas

81111900 Sistemas de recuperación de información

81112200 Mantenimiento - soporte de software

81112300 Mantenimiento - soporte de hardware de computador

81161500 Servicios de administración de acceso

Para el caso de proponentes plurales, el consorcio o UT deberá acreditar los requisitos exigidos en el presente numeral, a través de la sumatoria de las experiencias reportadas para cada uno de los miembros. En este caso, cada integrante podrá diligenciar un anexo 4 para demostrar la experiencia equivalente a su participación en el consorcio o UT. En caso que uno o varios de los integrantes acrediten experiencias que hayan sido ejecutadas en consorcio o UT, la experiencia será cuantificada de acuerdo con su participación en el contrato relacionado.

Calificación de Experiencia del proponente: Las propuestas que presenten la experiencia del proponente de acuerdo con lo exigido en los presentes términos de referencia, se le asignarán máximo cuarenta y cinco (45) puntos, así:

CRITERIO	PUNTAJE
Una (1) certificación adicional* de un contrato ejecutado en las condiciones descritas	Quince (15) puntos
Dos (2) certificaciones adicionales* de contratos ejecutados en las condiciones descritas	Treinta (30) puntos
Tres (3) certificaciones adicionales* de contratos ejecutados en las condiciones descritas	Cuarenta y cinco (45) puntos

*Se entiende por adicional, certificaciones diferentes a las habilitantes descritas en el numeral 14.6 de los TDR.

B) PROPUESTA ECONOMICA:

Calificación Propuesta Económica:

El proponente que presente la propuesta económica con menor valor recibirá el puntaje máximo de **cincuenta y cinco (55) puntos.** Los puntajes de las otras propuestas serán asignados aplicando la siguiente fórmula:

$$Puntaje\ \ Pr\,opuesta\ Económica\ (X) = \frac{ValorMínimo}{Valor\ (X)} \times 55$$

Dónde:

Puntaje Propuesta Económica (X):	Corresponde a los puntos a ser asignados al proponente X
Valor Mínimo:	El valor de la propuesta económica con el menor valor
Valor (X):	Valor de la propuesta económica del proponente X.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

En el evento en que el proponente no oferte los ítems señalados, o su ofrecimiento no sea claro para la entidad, no se asignará puntaje. Esta falencia en la presentación de la oferta no será subsanable.

Dado que el presente proceso de selección se adelantará a través de la plataforma SECOP II, el valor correspondiente a la propuesta económica deberá diligenciarse en la plataforma al momento de formalizar la propuesta, en pesos colombianos, sin centavos, y aproximando el valor a la unidad de mil más cercana.

16 CRITERIOS PARA DIRIMIR EMPATES

En caso de presentarse un empate en el primer lugar de elegibilidad en la calificación final, se aplicará el sistema de balota para definir el ganador.

En caso tal, la CREG fijará el procedimiento, la fecha y la hora para la realización del sorteo.

17 CRONOGRAMA DEL PROCESO

Actividades	Fecha – Hora
Recepción solicitudes de aclaración	2022/01/19 hasta las 16:00
Respuesta solicitudes de aclaración	2022/01/21
Presentación de propuestas	2022/01/27 hasta las 16:00
Evaluación y publicación de resultados	2022/02/01
Observaciones a la evaluación	2022/02/02 hasta las 16:00
Respuesta a observaciones de la evaluación	2022/02/03
Adjudicación o declaratoria de desierto	2022/02/04

18 GARANTÍA UNICA A FAVOR DE LA CREG

El proponente que resulte seleccionado deberá suscribir a favor de la CREG la garantía única que avalará el cumplimiento por parte suya del contrato, la cual se mantendrá vigente durante la vida del contrato y su liquidación, y se ajustará a los límites, existencia y extensión del riesgo amparado.

La garantía única se formalizará en una póliza de seguro o garantía bancaria constituida por EL CONTRATISTA a favor de COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS CREG, expedida por una entidad bancaria o compañía de seguros debidamente establecida en Colombia.

Esta garantía se distribuirá en el cubrimiento de los siguientes riesgos que afectan la ejecución del contrato:

- Cumplimiento, por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, y una duración igual al plazo del mismo y seis (6) meses más.
- Calidad del servicio, por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, y una duración igual al plazo del mismo y un (1) año más.
- Salarios y Prestaciones Sociales, por un valor asegurado equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato, y una duración igual al plazo del mismo y tres (3) años más.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

19 PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Luego de haber concluido satisfactoriamente la adjudicación con la persona jurídica seleccionada en primer lugar, se procederá a la firma y perfeccionamiento del contrato, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la adjudicación. Durante ese término, el proponente que resulte adjudicatario del presente proceso de selección deberá presentar a la CREG los soportes de vinculación del personal ofertado en el anexo 5, suministrando como mínimo, los soportes de pago de seguridad social y aportes parafiscales, o los soportes de afiliación. En este caso, de no concretarse el perfeccionamiento del contrato con el proponente seleccionado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la adjudicación, se llamará al siguiente proponente en orden de elegibilidad para iniciar los trámites correspondientes, quien dispondrá igualmente de cinco (5) días hábiles para el perfeccionamiento del contrato. En dicho evento, la CREG hará efectiva la garantía de seriedad de la oferta, contra el(los) proponente(s) que no dé(n) cumplimiento al término previsto para el perfeccionamiento del contrato.

El proponente que resulte seleccionado se obliga en todo tiempo, incluso después de vencida la vigencia del contrato, a mantener en reserva y estricta confidencialidad la información que conozca en virtud del desarrollo del objeto del contrato, la cual se denominará información confidencial. En este orden, se obliga a: 1. Utilizar la información confidencial a que tenga acceso, exclusivamente para los propósitos del contrato. 2. No comunicar, divulgar, aportar, o utilizar la información confidencial a ningún título frente a terceros ni en provecho propio, diferente de los propósitos relativos a este contrato. 3. Permitir el acceso a la información confidencial sólo a aquellas personas previamente acreditadas y avaladas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, con exclusividad y para los propósitos y actividades relativos al contrato 4. Responder directamente frente a terceros y mantener indemne a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, que, de cualquier forma, a la información confidencial, efectuaren por un uso no autorizado de la misma por parte del contratista. El Proponente, con la presentación de su oferta, se obliga a cumplir las políticas, subpolíticas y procedimientos establecidos como controles en el Sistema de Gestión de Seguridad de la información. Cuando las actividades contratadas sean ejecutadas por alguna de las personas, empleados o contratistas a cargo del proponente, éste debe garantizar el compromiso del cumplimiento por parte de estos, de los requisitos del sistema de gestión de seguridad de la información de la CREG. Cuando se tenga acceso a información que contenga datos personales como dato privado, semi-privado, sensible o de niños, niñas y adolescentes, el proponente se hará responsable de la no divulgación, uso o explotación de esta información, a menos que cuente con la previa autorización expresa de la CREG para transferir, transmitir o ceder, previo cumplimiento de los requisitos de la Ley 1581 de 2012.

20 CAUSALES DE RECHAZO DE LA PROPUESTA

1) Cuando el valor de la propuesta supere el presupuesto oficial del presente proceso.
2) Cuando el proponente no cumpla con los requisitos habilitantes financieros.
3) Cuando el proponente no subsane, dentro del término previsto por la CREG (24 horas), la acreditación de los requisitos habilitantes del proceso.
4) Cuando el proponente no presente la garantía de seriedad de forma simultánea con la oferta.
5) Cuando se compruebe que un proponente ha inferido, influenciado u obtenido correspondencia interna, proyectos de concepto de evaluación o de respuesta a observaciones, no enviados oficialmente.
6) Cuando se compruebe que el proponente ha presentado con su oferta información falsa, adulterada o cuya veracidad no pueda ser comprobada por la CREG.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

7) Cuando se compruebe confabulación entre proponentes que altere la aplicación del principio de selección objetiva, sin perjuicio de las acciones procedentes ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
8) Cuando el proponente se encuentre incurso en causales de inhabilidades o incompatibilidad fijadas por la constitución y la ley.
9) Cuando con el equipo propuesto y habilitado el proponente no cumple con la totalidad de roles exigidos en los presentes términos.

21 DECLARATORIA DE DESIERTO

La CREG puede declarar desierto el concurso, cuando se presenten motivos o causas que impidan la escogencia objetiva, tales como:

- Cuando se acredite colusión o fraude.
- Cuando no se tenga por lo menos una propuesta que se ajuste a los términos de referencia.
- Cuando no se reciban ofertas dentro del proceso de selección.
- Cuando ninguna de las propuestas cumpla los requisitos exigibles en los presentes TDR.
- Cuando se evidencie que se rompió el tratamiento igualitario de los proponentes
- Cuando se presenten situaciones que impidan realizar una selección objetiva que le permita a la CREG asegurar la escogencia del ofrecimiento más favorable y la realización de los fines que se busca con la contratación.

Elaborado por: LUZ M VASQUEZ V	Revisión Jurídica por: MAURICIO VELOSA	Subdirección Administrativa y Financiera: DIEGO CHITIVA SÁNCHEZ	Dirección Ejecutiva: JORGE ALBERTO VALENCIA MARIN
	Mauricio Velosa Cortés		
Fecha: (2022/01/03)	Fecha: (2022/01/12)	Fecha: (2022/01/13)	Fecha: (2022/01/14)

La aprobación de la publicación de los presentes términos de referencia se realizó en la sesión 47 del Comité de Compras, el 28 de diciembre de 2021.

COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS (CREG)
31/12/2021 13:05:39
No.RADICACION I-2021-004280
No. FOLIOS ANEXOS NO
Para Respuesta o Adicionales Cite No. de Radicación

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

Comisión de Regulación de Energía y Gas

ANEXO 1. CERTIFICACIÓN DE NO ESTAR INCURSO EN INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

El suscrito _____, identificado con cédula de ciudadanía N° _____ de _____ actuando en mi calidad de Representante Legal de la sociedad _____, legalmente constituida, manifiesto bajo la gravedad de juramento, el cual se entiende prestado con la firma del presente documento, que a la fecha, no se encuentran incursos en: inhabilidades y/o incompatibilidades y/o conflictos de interés: (i) el suscrito en calidad de Representante Legal y el Representante Legal suplente, (ii) la persona jurídica aquí oferente, (iii) los técnicos o profesionales por la persona jurídica aquí oferente, (iv) los socios y familiares de los socios, así como los familiares del Representante Legal y del Representante Legal suplente, hasta segundo grado de consanguinidad y primer grado de afinidad civil, que conforman la sociedad que represento, y que (v) las anteriores personas naturales mencionadas y la persona jurídica oferente, no tienen actualmente ninguna relación civil y/o comercial y/o vínculo laboral y/o conflicto de interés con ningún empleado o Contratista de la CREG.

Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, el Artículo 8 de la Ley 80 de 1993, concordante con la Ley 1150 de 2007, Artículo 90 de la Ley 1474 de 2011, numeral 4 del Artículo 183 de la Ley 1801 de 2016 y demás disposiciones constitucionales, legales o normatividad vigente.

Este anexo hace parte integral del concurso abierto N° _____. En constancia, certifico con mi firma en la ciudad de_____ a los ____ días, del mes de _____ del año 2022, en nombre propio.

Firma del Representante Legal: _____

Nombre y apellidos del Representante Legal: _____

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

Comisión de Regulación de Energía y Gas

ANEXO 2. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL EQUIPO PROPUESTO PARA EL PROYECTO.

(Diligenciar un formato para cada perfil propuesto).

Nombre recurso humano postulado:	Proponente:
Profesión:	Años de experiencia profesional:
Dirección electrónica:	Teléfono:
Nivel de estudios:	Años de experiencia específica:
Perfil al que se postula:	

Trabajos en los que ha participado

Proyecto	Fecha		Empresa	Cargo ocupado	Certificaciones Anexas
Nombre – Sitio	Desde (Mes – Año)	Hasta (Mes – Año)			

Certifico mi voluntad y compromiso de participar en el contrato y confirmo la veracidad de toda la información presentada.
Declaro conocer las inhabilidades e incompatibilidades contempladas en la Ley, especialmente las previstas en la Ley 142 de 1994, y que no me encuentro incurso en ninguna de ellas.
Declaro conocer la postulación que el proponente realiza de mi hoja de vida para el presente proceso de selección, y que cuento con la disponibilidad para atender de manera inmediata las obligaciones del contrato, en el evento que el proponente resultare adjudicatario.

Firma del profesional, Técnico ó tecnólogo. Firma del Representante Legal del proponente

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

Comisión de Regulación de Energía y Gas

ANEXO 3. EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE

N°	EMPRESA CONTRATANTE	NÚMERO DEL CONTRATO	FECHA DE INICIO (D/M/A)	FECHA DE TERMINACIÓN (D/M/A)	VALOR TOTAL DEL CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO
1						
2.						
3.						

_____

Firma del proponente o Representante Legal

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

Comisión de Regulación de Energía y Gas

ANEXO 4. EXPERIENCIA ADICIONAL DEL PROPONENTE

N°	EMPRESA CONTRATANTE	NÚMERO DEL CONTRATO	FECHA DE INICIO (D/M/A)	FECHA DE TERMINACIÓN (D/M/A)	VALOR TOTAL DEL CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO
1						
2.						
3.						

Firma del proponente o Representante Legal

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

Comisión de Regulación de Energía y Gas

ANEXO 5. COMPROMISO DE VINCULACIÓN DE PERSONAL OFERTADO.

Señores

CREG

Ciudad

Asunto: compromiso de vinculación de personal ofertado.

Respetados señores,

El suscrito _____, identificado con cédula de ciudadanía _____ de _____ actuando en mi calidad de Representante Legal de la sociedad _____, legalmente constituida, manifiesto bajo la gravedad de juramento, el cual se entiende presentado con la firma del presente documento, que en caso de resultar adjudicatario del presente proceso de selección, vincularé al personal ofertado con mi propuesta según el anexo 2 previo a la suscripción del contrato, so pena que la Entidad haga efectiva la garantía de seriedad de la oferta.

De la misma manera, informo que el personal ofertado tiene disponibilidad inmediata para iniciar la ejecución del contrato una vez éste sea perfeccionado.

En constancia, certifico con mi firma en la ciudad de_____ a los ____ días, del mes de _____ del año 2022, en nombre propio.

_____

Firma del Representante Legal:

_____

Nombre y apellidos del Representante Legal.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.