

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	 SIGME Sistema de Información y Gestión Municipal
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	

8.19
CONTRATO No. 8.19 DE 2017

CLASE DE CONTRATO	INTERADMINISTRATIVO ✓
CONTRATISTA	INFOTIC S.A.
NIT	900068796-1 ✓
REPRESENTANTE LEGAL	ADOLFO ANTONIO TEJADA DIAZ
IDENTIFICACIÓN	No. 72.225.558 de Barranquilla ✓
RÉGIMEN TRIBUTARIO	Común

Entre los suscritos, **MARINA MONTES ÁLVAREZ**, domiciliado en Bogotá D.C., identificada con la cédula de ciudadanía número 39.154.395 de San Andrés, en su calidad de Secretaria General, nombrada mediante Resolución SSPD 20175240124595 del 25 de Julio del 2017 y posesionada mediante Acta No. 000058 del 26 de julio del 2017, debidamente facultada por delegación para contratar mediante Resolución No. 20165270010555 del 19 de Abril de 2016, quien actúa en nombre y representación de la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**, identificado con NIT 800.250.984-6, organismo de carácter técnico adscrito al Departamento Nacional de Planeación y quien en lo sucesivo se denominará la **SUPERSERVICIOS**, por una parte y por la otra **INFOTIC S.A.**, identificada con NIT **900068796-1**, quien en adelante se denominará, **EL CONTRATISTA** representada legalmente por **ADOLFO ANTONIO TEJADA DIAZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 72.225.558 de Barranquilla, hemos convenido celebrar el presente Contrato Interadministrativo de Prestación de Servicios, el cual se regirá por la **Ley 80 de 1993**, **Ley 1150 de 2007**, el **Decreto 1082 de 2015**, las disposiciones civiles y comerciales y demás normas legales vigentes, aplicables a este tipo de contratos en cuanto no se opongan a lo regulado en la materia, previas las siguientes consideraciones: 1. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –Superservicios, tiene como misión institucional contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en Colombia, en cumplimiento de las funciones de vigilancia, inspección y control en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios y responsabilidades de los prestadores. 2. La Oficina de Informática, tiene por competencia la de administrar la plataforma tecnológica de la Superintendencia, con el fin de brindar soluciones eficaces a las necesidades de la entidad y a sus servidores. De conformidad con lo previsto en el Artículo 8 del Decreto 990 de 2002, se establecen las funciones de la Oficina de Informática de la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios - Superservicios, entre las cuales se relacionan las siguientes: 1. Asesorar al Superintendente en la definición de la política referida al establecimiento, administración, mantenimiento y operación del Sistema único de Información. 2. Implantar la plataforma tecnológica necesaria para el ejercicio, por parte de las Superintendencias Delegadas, de las funciones de control y vigilancia permanente al cumplimiento de las estratificaciones aplicadas por decreto de los alcaldes al cobro de las tarifas de servicios públicos domiciliarios por parte de las empresas. 3. Dirigir, planear, mantener

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		 SIGME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE MATERIALES E INVENTARIOS TRANSACCIONES Y ACTIVO FIJO
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO		

actualizado y controlar el sistema integral de información para el desarrollo de la misión de la Superintendencia. 4. Sugerir al Superintendente los recursos técnicos y tecnológicos necesarios en materia de informática para que la entidad pueda llevar a cabo su misión de manera eficiente. 5. Administrar los recursos de hardware, software, y de comunicaciones de la entidad, su almacenamiento y procesamiento de datos. 6. Apoyo para la actualización de la plataforma JBPM con la que cuenta la entidad. 3. La Superservicios, en aras de garantizar su funcionamiento como Entidad Estatal, atiende sus necesidades en materia de TIC a través de la Oficina de Informática. Dicha dependencia es la encargada de garantizar la disponibilidad y cobertura de servicios de TIC, los cuales se encuentran soportados sobre una infraestructura tecnológica estable, escalable y flexible, que dados los avances tecnológicos que se presentan constantemente, requiere estar alineada en la medida de lo posible con la evolución tecnológica que se vaya dando en cada uno de sus componentes. 4. En ese orden de ideas, la Oficina de Informática, es la responsable de la infraestructura tecnológica, la cual se ha ido implementando a partir de las necesidades y requerimientos en materia de TIC de los usuarios, optimizando la ejecución de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo por las dependencias y por ende aportando al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad. 5. En apoyo al cumplimiento de las funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de inspección, vigilancia y control de las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y en el marco del plan operativo de la entidad se requiere contratar los servicios de un outsourcing informático que permitan la gestión, administración, operación, integración e interoperabilidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones enmarcados en seis (6) servicios principales, además de aquellos servicios complementarios a los mismos, la tecnología, las prestaciones y los bienes requeridos para la operación, funcionamiento, integración e Interoperabilidad entre todos ellos. 6. Con fundamento en lo anterior y dado el crecimiento constante de los últimos años a nivel tecnológico y de usuarios, la Superservicios, desde el año 2006, ha contratado el outsourcing informático, mediante los siguientes contratos: Contrato No. 434 de 2006 suscrito con GTS UT, Contrato No 434 de 2008 suscrito con Selcomp; Contrato No 620 de 2013 suscrito con Procibernetica y Contrato No 812 de 2014 celebrado con Selcomp, en dichos negocios jurídicos los contratistas han prestado los servicios en la gestión, administración, mantenimiento y soporte técnico de la infraestructura tecnológica que provee los servicios de TIC, como la recepción, atención, solución y cierre de solicitudes asociadas con servicios de TIC, a través del modelo de outsourcing informático. 7. La experiencia en materia de outsourcing informático en la entidad durante los años se ha enfocado en operación de la infraestructura tecnológica de la entidad. Sin embargo, en la medida en que la entidad ha venido ampliando sus coberturas en sus funciones misionales, en la prestación de servicios TIC, de la misma manera se requiere de un outsourcing enfocado en la prestación de servicios tecnológicos y en la gestión de los mismos. 8. Por consiguiente, el outsourcing tecnológico, consiste en la prestación de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como los demás bienes y servicios requeridos para la operación y mejora continua de servicios TIC de la Superservicios, incluido la gestión, administración, operación, integración, interoperabilidad, mantenimiento y mejoramiento de los servicios TIC de la Superservicios, en todas sus sedes y lugares en que la entidad cumpla las funciones a su cargo. 9. La razón principal para que la Superservicios, cuente con un Outsourcing tecnológico, se debe a que actualmente no cuenta con el personal suficiente e idóneo para la atención de solicitudes, gestión de usuarios y servicios TIC que se enmarcan en las líneas de trabajo del outsourcing requerido. 10. La oficina de Informática en su Plan de Acción para el año 2017, definió la

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	 SIGME Sistema Integrado de Gestión de Materiales
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	

siguiente actividad: *"Fortalecer los procesos internos para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales"*, en donde como producto estratégico se encuentra *"Requerimientos de apoyo a la gestión por parte de la OI atendidos"*, conformado por las siguientes actividades, las cuales se encuentran directamente asociadas la contratación que se pretende realizar: *Realizar la implementación, configuración, programación, administración, operación, mantenimiento y soporte de la infraestructura tecnológica de plataforma (procesamiento, almacenamiento y comunicaciones)*. **11.** Adicionalmente, la experiencia que se ha tenido con modelo tercerización ha permitido garantizar la disponibilidad y continuidad en la operación de la infraestructura tecnológica y en la prestación de los servicios de TIC y ha aportado a incrementar la productividad de la Oficina de Informática, al apoyarla en labores operativas, permitiéndole enfocarse en labores estratégicas para con la Entidad. **12.** Por otro lado, dentro del recurso humano de la Superservicios, específicamente en la Oficina de Informática, no se cuenta con el personal suficiente e idóneo para efectuar las actividades propias de un Centro de Servicios y con las cuales se pueda garantizar la prestación continua de los servicios de TIC a la Entidad. **13.** Por lo tanto, se considera conveniente la gestión de infraestructura tecnológica y la gestión de usuarios, a través del modelo de tercerización, mediante la contratación de un Outsourcing informático, porque trae consigo los siguientes beneficios: **a.** Posibilidad de abordar de manera concurrente las solicitudes de servicios de TIC, provenientes de los usuarios. **b.** Aumento en la satisfacción de los usuarios, gracias a la entrega de servicios de TIC con la calidad y la oportunidad que respondan a sus necesidades y expectativas. **c.** Flexibilidad en la conformación de equipos de trabajo, acorde con demanda y características de los servicios de TIC solicitados. **d.** Rápido acceso a perfiles profesionales variados e idóneos en diversos componentes de la infraestructura tecnológica con la que cuenta la Entidad. **e.** Tarifas del personal estables o con incrementos conocidos. **f.** Fortalecimiento del equipo de trabajo de la Oficina de Informática, debido a la interacción y retroalimentación con el personal del Outsourcing informático, que incluyen acciones realizadas y lecciones aprendidas. **g.** Mejorar en el seguimiento y control a la gestión, administración, mantenimiento y soporte técnico de la infraestructura tecnológica, a través de los informes y reportes generados por el Outsourcing informático. **h.** Establecimiento de estándares y buenas prácticas, así como políticas y lineamientos, en la gestión de servicios de TIC. **14.** Cabe resaltar que, al momento de la estructuración de este nuevo proyecto, se realizó una revisión del contrato No. 812 de 2014 suscrito con SELCOMP, con el fin de validar los ajustes necesarios para mejorar la disponibilidad, cobertura y calidad de los servicios de TIC provistos por la Oficina de Informática a la Entidad, ejercicio del cual se pudo concluir la necesidad de efectuar los siguientes cambios: **i.** Aumentar las exigencias para algunos de los perfiles de personal, incluyendo aspectos de formación y experiencia. **ii.** Aumentar la cobertura sobre la infraestructura tecnológica, incluyendo responsabilidades sobre componentes existentes y nuevos a nivel de procesamiento, almacenamiento, comunicaciones y seguridad. **iii.** Se modificaron los acuerdos de niveles de servicios, incluyendo el tema de penalizaciones ante incumplimientos, lo que disminuyó tanto la rotación del personal como los tiempos de respuesta para la provisión de repuestos. **iv.** Se replantearon las características técnicas para los equipos y herramientas tecnológicas requeridas para la prestación de los servicios. **v.** Se incluyó la herramienta de gestión de servicios de TI (ITSM), la cual ha permitido la optimización de los procesos de registro, categorización, asignación, atención, solución y cierre de solicitudes asociadas con servicios de TIC y la administración integral del inventario de infraestructura tecnológica. **15.** Adicional a lo antes expuesto, la Oficina de Informática, es la responsable de la infraestructura tecnológica, la

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	
--	---	---

cual se ha ido implementando a partir de las necesidades y requerimientos en materia de TIC de los usuarios, optimizando la ejecución de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo por las dependencias y por ende aportando al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad. 16. Que los estudios previos fueron elaborados por el jefe Oficina de Informática quien justifica la necesidad de la contratación requerida. 17. Que la modalidad de selección de contratación directa procede para la contratación de contratos interadministrativos. 18. Que Infotíc S.A., declara bajo la Gravedad de Juramento, que se entiende prestado con la suscripción del presente contrato, que no se encuentra incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad para la suscripción de este contrato. 19. El presente contrato se encuentra contemplado en el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad para esta vigencia y amparado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 164117 y por valor de **SETECIENTOS VEINTITRES MILLONES SETENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M/CTE. (\$723.075.936.00)**, y autorización de vigencia futura 22417 de conformidad con lo establecido en la comunicación del Ministerio de Hacienda con radicado 2-2017-014951 de fecha 18 de mayo de 2017, por valor de **MIL SESENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$1.066.937.586.00)**. El Presente contrato Interadministrativo se regirá por las siguientes cláusulas: **1. OBJETO DEL CONTRATO.** Prestación de los servicios de tecnologías de información y comunicaciones, así como los demás bienes y servicios requeridos para la operación y mejora continua de los servicios TIC de la Superservicios, incluido la gestión y administración, bajo la modalidad de outsourcing informático. **2. ALCANCE DEL OBJETO:** El objeto comprende los servicios a la Superservicios en la gestión, administración, operación, integración e interoperabilidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones enmarcados en seis (6) servicios principales, además de aquellos servicios complementarios a los mismos, la tecnología, las prestaciones y los bienes requeridos para la operación, funcionamiento, integración e Interoperabilidad entre todos ellos. El Contratista es responsable de elaborar y socializar a los usuarios de la Superservicios el catálogo de servicios, dentro del alcance del contrato de Servicio TIC, a suministrar de acuerdo a las especificaciones de servicio requeridas y los lineamientos de la estrategia gobierno en línea, así: **a.** El Contratista es responsable de socializar con los usuarios el modelo de servicio previsto, previa aprobación de los contenidos por parte del supervisor. **b.** El Contratista es responsable de implementar controles de Seguridad Informática sobre los distintos elementos de la Infraestructura Tecnológica y actuar de manera proactiva evitando la explotación de vulnerabilidades que permitan la materialización de riesgos. **c.** El contratista es responsable de la presentación adecuada e identificación del personal del proyecto. **d.** El personal del contratista asociado a la mesa de servicio deberá presentarse como mínimo diez (10) minutos antes del horario de atención regular de prestación de los servicios. **e.** La Superservicios suministrará el espacio físico en las sedes de la entidad para la gestión del proyecto, la cantidad de puestos de trabajo se concertará con la Superservicios al inicio del contrato, para lo cual el contratista es libre de cambiar el mobiliario que considere conveniente para las actividades a desarrollar, siempre y cuando se adecua a los espacios disponibles. **f.** El contratista deberá proveer los equipos ofimáticos y herramientas que requiera para la correcta prestación de servicios. **3. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA.** De conformidad con el objeto del contrato a celebrar, El Contratista se obliga a prestar los siguientes servicios en las áreas de la plataforma tecnológica de la entidad, relacionadas, así: **1. CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS (CPD):** Administrar, operar y monitorear la Infraestructura Tecnológica de la entidad alojada en el o los Centros de Datos

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		 SIGME SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD DE SERVICIOS
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO		

utilizados por la Superservicios, considerando los siguientes componentes de servicio: servidores físicos y virtuales, herramienta de backup, almacenamiento SAN, correo electrónico, virtualización, bases de datos, todos los elementos requeridos para las condiciones físicas de operación y aplicaciones y/o servicios asociados a esta Infraestructura Tecnológica como se describe en el **anexo técnico 01. Actividades específicas del Servicio:**

1. Cumplir con las condiciones de cantidad y calidad, así como las especificaciones técnicas correspondientes a los componentes asociados a este servicio, los cuales se determinan en los documentos denominados Anexo Técnico 06. Línea base de Servicios y Anexo Técnico 01. Centro de Procesamiento de Datos.
2. Mejorar y mantener la disponibilidad de los servicios y/o aplicaciones de la entidad relacionados con el objetivo del servicio.
3. Realizar el levantamiento de información, actualización y administración del hardware y software y su documentación asociada.
4. Prestar soporte presencial para atender las solicitudes, incidentes, requerimientos, cambios y demás categorías establecidas en los procesos y/o procedimientos del Sistema integrado de Calidad de la Superservicios asociados a la Infraestructura Tecnológica como se describe en el Anexo Técnico 01.
5. Administrar y Operar la Infraestructura de Servidores, servidores de aplicaciones, servidores web, bases de datos, almacenamiento SAN, copias de seguridad, virtualización, correo electrónico y demás componentes de la Infraestructura Tecnológica como se describe en el Anexo Técnico 01.
6. Generar y mantener actualizada toda la documentación relacionada con la administración y operación del CPD.
7. Monitorear de forma proactiva los servicios y/o aplicaciones, atendiendo y gestionando de forma oportuna y proactiva las advertencias generadas por las distintas herramientas de monitoreo.
8. Cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos para los servicios y/o aplicaciones.
9. Gestionar las actividades derivadas de suscripción de contratos con terceros que la entidad realice y que tengan relación con la Infraestructura Tecnológica asociada al servicio CPD.
10. Realizar mantenimientos preventivos y correctivos a la Infraestructura Tecnológica asociada al servicio CPD como se relaciona en el anexo técnico 10.
11. Realizar, validar y mejorar la interoperabilidad, administración, gestión, control, seguimiento, monitoreo e integración de servicios de externos asociados a la operación del centro de datos.
12. Mantener una oportuna retroalimentación con la mesa de servicio, para la continua gestión y seguimiento de los casos relacionados con la prestación del servicio CPD.

II. NETWORKING (NET): Garantizar la conectividad LAN, WLAN, cableado estructurado (vertical y horizontal de datos), servicio de internet, videoconferencia y gestión de telefonía IP y servicios de conectividad para la eficiente prestación de los servicios de comunicación de voz, datos y video, para todos los usuarios de la Superservicios, como se describe en el Anexo Técnico 02.

Actividades Específicas del Servicio:

1. Cumplir con las condiciones de cantidad y calidad, así como las especificaciones técnicas correspondientes a los componentes asociados a este servicio, los cuales se determinan en los documentos denominados Anexo Técnico 06. Línea base de Servicios y Anexo Técnico 02. Networking.
2. Administrar, Operar y Monitorear, la Infraestructura Tecnológica de servicios LAN, WLAN utilizada por la Superservicios como se describe en el Anexo Técnico 02.
3. Gestionar y realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos activos relacionados con la solución LAN y WLAN de la Superservicios, como se relaciona en el Anexo Técnico 10.
4. En el caso de ser requerido, diseñar, poner a disposición, instalar, configurar, los equipos necesarios para cubrir requerimientos de conectividad LAN / WLAN de la Superservicios.
5. Apoyar técnicamente la ejecución del proyecto de transición IPV4 a IPV6 cuyo alcance es definido por la Superservicios.
6. Asegurar la calidad y disponibilidad del suministro de energía eléctrica regulada requerido para la prestación de los

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		 SIGME Sistema Integrado de Gestión de Materiales y Equipos
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO		

servicios TIC, equipos de ofimática y equipos sensibles a las variaciones de tensión, que se conectan a la red eléctrica regulada, protegiendo frente a riesgos de origen eléctrico, así como asegurar las condiciones de temperatura y humedad en centro de datos, centros de cableado y cuartos técnicos ubicados en las distintas sedes de la Superservicios. 7. Poner a disposición los equipos y servicios necesarios en donde requiera la Superservicios para la prestación del servicio de Videoconferencia y Videostreaming, que permita apoyar sus procesos misionales y administrativos mediante la transmisión de sesiones de audio, video y datos a través de las redes de telecomunicaciones provistas por la Superservicios. 8. Administrar, Operar y Monitorear, la Infraestructura Tecnológica de Cableado Estructurado (Horizontal y Vertical) que presta servicio a la Superservicios. 9. Realizar la integración, interoperabilidad, administración, gestión, control, seguimiento, monitoreo e integración del servicio contratado de conectividad de canales de datos e internet para la Superservicios; con el fin de garantizar la comunicación a través de los canales de datos e internet. 10. Gestionar los problemas y dar seguimiento a los mismos con los proveedores del canal de internet u otros servicios de red, de las conexiones con las Direcciones Territoriales, P.A.S. (Punto de Atención SUPERSERVICIOS) con canales de Datos. 11. Realizar mantenimientos preventivos y correctivos a la Infraestructura Tecnológica asociada al servicio de Networking como se relaciona en el Anexo Técnico 10. 12. Realizar la integración, interoperabilidad, administración, gestión, control, seguimiento, monitoreo e integración del servicio contratado de telefonía IP y aplicaciones asociadas para la Superservicios; con el fin de garantizar la comunicación de voz sobre IP entre los diferentes funcionarios y contratistas de la entidad y su interconexión con la red telefónica pública conmutada (RTPC). 13. Mantenerse en permanente contacto con la mesa de servicio a fin informar al usuario de la resolución de los casos que allí se escalen. **III. MESA DE SERVICIO (MDS).** Ser el único punto de contacto entre el contratista y los usuarios de la Superservicios, para la atención de todos los asuntos relacionados con los servicios de tecnologías de información y comunicaciones dentro del alcance del objeto del contrato como se relaciona en el Anexo Técnico 03. **Actividades específicas del Servicio.** 1. Cumplir con las condiciones de cantidad y calidad, así como las especificaciones técnicas correspondientes a los componentes asociados a este servicio que se determinan en los documentos denominados Anexo Técnico 06. Línea base de Servicios y Anexo Técnico 03. Mesa de Servicio. 2. Atender con oportunidad, hacer seguimiento y solucionar de manera eficaz las solicitudes de servicio (incidentes y demás solicitudes allegados por los colaboradores de la entidad acerca de los servicios de TI provistos por en el proceso de gestión de tecnologías de la información de manera que los activos de TI se mantengan disponibles en el día a día.) 3. Actuar como punto único de contacto para todas las actividades relacionadas con los servicios contratados dentro del alcance del proyecto de servicios TIC. 4. Establecer y mantener la comunicación entre el usuario solicitante y la mesa de servicio que permita el reporte y seguimiento del ciclo de vida de su solicitud. 5. Cerrar todas las incidencias y peticiones de servicio a cargo del outsourcing, registradas en la herramienta de gestión de la Superservicios, asegurando la continuidad del servicio al usuario de la manera más oportuna y con el menor impacto generando informes al respecto. 6. Realizar el registro, control y estadísticas de los casos reportados a través de la herramienta de gestión de la Superservicios, de manera continua, realizando seguimiento del ciclo de vida del caso (registro, tipificación, solución, documentación seguimiento de calidad y cierre) como se relaciona en el Anexo Técnico 03. 7. Mantener actualizada la base de datos de conocimiento (KDB) de la herramienta de gestión de la Superservicios. 8. Realizar las encuestas de satisfacción del servicio prestado. 9. Disponer la(s) línea(s) de atención telefónica para la gestión de casos

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		 SIGME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE MATERIALES
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO		

dentro del ciclo de vida de las solicitudes de casos los cuales deberán ser consignados en la herramienta Aranda. **10.** Disponer en la herramienta de gestión de la Superservicios, la creación de casos por medio de correo electrónico. **IV. SEGURIDAD.** Prestar la gestión, administración, operación, integración e interoperabilidad de servicios de tecnologías de información y comunicaciones en términos de seguridad informática y seguridad de la Información dentro las buenas prácticas de la ISO 27001:2015, y los estándares y marcos de referencia mundialmente reconocidos, así como también, los procedimientos establecidos en el SGSI de la Superservicios, dentro de los servicios contratados en el alcance del contrato de Servicios TIC, como se relaciona en el Anexo Técnico 04. **Actividades Específicas del Servicio.** **1.** Cumplir con las condiciones de cantidad y calidad, así como las especificaciones técnicas correspondientes a los componentes asociados a este servicio se determinan en los documentos denominados Anexo Técnico 06. Línea base de Servicios y Anexo Técnico 04. Seguridad. **2.** Elaborar un plan estratégico de seguridad, el cual debe cumplir con las políticas del SGSI de la Superservicios. **3.** Elaborar y actualizar las políticas de seguridad necesarias para la gestión y administración de las tecnologías de seguridad que prestan servicio a la Superservicios. Estas políticas serán validadas por la Superservicios. **4.** Actualizar un inventario de activos de información de TI y análisis de riesgos inicial tomando como referencia el estándar de seguridad ISO 27001 en su última versión y la documentación del SGSI de la Superservicios. **5.** Elaborar y mantener actualizado de acuerdo a los cambios presentados en la prestación de los servicios un plan de contingencia dentro del alcance del contrato. Este plan será validado por la Superservicios. **6.** Cuando sea requerido por la Superservicios ejecutar pruebas del plan de contingencia dentro del alcance del contrato. **7.** Cuando sea requerido por necesidades del servicio ejecutar las actividades del plan de contingencia dentro del alcance del contrato. **8.** Elaborar una propuesta de un plan de recuperación de desastres (DRP) para los servicios TIC dentro del alcance del contrato, avalados por la Superservicios. **9.** Monitorear de manera proactiva el funcionamiento de los servicios de TI, atendiendo los Eventos e Incidentes de Seguridad que se presenten como se relaciona en el Anexo Técnico 04. **10.** Gestionar y realizar seguimiento a eventos e incidentes de seguridad de manera coordinada con los protocolos atención de delitos informáticos definidos por los organismos de gobierno. **11.** Efectuar, al tercer mes después del inicio del contrato y semestralmente durante la operación, la detección y análisis de vulnerabilidades ejecutado por un profesional Ethical Hacking Certified por el EC-Council. Y elaborar un plan de remediación frente a las vulnerabilidades detectadas. **V. GESTIÓN GLOBAL (GLO).** Realizar la gestión, integración, interoperabilidad, administración, control, seguimiento, documentación y monitoreo de los servicios comprendidos en el alcance del proyecto y servicios de externos asociados la operación TIC de la Superservicios, como se relaciona en el Anexo Técnico 05. **Actividades específicas del Servicio:** **1.** Efectuar, al tercer mes después del inicio del contrato y semestralmente durante la operación, la detección y análisis de vulnerabilidades ejecutado por un profesional Ethical Hacking Certified por el EC-Council. Y elaborar un plan de remediación frente a las vulnerabilidades detectadas. Definir el acuerdo marco de servicio, estableciendo lineamientos de cumplimiento en torno a la administración y gestión global de los proveedores de servicios TIC. **2.** Realizar gestión y seguimiento hasta la obtención de la solución del problema con proveedores que tengan relación con los servicios provistos en la Infraestructura definida en la plataforma de soluciones tecnológicas, en representación de los intereses y necesidades de la Superservicios. **3.** Coordinar, integrar, documentar e informar oportunamente el seguimiento y la solución de los requerimientos de servicio escalados a terceros. **4.** Prestar la integración de servicios a través

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	 SIGME Sistema Integrado de Gestión de Mantenimiento y Emergencias
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	

de la orquestación de procesos, que generen como resultado la continuidad y la eficiente prestación de servicios TIC dentro del alcance del contrato. **5.** Gestionar la interoperabilidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, en pro de compartir datos y posibilitar el intercambio de información de forma eficiente y oportuna entre todos los componentes relacionados con los servicios TIC dentro del alcance del contrato. **6.** Controlar de manera eficiente el aprovisionamiento y administración de los recursos tecnológicos asociados a la operación TIC dentro del alcance del contrato, como se describe en el Anexo Técnico 05. **7.** Responder por el funcionamiento, disponibilidad, estabilidad y seguridad de la infraestructura de TI incluida en el contrato, como se relaciona en el Anexo Técnico 05. **8.** Realizar los ajustes de forma proactiva y oportuna en la prestación de servicios a que haya lugar para cumplir los acuerdos de niveles de servicio. **9.** Monitorear de manera automatizada los servidores, equipos activos de red, comunicaciones y los demás elementos de la infraestructura asociada a los servicios TIC dentro del alcance del contrato. **10.** Monitorear en tiempo real y en línea; presentando reportes del rendimiento de los aplicativos y servicios reportando su utilización y eficiencia. **11.** Monitorear en tiempo real en línea, administrar y controlar el espacio de almacenamiento en unidades de almacenamiento en red y en disco de los servidores, informando de manera permanente a la Oficina Informática los eventos que pudieran presentarse. **12.** Reaccionar de manera proactiva y oportuna frente a las alarmas generadas el monitoreo minimizando la afectación del servicio. **13.** Dar seguimiento del comportamiento de los servicios TIC dentro del alcance del contrato, partiendo del rendimiento de la infraestructura asociada, crecimiento de capacidad operacional y demanda de recursos tecnológicos. **14.** Documentar los servicios TIC comprendidos en el alcance del contrato. **15.** Presentar un informe mensual revisado y firmado por el director del Proyecto con sus respectivos soportes que contenga, como mínimo, los siguientes aspectos: - Informes de gestión de servicios. - Informe de uso (desempeño y capacidad) de los servicios. - Trazabilidad de la operación en cada uno de los servicios incluyendo el histórico de los últimos seis meses. - Informe Acuerdo de Niveles de Servicio. (ANS) - Informe actualizado de los recursos humanos asignados al proyecto. - Informe de Gestión de riesgos del proyecto. - Informe de estadísticas de los casos a cargo. - Cronograma de programación de mantenimientos preventivos de la infraestructura de TI a administrar, según periodicidad establecida. - Seguimiento al Cronograma de actividades especiales y presentación de soportes establecidos para la prestación de servicios (p.e informe de obsolescencia, e informes de hacking ético.) - Informe consolidado de los resultados de los mantenimientos preventivos según cronograma mes a mes. - Informe de los mantenimientos correctivos a todo costo realizados mensualmente. Todo costo incluye el valor de los repuestos (originales o autorizados por el fabricante), mano de obra, recursos logísticos, herramientas y demás costos en que se incurra en el mantenimiento. **Estos informes deben presentarse dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.**

INFORMES: El Contratista deberá presentar mensualmente dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes a la Superservicios como mínimo los siguientes informes: **1.** Eventos, incidentes y vulnerabilidades de seguridad a nivel de todos los servicios TIC de la Superservicios. **2.** Reportes sobre el tráfico eliminado por razones de malware presente en la red. **3.** Presentar los informes que solicite la Superservicios en respuesta a los requerimientos que realicen los entes de control y otras autoridades competentes. El número de informes depende de factores externos, especialmente los entes de control, a los cuales la Superservicios debe dar cabal cumplimiento. **4.** Presentar los informes adicionales que la

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	

Superservicios requiera con respecto a la operación del proyecto. **5.** Definir junto al supervisor La Superservicios en conjunto con el Contratista definirán el contenido mínimo de los reportes en el periodo de transición/estabilización. **6.** Garantizar la generación de reportes por sedes de acuerdo con el Anexo Técnico 06 Línea Base de Servicios. **7.** Presentar dentro los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes los informes y documentación detallada en los Anexos Técnicos de cada uno de los servicios dentro del alcance del contrato. **8.** Diseñar durante el primer mes de la ejecución del contrato, la primera versión del esquema de presentación (forma) de los informes solicitados para ser aprobada por la Superservicios. En todo caso durante la ejecución del contrato la Superservicios podrá solicitar modificaciones a la estructura de los informes para versiones posteriores. **9.** Mantener actualizada la documentación de configuración que sea útil para poder realizar todos los procedimientos de gestión, operación y afinamiento de servicios originados y asociados a los servicios TIC dentro del alcance del contrato. Esta información será propiedad de la Superservicios y no podrá ser divulgada con terceros sin autorización de la Superservicios. **10.** Gestionar, instalar, registrar y adelantar la logística asociada a los suministros entregados por la Superservicios y provistos por el Contratista, como se relaciona en el Anexo Técnico 05. **11.** Administrar los bienes consumibles entregados por la Superservicios durante la ejecución del contrato adoptando los protocolos establecidos por la Superservicios para tal fin. **12.** Repuestos: El Contratista debe propender por la integridad y buen funcionamiento de cada uno de los CIs entregados en administración, si por razones de funcionamiento de los elementos estos necesitan mantenimiento correctivo el contratista debe realizar los reemplazos de partes a que haya lugar, los repuestos deben ser en lo posible de la misma marca y modelo del equipo averiado, los costos asociados a la instalación en esta actividad estarán a cargo del Contratista. **13.** Reposición de equipos: Para los casos registrados en la herramienta de gestión de la Superservicios, donde se reporten daños en equipos de cómputo o competentes de TI que ameriten un cambio de equipo, donde el contratista manifieste no poder realizar el mantenimiento correctivo aplicará la reposición del bien por uno nuevo, el caso se someterá a la autorización de la Superservicios presentando el diagnóstico de falla y el plan para reposición, una vez obtenida está autorización, el contratista adelantará las tareas necesarias para reponer el equipo en perfecto funcionamiento y presentará el informe del mantenimiento correctivo, información que debe relacionarse en el informe mensual que se remite a la SSPD y se pagará en la facturación del periodo en el cual se dé el visto bueno de la SUPERSERVICIOS por la reposición realizada, la reposición de equipos se realizará sobre los equipos que no tienen garantía vigente. La reposición de un elemento no exime de la instalación de un equipo de soporte por parte del Contratista dentro de los ANS. **14.** Traslados: El contratista debe realizar todos los traslados de equipos o elementos CIs de la línea base, que se presenten durante la ejecución del contrato. Los traslados se consideran entre pisos de una sede, o entre áreas de la entidad o entre territoriales de la entidad o entre PAS de la entidad. Lo incluye traslado interurbano de consumibles entre sitios de prestación de servicios relacionados el Anexo Técnico 06 Línea Base de Servicios. Estos traslados deben ser realizados en un tiempo no mayor a un (1) hábil a partir del registro del requerimiento en la herramienta de gestión de la Superservicios. **15.** Prestar el servicio de renovación de licenciamiento y suscripciones a nombre de la Superservicios de acuerdo a requerimientos específicos sobre productos de software detallado en el documento Anexo Técnico 06. Línea base de Servicios hoja Renovación Software. **16.** Suministrar el **licenciamiento** de Antivirus del 100% de la plataforma Windows con que cuente la Superservicios, actualmente la solución adquirida es AVAST ENDPOINT PROTECTION SUITE,

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	 SIGME Sistema Integrado de Gestión de Mantenimiento y Emergencias
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	

en caso de que el contratista decida cambiar de producto de Antivirus, el mismo debe ser autorizado por la entidad y la nueva licencia quedará a Nombre de la Superservicios reemplazando el producto anterior, como se relaciona en el Anexo Técnico 06. **17.** Planear, gestionar y dar seguimiento a la ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos de los elementos de la infraestructura asociada a los servicios TIC dentro del alcance del contrato, como se relaciona en el Anexo Técnico 10. **18.** Para el restablecimiento del servicio temporal a los usuarios afectados por indisponibilidad de componentes TI de acuerdo a las condiciones establecidas en el documento Anexo Técnico 07. Acuerdo de Niveles de Servicio el Contratista debe aprovisionar equipos de contingencia de iguales o mayores características técnicas del componente TI afectado definidas en el documento Anexo Técnico 06. Línea Base de Servicios.

I	Equipos de escritorio, portátiles, scanner, lectores de código de barras, videobeam sticketeras e Impresoras	2 horas continuas.
II	Equipos de Aire Acondicionado y Equipos Activos de Red	4 horas continuas
III	Componentes asociados a Energía Eléctrica Regulada.	24 horas continuas.

NOTA 1: El caso que para cumplir con la contingencia de iguales o mayores características técnicas se vea comprometido el factor de oportunidad, el Contratista solicitará a la Superservicios autorización para aplicar una contingencia que se ajuste a los tiempos de oportunidad sin afectar las condiciones iniciales de prestación de servicio. **NOTA 2:** Las soluciones temporales no podrán exceder más de dos (2) períodos de facturación sin que restablecimiento del servicio en condiciones definitivas de lo contrario se calculará el ANS-GLO-01 como un aprovisionamiento de contingencia NO oportuno. **VI. EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO:** El Contratista debe suministrar todo el recurso humano (Ver Anexo Técnico 08. Equipo Mínimo de Trabajo) idóneo, preparado, suficiente y necesario para operar de acuerdo con las cantidades de infraestructura y acuerdos de niveles de servicio requeridos por la Superservicios, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: **1.** Los recursos humanos exigidos en el presente proceso, se detalla en el Anexo 8, donde se especifica el Perfil Académico, Certificaciones de TI, experiencia requerida y certificaciones laborales de cumplimiento, es el mínimo requerido, sin perjuicio de los recursos humanos adicionales que el Contratista asuma a su costo y considere necesarios para el cumplimiento de los ANS y sus obligaciones contractuales. (Ver Anexo Técnico 08. Equipo Mínimo de Trabajo) **2.** incorporar recurso humano de apoyo adicional al mínimo exigido, en caso de ser necesario sin afectación en el costo del servicio y se realizará siempre y cuando esta novedad sea informada a la SUPERSERVICIOS, con una antelación no inferior a una semana. **3.** El recurso humano adicional, deberá tener un perfil similar a los estipulados; el perfil deberá estar relacionado con las labores que apoyará y únicamente podrá iniciar sus labores cuando la SUPERSERVICIOS apruebe dicho personal. (Ver Anexo Técnico 08. Equipo Mínimo de Trabajo). **4.** El recurso humano mínimo requerido no debe ser compartido en proyectos diferentes a la SUPERSERVICIOS. **5.** La experiencia se contabiliza desde la expedición de la tarjeta profesional para el caso de las ingenierías, las tarjetas profesionales deben estar vigentes para el desarrollo de la profesión. **6.** El Contratista debe suministrar todo el recurso humano idóneo, preparado, suficiente y necesario para operar de acuerdo con las cantidades de infraestructura y calidades requeridas por la Superservicios (Ver Anexo Técnico 08. **VII. PROCEDIMIENTO PARA ADICIÓN, RETIRO Y TRASLADO DE COMPONENTES DE**

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	 SIGME Sistema Integrado de Gestión Municipal Planificación, ejecución y control
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	

SERVICIOS: La prestación de los servicios TIC, objeto del contrato debe tener la capacidad de ampliar su cobertura, suspender su operación, así como incrementar y trasladar componentes asociados a los servicios. Por motivos de remodelaciones, daños estructurales u otros eventos que inhabiliten el respectivo inmueble, cierre del sitio relacionado y circunstancias semejantes, la Superservicios, podrá solicitar al Contratista la suspensión, retiro, traslado, reinstalación o reutilización de los componentes de servicio y elementos de infraestructura asociada a los servicios TIC, objeto del contrato. En estos casos, la Superservicios, informará por escrito al Contratista la ocurrencia de la circunstancia especial, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Para efectos de la correspondiente facturación, la suspensión o retiro de los servicios se hará efectivo en máximo treinta (30) días calendario después de la fecha de radicación de la comunicación formal de la Superservicios al Contratista. Los costos inherentes a las labores de adición, retiro y/o traslado de componentes de servicios y elementos de infraestructura serán acordados para cada caso con base en los precios unitarios ofrecidos y pactados contractualmente.

VIII. PROCEDIMIENTO ADICIÓN DE SERVICIOS (AS): Cuando la Superservicios requiera una adición del servicio relacionado con el objeto del contrato, podrá solicitar nuevos servicios TIC para ser gestionados y suministrados por el Contratista, de acuerdo los siguientes requisitos: a. Justificación de necesidad y solicitud de oferta de AS. b. Registro requerimiento de adición de servicio. c. Revisión y Registro en Mesa de Servicio. d. Construcción Oferta Inicial. e. Revisión y Aprobación de Oferta Inicial (Estudio de Mercado). f. Notificación de Aprobación de Oferta al Proveedor. g. Construcción Ingeniería de Detalle. h. Actualización de la Oferta. i. Aprobación de la Oferta Final. j. Notificación al Solicitante del Requerimiento con el cronograma de ejecución. Ejecutar la adición del servicio. k. Reporte fin de la ejecución. l. Revisión, recibo y autorización puesta en producción. m. Autorizar Pago.

IX. PROCEDIMIENTO RETIRO DE SERVICIOS (RS): Cuando la Superservicios, requiera un retiro de un servicio relacionado con el objeto del contrato, podrá solicitar nuevos servicios TIC para ser gestionados y suministrados por el Contratista, de acuerdo los siguientes pasos: a. Registro requerimiento de retiro de servicio. b. Revisión y Registro en Mesa de Servicio. c. Evaluación de alcance e impacto. (Estudio de Mercado). d. Notificación al Proveedor. e. Ejecutar el retiro del servicio.

X. PROCEDIMIENTO TRASLADO DE SERVICIOS (TS): Cuando la Superservicios, requiera un traslado de un servicio relacionado con el objeto del contrato, podrá solicitar nuevos servicios TIC para ser gestionados y suministrados por el Contratista, de acuerdo los siguientes pasos: 1. Justificación de necesidad y solicitud de oferta de TS. 2. Registro requerimiento de traslado de servicio. 3. Revisión y Registro en Mesa de Servicios. 4. Evaluación de necesidad y solicitud de oferta. 5. Construcción Oferta Inicial. 6. Aprobación de Oferta Inicial. 7. Notificación de Aprobación de Oferta al Proveedor. 8. Construcción Ingeniería de Detalle. 9. Actualización de la Oferta. 10. Aprobación de la Oferta Final. 11. Notificación al Solicitante del Requerimiento con el cronograma de ejecución. 12. Ejecutar la adición del servicio. 13. Reporte fin de la ejecución. 14. Revisión, recibo y autorización puesta en producción. 15. Autorizar Pago.

XI. NORMAS, ESTÁNDARES Y BUENAS PRÁCTICAS: En la prestación de los servicios TIC de la Superservicios, el Contratista deberá enmarcar la operación dentro de la normatividad vigente, los estándares y buenas prácticas entre otras para asegurar la calidad, funcionalidad y rendimiento de los servicios TIC de la Superservicios. Dentro de estos estándares y buenas prácticas se encuentran los siguientes en sus últimas versiones: a. ISO 27001 Seguridad de la información y seguridad informática. b. ISO 22301 Continuidad del negocio. c. ITIL: Administración de los servicios TIC. d. ISO/IEC 24762: Lineamientos sobre

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	 SIGME Sistema de Gestión de la Información y el Manejo de Emergencias
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	

servicios de tecnología de la información y comunicación para recuperación de desastres. e. Cobit 5. Gestión Gobierno TIC. f. PMI. Metodología de Gerencia de Proyectos. g. ISO 20001 Sistemas de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información. h. ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad. i. ISO 14001 Sistema Gestión Ambiental. J. ISO 18001 Sistemas de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo. k. Etom. Mapa de operaciones mejoradas de telecomunicaciones. l. IEEE 802.x, redes LAN y WLAN. m. ANSI/TIA 568, Cableado Estructurado. n. RITEL, Reglamento Interno para redes eléctricas y de telecomunicaciones. o. ITU-T, Redes de Telecomunicaciones. p. IETF, "Propuesta y estándares de Internet y demás vigentes a la suscripción y ejecución del contrato. **3. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA.** El CONTRATISTA para el desarrollo del objeto del Contrato debe cumplir las siguientes obligaciones: a. Garantizar la disponibilidad y cobertura de los servicios de TIC, a través de la adecuada gestión de la infraestructura tecnológica y de los usuarios, cumpliendo con las políticas, lineamientos, estándares y buenas prácticas en la materia TIC establecidas por la Superservicios y el Gobierno Nacional. b. Conocer y aplicar las políticas y lineamientos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) definidos por la Superservicios c. Conocer y aplicar las políticas y lineamientos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) definidos por la Superservicios. d. Acreditar a la Supervisión del contrato, para cada uno de los pagos, que se encuentra al día en los pagos por concepto de seguridad social y aportes parafiscales, para todo el personal que este asignado a la ejecución del contrato, de conformidad con lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y en el Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. e. Suministrar organizada y oportunamente a la Supervisión del Contrato, la documentación (física y/o electrónica) requerida para efectos de la expedición de los recibidos a satisfacción y pagos de facturas. f. Atender las solicitudes efectuadas por la Supervisión del contrato, en relación a la adecuada prestación de los servicios, en este sentido y en uso de las facultades de autonomía administrativa, la Superservicios podrá requerir al contratista para realizar cambios en los subcontratistas o terceros que desarrollen actividades propias de la ejecución contractual. g. Entregar la información que le sea solicitada por la Supervisión del contrato y relacionada con el desarrollo del contrato. h. La SUPERSERVICIOS requiere que el Contratista describa en detalle la metodología que empleará para la prestación de los servicios objeto de esta contratación (Gestión, administración, operación, integración, interoperabilidad, mantenimiento y mejoramiento de la plataforma tecnológica), en concordancia con las obligaciones enmarcadas en los Anexos Técnicos así: - Anexo 0. Términos Técnicos Generales del Proyecto - Anexo Técnico 01. Centro de Datos - Anexo Técnico 02. Networking - Anexo Técnico 03. Mesa de Servicio - Anexo Técnico 04. Seguridad - Anexo Técnico 05 Gestión Global - Anexo Técnico 06. Línea base de Servicios - Anexo 08. Equipo Mínimo de Trabajo - Anexo 09. Formato Único de Cotización - Anexo 10. Mantenimientos asociados a los servicios - Anexo Técnico 11. Glosario y Acrónimos del Proyecto. h. La SUPERSERVICIOS requiere que el contratista se comprometa a cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio que se definan en el proceso de contratación, los cuales deben ser objeto de mejora continua y deberá reportar el cálculo en un informe mensual del cumplimiento, los cuales serán base para el pago del periodo. **4. OBLIGACIONES DE LA SUPERSERVICIOS.** La SUPERSERVICIOS se obliga para con el CONTRATISTA a lo siguiente: a. Suministrar al CONTRATISTA la información que está a cargo de la SUPERSERVICIOS y que sea necesaria para la ejecución del Contrato. b. Pagar el valor del contrato en la forma y plazos estipulados. c. Ejercer la Supervisión del Contrato por intermedio del Supervisor quien suscribirá las actas y controlará

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		 SIGME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE MATERIALES Y EQUIPOS ADMINISTRATIVOS E INFORMATICA
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO		

los asuntos necesarios durante la ejecución contractual. **d.** Destinar las apropiaciones presupuestales que sean pertinentes para el adecuado cumplimiento del objeto del presente contrato. **e.** Liquidar el contrato durante los términos establecidos por la Ley **5. VALOR DEL CONTRATO.** Para todos los efectos legales, el valor del presente contrato es por la suma **UN MIL SETECIENTOS NOVENTA MILLONES TRECE MIL QUINIENTOS VEINTIDOS PESOS (\$1.790.013.522) INCLUIDO IVA**, distribuidos así: para la vigencia 2017 la suma de **SETECIENTOS VEINTITRES MILLONES SETENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M/CTE. (\$723.075.936.,00) INCLUIDO IVA**, y autorización de vigencia futura 22417 para la vigencia 2018 por valor de **MIL SESENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$1.066.937.586.00) INCLUIDO IVA**, de conformidad con lo establecido en la comunicación del Ministerio de Hacienda con radicado 2-2017-014951 de fecha 18 de mayo de 2017. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Este monto será el único disponible para cubrir la totalidad de los costos que incluyen entre otros, los impuestos, imprevistos, utilidades, administración, servicios y demás conceptos relacionados con el cumplimiento del objeto y obligaciones del Contrato. **6. FORMA DE PAGO.** La **SUPERSERVICIOS** cancelará al **CONTRATISTA** el valor del presente contrato, de la siguiente forma: Ocho (8) pagos globales por un valor de \$177.822.833, incluido IVA cada uno correspondiente a los servicios gestión, administración, operación, integración e interoperabilidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones enmarcados en cinco (5) servicios principales: Centro de Procesamiento de Datos, Mesa de Servicio, Networking, Seguridad, Gestión Global y los pagos por servicios complementario a realizarse una única vez solicitados por la entidad así: **Para la vigencia de 2017**, se realizarán pagos hasta por la suma de \$723.075.936, incluido el IVA, los cuales se realizarán de la siguiente manera: **1.** Un pago correspondiente al servicio prestado en el mes de noviembre de 2017 por un valor de \$177.822.833, incluido IVA. **2.** Un pago correspondiente al servicio prestado en el mes de diciembre de 2017 por un valor de \$177.822.833, incluido IVA. **3.** Un pago por valor de \$273.735.551, incluido IVA por concepto de traslado de la infraestructura de la Superservicios ubicada en el Centro de datos de la Fiscalía General de la Nación, al centro de datos de la entidad ubicado en la sede principal, el proceso de integración en la fase de empalme del servicio contado desde la firma del acta de inicio, hasta la entrada en operación el 2 de noviembre en la cual deberán acompañar a la entidad para la recepción de cada uno de los servicios. **4.** Un pago por valor de \$93.694.719, por concepto de renovación por un año de contrato de soporte y actualización de fábrica al licenciamiento y suscripciones requerido por la entidad que vence su soporte durante la vigencia 2017, de acuerdo a lo contenido en el Anexos técnicos. Las suscripciones de 2018 están contenidas en el valor global del servicio en el 2018. **Para la vigencia de 2018**, se efectuarán pagos hasta por la suma de \$ 1.066.937.586, incluido IVA, los cuales se realizaran de manera mensual por valor de \$177.822.833, incluido el IVA o proporcionales al servicio prestado, facturados de manera ponderada de acuerdo a los ANS acordados en el anexo técnico 7, a partir del cuarto mes de servicio. **PARAGRAFO PRIMERO:** Todos los pagos mencionados anteriormente se efectuarán previo cumplimiento de los siguientes requisitos: **a.** -Presentación de los informes mensuales por parte del contratista que incorpore la documentación señalada en los anexos técnicos, **b.** Factura del periodo correspondiente. **c.** Certificación de cumplimiento a satisfacción expedido por la Supervisión del contrato. **d.** -Acreditar mediante certificación expedida por el revisor fiscal, en los casos a que haya lugar, o por el representante legal del Contratista, los pagos por concepto de seguridad social y aportes parafiscales, para todo el personal que este asignado

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	 SIGME Sistema Integrado de Gestión Municipal
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	

a la ejecución del contrato, de conformidad con lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y en el Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. **PARAGRAFO SEGUNDO:** Si se presenta incumplimiento de la meta del ANS por tres (3) periodos consecutivos, en el tercer periodo se penalizará sobre el 50 % del valor ponderado del servicio independientemente del nivel de incumplimiento del ANS en el periodo específico. La penalización del 50 % se mantendrá mientras se continúe con el incumplimiento del ANS de manera consecutiva. **PARAGRAFO TERCERO: Acuerdos de niveles de servicio (ANS):** Para calcular los descuentos por incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) se aplicará la tabla contenida en el Anexo No. 7 sobre cada uno de los ámbitos del Servicio a partir del cuarto mes.

SERVICIO	SIN DESCUENTO		ANS		
	PESO PONDERADO	VALOR	PORCENTAJE DE DESCUENTO	DESCUENTO	VALOR A PAGAR POR EL SERVICIO
Centro de Procesamiento de Datos	25%	\$ 44.455.708	SEGÚN CUMPLIMIENTO DE ANS SERVICIO CPD	VALOR EQUIVALENTE A LOS UMBRALES DE DESCUENTO DEL ANS	VALOR DEL SERVICIO - VALOR DEL DESCUENTO
Mesa de Servicio	25%	\$ 44.455.708	SEGÚN CUMPLIMIENTO DE ANS SERVICIO MDS	VALOR EQUIVALENTE A LOS UMBRALES DE DESCUENTO DEL ANS	VALOR DEL SERVICIO - VALOR DEL DESCUENTO
Networking	20%	\$ 35.564.567	SEGÚN CUMPLIMIENTO DE ANS SERVICIO NET	VALOR EQUIVALENTE A LOS UMBRALES DE DESCUENTO DEL ANS	VALOR DEL SERVICIO - VALOR DEL DESCUENTO
Seguridad	15%	\$ 26.673.425	SEGÚN CUMPLIMIENTO DE ANS SERVICIO SEG	VALOR EQUIVALENTE A LOS UMBRALES DE DESCUENTO DEL ANS	VALOR DEL SERVICIO - VALOR DEL DESCUENTO
Gestión Global	15%	\$ 26.673.425	SEGÚN CUMPLIMIENTO DE ANS SERVICIO GLO	VALOR EQUIVALENTE A LOS UMBRALES DE DESCUENTO DEL ANS	VALOR DEL SERVICIO - VALOR DEL DESCUENTO
TOTAL	100%	177.822.833		SUMATORIA DE LOS VALORES EQUIVALENTES A LOS DESCUENTOS POR SERVICIO	SUMATORIA DE LOS VALORES DE CADA VALOR DEL SERVICIO - VALOR DEL DESCUENTO

El contratista será responsable por el monitoreo de los servicios TIC y de la entrega de los soportes (logs de equipos, registros de la herramienta de monitoreo, registros de herramienta de gestión o evidencia suficiente) que soporten el cumplimiento de los ANS. En este sentido, para los tiempos en los que no haya soportes de la prestación de servicios, se entenderá como

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	 SIGME Sistema de Gestión de Información y Gestión de Materiales
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	

tiempo de no prestación del servicio y aplicarán las correspondientes penalizaciones detalladas en el documento Anexo 07 Acuerdos de Nivel de Servicio. **PARAGRAFO CUARTO:** Los valores no desembolsados en atención a la aplicación de ANS, una vez realizado el pago mensual de manera inmediata, entran a ser parte del presupuesto disponible para la inclusión ó adición de nuevos servicios. **PARAGRAFO QUINTO:** La Superservicios hará las retenciones a que haya lugar sobre cada pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. **7. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.** El plazo de ejecución del contrato será de **OCHO (8 MESES)**, contados a partir de la fecha suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. **8. LUGAR DE EJECUCIÓN.** La ejecución del contrato será en la República de Colombia, en todas las sedes de atención de la Superservicios, las cuales pueden ser reubicadas durante la ejecución del Contrato. **9. SUPERVISIÓN.** La Superservicios realizará la supervisión del presente contrato por intermedio del Jefe de la Oficina de Informática, quien será responsable de velar por los intereses de la Entidad en procura de que el **CONTRATISTA** cumpla con las obligaciones contractuales y tendrá las siguientes funciones: **a.** Vigilar y verificar el cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones adquiridas por las partes. **b.** Elaborar y suscribir con el **CONTRATISTA** el acta de inicio una vez se le comunique el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución. **c.** Informar sobre cualquier irregularidad o incumplimiento que se presente en la ejecución del mismo. **d.** Elaborar la certificación de cumplimiento con la respectiva constancia de haber verificado que el **CONTRATISTA** se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral de conformidad con la normativa vigente. **e.** Velar porque se realicen en debida forma los pagos al **CONTRATISTA**. **f.** Solicitar las adiciones o modificaciones al Contrato, cuando sea procedente. **g.** Las demás que por su naturaleza y esencia sean necesarias para el buen desarrollo del Contrato de conformidad con la normativa vigente, el manual de supervisión y demás documentos que al respecto emita la Superservicios para regular el tema. **10. AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL.** El presente Contrato es de naturaleza civil. En consecuencia, el **CONTRATISTA** actuará con total autonomía e independencia administrativa, sin perjuicio de las obligaciones pactadas. Por la naturaleza civil y autónoma de este Contrato, no se genera entre la **SUPERSERVICIOS** y el **CONTRATISTA** ningún vínculo diferente al de este exclusivo carácter, quedando aceptada y entendida por las partes la inexistencia de cualquiera de los elementos constitutivos de relaciones laborales, como subordinación, dependencia, prestaciones sociales o pagos diversos del exclusivamente pactado en este Contrato. Lo anterior sin perjuicio de los requerimientos de coordinación propios de la relación contractual. **11. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.** El Contratista, se obliga a mantener en reserva y estricta confidencialidad la información que conozca en virtud del desarrollo del objeto del contrato, la cual se denominará como **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**. El Contratista dentro del libre ejercicio de la autonomía de su voluntad se obliga de manera expresa y bajo las sanciones de incumplimiento previstas en el Contrato que se suscriba a lo siguiente: **a)** Utilizar la **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL** a que tenga acceso, exclusivamente para los propósitos del Contrato, que se suscriba. **b)** No comunicar, no divulgar, no aportar, o no utilizar la **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**, a ningún título frente a terceros ni en provecho propio diferente de los propósitos relativos a este Contrato. **c)** Permitir el acceso a la **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL** sólo a aquellas personas previamente acreditadas por el Contratista y avaladas por la Superservicios, con exclusividad para los propósitos y actividades relativos al Contrato a celebrar, es decir para la prestación de los servicios a cargo del Contratista y con destino a la Superservicios. **d).** Responder directamente frente a terceros y

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	 SIGME Sistema Integrado de Gestión de Materiales y Equipos
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	

mantener indemne a la Superservicios, de cualquier reclamación que terceros vinculados mediante cualquier forma a la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, efectúen por un uso no autorizado de la misma por parte del Contratista o en violación de lo previsto en este compromiso. e) Expresamente se obliga el Contratista dentro del libre ejercicio de la autonomía de su voluntad, a responder por cualquier uso de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL en forma violatoria de lo acordado en este compromiso, cuando tal actividad sea desplegada por alguna de las personas, empleados o contratistas a su cargo dispuesto como personal del Contratista para la ejecución del Contrato. **PARÁGRAFO.** El compromiso de confidencialidad adquirido mediante esta cláusula por el Contratista, constituye un pacto contractual cuyo incumplimiento genera las consecuencias pactadas en el contrato y demás legales en caso de incumplimiento contractual. En ningún caso podrá alegar el Contratista, en violación de este pacto contractual, que cualquiera de la calificada en esta cláusula como INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, tiene carácter de información pública. Es entendido y aceptado por las partes que el manejo de la información pública producida o manejada en virtud del Contrato, está a cargo exclusivo de la Superservicios. El Contratista debe mantener la información confidencial, que se genera en ejecución del contrato, en estricta reserva y no revelar ningún dato de la información a ninguna parte relacionada o no, sin el consentimiento previo escrito del divulgado. **12. NORMATIVIDAD HSE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS PELIGROSOS.** El contratista debe disponer del personal técnico calificado e idóneo, debidamente identificado dentro de las instalaciones de la entidad con carnet, con equipo y elementos de protección personal que cumplan con las normas de seguridad industrial, conforme a lo previsto al artículo 348 del Código Sustantivo del Trabajo modificado por el artículo 10 del Decreto 13 de 1967; 80, 81 y 84 de la Ley 9a de 1979; 21 del Decreto-ley 1295 de 1994; 26 de la Ley 1562 de 2012, que modificó el literal g) del artículo 21 del Decreto-ley 1295 de 1994; y el artículo 2o de la Resolución 2400 de 1979 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y según la labor a ejecutar y utilizar herramientas. Así mismo el contratista será responsable de los residuos generados en el servicio de operación y mantenimiento de los equipos correspondientes en los términos de la Resolución 1512 de 2010 y demás normas complementarias y concordantes y deberá certificar su forma de disposición. **13. BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES.** Se verificó que el **CONTRATISTA** no está reportado en el Boletín de Responsables Fiscales. **14. CESIÓN DEL CONTRATO.** De acuerdo con el inciso 3º del artículo 41 de la Ley 80 de 1993 y las normas que se encuentren vigentes, este Contrato no podrá ser cedido a ningún título por el **CONTRATISTA** sin el consentimiento previo y escrito de la **SUPERSERVICIOS**. **15. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.** El **CONTRATISTA** será responsable ante las autoridades por las omisiones o actos que desarrolle en el ejercicio de las actividades necesarias para el cumplimiento del presente Contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la administración o a terceros. **16. 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, sin que para efectos del término de duración del mismo se compute el tiempo de la suspensión. **17. 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 Cajas de Compensación Familiar cuando corresponda, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias sobre la materia. **18. CLÁUSULA PENAL.** En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial

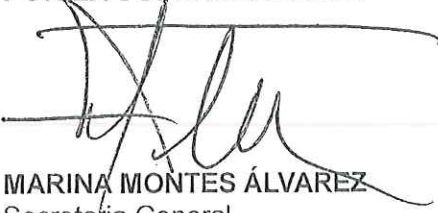
 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	 SIGME Sistema Integrado de Gestión de Materiales
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	

de las obligaciones del presente Contrato, el Contratista debe pagar a Superservicios, a título de indemnización, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato cuyo monto se imputará al de los perjuicios definitivos que sufra la **SUPERSERVICIOS** por tal incumplimiento. Esta sanción penal pecuniaria se pagará, en su orden, mediante compensación con las sumas debidas al **CONTRATISTA**; en caso de insuficiencia de saldos para cubrir este valor se cancelarán directamente por el **CONTRATISTA**. **19. GARANTÍAS.** El **CONTRATISTA** deberá constituir a favor de la **SUPERSERVICIOS** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del Contrato una Garantía Única expedida por una entidad bancaria o compañía de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia, que cubra los siguientes amparos: • **Cumplimiento de las obligaciones del contrato**, por un valor asegurado equivalente al veinte (20%) del valor del contrato y una vigencia igual a la duración del mismo y seis (6) meses más, contados a partir de la expedición de la póliza. **Calidad del Servicio.** Calidad del servicio, por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y una vigencia igual a la duración del mismo y seis (6) meses más, contados a partir de la expedición de la póliza. **Calidad y Correcto Funcionamiento de los Bienes Solicitados.** Calidad y correcto funcionamiento de los bienes, por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y una vigencia igual a la duración del mismo y un (1) año más, contados a partir de la expedición de la póliza. **Provisión de Repuestos:** Para garantizar la provisión de repuestos, por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y una vigencia igual a la duración del mismo y un (1) año más, contados a partir de la expedición de la póliza. **Pago de Salario, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales**, por un valor asegurado equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato y una vigencia igual a la duración del mismo y tres (3) años más, contados a partir de la expedición de la póliza. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Esta garantía será aprobada por la **SUPERSERVICIOS** cuando cumpla los requisitos legales y contractuales establecidos en el presente Contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** El hecho de la constitución de esta garantía, no exonera al **CONTRATISTA** de sus responsabilidades legales en relación con los riesgos asegurados. **PARÁGRAFO TERCERO.** Dentro de los términos estipulados en el presente Contrato, la garantía o seguro otorgado no podrá ser cancelado sin la autorización de la **SUPERSERVICIOS**. El **CONTRATISTA** deberá cumplir con todos los requisitos necesarios para mantener vigente la garantía a que se refiere esta cláusula y será de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento de su monto, cada vez que se disminuya o agote su valor. **PARÁGRAFO CUARTO.** Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valor del presente Contrato, el **CONTRATISTA** deberá constituir los correspondientes certificados de modificación. Cuando el **CONTRATISTA** se negare a constituir la garantía exigida o modificarla en los términos que se le señalen, se hará acreedor a las medidas y sanciones contractuales respectivas. **PARÁGRAFO QUINTO.** El **CONTRATISTA** deberá restablecer el valor de la Garantía Única cuando ésta se hubiere hecho efectiva por la Entidad por ocurrencia de un siniestro o se disminuya o agote su valor por haberse hecho efectivas las medidas estipuladas en este contrato o previstas en la ley. La garantía única se hará efectiva en los casos y en la forma estipulados en este contrato, y en todo caso en los casos previstos en la ley 80 de 1993, en el Código de Comercio y en las demás normas vigentes cuando quiera que se presente cualquiera de los casos o siniestros que son materia del seguro cuyo beneficiario es la **SUPERSERVICIOS**. **21. INDEMNIDAD.** El **CONTRATISTA** mantendrá indemne a la **SUPERSERVICIOS** contra todo reclamo, demanda, acción legal y costo que pueda causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, ocasionados por aquél, durante

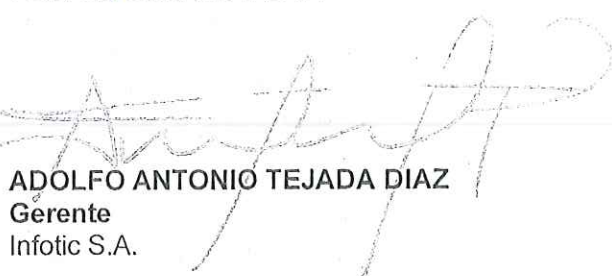
 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	

el plazo de ejecución y vigencia del Contrato. **22. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.** El **CONTRATISTA** estará exento de responsabilidad o penalidad por atraso de las obligaciones del presente Contrato en caso de fuerza mayor o caso fortuito exenta de culpa que afecten la ejecución del mismo debidamente comprobado de conformidad con la Ley. El **CONTRATISTA** informará por escrito a la **SUPERSERVICIOS** dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la ocurrencia. El plazo del Contrato se entenderá suspendido, previa suscripción de acta, mientras a juicio de la Entidad subsistan los efectos que originaron la fuerza mayor o caso fortuito. **23. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias o controversias que ocurrieren entre las partes con motivo de la ejecución, interpretación o incumplimiento del presente Contrato, serán solucionadas por cualquiera de los mecanismos de solución de conflictos contemplados en este contrato o en la ley. **24. CAUSALES DE TERMINACIÓN.** El presente Contrato se puede dar por terminado: **a.** Por mutuo acuerdo de las partes. **b.** Por terminación del plazo pactado. **c.** Por las demás causales previstas en la Ley. **25. LIQUIDACIÓN.** El presente contrato será objeto de liquidación de conformidad con la normativa vigente **26. DOCUMENTOS DEL PRESENTE CONTRATO.** Los documentos que se relacionan a continuación forman parte integral del presente Contrato: **a.** Los estudios previos de conveniencia y oportunidad y todos sus anexos. **b.** Propuesta del **CONTRATISTA**. **c.** La Garantía Única y sus anexos. **d.** Los demás documentos que se crucen las partes durante la ejecución del Contrato. **27. DOMICILIO CONTRACTUAL.** Las partes declaran que para todos los efectos legales el domicilio contractual es la ciudad de Bogotá D.C. **28. REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.** Este Contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes. Para la ejecución del Contrato se requiere el registro presupuestal, la aprobación de la garantía única por parte de la **SUPERSERVICIOS** y que el **CONTRATISTA** acredite que se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. El **CONTRATISTA** deberá constituir, a su costa, la garantía única dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de suscripción del presente Contrato. **PARÁGRAFO.** Los gastos ocasionados para el cumplimiento de los requisitos por parte del **CONTRATISTA** correrán única y exclusivamente a su cargo. En constancia, firman en Bogotá D.C. a los **25 OCT. 2017**

POR LA SUPERSERVICIOS


MARINA MONTES ÁLVAREZ
 Secretaria General

POR EL CONTRATISTA


ADOLFO ANTONIO TEJADA DIAZ
 Gerente
 Infotoc S.A.

Digitó: Ruth Marina Belancur Gómez – Abogada- Grupo de Contratos y Adquisiciones
 Revisó: Victor Alejandro Rhenals. Coordinador Grupo Contratos y Adquisiciones.
 Luz Karime Jaimes. Abogada – Secretaria General

