Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 1 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

Fecha: 2024-01-12 11:52:34
Radicado: I2024000037
Radicados Asociados:
Total Anexos: 0 No. Folios: 4
Destino: NOHORA MARIA ROZO GUEVARA
Para Respuesta o Adicionales Cite No. de Radicado

DETECCIÓN DE NECESIDADES Y SOLICITUD DE CDP

TIPO DE CONTRATO: PRESTACION DE SERVICIOS	CODIGO UNSPSC (43231500)

ÁREA

DIRECCIÓN EJECUTIVA	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	X

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, 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.

En la vigencia 2023 se contó con la cobertura de la necesidad a través del contrato 2023-069 con vigencia desde el 26 de abril y hasta el 31 de diciembre de 2023. Toda vez que el proceso de selección mediante la modalidad de concurso público tardará en efectuarse por las características de este y a fin de garantizar la prestación del servicio de forma continua en la entidad, se llevó a consideración del comité de compras la contratación del servicio por el primer trimestre del año mediante la invitación a un proponente.

En sesión 50 del comité de compras de bienes y servicios, efectuada el 29 de diciembre de 2023, se aprobó la contratación del proveedor TIVIT COLOMBIA TERCERIZACION DE PROCESOS SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.S. según oferta presentada, para un periodo de tres (3) meses. Así las cosas, se cuenta con la viabilidad para la contratación teniéndose la causal del Manual de contratación que indica que se puede proceder mediante la invitación a un proponente “l) Cuando la necesidad inminente del bien o servicio no permita adelantar la contratación bajo otra modalidad” y atendiendo que el comité de compras revisadas las condiciones de mercado del bien o servicio a contratar recomiendan proceder bajo esta modalidad mientras se realiza el concurso público para la adquisición y cobertura de la necesidad por el resto de la vigencia.

OBJETO

Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administracion de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

ALCANCE DEL CONTRATO

INFORMACION BASE

1. 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).
2. Número total de usuarios: 100 (cien) usuarios
3. Base instalada

3.1 Sistemas Operativos servidores CREG: Servidores AIX, Servidores Linux (CentOS, Red Hat y Debian) y Servidores Windows

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 2 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

3.2 IBM Blade Center S
3.3 IBM TS3200
3.4 EMC VNX, Switch SAN Brocade
3.5 Switch Core Cisco, Switch de distribución Cisco, Controladora Wireless Cisco
3.6 Equipos de Seguridad: Firewall
3.7 Central Telefónica AVAYA
3.8 Software BPM y Gestor documental AZDigital
3.9 Plataforma Lotus Domino, Lotus Notes en modo consulta
3.10 Plataforma VMWare
3.11 Herramientas Microsoft: Office 365, Project, Power BI
3.12 Aranda: Aranda Service Desk, Asset Management, Software Metrix, CMDB, Query Manager
3.13 Antivirus
3.14 IBM Spectrum Protect
3.15 Oracle 11g y 19c
3.16 Aplicaciones en Java, Java Script, PL/SQL, JSP, HTML5, PHP
3.17 Administrador de Contenido
3.18 Aplicación de BI en AWS
3.19 Aplicaciones misionales en OCI

4. 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.

ALCANCE EN SERVICIOS

1. <u>GESTIÓN DE SOPORTE</u>

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 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 Gestor Documental:

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 3 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

- Dar soporte de primer nivel a las aplicaciones AZDigital
- Dar soporte de primer nivel a las aplicaciones de Lotus que se encuentran en modo consulta
  - Sistema ORACULO
  - Expedientes
  - Gestión Financiera
  - Publicaciones
  - Resoluciones y Notificaciones
  - Biblioteca y centro de Documentación.

1.1.5 Prestar soporte especializado a los usuarios VIP (6 Expertos Comisionados)
1.1.6 Configurar dispositivos móviles.
1.1.7 Mantener actualizado el catálogo de servicios y dar cumplimiento a los ANS establecidos.

TABLA No. 1

CATALOGO DE SERVICIOS

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

			Incidentes											
			Alto		Medio		Bajo		Crítico		Alto		Medio	
Servicio TI	Descripción Servicio	Impacto Servicio (Alto - Bajo - Crítico)	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		

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.

o 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.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 4 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

- 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).
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.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 5 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

NOTA 4: La CREG cuenta con contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de la planta AVAYA

SOPORTE EN LA ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Soporte en 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.
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:
2.19.1 AZDigital BPM y SGDEA
2.19.2 Plataforma Lotus en modo consulta:
- Gestión de los servidores de correo y aplicaciones.
- Administración de aplicaciones Lotus.
- Mantenimiento de bases de datos.
- Gestión de la consola de domino
- Visualización de eventos.
- Recuperación de caídas de servidor.

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.

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 6 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

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 para desarrollar, entre otras son:

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

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 7 de 18

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

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 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.

NOTA1: La ejecución de estos proyectos y aquellos que surjan en el transcurso del contrato deberán contemplar los lineamientos de la metodología PMI.

NOTA2: 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.
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 contar con conocimientos de Seguridad de la Información y dar cumplimiento a las políticas, normas y estándares establecidos en el Sistema de gestión de seguridad de la información en la Entidad.

8. DISPONIBILIDAD

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

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 8 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

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.

Las obligaciones del contrato son:

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
   - 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 AZDigital y la Plataforma Lotus
   - Gestionar la SAN
   - Generar los respaldos de la Entidad
   - Garantizar una disponibilidad de los servicios
3. **Gestión del Dominio de Información**

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 9 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

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.
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**

- **o** Generación y actualización de la documentación requerida para el área como parte del Sistema de Gestión de Calidad.
- **o** Elaboración o modificación de manuales, instructivos o procedimientos técnicos.
- **o** Diligenciamiento de documentos correspondientes a la Gestión de cambios.
- **o** Generación, almacenamiento, publicación y actualización de toda la documentación de la plataforma en el Sitio destinado para tal fin.
- **o** 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 este horario, en caso de contingencias, programación de actividades que requieren ventanas, o

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 10 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

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.
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 o en su defecto, que reúna calidades iguales o superiores al personal presentado.
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 proveedor 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.

1. 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

2. Para la ejecución del contrato, la entidad requiere que el proveedor 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.

   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.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 11 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

- Para la Gestión de soporte
  - Formación: Mínimo Tecnico 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:
    - 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.

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

  - Experiencia específica mínima de cinco (5) años en:
    - 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

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 12 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

CRITERIOS DE SELECCIÓN Y MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

La CREG seleccionó el proveedor para la ejecución del contrato teniendo en cuenta los siguientes criterios: precio, experiencia específica, calidad del servicio, recurso humano requerido y requerimientos técnicos.
MODALIDAD CONVOCATORIA PÚBLICA _____
MODALIDAD PLURALIDAD DETERMINADA DE OFERENTES _____
MODALIDAD INVITACIÓN A UN PROPONENTE __X___
TIENDA VIRTUAL: ____
Como se requiere dar continuidad a los servicios tecnológicos de la entidad en Comité No. 50 del 2023/12/29 se aprueba la contratación mediante la invitación a un proponente por la necesidad inminente de los servicios mientras se realiza el concurso público y éste se contrate con el proveedor que resulte adjudicatario.

PLAZO DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de tres (3) meses desde la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización.

GARANTÍAS APLICABLES AL CONTRATO A CELEBRAR

El Contratista deberá constituir a favor de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), Garantía Única de Cumplimiento a favor de Entidades Estatales, expedida por una entidad bancaria o compañía de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia, que cubra los siguientes amparos:
•Cumplimiento, por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la orden de compra y una duración igual al plazo de ésta y seis (6) meses más.
•Calidad, por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la orden de compra y una duración igual al plazo de ésta y un (1) año más.
•Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales, por un valor asegurado equivalente al cinco por ciento (5%) del valor de la orden de compra y una duración igual al plazo de ésta y tres (3) años más.
Esta garantía será aprobada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG cuando cumpla con los requisitos legales y contractuales establecidos en el contrato. Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valor del contrato, el Contratista deberá constituir los correspondientes certificados de modificación.

VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO Y FORMA DE PAGO

El valor del contrato se fija en la cantidad de hasta CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590,00) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.

Forma de pago: El valor del contrato se pagará en cuotas mensuales o proporcional por la fracción de mes. Para efecto de los pagos se deberá contar con el recibo a satisfacción de los productos pactados por parte del supervisor del contrato, la presentación de la respectiva factura y/o cuenta de cobro con los documentos soporte y el cumplimiento de los demás requisitos de ley. Los pagos estarán sujetos a la disponibilidad del Programa Anual de Caja “PAC”.

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:

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 13 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

TABLA No. 2

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

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.

ACUERDOS COMERCIALES

No aplica

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 14 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

ELABORADO POR	
Nombre completo: Luz Mary Vásquez Vargas	Cargo: Asesor
Firmas por parte del solicitante al final del documento	

Vo. Bo. Recursos de Inversión	
Nombre completo: Brenda Roncancio Ladino	Cargo: Profesional Especializado

SUPERVISIÓN
La supervisión y el cumplimiento del objeto del presente contrato de servicios estará a cargo del Asesor de Informática y Tecnología de la CREG o quien el ordenador del gasto designe.

SOLICITADO POR	APROBADO POR
Nombre completo: Luz Mary Vásquez Vargas	Nombre completo: Veronica Ponce Vallejo
Cargo: Asesor	Cargo: Subdirectora Administrativa y Financiera
Aprobado en comité de expertos:	Aprobado comité de compras: X
Acta No. y fecha:	Acta No. y fecha: 50 de 2023/12/29
Firmas electrónicas por parte de la supervisión y el aprobador al final del documento	

FUENTE (marcar con X en la casilla correspondiente)					
10	Recurso CON situación de fondos		11	Otros recursos del tesoro con situación de fondos	
16	Recurso SIN situación de fondos	X			

AFECTACION PRESUPUESTAL (marcar con X en la casilla correspondiente)					
FUNCIONAMIENTO - ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS (A-02-01).					
A-02-01-01-003-008	Muebles, instrumentos musicales, artículos de deporte y antigüedades		**A-02-01-01-004-007**	Equipo y aparatos de radio, televisión y comunicaciones	
A-02-01-01-004-005	Maquinaria de oficina, contabilidad e informática				

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 15 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

FUNCIONAMIENTO - ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS (A-02-02).					
A-02-02-01-002-008	Dotación (prendas de vestir y calzado)		**A-02-02-02-007-002**	Servicios inmobiliarios	
A-02-02-01-003-002	Pasta o pulpa, papel y productos de papel; impresos y artículos relacionados		**A-02-02-02-008-002**	Servicios jurídicos y contables	
A-02-02-01-003-003	Productos de hornos de coque; productos de refinación de petróleo y combustible nuclear		**A-02-02-02-008-003**	Otros servicios profesionales, científicos y técnicos	
A-02-02-01-004-007	Equipo y aparatos de radio, televisión y comunicaciones		**A-02-02-02-008-004**	Servicios de telecomunicaciones, transmisión y suministro de información	
A-02-02-02-006-003	Alojamiento; servicios de suministros de comidas y bebidas		**A-02-02-02-008-005**	Servicios de soporte	
A-02-02-02-006-004	Servicios de transporte de pasajeros		**A-02-02-02-008-007**	Servicios de mantenimiento, reparación e instalación (excepto servicios de construcción)	
A-02-02-02-006-008	Servicios postales y de mensajería		**A-02-02-02-008-009**	Otros servicios de fabricación; servicios de edición, impresión y reproducción; servicios de recuperación de materiales	
A-02-02-02-006-009	Servicios de distribución de electricidad, gas y agua (por cuenta propia)		**A-02-02-02-009-006**	Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos	
A-02-02-02-007-001	Servicios financieros y servicios conexos		**A-02-02-02-010**	Viáticos de los funcionarios en comisión	
INVERSION - MODERNIZACIÓN DEL MARCO REGULATORIO EN LOS SECTORES DE COMPETENCIA DE LA CREG A NIVEL NACIONAL					
C-2106-1900-7-0-2106004-2	Documentos de regulación		**C-2106-1900-7-0-2106019-2**	Servicio de divulgación del sector minero energético	

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 16 de 18

OBJETO: *Contratar el Servicio de Gestión de Soporte, Soporte en la Administración de Infraestructura, Gestión del Dominio de Sistemas de Información y Monitoreo de Plataforma Tecnológica en la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG*
VALOR DEL CONTRATO ESTIMADO: *El valor del contrato se fija en la cantidad de CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOSNOVENTA PESOS M/CTE ($118.477.590) IVA y todos los costos directos e indirectos incluidos.*

INVERSION - FORTALECIMIENTO AL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS A NIVEL NACIONAL					
C-2199-1900-0006-0-2199060-2	Servicio de Educación Informal para la Gestión Administrativa		**C-2199-1900-0006-0-2199054-2**	Servicio de gestión documental	
INVERSION - FORTALECIMIENTO DE LA GOBERNANZA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA CREG NACIONAL					
C-2199-1900-0005-0-2199067-2	Servicios tecnológicos	X	**C-2199-1900-0005-0-2199065-2**	Servicios de información implementados	

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 17 de 18

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2024000037

Comisión de Regulación de Energía y Gas

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431 Creación: 2024-01-12 11:56:10

Estado: Finalizado Finalización: 2024-01-12 15:16:53

Escanee el código para verificación

Aprobación: Aprobador

Verónica Ponce Vallejo
36753770
veronica.ponce@creg.gov.co
Subdirectora Administrativa y Financiera
Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)

Revisión: Recursos de inversion VoBo

brenda ginley roncancio ladino
1031120803
brenda.roncancio@creg.gov.co
Profesional Especializado
CREG

Elaboración: Elaboró

LUZ MARY VASQUEZ VARGAS
51865090
luz.vasquez@creg.gov.co
ASESOR
CREG

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431
2024-01-12T15:16:54-05:00 - Pagina 18 de 18

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2024000037

Comisión de Regulación de Energía y Gas

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20240112-115610-a6e421-06769431 Creación: 2024-01-12 11:56:10

Estado: Finalizado Finalización: 2024-01-12 15:16:53

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	LUZ MARY VASQUEZ VARGAS luz.vasquez@creg.gov.co ASESOR CREG	Aprobado	Env.: 2024-01-12 11:56:10 Lec.: 2024-01-12 11:59:15 Res.: 2024-01-12 11:59:40 IP Res.: 190.24.57.128
Revisión	brenda ginley roncancio ladino brenda.roncancio@creg.gov.co Profesional Especializado CREG	Aprobado	Env.: 2024-01-12 11:59:40 Lec.: 2024-01-12 12:17:13 Res.: 2024-01-12 12:17:41 IP Res.: 190.71.147.18
Aprobación	Verónica Ponce Vallejo veronica.ponce@creg.gov.co Subdirectora Administrativa y Financiera Comisión de Regulación de Energía y Gas	Aprobado	Env.: 2024-01-12 12:17:41 Lec.: 2024-01-12 15:16:35 Res.: 2024-01-12 15:16:53 IP Res.: 190.71.147.18