**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

Entre los suscritos, **LUISA FERNANDA TRUJILLO BERNAL**, vecina y domiciliada en esta ciudad, identificada con la cédula de ciudadanía No. 43.996.509 expedida en Medellín (Antioquia), Secretaria General del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, nombrada por Decreto Nº 1793 del veinte (20) de septiembre de 2018, debidamente posesionada mediante Acta de Posesión No. 44 del 24 de septiembre de 2018, quien obra en representación del **FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**, Unidad Administrativa Especial del orden nacional, adscrita al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con NIT 800.131.648-6, en virtud de la delegación de funciones conferidas mediante la Resolución No. 000539 del 19 de marzo de 2019, modificada mediante Resolución No. 1863 del 29 de julio de 2019, por una parte, y por la otra, **SAMUEL ALEJANDRO LOPEZ MORA**, mayor de edad, identificado con C.C. 80.726.660, obrando en calidad de Gerente de **GRUPO CUBO LTDA.**, con NIT. 830.129.409-5, sociedad legalmente constituida por escritura pública No. 0006846 de la Notaria 19 de Bogotá D.C. del día 1 de octubre de 2003, inscrita en Cámara de Comercio el 17 de octubre de 2003 bajo el No. 00902680 del libro IX, y quien para los efectos del presente documento se denominará el **CONTRATISTA**, dejamos constancia por medio del presente instrumento del Contrato Estatal de Prestación de Servicios con Proveedor Exclusivo que celebramos, previas las siguientes:

## CONSIDERACIONES

La Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, en su artículo 17, establece como objetivos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), entre otros: *"1. Diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en correspondencia con la Constitución Política y la Ley, con el fin de promover la inversión y el cierre de la brecha digital, contribuir al desarrollo económico, social y político de la Nación, y elevar el bienestar de los colombianos. 2. Promover el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entre los ciudadanos, las empresas, el Gobierno y demás instancias nacionales como soporte del desarrollo social, económico y político de la Nación. 3. Impulsar el desarrollo y fortalecimiento del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, promover la investigación e innovación buscando su competitividad y avance tecnológico conforme al entorno nacional e internacional (…)".*

Por su parte, el artículo 35 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, determina las funciones del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Fondo Único TIC), como Unidad Administrativa Especial del orden nacional, dotado de personería jurídica y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dentro de las cuales, encontramos: *"(…) 2. Financiar planes, programas y proyectos para promover el servicio universal a las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, mediante incentivos a la oferta o a la demanda en los segmentos de población pobre y vulnerable, así como zonas rurales y zonas geográficamente aisladas. 6. Financiar y establecer planes, programas y proyectos que permitan masificar la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el fortalecimiento de las habilidades digitales, con prioridad para la población pobre y vulnerable. (…) 8. Apoyar económicamente las actividades del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de la Agencia Nacional de Espectro, en el mejoramiento de su capacidad administrativa, técnica y operativa para el cumplimiento de sus funciones (…)".*



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

#MásTIC ✓MejorPaís

**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

De conformidad con el artículo 7 del Decreto 1414 de 2017, la Oficina de Tecnologías de la Información tiene entre sus funciones: *"(…) "5). Asesorar al ministro en los estándares de datos de los sistemas de información y de seguridad informática de competencia del Ministerio relativos a las tecnologías de la información y las comunicaciones; (…) 12). Identificar las dificultades en la implementación de estándares y buenas prácticas para el cumplimiento de los principios de la información estatal (…), así como, 15) Organizar los procesos internos del sector en la producción de información para cumplir con las políticas, los planes, los programas y los proyectos sectoriales teniendo en cuenta los lineamientos para la información estatal (…)".*

Por su parte, el Decreto 1008 de 2018, en su artículo 2.2.9.1.1.1. establece lineamientos generales de la política de Gobierno Digital para Colombia, la cual desde ahora debe ser entendida como: *"el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital*". La política enfoca sus esfuerzos en dos objetivos:

i. Fortalecer a las entidades del Estado para una mejor prestación de trámites y servicios, y desarrollar mejoras en su gestión.
ii. Que el ciudadano y en general quienes interactúan con el Estado se constituyan en actores fundamentales para la construcción conjunta y la estructuración de los procesos y procedimientos requeridos para, entre otros, desarrollar trámites, prestar servicios, crear y desarrollar políticas y/o cuerpos normativos.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como entidad rectora de las telecomunicaciones en el país, debe contar permanentemente con la infraestructura de comunicaciones (tanto interna como externa) necesaria para brindar la información que genera en forma eficiente y oportuna a los ciudadanos, con el objetivo de cumplir con la misión que se ha propuesto la Entidad en ser un modelo de gestión pública, para lo cual es importante no sólo mantener sino permitir el funcionamiento de los sistemas de información en condiciones óptimas de trabajo.

En concordancia con sus funciones y en virtud de las iniciativas de Buen Gobierno, estandarización, gestión y seguridad de la información del Estado, planteadas por el Presidente de la República y Gobierno Digital, la Oficina de Tecnologías de la Información del MINTIC, emprendió una iniciativa que busca fortalecer su gestión al interior, con el fin de poseer la capacidad de gestionar información, sistematizar sus procesos misionales y de apoyo, y contar con la capacidad en recursos humanos y tecnológicos para soportar la operación tecnológica, buscando convertirse en una entidad líder en apropiación, buen uso y aprovechamiento de la tecnología de información. Para ello, ha adelantado actividades en cuatro frentes principales: Alineación estratégica de TI, Generación de Información, Sistemas de Información y Capacidad de Servicios Tecnológicos.

En ese sentido, el Ministerio dispone de diversos sistemas y tecnologías de información para el desarrollo de sus funciones, entre ellos, los Sistemas de Información: Plus, Cobro Coactivo, Notificaciones y los servicios WEB de interoperabilidad internos (los sistemas mencionados) y externos (otros sistemas de información del MINTIC y de otras entidades), por lo tanto, se hace necesario contratar el fortalecimiento y soporte preventivo y correctivo tendientes a la atención de incidentes de estos sistemas de información, con el propósito de garantizar su óptimo funcionamiento, solucionar las consultas que presenten los usuarios, contar con el soporte para corregir errores y realizar ajustes requeridos por los usuarios del área de la Subdirección Financiera y de la Dirección de Comunicaciones.



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

+MásTIC ✓MejorPaís

**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

Que por ser éstos los sistemas de información que soportan el marco legal de expedientes y actos administrativos de habilitación generados a los diferentes prestadores de servicios de redes y telecomunicaciones así como su notificación para adelantar las diferentes contraprestaciones y pagos de servicios ofrecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, se requiere realizar ajustes que generen valor a los sistemas de información, de conformidad a los diferentes requerimientos de las áreas, permitiendo el fortalecimiento de los trámites de cobro y gestión de notificaciones y garantizar la operación del sistema de información y el soporte técnico, así como la atención de las diferentes incidencias y consultas funcionales que se den en el marco del contrato para resolver inquietudes y fallos que presente el sistema.

El Ministerio, a través del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ha venido contratando este servicio mediante los siguientes contratos: en el año 2012, Contrato # 314, Contratista GRUPO CUBO LTDA., por valor de $361.920.000; en el año 2013, Contrato # 436, Contratista GRUPO CUBO LTDA., por valor de $486.353.664; en el año 2014, Contrato # 303, Contratista GRUPO CUBO LTDA., por valor de $745.796.551; en el año 2015, Contrato # 338, Contratista GRUPO CUBO LTDA., por valor de $1.080.292.038, en el año 2016, Contrato # 509, Contratista GRUPO CUBO LTDA., por valor de $ 540.114.919; en el año 2016, Contrato # 1024, Contratista GRUPO CUBO LTDA., por valor de $388.143.726; y, con vigencias futuras para los años 2016, 2017 y 2018, mediante contrato No. 1250 de 2016, Contratista GRUPO CUBO LTDA., por valor de $1.699.991.795 y con plazo inicial hasta el 31 julio de 2018, el cual fue prorrogado y adicionado hasta el día 20 de diciembre de 2018; en el año 2019, Contrato # 559, Contratista GRUPO CUBO LTDA., por valor de $1.137.025.107.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones requiere contratar para la vigencia 2020, el servicio de soporte preventivo y correctivo para la atención de los incidentes reportados en los Sistemas de Información: Plus, Cobro Coactivo, Notificaciones y los servicios WEB de interoperabilidad internos (los sistemas mencionados) y externos (otros sistemas de información del MINTIC y de otras entidades) que actualmente se encuentran en producción, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento de los mismos y atender las consultas que presenten los usuarios de estos aplicativos.

Para atender su necesidad, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones solicitó cotización a la sociedad GRUPO CUBO LTDA, quien posee la titularidad de derechos patrimoniales de los Sistemas de Información: Plus, Cobro Coactivo, Notificaciones y sus diferentes interfaces con los demás sistemas del MINTIC y, por ende, la única empresa en el territorio nacional que pude prestar el servicio de soporte preventivo y correctivo de dichos sistemas de información.

Lo anterior de acuerdo con los siguientes certificados de registro de soporte lógico, emitidos por el Ministerio del Interior, Dirección Nacional de Derechos de Autor:

| LIBRO | TOMO | PARTIDA | FECHA DEL REGISTRO | SISTEMA DE INFORMACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 13 | 32 | 105 | 25-ENE-2012 | Plus |
| 13 | 31 | 467 | 03-ENE-2012 | Cobro coactivo |
| 13 | 31 | 466 | 03-ENE-2012 | Notificaciones |
| 13 | 31 | 468 | 03-ENE-2012 | Web Services |



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

+MásTIC ☑MejorPaís

**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

Por lo anterior, se considera conveniente y necesario la realización de un contrato de prestación de servicios mediante la modalidad de contratación directa amparada en la causal de proveedor exclusivo en el territorio nacional.

Que, para la realización de la contratación pretendida, se ha acudido al presupuesto del Fondo Único de TIC para la presente vigencia, a cuyo cargo se ha solicitado el certificado de disponibilidad presupuestal expedido por la Coordinadora del Grupo de Presupuesto de la Entidad, previa elaboración de los estudios y documentos previos.

Que en Comité de Contratación celebrado el 18 de febrero de 2020 se recomendó la celebración del Contrato Estatal de Prestación de Servicios con la sociedad **GRUPO CUBO LTDA.**

En virtud de las anteriores consideraciones, las partes acuerdan celebrar el presente contrato, el cual se regirá por las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. - OBJETO.** Prestar los servicios de fortalecimiento, soporte preventivo y correctivo a los aplicativos: Plus, Cobro Coactivo, Notificaciones y sus diferentes interfaces con los demás sistemas del Ministerio TIC, con el fin de asegurar el acceso a la información en condiciones de calidad y oportunidad

**SEGUNDA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. -** En desarrollo del objeto, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con las siguientes:

**A. Obligaciones Generales:**

1. Cumplir con lo establecido en las políticas de tratamiento de Datos personales, Seguridad, Privacidad y tratamiento de la Información de la entidad.
2. Salvaguardar los activos de información del Ministerio/Fondo Único de TIC.
3. Suscribir un documento de compromiso de confidencialidad.
4. Reportar a la Mesa de Servicio o a quien haga sus veces, los incidentes que afecten o puedan afectar la Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad del servicio de la entidad.
5. Cumplir a cabalidad con lo establecido en el objeto descrito en el presente documento en los términos y condiciones aquí pactadas y lo señalado en su propuesta, observando en todo momento la constitución política, las leyes colombianas y el régimen de contratación pública. Por ningún motivo suspenderá o abandonará el cumplimiento del contrato, sin previa justificación aceptada por la Entidad contratante.
6. Ejercer la dirección y el control propio de todas las actividades encomendadas, en forma oportuna y dentro del término establecido, con el fin de obtener la correcta realización del objeto contratado.
7. Responder, sin perjuicio de la respectiva garantía, por el cumplimiento y calidad de los servicios prestados, por el término previsto en el presente contrato.
8. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.
9. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades salvo requerimiento expreso de Autoridad competente. Toda la información y/o documentos que se produzcan en desarrollo del presente contrato serán de uso exclusivo del Fondo, obligándose desde ya el contratista a no utilizarlos para fines distintos a los previstos en



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

+MásTIC ☑MejorPaís

este contrato, ni a divulgar la información que se le suministre ni los resultados de su trabajo conservando la confidencialidad de los mismos, de conformidad con la Ley, so pena de las acciones civiles, administrativas o penales a que haya lugar.

10. Entregar al supervisor del control de ejecución del contrato, el informe de las actividades realizadas durante el mes o periodo, al igual que los informes que se soliciten sobre cualquier aspecto y/o resultados obtenidos en cada actividad encomendada cuando así se requiera.
11. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el Fondo Único a través del supervisor del mismo, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.
12. Reportar, de manera inmediata al supervisor, la ocurrencia de cualquier novedad o anomalía durante la ejecución del contrato.
13. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente al Fondo Único a través del funcionario responsable de la supervisión y control de ejecución, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas, y a las demás Autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
14. Responder por los bienes muebles, equipos y elementos de oficina que le sean entregados para la correcta ejecución de las actividades encomendadas. A la terminación del contrato devolverá debidamente inventariados dichos bienes a la Subdirección Administrativa del MINTIC, quien, a su vez, expedirá la paz y salvo correspondiente.

A. **Obligaciones Específicas:** En ejecución del presente contrato, EL CONTRATISTA se obliga a cumplir lo estipulado en el contrato, en los tiempos y con las especificaciones señaladas en su propuesta y ejecutar las siguientes actividades:

1. Cumplir con todas las especificaciones y actividades previstas en el anexo técnico, el cual hace parte integral del contrato.
2. Registrar en el portal de servicios que maneja la Entidad como mínimo veinte (20) artículos de conocimiento que permitan la apropiación, uso y solución de incidencias reportadas en formatos de multimedia.
3. Entregar mensualmente al supervisor del contrato, para su revisión y aprobación, un informe del cumplimiento de cada una de las obligaciones contractuales, detallando las actividades realizadas en cada una de ellas durante la respectiva ejecución.
4. Mantener la disponibilidad del recurso humano establecido en el anexo técnico que garantice la atención oportuna de incidencias y/o requerimientos presentados.
5. Tramitar y entregar dentro de los dos meses siguientes a la terminación del contrato, la cesión de derechos de autor a favor del MinTIC, sobre los componentes desarrollados a través de la bolsa de horas del presente contrato.
6. Realizar transferencia de conocimiento, capacitación y acompañamiento a los usuarios funcionales de los sistemas de información objeto de este de contrato, y al personal de la Oficina TI, en los casos en que el MINTIC lo considere necesario, previa solicitud del Supervisor del contrato.
7. Instalar los sistemas de información objeto de esta contratación, en un ambiente de pruebas igual al ambiente de producción donde realizará las pruebas de actualización de sistemas de Información, base de datos, sistema operativo, incidencias, nuevas versiones entre otros, dentro de la ejecución del contrato.



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

+MásTIC ☑MejorPaís

**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

8. Entregar al Supervisor del contrato, el manual de instalación, configuración y de usuario de los sistemas de información objeto de este proceso de contratación, en español, durante el primer mes de ejecución del contrato o cuando se justifique por actualizaciones.

**PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVOS, INCLUIDO SOPORTE:**

9. Prestar los servicios de actualización y mantenimiento preventivo, de los Sistemas de Información: Plus, Cobro Coactivo, Notificaciones y los servicios WEB de interoperabilidad.
10. Realizar el diagnostico, especificación, desarrollo, implementación pruebas y puesta en producción de la solución a las incidencias y/o requerimientos reportados en el portal de servicios de la Entidad, conforme a los ANS establecidos en el anexo técnico. El registro de estas incidencias y/o requerimientos debe ser parte integral del informe de seguimiento mensual.
11. Realizar afinamiento al sistema operativo y bases de datos de los sistemas de información objeto del presenta contrato, trimestralmente o cuando se requiera por necesidades del servicio, previa solicitud efectuada por el Supervisor del contrato.
12. Adelantar las actividades que requieran migración de información en caso de realizar instalaciones o implementaciones de nuevas plataformas.

**PARA EL SERVICIO DE FORTALECIMIENTO (BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO):**

13. Realizar el diagnóstico, análisis, especificación, diseño, desarrollo, implementación, pruebas y puesta en producción de las mejoras, ajustes, adiciones y nuevas funcionalidades sobre los Sistemas de Información: Plus, Cobro Coactivo, Notificaciones y los servicios WEB de interoperabilidad internos y externos (otros sistemas de información del MINTIC y de otras entidades) para la optimización de los procesos existentes y la creación de los procesos nuevos que requiera por la evolución y actualización normativa, dentro del tiempo de ejecución del contrato.
14. Ejecutar todas y cada una de las actividades y procedimientos necesarios para la entrega de nuevas implementaciones técnicas requeridas por la Entidad, conforme a los tiempos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) especificados en el anexo técnico.

**TERCERA. - OBLIGACIONES DEL FONDO. -** El Fondo Único de TIC se compromete con el Contratista a:

1. Pagar oportunamente el valor total del contrato, de conformidad con lo estipulado en este mismo documento.
2. Designar al funcionario que ejercerá la supervisión y el control de ejecución del contrato, quien estará en permanente contacto con el contratista, para la coordinación de cualquier asunto que así se requiera.
3. Suscribir, a través del supervisor del control de ejecución del contrato, los documentos y actas que sean necesarias durante el desarrollo del contrato.
4. Suministrar la información necesaria sobre los diferentes aspectos que sean requeridos para el logro de los objetivos propuestos, siempre y cuando no sea obligación del contratista suministrarla.
5. Informar de manera inmediata, acerca de cualquier circunstancia que amenace vulnerar los derechos del contratista, al igual que cualquier perturbación que afecte el desarrollo normal del contrato.



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

#MásTIC #MejorPaís

**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

6. Guardar la confidencialidad y velar por la protección de los productos y servicios propuestos por el contratista cuando a ello hubiere lugar.
7. Proveer elementos de oficina necesarios y usuarios sobre las herramientas tecnológicas para que el contratista pueda desarrollar sus actividades.

**CUARTA. - VALOR. -** El valor del contrato será hasta de **NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS M/L. ($989.849.653)** incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar, discriminados de la siguiente manera:

1. La suma de hasta **TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVA PESOS M/L. ($392.556.439)** incluido IVA, por concepto de Mantenimiento Preventivo y Correctivos incluido soporte.

2. La suma de hasta **QUINIENTOS NOVENTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS CATORCE PESOS M/L. ($597.293.214)** incluido IVA, por concepto de Bolsa de horas.

**QUINTA.** El valor del contrato se pagará como se muestra en el siguiente cuadro:

| Pago N° | Fecha estimada de pago | Valor mensual Mantenimiento Preventivo y Correctivos, con Soporte Incluido IVA | Valor Bolsa de Horas (3.246 Horas) Incluido IVA | Valor Total Mensual Incluido IVA |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 28/02/2020 | $ 35.686.949 | | Hasta $ 35.686.949 |
| 2 | 31/03/2020 | $ 35.686.949 | Hasta $ 199.097.738 | Hasta $ 234.784.687 |
| 3 | 30/04/2020 | $ 35.686.949 | | Hasta $ 35.686.949 |
| 4 | 29/05/2020 | $ 35.686.949 | Hasta $ 199.097.738 | Hasta $ 234.784.687 |
| 5 | 30/06/2020 | $ 35.686.949 | | Hasta $ 35.686.949 |
| 6 | 31/07/2020 | $ 35.686.949 | | Hasta $ 35.686.949 |
| 7 | 31/08/2020 | $ 35.686.949 | Hasta $ 199.097.738 | Hasta $ 234.784.687 |
| 8 | 30/09/2020 | $ 35.686.949 | | Hasta $ 35.686.949 |
| 9 | 30/10/2020 | $ 35.686.949 | | Hasta $ 35.686.949 |
| 10 | 30/11/2020 | $ 35.686.949 | | Hasta $ 35.686.949 |
| 11 | 31/12/2020 | $ 35.686.949 | | Hasta $ 35.686.949 |
| **TOTAL** | | **$ 392.556.439** | **Hasta $ 597.293.214** | **$ 989.849.653** |

Para cada uno de los pagos a efectuar por concepto del servicio de soporte preventivo y correctivos, el Contratista deberá presentar:

1. Informe de las actividades ejecutadas durante el período objeto de pago.



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

+MásTIC ☑MejorPaís

**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

2. Para el primer pago, el Contratista deberá entregar al Supervisor del contrato, el plan de fortalecimiento anual, el cronograma de seguimiento/visitas y el informe de revisión de la infraestructura de los sistemas de información objeto de este proceso de contratación, los cuales deben incluir el diagnóstico de los Servidores y utilización de la Base de Datos. Además, entregar un documento con las últimas versiones de los sistemas de Información y/o paquetes liberados (Services Pack).
3. Constancia suscrita por el Supervisor del contrato, en la que se señale que el Contratista cumplió a satisfacción con el objeto y las obligaciones pactadas con la Entidad, incluyendo el cumplimiento respectivo de los ANS.
4. Certificación expedida por el revisor fiscal en la que se certifique que el contratista se encuentra a paz y salvo por concepto de las contribuciones al Sistema General de Seguridad Social.
5. Cada pago corresponderá a la real y efectiva prestación del servicio basado en meses de 30 días. En consecuencia, los pagos que se efectúen por fracción de mes serán liquidados de manera proporcional teniendo como referente para el cálculo, el valor mensual que se determina en la suma de **$35.686.949 incluido IVA**. Una vez realizado el primer pago, considerando la prorrata establecida en éste, los saldos sin ejecutar que hubieren sido asignados para el mismo, serán liberados por el Grupo de Presupuesto de la Subdirección Financiera, con el fin de garantizar la adecuada gestión de los recursos durante la presente vigencia, previa validación con el supervisor del contrato.

La bolsa de horas establecida se tiene prevista para efectuar desarrollos nuevos, acompañamientos, mejoras e implementación de nuevas funcionalidades.

El valor total de las horas efectivamente ejecutadas por EL CONTRATISTA durante la vigencia del contrato no podrá superar el valor total de la bolsa de horas pactadas en el contrato y cronograma de pagos. En caso de exceder la cantidad máxima de horas de la bolsa, el excedente correrá por cuenta del Contratista.

El valor total para pagar por concepto de la bolsa de horas corresponderá al valor efectivamente consumido de conformidad con el valor unitario de cada hora, el cual es de **$ 184.009, incluido IVA**, durante el respectivo periodo de pago.

Para el pago de la bolsa de horas, el Contratista debe adjuntar junto con la factura, los siguientes documentos:

1. Solicitud del requerimiento (correo electrónico o acta) efectuada por parte del Supervisor del contrato.
2. Documento de descripción del requerimiento firmado por el Supervisor del contrato y el Contratista, desglosando las horas de esfuerzo necesarias para cada actividad (diagnóstico, desarrollo, pruebas, documentación, puesta en producción, entrenamiento).
3. Acta de pruebas de aceptación del requerimiento (Firmada por el área Funcional en formato de acta de reunión de MINTIC).
4. Documento donde garantice y especifique el aseguramiento de las pruebas de calidad del software por cada requerimiento solicitado.

Los pagos se harán con cargo al Presupuesto asignado para la presente vigencia fiscal de conformidad con el certificado de disponibilidad presupuestal Nro 71820 del 24 de enero de 2020, expedido por el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Presupuesto.

El Fondo Único TIC realizará los pagos, previa disponibilidad del PAC y liquidez de la Tesorería.



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

+MásTIC ✓MejorPaís

**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

**SEXTA. - PLAZO. –** El plazo del presente contrato es hasta el 31 de diciembre de 2020, a partir de la suscripción del acta de inicio, previo al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

**SÉPTIMA. – GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO**

El seguro de cumplimiento debe atender los siguientes requisitos:

a. Se debe cubrir en calidad de Asegurado y Beneficiario a: Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
b. En calidad de afianzado se debe incluir a el Contratista.
c. Debe amparar todas las coberturas descritas para: i) Cumplimiento, ii) Salarios y Prestaciones y iii) Calidad del Servicio.
d. Término de la Garantía: según los plazos señalados para cada cobertura.
e. La garantía debe encontrarse firmada por el representante legal del garante y del afianzado.
La garantía única de cumplimiento debe cubrir los siguientes riesgos:

**CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

Este amparo se constituirá por una cuantía igual al 20% del valor del contrato, el cual deberá permanecer vigente durante el plazo de ejecución del contrato y hasta el tiempo estimado para su liquidación. Al monto de esta garantía se imputará la cláusula penal y se repondrá este valor por parte del Contratista, si se hiciere efectivo algún valor con cargo a la garantía, llevando a disminuir o agotar el valor asegurado.

**SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES**

Este amparo cubre a MinTIC / FonTIC de los perjuicios que se le ocasionen, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales a cargo de la Contratista y que tienen relación directa con la contratación de personal necesario para la ejecución del contrato amparado.

Se constituirá por una cuantía del 5% del valor del contrato y deberá permanecer vigente por el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más. En caso de prorrogarse el plazo de ejecución, deberá ampliarse la vigencia del amparo por el mismo término.

**CALIDAD DEL SERVICIO**

Debido a que el contratista desarrollara actividades sobre los bienes de la Entidad, y que después de terminado el plazo de ejecución se presenten fallas, errores, omisiones o eventos derivados de estos procedimientos, y que requieran acciones de parte del contratista , es necesario que este último incorpore a la garantía de cumplimiento el amparo de Calidad de los servicios en cuantía equivalente al 10% del valor total del contrato, con vigencia de un año contado a partir de la terminación del contrato.

**OCTAVA. - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES. -** El Contratista declara bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en el artículo 127 de la Constitución Política, los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993, los artículos 60 y 61 de la Ley 610 de 2000, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, y demás normas concordantes. En consecuencia, asumirá totalmente a su cargo,

cualquier reclamación y pago de perjuicios que por esta causa promueva un tercero contra el Fondo Único de TIC, el MINTIC, o cualquiera de sus funcionarios o contratistas.

**NOVENA. – INDEMNIDAD. -** EL CONTRATISTA deberá mantener indemne y defender al Fondo Único de TIC o al MINTIC de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del Contratista en el desarrollo del contrato. El Contratista mantendrá indemne al Fondo Único de TIC y al MINTIC contra todo reclamo, demanda, acción y costo que pueda causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, que se ocasionen durante la ejecución del contrato. En caso de que se instaure demanda o acción alguna, o se formule reclamo contra el Fondo Único de TIC o el MINTIC, por asuntos, que, según el contrato, sean de responsabilidad del Contratista, el Fondo Único de TIC o el MINTIC se lo comunicará para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas pertinentes previstas por la ley para mantener indemnes al Fondo Único de TIC o al MINTIC y adelante los trámites para que, en lo posible, se pueda llegar a un arreglo del conflicto. Si en cualquiera de los eventos previstos en esta cláusula, el Contratista no asumiere debida y oportunamente la defensa de los intereses del Fondo Único de TIC o el MINTIC, éste podrá hacerlo directamente, previa notificación escrita al Contratista y este pagará todos los gastos en que el Fondo Único de TIC o el MINTIC incurran por tal motivo.

**DÉCIMA. - PENAL PECUNIARIA. -** Si el Contratista no diere cumplimiento en forma total o parcial al objeto o a las obligaciones emanadas del presente contrato, pagará al Fondo Único de TIC o al MINTIC el diez por ciento (10%) del valor total del mismo como estimación anticipada de perjuicios, sin que lo anterior sea óbice para que se declare la caducidad del contrato, se impongan las multas a que haya lugar, y se obtenga la indemnización de la totalidad de los perjuicios causados. El Fondo Único de TIC o el MINTIC podrán hacer efectivo el valor de la cláusula penal descontándola de las sumas que adeude al Contratista en desarrollo del contrato, o haciendo efectiva la garantía única de cumplimiento. En todo caso, el Fondo Único de TIC o el MINTIC podrán acudir ante las autoridades judiciales para reclamar por el mayor perjuicio ocasionado por el incumplimiento.

**DÉCIMA PRIMERA - MULTAS.-** En virtud de lo establecido en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 en concordancia con lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, las partes acuerdan que en caso de mora o retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en el presente contrato a cargo del Contratista, y como apremio para que las atienda oportunamente, el Fondo Único de TIC o el MINTIC podrá imponerle mediante Resolución motivada, multas equivalentes al cero punto uno por ciento (0.1%) del valor total del contrato por cada día de atraso o retardo en el cumplimiento de sus obligaciones, previo requerimiento al Contratista, sin que el valor total de ellas pueda llegar a exceder el diez por ciento (10%) del valor total del contrato.

El Contratista autoriza desde ya, para que en caso de que el Fondo Único de TIC o el MINTIC le imponga multas, el valor de las mismas se descuente del saldo a su favor o se ordene hacerlo efectivo con cargo a la garantía única de cumplimiento constituida. Lo anterior, salvo que el Contratista demuestre que su tardanza o mora obedeció a hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comprobados.

**DÉCIMA SEGUNDA. - PROCEDIMIENTO PARA SANCIONES. -** De acuerdo con lo establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 o las normas que lo modifiquen, reformen o complementen, el procedimiento para la aplicación de las sanciones previstas en el presente contrato será el siguiente:



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

Más TIC Mejor País

**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

1. El funcionario encargado de la supervisión y control de ejecución del contrato enviará a la Oficina Asesora Jurídica del MINTIC, el informe escrito sobre los hechos que puedan constituir el fundamento para la aplicación de una sanción, con su concepto al respecto.
2. Recibidos estos documentos, la Oficina Asesora Jurídica del MINTIC estudiará si tales hechos constituyen incumplimiento de las obligaciones adquiridas por parte del Contratista que ameriten la aplicación de las sanciones pactadas. Para el efecto, dicha Oficina citará al Contratista con el fin de solicitarle las explicaciones del caso y estudiar su grado de responsabilidad.
3. Si el Fondo Único de TIC o el MINTIC considera que el incumplimiento amerita la imposición de una sanción, la determinará especificando si es del caso su monto, previo cumplimiento al procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, en cuyo caso lo podrá descontar del saldo a favor del Contratista, una vez se encuentre en firme el acto administrativo que imponga la sanción.

**DÉCIMA TERCERA - MODIFICACIÓN, TERMINACIÓN E INTERPRETACIÓN UNILATERALES. -** El presente contrato podrá ser terminado, modificado e interpretado unilateralmente por el Fondo Único de TIC con sujeción a lo previsto en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993.

**DÉCIMA CUARTA- CADUCIDAD. -** El Fondo Único de TIC o el MINTIC podrá declarar la caducidad administrativa de este contrato mediante Resolución motivada, a través de la cual lo dará por terminado y ordenará su liquidación en el estado en que se encuentre, de conformidad con lo contemplado en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993.

**DÉCIMA QUINTA - SUPERVISIÓN Y/O CONTROL DE EJECUCIÓN. -** La supervisión de la ejecución del contrato será ejercida ejercida por el Jefe de la Oficina T.I., o, por quien designe la Secretaria General, quien tendrá a su cargo las siguientes atribuciones en el marco de lo dispuesto en los artículos 82 y 83 de la Ley 1474 de 2011:

1. Realizar el seguimiento y control técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico a la ejecución del contrato.
2. Verificar que el Contratista cumpla con el objeto y obligaciones del contrato, en términos de cantidad, calidad y oportunidad de los servicios contratados, conforme a lo estipulado en el presente documento.
3. Requerir al Contratista sobre el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente documento y en la propuesta presentada y aceptada por la Entidad.
4. Suscribir los documentos y actas a que haya lugar durante la ejecución del contrato.
5. Informar a la Secretaría General del MINTIC con respecto a las demoras o incumplimiento de las obligaciones del Contratista.
6. Recibir la correspondencia del Contratista y hacer las observaciones que estime convenientes.
7. Solicitar la suscripción de contratos adicionales, prórrogas o modificaciones, previa debida y detallada sustentación.
8. En caso de que se presenten situaciones en que se requieran conceptos jurídicos especializados de los cuales no tenga el suficiente conocimiento, así lo hará saber a la Secretaría General del MINTIC, con miras a lograr la mejor decisión para las partes.
9. Solicitar aclaraciones, adiciones, modificaciones o complementos al contenido de los informes presentados por el Contratista, o de aquellos que específicamente requiera el contratante, siempre y cuando se estime su conveniencia y necesidad, propendiendo por el cumplimiento a cabalidad del objeto contratado.



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

+MásTIC ☑MejorPaís

10. Estudiar las situaciones particulares e imprevistas que se presenten en desarrollo del contrato, conceptuar sobre su desarrollo general y los requerimientos para su mejor ejecución, manteniendo siempre el equilibrio contractual.
11. Certificar el cumplimiento de las actividades a cargo del Contratista. Dicha certificación será requisito previo para cada uno de los pagos que deba realizar el Fondo Único de TIC.
12. Elaborar y entregar al Grupo Interno de Trabajo de Contratación para revisión y ajustes, el proyecto de acta de liquidación del contrato una vez éste se termine, adjuntando el balance económico y los soportes correspondientes, de ser necesario.
13. Remitir al Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de la Relaciones con los Grupos de Interés del MINTIC o a la dependencia que haga sus veces, en forma permanente y a medida que avance la ejecución del contrato, toda la información y documentos que surjan en desarrollo del mismo, para efectos de mantener actualizada la respectiva carpeta contractual.
14. Verificar el cumplimiento de las obligaciones para con el sistema de seguridad social integral y parafiscales, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.
15. Publicar dentro de los tres días siguientes a su producción, la información relacionada con la ejecución del contrato en la plataforma del SECOP II.
16. Las demás actividades inherentes a la función desempeñada, conforme a la Ley.

**PARÁGRAFO PRIMERO. -** El funcionario encargado de la supervisión y control de ejecución del contrato, en ningún momento estará facultado para adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstas en el presente contrato, las cuales únicamente podrán ser adoptadas por los representantes legales de las partes, debidamente facultados, mediante la suscripción de las correspondientes modificaciones al contrato principal.

**PARÁGRAFO SEGUNDO. -** En caso de vacancia temporal o definitiva del supervisor designado en esta cláusula, o cuando lo estime conveniente, el ordenador del gasto en ejercicio de sus facultades podrá designar su reemplazo temporal o definitivo mediante oficio, el cual se comunicará al Contratista. El oficio de designación del supervisor hará parte integral del presente Contrato.

**DÉCIMA SEXTA- CESIÓN Y SUBCONTRATOS. -** El Contratista no podrá ceder el presente contrato a persona alguna, o subcontratar total o parcialmente el objeto del mismo, sin la autorización previa, expresa y escrita del Fondo Único de TIC, a excepción del caso previsto en el artículo 9° de la Ley 80 de 1993.

**DÉCIMA SEPTIMA- EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL. -** El presente contrato no genera relación o vínculo laboral alguno entre el Fondo Único de TIC o el MINTIC y el Contratista, y por tanto no tendrá derecho a ninguna prestación distinta a la expresamente descrita en la cláusula cuarta del presente contrato, según el mandato contenido en el artículo 32, numeral 3º de la Ley 80 de 1993.

**DÉCIMA OCTAVA – LIQUIDACIÓN. -** Terminada la ejecución del contrato de manera satisfactoria, no será necesaria su liquidación acorde con lo establecido en el artículo 217 del Decreto 019 de 2012. No obstante, si se da por terminado el contrato por causa distinta al agotamiento del objeto contractual y del plazo, la entidad si lo estima conveniente o necesario, procederá a su liquidación en los términos y plazos previstos en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

**DÉCIMA NOVENA – SUSCRIPCIÓN, PERFECCIONAMIENTO, EJECUCIÓN. -** Para la suscripción se requiere que el CONTRATISTA se encuentre al día en los pagos al Sistema de Seguridad Social Integral y con los aportes parafiscales, si es del caso. Para el perfeccionamiento se requiere la firma de las partes.



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

#MásTIC Mejor País

**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

Para su ejecución, es necesario contar con la expedición del registro presupuestal y la aprobación de la garantía única.

**VIGÉSIMA - RÉGIMEN LEGAL. -** Este contrato se regirá en general por la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, sus Decretos reglamentarios y las normas comerciales o civiles que le sean aplicables, según el caso.

**VIGÉSIMA PRIMERA – LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO. -** El domicilio es la ciudad de Bogotá D.C., y el lugar de ejecución será Bogotá D.C., u otras ciudades en caso de que así se requiera para el cumplimiento del objeto del contrato.

**VIGÉSIMA SEGUNDA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. -** Las partes disponen que, en caso de presentarse controversias contractuales, estas serán resueltas de mutuo acuerdo, sin perjuicio de poder acudir a las instancias y procedimientos contemplados en los artículos 68 y siguientes de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes.

**VIGÉSIMA TERCERA – ENTENDIMIENTO TOTAL. -** Se entiende que las partes conocen, comprenden y aceptan todas y cada una de las cláusulas y apartes del presente contrato. También se entiende que el eventual vicio declarado por autoridad competente, respecto a alguna de las cláusulas consignadas en el presente documento, sólo afecta a aquellas declaradas como viciadas. Así mismo, se entiende que los títulos de cada cláusula son meramente indicativos y no las afectan.

**VIGÉSIMA CUARTA. DOCUMENTOS. -** Los documentos que a continuación se relacionan, hacen parte integral del presente contrato los cuales determinan, regulan, complementan y adicionan lo aquí pactado, y en consecuencia producen sus mismos efectos y obligaciones jurídicas y contractuales:

1. Estudios y documentos previos para la prestación de servicios.
2. Propuesta presentada por el Contratista.
3. Certificado de disponibilidad presupuestal expedido por el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Presupuesto.
4. Anexo Técnico
5. La garantía única de cumplimiento debidamente aprobada.
6. Toda la correspondencia que se surta entre las partes durante el término de ejecución del contrato.

En constancia se firma el presente contrato en Bogotá D. C., el 25 FEB 2020.

Por el Fondo Único de TIC,

**LUISA FERNANDA TRUJILLO BERNAL**
Secretaria General

Por el Contratista,

**SAMUEL ALEJANDRO LOPEZ MORA**
Gerente - Representante Legal

**Revisó:** Jenny Carolina Velandia Martínez / Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Contratación
**Revisó**: Rosa María Rincón Tobo/ Abogada Grupo de Contratación
**Proyectó:** María Alejandra Espinosa Gómez/ Abogada Grupo de Contratación



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

+MásTIC ✓MejorPaís

**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

| ANEXO TÉCNICO | |
|---|---|
| **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** para contratar los servicios de fortalecimiento, soporte preventivo y correctivo a los aplicativos: Plus, Cobro Coactivo, Notificaciones y sus diferentes interfaces con los demás sistemas del Ministerio TIC, con el fin de asegurar el acceso a la información en condiciones de calidad y oportunidad. | |
| **CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO OFRECIDO** | |
| | **DESCRIPCIÓN GENERAL**<br>**Condiciones Generales del Mantenimiento Preventivo y Correctivos, incluyendo Soporte** |
| Fortalecimiento y Soporte preventivo y correctivo de los Sistemas de Información: Plus, Cobro Coactivo, Notificaciones y sus diferentes interfaces con los demás sistemas del MINTIC | • Realizar el soporte preventivo y correctivo de los sistemas de información objeto de este proceso de contratación.<br>• Los tipos de solicitudes (consulta, error del sistema) y niveles de complejidad de las incidencias (critico, alto, medio, bajo) se deben registrar en el software de registro y control de incidencias de la mesa de servicios del MINTIC el cual debe contener número de registro, fecha hora inicial, asunto, responsable, seguimiento y fecha de solución.<br>• Las incidencias presentadas en los sistemas de información objeto de este proceso de contratación, deben ser registradas a través de la mesa de servicio, y tener al menos la siguiente documentación: descripción, valoración, detalle de la solución proporcionada y evidencia de la solución.<br>• El servicio de soporte preventivo y correctivo se puede brindar por teléfono, correo electrónico, o de forma presencial.<br>• Generar la documentación de los sistemas de información objeto de este proceso de contratación, acorde con las mejoras y/o actualizaciones realizadas.<br>• El proveedor debe instalar los sistemas de información objeto de este proceso de contratación, en un ambiente de pruebas igual al ambiente de producción donde realizará las pruebas de actualización del sistema de Información, base de datos, sistema operativo, incidencias, nuevas versiones entre otros.<br>• En caso de migración de infraestructura, se debe garantizar y realizar la instalación de los sistemas de información objeto de este proceso de contratación, llevando a cabo las pruebas requeridas que garanticen el óptimo funcionamiento de estos.<br>• Actualizar, instalar y hacer pruebas de versiones y parches liberados durante la vigencia del contrato; las cuales deben estar acorde con las últimas versiones de sistemas operativos y navegadores liberados en el mercado a nivel de estaciones de trabajo y servidores.<br>• Actualizar los sistemas de información objeto de este proceso de contratación, para que estén soportados en la última versión de Sistema Operativo y Base de Datos adoptada por el MINTIC.<br>• Presentar el plan de capacitaciones y transferencia de conocimiento de los sistemas de información: Plus, Cobro Coactivo, Notificaciones y sus diferentes interfaces con los demás sistemas de MINTIC, a solicitud del Supervisor del contrato.<br>• El Contratista debe priorizar las incidencias de soporte en conjunto con el área funcional y el Supervisor del contrato. |



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

+MásTIC ✓MejorPaís

**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

| ANEXO TÉCNICO | |
|---|---|
| | • El Contratista se compromete a desarrollar las mejoras a los sistemas de información objeto de este proceso de contratación, de acuerdo con los cambios de Ley que se realicen durante la vigencia del contrato.<br>• El Contratista deberá contar con el documento de autorización debidamente suscrito por el Supervisor del contrato, como requisito previo al inicio del consumo de las horas de desarrollo destinadas a la atención de los incidentes.<br>• Elaborar y entregar al MinTIC la documentación generada durante las etapas de desarrollo, implementación e implantación, así como el código fuente de la solución correspondiente a los componentes desarrollados a la medida para MinTIC a través de la bolsa de horas en el cumplimiento del presente contrato.<br>• Se debe entregar toda la documentación técnica y funcional de la aplicación actualizada en la vigencia del contrato.<br>• Ajustar los errores y defectos encontrados en los artefactos entregados de acuerdo con el plan de pruebas y conforme a los criterios de aceptación definidos en los documentos de requerimientos y necesidades (planes, diseño, documentación, etc.)<br>• Realizar las pruebas necesarias que permitan verificar que el sistema de información cumple las necesidades establecidas por los usuarios, con las debidas garantías de calidad, para lo cual deberá presentar un plan de Pruebas a la entidad.<br>• Presentar el plan de trabajo para las implementaciones técnicas, el cual debe contemplar la estimación de tiempos de ejecución, recurso humano, riesgos asociados al desarrollo y entregables.<br>• Entregar un documento donde garantice y especifique el aseguramiento de las pruebas de calidad del software por cada requerimiento solicitado<br>• Aplicar los procedimientos y formatos establecidos en el MIG, del proceso de Gestión de TI de la Oficina de TI.<br>• Acoger los lineamientos de la política de Gobierno Digital que apliquen a las implementaciones técnicas. |
| Recurso Humano | El contratista deberá garantizar la presencia de mínimo un (1) bachiller o técnico o tecnólogo con experiencia laboral de un (1) año en soporte funcional de aplicaciones cobro coactivo, notificaciones y bases de datos unificadas, con disposición para atención de solicitudes presenciales en horario de 8:00 am a 5:00 pm.<br><br>Garantizar un equipo mínimo de: Tres (3) bachilleres y/o técnicos y/o tecnólogos con experiencia laboral de mínimo un (1) año, en plataformas técnicas y/o bases de datos y/o integración de las aplicaciones Cobro Coactivo y/o Notificaciones y/o bases de datos unificadas y/o sus web services. El Contratista debe suministrar, una vez se firme el acta de inicio, las hojas de vida del Recurso Humano requerido según la propuesta económica y condiciones comerciales para cada uno de los servicios. En todo caso, el contratista debe asegurar la contratación del personal que sea necesario para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato y con las condiciones de prestación del servicio especificadas en este documento. |
| Reuniones | • Asistencia de la persona delegada por el Contratista a las instalaciones del MINTIC según se requiera, para resolver los requerimientos de soporte preventivo, correctivo y controles de cambios. |



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

+MásTIC ✓MejorPaís

**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

<table>
<tr><th colspan="2">ANEXO TÉCNICO</th></tr>
<tr><td></td><td>
<ul>
<li>Una reunión mensual de seguimiento gerencial ejecutivo al contrato, de acuerdo con el cronograma establecido dentro del plan de fortalecimiento.</li>
<li>Asistir a las reuniones con los usuarios para presentar solución a las incidencias reportadas por los mismos teniendo la tabla de ANS para Reuniones:</li>
</ul>
<table>
<tr><th>Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS para Reuniones</th><th>CRITICO</th><th>MEDIO</th><th>BAJO</th></tr>
<tr><td>Citación al Contratista a las instalaciones del MINTIC, con un tiempo máximo de respuesta, de acuerdo con impacto de la incidencia.</td><td>4 horas</td><td>8 horas</td><td>24 horas</td></tr>
</table>
<ul>
<li>El Contratista debe generar el acta respectiva por cada reunión o actividad realizada con los funcionarios del MINTIC, utilizando los formatos suministrados por el Ministerio.</li>
<li>Control de Asistencia, todas las actas deben contar con el control de asistencia de acuerdo con el formato suministrado por el MINTIC.</li>
</ul>
</td></tr>
<tr><td>Presentación de Informes</td><td>
<ul>
<li>Registrar, dentro del informe de seguimiento mensual, la solución a las incidencias y/o requerimientos reportadas, servicios resueltos e informes de lo pendiente, el cual debe contener:
<ul>
<li>Descripción de la incidencia con: N° de ticket, descripción, fecha de la solicitud, estado y fecha de solución.</li>
<li>Clasificado según las incidencias de acuerdo con su estado: terminadas, proceso (diagnóstico, desarrollo), indicando tiempo de ejecución (inicial y final) y el responsable de la incidencia.</li>
<li>Los requerimientos de implementación técnica deben incluir el cronograma de actividades.</li>
<li>Estadísticas y graficas de gestión de servicio para la toma de decisiones.</li>
<li>Recomendaciones y acciones a seguir.</li>
</ul>
</li>
<li>Los diferentes informes que se presenten deben contener como anexo los originales de las actas correspondientes a dicho periodo de tiempo.</li>
<li>Los informes deben entregarse codificados y digitalizados conforme a requerimientos de MinTIC.</li>
</ul>
</td></tr>
<tr><td>Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS</td><td>
1. Objetivo<br><br>
Definir y establecer los parámetros de implementación de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) dentro del marco del contrato de prestación de servicios profesionales para el fortalecimiento y soporte de los Sistemas de Información: Plus, Cobro Coactivo, Notificaciones, y sus diferentes interfaces con los demás sistemas del MINTIC.<br><br>
2. Definición ANS
</td></tr>
</table>



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

+MásTIC ☑MejorPaís

**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

| ANEXO TÉCNICO | |
|---|---|
| | El modelo de Acuerdo de Nivel de Servicios (Service Level Agreement, SLA) consiste en un contrato en el que se estipulan los niveles de un servicio en función de una serie de parámetros objetivos, establecidos de mutuo acuerdo entre ambas partes (Contratista y MinTIC), así, refleja contractualmente el nivel operativo de funcionamiento, penalizaciones por caída de servicio, limitación de responsabilidad por no servicio y condiciones generales de la prestación del servicio.<br><br>**3. Componentes y Alcance**<br><br>Los ítems que deben ser incluidos en un ANS son los siguientes:<br><br>✓ Descripción y ubicación del grupo de usuarios. Se puede necesitar diferentes ANS de acuerdo con las características de los grupos de usuarios.<br>✓ Período cubierto por el acuerdo.<br>✓ Horario de atención y opciones para atención fuera de este horario.<br>✓ Facilidades de acceso de los usuarios a los servicios.<br>✓ Responsabilidades del usuario.<br>✓ Prioridad de los llamados y tiempos de respuesta requeridos.<br>✓ Mediciones de servicio a ser alcanzadas.<br>✓ Procedimientos de escalamiento.<br>✓ Reportes a ser generados.<br>✓ Componentes soportados.<br>✓ Componentes que son considerados críticos.<br><br>**4. Plan de Calidad del Servicio**<br><br>En el ANS se describe y obliga a un nivel específico de calidad en el suministro de servicio, este debe ser suministrado por el contratista en el documento de plan de calidad del servicio, el cual reúne un conjunto de actividades planificadas, sistemáticas y documentadas para asegurar el cumplimiento del Nivel de Servicio del contrato, en aspectos de:<br><br>✓ Aseguramiento de Calidad del Software y Productos entregados.<br>✓ Aseguramiento de Seguridad lógica, con las políticas establecidas por el MinTIC para tal fin.<br>✓ Riesgos.<br>✓ Indicadores y alarmas.<br>✓ Continuidad y Disponibilidad del servicio.<br>✓ Métodos, técnicas y herramientas aplicadas.<br>✓ Procedimientos y plantillas a ser utilizados.<br>✓ Documento de Plan de Pruebas Unitarias: Consiste en la evidencia de la prueba practicada por el contratista para verificar si el sistema está desempeñando de forma correcta sus tareas después del desarrollo.<br>✓ Documento de Plan de Pruebas de Aceptación del Usuario: Consiste en la evidencia de la prueba realizada por el usuario para verificar si el sistema está de |



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

+MásTIC ✓MejorPaís

| ANEXO TÉCNICO | |
|---|---|
| | acuerdo con la solicitud. Esta prueba incluye los casos de usos definidos por el usuario.<br>✓ Documento de Plan de Implementación: Documento donde se especifica cómo será el despliegue de las modificaciones y ajustes realizados. |
| | **5. Factores clave de la Implantación**<br>Para implantar con éxito los ANS han de tenerse en cuenta una serie de factores clave, de los que va a depender en gran medida la obtención de los resultados deseados, los aspectos más críticos son los siguientes:<br><br>✓ Definición de procedimientos estándares y los mecanismos de evaluación y seguimiento.<br>✓ Definición precisa de responsabilidades de las partes MinTIC - Contratista.<br>✓ Definición de Estrategias de mejora – revisión periódica de los ANS<br>✓ Definición de Indicadores.<br>✓ Adecuada planificación temporal.<br>✓ Definición de niveles de servicio alcanzables.<br>✓ Definición de prioridades. |
| | **6. Tipo de Asistencia**<br>Además de la garantía básica de los productos, el contratista debe ofrecer los siguientes tipos de asistencia:<br><br>✓ Respaldo y escalamiento con fabricante de la solución.<br>✓ Soporte en sitio con los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos.<br>✓ Registro y seguimiento de incidentes por teléfono, e–mail y web.<br>✓ Asistencia remota a incidentes.<br>✓ Suministro de Versiones de Software liberadas por el contratista y que beneficien al MinTIC.<br>✓ Asistencia especializada para diagnóstico y solución. |
| | **7. Tiempos de Respuesta:**<br><br>**Tiempo de notificación:** Tiempo máximo para que el Contratista responda después de notificada la incidencia por parte del Supervisor del contrato.<br>**Tiempo de diagnóstico:** Tiempo máximo para que el contratista entregue el diagnóstico inicial del incidente o requerimiento<br>**Tiempo de solución:** Tiempo máximo garantizado en el que se dará solución efectiva por parte del contratista a los incidentes o requerimientos reportados por los usuarios.<br><br>**Prioridad 1:** Una solicitud de servicio de prioridad 1 se genera por una completa pérdida del servicio del sistema de información, en el ambiente de producción. La operación no puede continuar de una manera razonable y no puede ser reestablecida. Debe tener atención inmediata.<br><br>**Prioridad 2:** Una solicitud de servicio de prioridad 2 se genera por un error en el software o un comportamiento incorrecto que causa una pérdida severa del servicio del sistema de |



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

#MásTIC #MejorPaís

información, en el ambiente de producción. No se dispone de una solución alterna, sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida.

**Prioridad 3:** Una solicitud de servicio de prioridad 3 se genera por una pérdida mínima del servicio del sistema de información, en el ambiente de producción. El problema o defecto tiene un impacto menor o produce algún inconveniente. Comprende características importantes inoperables, pero con una solución alterna o características no tan importantes inoperables sin solución alterna.

**Prioridad 4:** Una solicitud de servicio de prioridad 4 se genera por un error que no causa pérdida del servicio del sistema de información. El resultado del problema es un error menor, comportamiento incorrecto o error que, de ninguna manera, impide la operación del servicio, aplicativo o sistema de información.
La prioridad de los incidentes, la cual se emplea en la definición de indicadores de servicio, se presenta de la siguiente manera:

| Prioridad | Tiempo Máximo de notificación | Tiempo Máximo de diagnóstico | Tiempo Máximo de solución |
|---|---|---|---|
| (1) Crítica | Hasta 1 hora | Hasta 2 horas | Hasta 10 horas |
| (2) Alta | Hasta 2 horas | Hasta 8 horas | Hasta 20 horas |
| (3) Media | Hasta 4 horas | Hasta 24 horas | Hasta 40 horas |
| (4) Baja | Hasta 8 horas | Hasta 40 horas | Hasta 80 horas |

Los incidentes pueden requerir desarrollos de software los cuales están sujetos a los tiempos del servicio de desarrollo de software.

**ANS SERVICIO DE IMPLEMENTACIONES TECNICAS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

A continuación, se definen los tiempos de las actividades del desarrollo de los requerimientos asociados a un sistema de información:

**Tiempo de documentación:** Tiempo que comprende todas las tareas relacionadas con la determinación de las necesidades o de las condiciones a satisfacer en el software (reuniones, entrevistas, construcción del documento).
**Tiempo de aprobación funcional:** Tiempo que tarda en dar la aprobación funcional al requerimiento documentado.
**Tiempo de estimación:** Tiempo en el cual se determina cuánto dinero, esfuerzo, recursos y tiempo tomará construir un sistema o producto.
**Tiempo de aprobación técnica:** Tiempo que tarda en dar la aprobación técnica para iniciar el desarrollo del requerimiento.



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

+MásTIC ☑MejorPaís

**ANEXO TÉCNICO**

**Tiempo de desarrollo:** Tiempo en el cual se realiza el desarrollo y las pruebas del requerimiento.

Involucrados:
**(OTI):** Oficina de Tecnologías de la Información
**(AS):** Área solicitante
**(P):** Proveedor

De acuerdo con lo anterior, se definen los ANS para el desarrollo de sistemas de información:

| Actividad | Tiempo Máximo | Responsable |
|---|---|---|
| Tiempo de documentación | Según cronograma definido, depende de la complejidad | (AS), (OTI), (P) |
| Tiempo de aprobación funcional | Depende de la complejidad | (AS) |
| Tiempo de estimación | 2 semanas | (P) |
| Tiempo de aprobación técnica | 2 semanas | (OTI) |
| Tiempo de desarrollo | Según cronograma definido, depende de la complejidad | (P) |

**8. Indicadores**

Para la medición de los ANS, se establecen los siguientes dos indicadores:

Indicador 1: No. de Requerimientos entregados a tiempo: Número de Solicitudes Entregadas a Tiempo / Número de Solicitudes Totales.

Medición x Factor de Calidad (FC):

- ✓ De 0 a 60% - Rojo: Nivel de servicio Deficiente. Requiere intervención inmediata.
- ✓ De 61% a 95% - Amarillo: Nivel de servicio insuficiente. Detectar, eliminar y prevenir defectos
- ✓ De 96% a 100% - Verde: Nivel de servicio requerido. Detectar puntos y acciones de mejora.

Medición mensual

Indicador 2: No. de Requerimientos entregados a tiempo sin devoluciones en producción: Número de Solicitudes Entregadas a Tiempo sin devoluciones / Número de Solicitudes Entregadas a Tiempo.

Medición x Factor de Calidad (FC):



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

+MásTIC +MejorPaís

| ANEXO TÉCNICO | |
|---|---|
| | ✓ De 0 a 60% - Rojo: Nivel deservicio Deficiente. Requiere intervención inmediata.<br>✓ De 61% a 95% - Amarillo: Nivel deservicio insuficiente. Detectar, eliminar y prevenir defectos<br>✓ De 96% a 100% - Verde: Nivel de servicio requerido. Detectar puntos y acciones de mejora.<br><br>Medición mensual<br><br>Indicador 3: N.º de Incidentes resueltos: Número de Incidentes atendidos / Número de Incidentes reportados<br>Medición x Factor de Calidad (FC):<br><br>• De 0 a 60% - Rojo: Nivel de servicio Deficiente. Requiere intervención inmediata.<br>• De 61% a 90% - Amarillo: Nivel de servicio insuficiente. Detectar, eliminar y prevenir defectos<br>• De 91% a 100% - Verde: Nivel de servicio requerido. Detectar puntos y acciones de mejora.<br><br>Medición mensual |
| | **9. Penalización**<br><br>Los indicadores de medición del servicio deben estar en los niveles óptimos, es decir mayor o igual al 96%.<br><br>Este cálculo se hará mensualmente dentro de los primeros cinco (5) días del mes siguiente, para determinar el nivel de cumplimiento mensual sobre los servicios relacionados y los indicadores establecidos, conforme con la siguiente tabla:<br><br>Así, teniendo el Factor de Calidad (FC) y el Factor de Penalización Mensual (FPM) correspondiente, el Valor Mensual a Pagar por Servicio (VMPS) será el resultante de:<br><br>VMPS = ((VMAS) * (1 – FPM))<br><br>Donde:<br><br>VMPS: Valor Mensual a Pagar por Gestión Servicio |

| Factor de Calidad (FC) | FPM |
|---|---|
| 0.96 –1 | 0 |
| 0.60 – 0.959 | 0.10 |
| Menor a 0.60 | 0.20 |



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

#MásTIC ✓MejorPaís

**CONTRATO ESTATAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 0000653 DE 2020 ENTRE EL FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y GRUPO CUBO LTDA.**

| ANEXO TÉCNICO | |
|---|---|
| | VMAS: Valor Mensual Administración y Servicios<br>FPM: Factor de Penalización Mensual<br><br>En caso de que una medición mensual de cualquiera de los indicadores no se encuentre dentro de los valores óptimos de factor de calidad (FC) esperados, se penalizará al Contratista con el factor indicado en la tabla de factor de calidad. El Valor Mensual de Administración y Servicios (VMAS) menos el Valor Mensual a Pagar por Gestión de Servicio (VMPS) se convertirá en Horas para adicionar a la Bolsa de Horas a favor del MinTIC / Fondo Único TIC.<br><br>La penalización aplicable al mes de diciembre de 2020 se aplicará al Valor Mensual de la factura.<br><br>Recurrencia, en caso de presentarse demoras por devolución de uno de los casos atendidos se penalizará al Contratista con el equivalente al 0,15% del valor mensual del soporte, por cada día calendario de retraso, el cual se convertirá en Horas para adicionar al valor de la Bolsa de Horas a favor del MinTIC / Fondo Único TIC.<br><br>La penalización aplicable al mes de diciembre de 2020 se aplicará al Valor Mensual de la factura. |
| Otros Servicios | No Aplica |
| Soporte Telefónico | Se debe contar con un servicio de asistencia telefónica para escalar los problemas relacionados con la plataforma objeto del contrato. El servicio debe estar orientado a recibir soporte técnico directo en tiempo real para resolver fallas de primer nivel que no requieran la asistencia en sitio del Ingeniero asignado por el Contratista; igualmente el servicio debe proveer asistencia para resolver preguntas o dudas de carácter técnico sobre el óptimo funcionamiento y configuración de los sistemas objeto del contrato.<br><br>▪ Celulares:<br>▪ Teléfono:<br>▪ Correo electrónico:<br>▪ Sitio Web:<br>▪ Chat: |



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

316
25 FEB 2020

#MásTIC #MejorPaís