COMUNICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA OFERTA No. DE 2024, PRESENTADA POR ALPASURFNET S.A.S.DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE MÍNIMA CUANTÍA INVITACION PÚBLICA No. MNSCTICMCP70-2024. E- 1785

CONTRATISTA	**ALPASURFNET S.A.S.**
NIT	**828000170-8**
R.L.	**GUSTAVO ADOLFO ANDRADE DUSSAN**
CÉDULA DE CIUDADANÍA	**No. 7.688.838 expedida en Neiva-Huila.**
OBJETO	**SERVICIO DE CANALES DE CONECTIVIDAD A INTERNET NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA ZONA DIGITAL – PUNTOS VIVE DIGITAL – DE LA ALCALDÍA DE NEIVA DE MANERA CONTROLADA Y SEGURA QUE PERMITA EL ACCESO A LA RED DE LA CIUDADANÍA.**
VALOR	**VALOR SIN IVA: TREINTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTE MIL QUINIENTOS TREINTA Y DOS PESOS CON SETENTA Y SIETE CENTAVOS ($ 36.420.532,77) MONEDA CORRIENTE** **IVA (19%): SEIS MILLONES NOVECIENTOS DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS UN PESO CON VEINTITRÉS CENTAVOS ($ 6.919.901,23) MONEDA CORRIENTE** **VALOR TOTAL: CUARENTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS ($ 43.340.434) MONEDA CORRIENTE.**
PLAZO	**UN (01) MES Y CINCO (05) DÍAS CONTADOS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE EJECUCIÓN Y/O HASTA AGOTAR PRESUPUESTO, EN TODO CASO SIN SUPERAR LA PRESENTE VIGENCIA FISCAL.**
DIRECCION Y TELEFONO	**Calle 6 No. 14a- 39** **Barrio: Altico** **Neiva-Huila** **3132482188**
ID SECOP II	**MNSCTICMCP70-2024**
LINK SECOP II	**https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticePhases/View?PPI=CO1.PPI.35937733&isFromPublicArea=True&isModal=False**

Que la Alcaldía de Neiva con NIT No. 891180009-1, adelantó el proceso de Selección de Mínima Cuantía, Invitación Pública No. **MNSCTICMCP70-2024**.

Que, dentro del término establecido en el cronograma de la invitación, se presentó la siguiente propuesta:

Referencia de oferta	Entidad	Evaluación	Presentada	Oferta
INTERNET PUNTOS VIVE DIGITAL-2024	**ALPASURFNET S.A.S.**	Oferta en evaluación	3/12/2024 8:30 PM	43.340.434 COP

Que mediante Resolución No. 138 de 2024, se realiza la designa de comité evaluador.

- **PAOLA ANDREA QUINTERO,** Abogada Contratista de la Secretaria Competitividad y Tecnologías de la Información, como evaluador de la parte jurídica de la oferta.
- **LUISA FERNANDA SOLANO**, Líder del Proceso de la Secretaria Competitividad y Tecnologías de la Información, como evaluadora Técnica y Económica de la oferta.
- **LUISA FERNANDA SOLANO**, Ingeniero de Software contratista de la Secretaria Competitividad y Tecnologías de la Información, como evaluador Técnico y Económica de la oferta.

Que, de conformidad con el cronograma del proceso se procedió a publicar el informe de evaluación final el día cuatro (04) de Diciembre de 2024, el comité evaluador procedió a la verificación de los requisitos habilitantes y concluyó que:

NOMBRE PROPONENTE	JURIDICA	TECNICA	ECONOMICA	HABILITACIÓN
ALPASURFNET S.A.S.	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	**HABILITADO**

Que el día seis (06) de Diciembre de 2024, se publica el informe de evaluación final luego de cumplirse el traslado del informe de evaluación y de haberse requerido, por lo tanto, la evaluación del informe queda de la siguiente manera:

NOMBRE PROPONENTE	JURIDICA	TECNICA	ECONOMICA	HABILITACIÓN
ALPASURFNET S.A.S	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	**HABILITADO**

De conformidad con la información registrada en los cuadros anteriores, se observa que la propuesta presentada por **ALPASURFNET S.A.S**, **CUMPLE** en su totalidad con todos los requisitos exigidos en los apartes de información requerida para habilitación, documentos a anexar y/o perfil del proponente de la invitación pública electrónica del presente proceso de contratación.

Razón por la cual se habilita la propuesta para continuar con el proceso y se recomienda por parte del Comité Evaluador Designado al Jefe (E) de la Oficina de Contratación de la Alcaldía de Neiva, salvo su mejor concepto, en aceptar la propuesta del proponente en mención dentro del proceso de selección No. **MNSCTICMCP70-2024.**

Que en razón de lo hasta aquí expuesto y teniendo en cuenta la recomendación hecha por el comité evaluador, el Jefe (E) de la Oficina de Contratación dispone:

PRIMERO: COMUNICAR LA ACEPTACIÓN expresa e incondicional de la oferta presentada por **ALPASURFNET S.A.S**, por un valor de: **TREINTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTE MIL QUINIENTOS TREINTA Y DOS PESOS CON SETENTA Y SIETE CENTAVOS ($ 36.420.532,77)**

MONEDA CORRIENTE MÁS UN IVA DE SEIS MILLONES NOVECIENTOS DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS UN PESO CON VEINTITRÉS CENTAVOS ($ 6.919.901,23) MONEDA CORRIENTE, PARA UN TOTAL DE CUARENTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS ($ 43.340.434) MONEDA CORRIENTE; quien deberá cumplir con las obligaciones señaladas tanto en la invitación **MNSCTICMCP70-2024**, como la oferta presentada la cual se agotará de conformidad con los precios ofertados:

SEDE	DIRECCIÓN / UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN CANAL INTERNET	ANCHO (Mbps)	MEDIO	DISP (%)	REÚSO	TARIFA SIN IVA	TARIFA CON IVA
Digital Parque Biblioteca Metropolitano	Calle 19 con Cra. 50	Internet Dedicado	20	Fibra Óptica	99,6	1:1	$ 139.587	$ 166.109
Secretaría de TIC - Zona Digital Parque Biblioteca Alberto Galindo	Cra. 7 # 83-40	Internet Dedicado	20	Fibra Óptica	99,6	1:1	$ 139.587	$ 166.109
Secretaría de TIC – Zona Vive digital Parque Peñón Redondo	Calle 3a Sur # 28B- 27	Internet Dedicado	20	Fibra Óptica	99,6	1:1	$ 139.587	$ 166.109
Secretaría de TIC – Zona Digital Parque Mirador del Sur	Diagonal 16 Sur # 28- 52	Internet Dedicado	20	Fibra Óptica	99,6	1:1	$ 139.587	$ 166.109
Secretaría de TIC - Zona Digital Los Comuneros	C.C. Comercial Los Comuneros	Internet Dedicado	10	Fibra Óptica	99,6	1:1	$ 71.007	$ 84.499
Secretaría de TIC - Zona Digital Fortalecillas	Parque Central - Corregimiento Fortalecillas	Internet Dedicado	10	Fibra Óptica	99,6	1:1	$ 71.007	$ 84.499
Secretaría de TIC – Zona WiFi Publica San Luis	Parque Principal Corregimiento de San Luis, Junto a la ESE Carmen Emilia. Georeferenciación: 3.081493, -75.484525	Internet Dedicado	50	Radio Enlace	99,6	1:1	$ 1.583.334	$ 1.884.167
Secretaría de TIC – Zona WiFi Publica Vegalarga	Polideportivo Plaza de Mercado Corregimiento de Vegalarga, frente a la ESE Carmen Emilia. Georeferenciación:	Internet Dedicado	50	Radio Enlace	99,6	1:1	$ 1.583.334	$ 1.884.167

	2.945600, -75.039405							
Secretaría de TIC – Zona WiFi Publica Guacirco.	Sede Educativa Segundaria Jairo Mosquera Moreno, Corregimiento de Guacirco. Georeferencia ción: 3.100547, -75.275849	Internet Dedicado	50	Radio Enlace	99,6	1:1	$ 1.583.334	$ 1.884.167
FIREWALL							$ 25.767.234	$ 30.663.008
							VALOR TOTAL MENSUAL SIN IVA $ 31.217.598	VALOR TOTAL MENSUAL CON IVA $ 37.148.943

SEGUNDO: OBJETO: "SERVICIO DE CANALES DE CONECTIVIDAD A INTERNET NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA ZONA DIGITAL – PUNTOS VIVE DIGITAL – DE LA ALCALDÍA DE NEIVA DE MANERA CONTROLADA Y SEGURA QUE PERMITA EL ACCESO A LA RED DE LA CIUDADANÍA".

TERCERO. OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

1. Realizar los pagos correspondientes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales a que haya lugar, en los porcentajes definidos en las Leyes y demás normas reglamentarias aplicadas para tal fin.

2. Hacer entrega al supervisor del contrato de los informes de ejecución sobre los servicios, con los soportes correspondientes, por medio de la plataforma de SECOP II.

3. Prestar de manera eficaz y oportuna los servicios, así como atender los requerimientos que le sean efectuados por el supervisor del contrato en desarrollo del objeto contractual.

4. Suscribir las correspondientes actas de iniciación, recibo parcial, recibo final, terminación y liquidación.

5. Aportar certificación original suscrita por el Representante Legal y/o revisor fiscal autorizado, donde acredite el cumplimiento respecto al pago de los aportes al sistema de salud, pensión, riesgos profesionales y parafiscales, del personal vinculado por este.

6. El contratista permitirá la supervisión y/o interventoría del contrato.

7. Efectuar las modificaciones y ajustes requeridos por el Municipio de Neiva al contrato, de manera que garantice el cumplimiento de los fines del mismo.

8. De conformidad con lo establecido en la Resolución No. 000042 de 2020, y 000094 de 2020 emitidas por la DIAN, el contratista deberá cumplir con la facturación electrónica si ello estuviere obligado conforme la reglamentación vigente.

9. Guardar estricta reserva sobre toda la información y documentos que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo del contrato y que no tenga

carácter de pública. En consecuencia, se obliga a no divulgar por ningún medio dicha información o documentos a terceros, sin la previa autorización escrita de la Oficina de Comunicaciones.

10. El contratista deberá realizar los cobros oportunos del servicio, conforme a la forma de pago acordados.

11. El contratista deberá cumplir con lo indicado en la Resolución No. 3503 de 2011 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRC), en la cual se definen las "Condiciones de calidad para el servicio de acceso a internet (...) y se dictan otras disposiciones", y demás normas que la modifiquen, adicionen o deroguen. En todo caso, el contratista deberá cumplir con todos los requisitos exigidos para ser Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) consagrados en la normatividad colombiana.

12. Las demás obligaciones que sean análogas y de uso común de acuerdo al objeto y obligaciones contractuales.

- **Obligaciones específicas:**

1. Proveer y garantizar los canales dedicados sin reusó de conexión a Internet requeridos para los Puntos Vive Digital del Municipio de Neiva, bajo las condiciones técnicas establecidas, garantizando sin interrupción la total cobertura en los sitios especificados, así:

SEDE	DIRECCIÓN / UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN CANAL INTERNET	ANCHO (Mbps)	MEDIO	DISP (%)	REUSO
Digital Parque Biblioteca Metropolitano	Calle 19 con Cra. 50	Internet Dedicado	20	Fibra Óptica	99,6	1:01
Secretaría de TIC – Zona Digital Parque Biblioteca Alberto Galindo	Cra. 7 # 83-40	Internet Dedicado	20	Fibra Óptica	99,6	1:01
Secretaría de TIC – Zona Vive digital Parque Peñón Redondo	Calle 3a Sur # 28B-27	Internet Dedicado	20	Fibra Óptica	99,6	1:01
Secretaría de TIC – Zona Digital Parque Mirador del Sur	Diagonal 16 Sur # 28-52	Internet Dedicado	20	Fibra Óptica	99,6	1:01
Secretaría de TIC – Zona Digital Los Comuneros	C.C. Comercial Los Comuneros	Internet Dedicado	10	Fibra Óptica	99,6	1:01
Secretaría de TIC – Zona Digital Fortalecillas	Parque Central – Corregimiento Fortalecillas	Internet Dedicado	10	Fibra Óptica	99,6	1:01

Secretaría de TIC – Zona WiFi Publica San Luis	Parque Principal Corregimiento de San Luis, junto a la ESE Carmen Emilia. Georeferenciación: 3.081493, -75.484425	Internet Dedicado	50	Radio Enlace	99,6	1:01
Secretaría de TIC – Zona WiFi Publica Vegalarga	Plaza de Mercado Corregimiento de Vegalarga, frente a la ESE Carmen Emilia. Georeferenciación: 2.946600, -75.039405	Internet Dedicado	50	Radio Enlace	99,6	1:01
Secretaría de TIC – Zona WiFi Publica Guacirco.	Sede Educativa Segunda Jairo Mosquera Moreno. Corregimiento de Guacirco. Georeferenciación: 3.010547, -75.275849	Internet Dedicado	50	Radio Enlace	99,6	1:01

Nota: La instalación, configuración, programación, administración y puesta en servicio de la totalidad de los servicios de Internet Dedicado para Fibra óptica y Radio Enlace **no debe superar 3 días calendario.**

2. Entregar activamente operando la totalidad de la solución de conectividad a Internet dedicado contratada asumiendo los costos de instalación y adecuación tecnológica que se requiera en cada una de los puntos vive digital. Esto incluye también el cableado estructurado, los equipos activos para la transformación de medios, Routers y demás equipos asociados y necesarios. De igual manera, El oferente deberá garantizar la no interrupción del servicio de Internet en la entidad, durante la instalación y ejecución del contrato, aunque para lograrlo deba realizar convenio, acuerdo o contrato con terceros.

3. Poner al servicio de la Alcaldía de Neiva el servicio de Firewall, con las siguientes características:

- Firewall XG330 o su homologado.
- Firewall XG310 o su homologado.
- Firewall XG210 o su homologado.
- Firewall XG210 o su homologado.

Los Firewall deben facilitar la configuración de la detección, filtro, clasificación, eliminación y bloqueo de contenidos perjudiciales tales como filtrado de contenido, categorías, anonimizador, azar, bombas y armas, código malicioso, erotismo, hackers, juegos para adultos, pornografía, servicios DNS, software espía, violencia, .bat y .exe. Así mismo dar cumplimiento a lo señalado en el marco general de la Resolución No, 500 de 2021 de MINTIC. Los equipos Firewall utilizados durante la prestación del servicio son de propiedad del Contratista, y este se encuentra en libertad de retirarlos una vez se dé por terminada la prestación del servicio, a la terminación y liquidación del Contrato.

4. Instalar, configurar y conectar en los puntos vive digital un equipo de borde o solución de último kilómetro por Fibra Óptica en calidad de comodato, para la provisión del servicio de conectividad a Internet por medio alámbrico, un Router Terminal de Nodo Óptico (ONT) con tecnología GPON, acceso de banda ultra ancha, alto rendimiento de reenvío de VoIP, datos, Internet y servicios de video HD, antenas externas con ganancia de 5 dBi, MIMO 2x2, acceso a múltiples servicios con Conector óptico SC/APC, un puerto GE, un puerto POTS, tres puertos FE, un puerto USB, conexión WiFi a 2.4 GHz, Velocidad inalámbrica mínima de 300 MBps, función plug and play (PnP), adaptador de alimentación de 100 a 240 V, fuente de alimentación del sistema 11 a 14 V CC, 1,5 Amp, consumo de potencia entre 3W y 8W. Estos equipos de borde podrán ser utilizados adicionalmente para conectividad WiFi a Internet en las Zonas Digitales. Estos equipos entregados en calidad de comodato no podrán tener fecha de fabricación inferior a cinco (5) años. Estos equipos deberán instalarse dentro del gabinete de comunicaciones del centro de cableado según sea el caso, los cuales deben ser rotulados con el nombre del contratista, número de contrato bajo el cual se encuentra vinculado el Contratante, tecnología de conexión, velocidad (MB) del canal, reuso, línea gratuita de atención y correo electrónico de contacto; el cableado utilizado debe estar rotulado, identificado, organizado, protegido y se deben eliminar los obstáculos que impidan el acceso a los equipos o áreas comunes, asegurar que no se excedan los límites del radio de curvatura , se proteja el cableado de manipulación por parte de personal no autorizado y manejar la holgura del cableado con eficacia. El servicio debe ser entregado a través de una interfaz tipo Ethernet 100/1000 base T, conectada a la red LAN o Wireless LAN y con las respectivas configuraciones técnicas necesarias para garantizar que cada uno de los equipos de la red tenga acceso a Internet. Los equipos de borde o soluciones de último kilómetro utilizados para la prestación efectiva del servicio de conectividad a Internet serán de propiedad del Contratista, y este se encuentra en libertad de retirarlos una vez se dé por terminada la prestación del servicio, a la terminación y liquidación del Contrato.

5. Suministrar durante la ejecución del contrato hasta treinta (30) IP publicas dedicadas para uso exclusivo de los servicios complementarios de direccionamiento IP que se requiera distribuidas conforme lo establezca la Supervisión del contrato (Cualquier cambio que realice de IP publicas configuradas inicialmente, debe ser autorizado inicialmente por el supervisor del contrato, para que con base a esa autorización, el contratista programe la

manera que se realizará, evitando traumatismos en el servicio) en el momento que las IP Publicas presenten fallas, será tomadas en cuenta cómo indisponibilidad del servicio.

6. Entregar un inventario de las direcciones de IP públicas e ID del servicio asignada a cada equipo de borde o solución de último kilómetro por cada Punto Vive Digital.

7. Cumplir con los plazos señalados en el Cronograma de trabajo (instalación, inicio del servicio y/o mantenimientos) concertados conjuntamente con el Contratista previa aprobación por parte del Supervisor del Contrato. Estos podrán ser ajustados y/o modificados si el caso lo amerita previa justificación soportada por parte del Contratista.

8. Contar y disponer oportunamente por su cuenta y riesgo con todos los equipos, maquinaria, herramientas, materiales, accesorios, logística, demás elementos y recurso humano técnico necesarios para la ejecución del objeto contractual, realizando por su cuenta y riesgo el transporte necesario de estos para la prestación del servicio, sin importar el alcance de las veces que deba realizarlo, sea instalación, pruebas, mantenimiento o soporte en sitio. Durante la instalación, puesta en servicio, soporte técnico o mantenimiento de los equipos de redes o cableado de telecomunicaciones, las afectaciones o modificaciones civiles que se realicen o se causen para garantizar el servicio de conectividad a Internet en los Puntos Vive Digital son asumidas en su totalidad por el contratista, no generando costo alguno al Municipio de Neiva. Las afectaciones o modificaciones no deben cambiar la estética arquitectónica de los Puntos Vive Digital. La ejecución de estas debe ser concertadas con el Supervisor del Contrato.

9. Disponer y garantizar en las visitas y actividades de soporte técnico en sitio con personal técnico idóneo y con experiencia, debidamente identificado con carnet y chaleco o prenda de vestir para su inmediato reconocimiento, en la franja horaria de 7:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes, y de 7:00 am a 1:00 pm el día sábado, durante el plazo de ejecución del contrato. El contratista informará a la Supervisión, el listado del personal contratado, nombres, apellidos, documento de identidad, ARL, teléfono de contacto que realizaran las visitas o soportes técnicos requeridos. El personal que ejecute actividades de altura debe contar con las protecciones debidas y certificados vigentes respectivos que exija la normatividad de seguridad y salud en el trabajo para realizar dichas actividades.

10. Disponer de una Plataforma Web o CAU (Centro de Atención al Usuario) donde se puedan generar Ticket de soporte técnico y hacer seguimiento técnico a las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes) que registren los usuarios de los Puntos Vive Digital. Este ticket debe tener un consecutivo generado por la herramienta informática que disponga el Contratista y debe ser informado al usuario que efectúe el reporte. El acceso a la generación de Ticket debe ser totalmente abierta a los usuarios objeto del servicio de conectividad. El contratista deberá disponer de un Manual, tutorial o material de apoyo que permita de forma oportuna orientar fácilmente en el uso, creación y seguimiento de Ticket. Esta Plataforma debe guardar y permitir consultar la trazabilidad de la bitácora de reportes

periódicos, de todos los acontecimientos, sucesos e inconformidades y decisiones tomadas en la prestación del servicio.

11. El nivel de disponibilidad del servicio de conectividad a Internet ofertado, deberá ser como mínimo del 99.6% mensual, canal sin reuso 1:1 incluyendo la solución de último kilómetro, backbone, nodos y ramales de Fibra Óptica necesarios, simétricos. Esta será cumplida sí y solo si el acceso a los servicios contratados está disponible, en cualquier período después de la fecha de inicio de la prestación del servicio, por no menos que el porcentaje de disponibilidad ofrecido por el Proveedor. En caso de indisponibilidad o caídas del servicio fortuitas o por fuerza mayor se aplicarán los descuentos respectivos con base a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS / SLA) establecidos, así:

Ítem	INDICADOR	CANAL DEDICADO (1:1)
1	Disponibilidad	99.6%
2	Latencia	Menor o igual a 50 ms
3	Efectividad en la Instalación	Menor o igual a 30 días

Mediante usuario y contraseña proporcionado por el Contratista, el Supervisor tendrá acceso al software de Gestión de Red perteneciente al Contratista y podrá en cualquier momento realizar la verificación de los indicadores. En este caso, el Contratista indicará a la Supervisión cómo puede obtener los resultados del indicador. Los tiempos de inactividad por causas no atribuibles al Contratista no serán tenidos en cuenta para el cálculo mensual del indicador. Los factores de penalidad denominado FPM (Factor de Penalización Mensual) por indisponibilidad del canal de servicio por cada Zona Digital y/o Zona Digital, se medirá y calculará con base a los tickets correspondientes y su tiempo de solución, realizando el análisis correspondiente, así:

$$Disponibilidad\ (\%) = \left(\frac{AST - DT}{AST}\right) * 100$$

Donde: AST = Tiempo de servicio acordado (sinónimo de horas de servicio) y DT= Tiempo de inactividad, tiempo en que un servicio no está disponible durante el tiempo de servicio acordado.

El criterio de cumplimiento y Factor de penalización se aplicará de acuerdo a la siguiente tabla:

TECNOLOGÍA	NIVEL	RANGO (%)	PENALIDAD
Canal Dedicado (1:1) Canales con Re-uso	99,6%	99,6 ≤ D	0% del valor mensual del servicio
		99 ≤ D < 99,6	10% del valor mensual del servicio
		96 ≤ D < 99	20% del valor mensual del servicio
		90 ≤ D < 96	30% del valor mensual del servicio
		D < 90	100% del valor mensual del servicio

Nota: Se tomará cómo indisponibilidad la caída de cualquier canal, el criterio de incumplimiento y factor de penalización se aplicará al valor mensual del contrato.

12. En el presente se amplía el objeto especifico 12, dónde se aclaran los Niveles de servicio: Los siguientes niveles, describen los procedimientos a seguir y tiempos de respuesta asociados desde que se reporte por la ALCALDÍA DE NEIVA una falla o anomalía en la solución implementada.

Primer Nivel

- Se debe contar con un servicio de Call Center y de Help Desk, que permita contactar telefónicamente al centro de atención del Contratista para proceder a la apertura de un caso, con el que la ALCALDÍA DE NEIVA pueda hacer seguimiento.
- El Contratista debe suministrar como mínimo los siguientes datos de contacto:
  * PBX de contacto: XXXXX
  * e-mail: SoDortexxxx@contratista.com

Tipo de soporte: Inicialmente telefónico, basado en la configuración final con la que la solución quedo operativa. Este nivel de soporte actúa como un Help Desk para diagnosticar porque se presenta la falla y darle a la ALCALDÍA DE NEIVA la posibilidad de realizar correctivos básicos de la misma.
Tiempo de respuesta: Inmediato en horario hábil.
Tiempo máximo de atención: Dos (2) horas a partir del recibo del requerimiento Tiempo máximo de solución: Cuatro (4) horas hábiles a partir de la fecha y hora del reporte de la falla.

Segundo Nivel

En caso de que el primer nivel de atención no pueda dar solución al requerimiento, el Contratista autorizara el desplazamiento de una persona al sitio para verificar y corregir las posibles anomalías.
Tipo de soporte: En sitio, para realizar la verificación de la configuración y parámetros de funcionamiento de los equipos componentes de la solución y efectuar las acciones correctivas de acuerdo con el informe remitido por el primer nivel de soporte.

Tiempo de respuesta: Una (1) hora después de la notificación del nivel 1 Tiempo de solución: Ocho (8) horas a partir de la notificación del nivel 1. La atención de requerimientos se efectuará en modalidad 7x24x365.

Cuando sea necesario, el Contratista coordinará con la ALCALDÍA DE NEIVA para él envió de un comunicado del tiempo de demora para reestablecer el servicio. De igual manera, cuando sea necesario y la ALCALDÍA DE NEIVA lo solicite, el Contratista queda comprometido a continuar el diagnóstico y/o solución de un problema reportado.

13. Acatar las solicitudes realizadas por la Alcaldía de Neiva de traslado o cambio de canales de conectividad a Internet dedicado por otro Punto Vive Digital, dentro de la misma ciudad, según sea el caso por necesidad, novedad técnica, imprevisto o caso fortuito. Este cambio tendrá costo adicional siempre y cuando se dé antes de iniciar la instalación del servicio de conectividad de acuerdo al cronograma de Instalación establecido, previamente aprobado por parte de la Supervisión del Contrato con base a un informe de viabilidad y

justificación técnica reportada por el Contratista. En caso de solicitarse el cambio de Un Punto Vive Digital ya instalada, este tendrá costo adicional con base al valor definido en la propuesta comercial del Contratista, el cual deberá incluir las obras civiles teniendo en cuenta accesorios, ducterías, canalizaciones, instalaciones eléctricas, cableado estructurado, equipos Networking y demás elementos asociados y necesarios para el traslado del canal dedicado. Las obras no deben cambiar la estética de la sede administrativa. Los costos del traslado se facturarán cuando se presente el evento y se garantice el servicio de conectividad nuevamente.

14. Acatar las solicitudes realizadas por la Alcaldía de Neiva de reubicación de los equipos de última milla y de Networking de una Sede Administrativa dentro de su área de cobertura por situaciones de remodelación física, mejoras locativas, técnicas o fortuitas. Esta reubicación debe ser sin costo adicional siempre y cuando no involucre adecuaciones de obra civil, previa aprobación por parte de la Supervisión del Contrato con base a un informe de viabilidad y justificación técnica reportada por el Contratista.

15. Entregar mensualmente a la Supervisión del contrato un informe técnico, administrativo, financiero y jurídico socializado a través de Mesas o Reuniones Técnicas de seguimiento, en donde se detalle la disponibilidad y el estado del servicio por cada Sede Administrativa, uso del canal, usuarios conectados, latencia y otras estadísticas de la prestación del servicio, como también un informe de las solicitudes y soluciones realizadas a través de la Mesa de Ayuda. El Supervisor podrá citar de forma extraordinaria la realización de Mesas o Reuniones Técnicas las veces que sean necesarias, previa comunicación al contratista. Este proceso debe permitir al Supervisor la verificación, disponibilidad y evaluación de los servicios prestados, aportándole toda la información o evidencia de cualquier tipo relacionada con la ejecución del contrato.

16. Contar con un Plan de Continuidad del Negocio en el que asegure que los servicios de conectividad a Internet, de Seguridad Web y Perimetral continúen siendo suministrados durante un evento no planeado, para lo cual presentará un documento técnico firmado por el representante legal detallando resumidamente el Plan de Continuidad del Negocio.

17. A través de Mesas Técnicas de seguimiento, el Contratista hará entrega de un informe técnico a la Supervisión, en donde se detalle la disponibilidad y el estado del servicio, uso del canal, fallas (fechas y horas), latencia por cada Sede Administrativa así como otras estadísticas relacionadas con la prestación del servicio, como también un informe de las solicitudes y soluciones realizadas a través de la Mesa de Ayuda (Plataforma Web de Ticket). El Supervisor podrá citar de forma extraordinaria la realización de Mesas Técnicas las veces que sean necesarias, previa comunicación al contratista. Este proceso debe permitir al Supervisor la verificación y evaluación de los servicios prestados, aportándole toda la información o evidencia de cualquier tipo relacionada con la ejecución, administración y operación del contrato.

18. Guardar la debida y completa reserva sobre los datos, la información y los documentos que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud de la ejecución del contrato y utilizarla exclusivamente en relación con los fines del mismo. Para ello debe contar con mecanismos alternativos para salvaguardar la información y su confidencialidad.

19. Informar oportunamente al Supervisor del Contrato, las novedades técnicas, administrativas, financieras o jurídicas que puedan ocasionar la parálisis, inadecuada o indebida ejecución del contrato.

20. Mantener al Municipio de Neiva y/o a la Secretaría de TIC indemne y libre de todo reclamo, litigio o acción legal por acción u omisión en la ejecución del objeto contratado.

21. Informar oportunamente al Supervisor, las novedades técnicas que puedan ocasionar la parálisis de la ejecución del contrato.

b) OBLIGACIONES DEL MUNICIPIO:

1. Suministrar la información requerida y que fuese responsabilidad del municipio para la correcta ejecución del contrato.

2. Delegar de manera oportuna el supervisor del contrato

3. Exigir a EL CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del objeto y de las obligaciones del presente contrato y las normatividades aplicables de acuerdo con el objeto contractual.

4. Exigir que los servicios prestados sean de óptima calidad.

5. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones y garantías a que hubiera lugar.

6. Las demás que sean derivadas del marco normativo vigente.

CUARTO: PLAZO DE EJECUCIÓN: UN MES Y 05 DÍAS, CONTADOS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE EJECUCIÓN Y/O HASTA AGOTAR PRESUPUESTO, EN TODO CASO SIN SUPERAR LA PRESENTE VIGENCIA FISCAL.

QUINTO: LUGAR DE EJECUCIÓN: Municipio de Neiva.

SEXTO: SUPERVISIÓN: Conforme al artículo 83 de la Ley 1474 de 2011, las entidades públicas están obligadas a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado a través de un supervisor o un interventor según corresponda".

La Supervisión del contrato será ejercida por un **funcionario** adscrito a la **SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN**, y será designado por el respectivo Secretario, conforme el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011 y, el manual de supervisión e interventoría.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co.
La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

SEPTIMO: FORMA DE PAGO: El Municipio de Neiva pagará el valor del contrato, de acuerdo a la facturación mensual presentada conforme a los servicios efectivamente prestados por punto vive digital, previa presentación del informe de ejecución y la certificación expedida por el supervisor del contrato, el pago de seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) y parafiscales. Copia de los documentos mencionados se entregarán al supervisor del contrato.

El Contratista deberá informar al Municipio de Neiva la cuenta bancaria (corriente o de ahorros), abierta a su nombre, en la cual le serán consignados o transferidos electrónicamente, los pagos que por este concepto le efectúe el Municipio de Neiva.

En todo caso, la última acta de pago no será inferior al valor de una mensualidad del contrato y se cancelará una vez el Contratista entregue a El Municipio de Neiva:

a) Una relación completa de los servicios, discriminando por cada uno de ellos, el valor cancelado por su concepto.
b) El acta de recibo a satisfacción de todas las actividades objeto del contrato.
c) FORMATO UNICO DE RADICACION DE CUENTAS — FURC.
d) Acta de Liquidación debidamente soportada, y sus respectivos anexos (Informes sobre el pago de parafiscales, pagos de seguridad social, conformación de veedurías certificado de la veeduría, certificaciones de pagos, formato único de radicación de cuentas, entre otros) En todo caso, la entrega de los dineros queda sujeta a la disponibilidad de los recursos aprobados en el Programa Anual Mensualizado de Caja (PAC) del Municipio de Neiva

El cumplimiento de cualquiera de las obligaciones contractuales no estará supeditado en ningún caso al giro de los recursos por parte del MUNICIPIO DE NEIVA - HUILA, el cual entenderá haber adjudicado el contrato a un proponente que haya acreditado tener la capacidad económica, financiera y técnica necesaria para ejecutarlo cumplidamente

PARÁGRAFO PRIMERO: IMPROCEDENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FÓRMULAS DE REAJUSTE: El contratista se obliga a mantener los precios ofertados en la propuesta y entiende y acepta que los mismos no estarán sujetos a reajuste alguno (ni por cambio de vigencia) durante el término de ejecución del contrato y hasta su liquidación inclusive.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La Entidad solamente reconocerá y pagará al contratista, los valores que resulten de los elementos efectivamente entregados, y recibidos a satisfacción por la Entidad. Si las facturas no han sido bien elaboradas o no se acompañan de los documentos que las respalden, los términos anteriores sólo empezarán a contarse desde la fecha en que quede corregida la factura o documento equivalente, o desde aquella en que se haya aportado el último de los documentos y por tal motivo no se darán lugar al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza a favor del contratista. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad exclusiva del contratista, quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

PARÁGRAFO TERCERO: La Entidad solamente reconocerá y pagará al contratista, los valores correspondientes, una vez se haya acreditado el cargue de los documentos correspondientes al SECOP II.

OCTAVO: DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: El Municipio de Neiva se obliga a reservar la suma de **CUARENTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS ($ 43.340.434) MONEDA CORRIENTE,** que será tomado del presupuesto asignado para la entidad en la vigencia fiscal de 2024:

Las erogaciones que realice la Alcaldía de Neiva para cancelar el contrato se cancelarán conforme al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. **2024.CEN.01.003953** de fecha 21 de Octubre de 2024 por un valor de **TREINTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS ONCE PESOS ($ 37.279.411) MONEDA CORRIENTE y 2024.CEN.01.004092** de fecha 30 de Octubre de 2024 por el valor de **TREINTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS ONCE PESOS ($ 37.279.411) MONEDA CORRIENTE**.

GASTO	RUBRO	RECURSO	No. CDP
C	2.3.2.02.02.009	2000-1.2.1.0.00	2024.CEN.01.004092
			2024.CEN.01.003953
SERVICIOS PARA LA COMUNIDAD, SOCIALES Y PERSONALES			

El objeto del presente contrato se encuentra enmarcado dentro de un proyecto de inversión debidamente viabilizado por el Departamento Administrativo de Planeación con Código **CPC 91119- OTROS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICAN.C.P.**

NOVENO: GARANTIAS. Conforme al Decreto 1082 de 2015, Se requieren los siguientes amparos:

AMPAROS	TIPO DE GARANTÍA	VALOR ASEGURADO	VIGENCIA	SI	NO
Cumplimiento	Póliza de seguros	20% del valor del contrato	Término de duración del contrato y seis (6) meses más, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución y de legalización.	X	
Pago de Salarios, Indemnizaciones y Prestaciones Sociales	Póliza de seguros	20% del valor del contrato	Término de duración del contrato y 3 años más, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.	X	
Responsabilidad Civil Extracontractual	Póliza de seguros	200 SMMLV para contratos cuyo valor sea inferior o igual a 1.500 SMMLV. 300 SMMLV para contratos cuyo valor sea superior a 1.500 SMMLV e inferior o igual a 2.500 SMMLV. 400 SMMLV para contratos cuyo valor sea superior a 2.500 SMMLV e inferior o igual a 5.000 SMMLV. 500 SMMLV para contratos cuyo valor sea superior a 5.000 SMMLV e inferior o igual a 10.000 SMMLV. 5% del valor del contrato cuando este sea superior 10.000 SMMLV,	Término de duración del contrato, contados a partir de la suscripción del contrato.	X	

		caso en el cual el valor asegurado debe ser máximo 75.000 SMMLV.			
Calidad del servicio	Póliza de seguros	20% del valor total del contrato	Término de duración del contrato y 1 año más, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.	X	

DECIMO: La Alcaldía de Neiva podrá dar aplicación a las cláusulas excepcionales de interpretación, modificación, terminaciones unilaterales del contrato y de caducidad, de conformidad con los Artículos 14, 15, 16, 17, 18 de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes.

DECIMOPRIMERO: La presente comunicación de aceptación junto con la oferta presentada por constituyen para todos los efectos el contrato celebrado.

DECIMOSEGUNDO. PENAL PECUNIARIA: En caso de incumplimiento o declaratoria de caducidad, EL CONTRATISTA se hará acreedor a una sanción equivalente al 10% suma que hará efectiva la Alcaldía de Neiva, tomándolo directamente de los saldos pendientes a su favor o de la garantía de cumplimiento. Si esto no fuere posible se cobrará por Jurisdicción coactiva.

DECIMOTERCERA. MULTAS: En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por EL CONTRATISTA, la Alcaldía de Neiva podrá imponer por Resolución motivada multas sucesivas diarias hasta por el 10% del valor del contrato, tomándolo directamente de los saldos pendientes a favor del Contratista o de la garantía de cumplimiento. Si esto no fuere posible se cobrará por jurisdicción coactiva.

DECIMOCUARTO. El contrato será liquidado de conformidad con el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 y Art. 11 Ley 1150 de 2007.

Dada en Neiva, el

09 DIC 2024

PUBLIQUESE Y CUMPLASE.

FERNANDO MAURICIO IGLESIAS GAONA
JEFE OFICINA DE CONTRATACION (E)
Decreto de Encargo No. 0574 de 2024

Proyectó: María Alejandra Cordón
Líder de Proceso O.C.M.