CONTRATO INTERADMINISTRATIVO
ABRIL DE 2025

OBJETO: PRESTAR EL SERVICIO DE VOZ UNIFICADA CISCO WEBEX CALLING, MEDIANTE TELEFONÍA IP AL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA – IDEA.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia -IDEA- es un establecimiento público de carácter departamental, descentralizado de fomento y desarrollo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, creado por la Ordenanza 013 de 1964; que tiene por objeto cooperar con el fomento económico, cultural y social. Trabajar en búsqueda del bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad antioqueña, contribuyendo con su desarrollo integral.

Ya es una realidad que las empresas necesitan mantener y combinar puestos de trabajo en la oficina y en remoto de forma habitual. “Está claro que el futuro pasa por la flexibilidad que aportan las comunicaciones en la nube MPLS (Multiprotocol Label Switching (Multiprotocolo de conmutación de Etiquetas)). para asegurar que los empleados estén conectados con clientes y proveedores en cualquier lugar y en cualquier momento.

Desde el sistema de comunicación Unificada en la nube, destacan que se trata de crear y habilitar un ecosistema de conectividad alrededor del usuario. El enfoque al usuario final debe integrarse con las necesidades de la tecnología desde un inicio. Ninguna empresa está formada por un grupo homogéneo de personas, sino por diferentes grupos con diferentes necesidades y formas de trabajar. Cada equipo tiene necesidades distintas, por lo que tendrán diferentes requisitos en lo que respecta a las funcionalidades de las comunicaciones. Con la esta solución no se hace necesario hacer uso de una Planta Telefónica híbrida interna (PBX), ya que mediante la plataforma (Software) MPLS – WEBEX CALLING instalada actualmente en el servidor propiedad del contratista UNE, se logra proporcionar y actualizar funcionalidades de una central telefónica PBX externa. Como cualquier PBX se puede configurar un determinado número de extensiones (200 usuarios o más) y a su vez poder mejorar las bondades telefónicas como transferencia de llamadas, desvío de llamadas, captura de llamadas y mejora en el servicio cliente interno, a través de una troncal SIP que actualmente tiene el IDEA como un costo fijo, con la empresa UNE.

Hoy se requiere movilidad y flexibilidad, dado que gracias a nuevas iniciativas como el teletrabajo permite a los colaboradores actuales trabajar con usuarios multicanal y multidispositivo, y estar conectados a Internet de manera permanente. Con el objeto de dar mayor control al usuario final para acceder de manera simple y a través de interfaces intuitivas a todos estos servicios de comunicación y darle la facilidad al usuario de hacerlo a través de su dispositivo preferido, ya sea una PC, un Portátil, un smartphone o una Tablet, en el momento y lugar que lo desee.

La última tecnología de la solución de Cisco para videoconferencias aporta ventajas destacadas a las compañías:

1. Máxima sencillez de uso.

2. Máxima personalización.
3. Audio nítido e integrado.
4. Vídeo en alta definición HD.
5. Colaboración cognitiva basada en Inteligencia Artificial (IA).
6. Máxima seguridad.

Ventajas de tener una central telefónica en la nube: Dentro de ellas, existen algunas que vale la pena remarcar.

1. Soporte para teletrabajo – Las Centrales Cloud permiten conectarse a la planta telefónica desde un navegador común y corriente, sólo teniendo internet.
2. Soporta anexos en móviles – Si bien puedes contestar una llamada en un notebook o PC, las centrales telefónicas IP en la nube te permiten tener anexos en tu móvil, sin necesidad de utilizar los minutos del plan.
3. Soporte multimarca – En el caso que la empresa desee mantener teléfonos o anexos de escritorio, las plantas en la nube permiten la configuración y uso de teléfonos IP de múltiples marcas. En el caso de las centrales tradicionales, casi siempre es exigencia comprar teléfonos de la misma marca de la central (Solicitamos continuar con al menos 199 teléfonos Cisco 7821).
4. Por último, con la oferta de UNE EPM, existen puntos en donde el escenario de mantener una planta telefónica tradicional puede tener serias falencias: en caso de robo o corte de servicio de energía eléctrica en el lugar donde esté instalada, la planta corre riesgo de ser hurtada, haciendo que los respaldos almacenados en ella ya no tengan sentido alguno.

Por lo tanto; es evidente que el IDEA se va a beneficiar en un porcentaje económico representativo al contratar la actualización en la prestación del servicio de voz Unificada WEBEX CALLING en la nube con la telefonía IP existente (Paquete actual en alquiler), incluyendo el respectivo mantenimiento y garantizando que la tecnología que la soporta se encuentra actualizada y recibirá dentro del proceso las nuevas actualizaciones en el tiempo, para estar a la vanguardia de las novedades que surjan en el futuro, ocupando un menor espacio debido a que la actualización solicitada debe seguir siendo un sistema híbrido ubicado en el Data Center externo que EPM - UNE tiene a disposición del IDEA con toda la infraestructura necesaria para el servicio de voz unificada con WEBEX CALLING en mención, además que también se posee un pequeño espacio donde está instalado el GATEWAY que intercomunica dicho sistema de comunicaciones con el exterior, incluido el equipamiento eléctrico normatizado y también un rack de interconexión para la comunicación con nuestros usuarios y clientes.

Por otra parte, la Superintendencia Financiera, ha realizado requerimientos al IDEA, en el marco del cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la Circular Externa 008 de 2018, los cuales establecen el cumplimiento mínimo de los numerales siguientes:

> *"2.3.3.2.7." Llevar el registro de las actividades adelantadas sobre los dispositivos finales a cargo de la entidad, usados en los canales de distribución de servicios, cuando se realice su alistamiento, transporte, mantenimiento, instalación y activación.*
> *"2.3.3.2.9." Grabar las llamadas realizadas por los clientes a los centros de atención telefónica cuando consulten o actualicen su información.*

La información a que se refieren los subnumerales "2.3.3.2.1.", "2.3.3.2.6" y "2.3.3.2.9." debe ser conservada por lo menos por 2 años. En el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.
2.3.4. Requerimientos especiales por tipo de canal
"2.3.4.7." Centro de atención telefónica (Call Center, Contact Center)
Los centros de atención telefónica deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:
"2.3.4.7.1." Destinar un área dedicada exclusivamente para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio, la cual debe contar con los controles físicos y lógicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manejada.
"2.3.4.7.2." Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación, que no sean suministrados por la entidad.
"2.3.4.7.3." Dotar a los equipos de cómputo que operan en el centro de atención telefónica de los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por la entidad. Igualmente, se debe bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio.
"2.3.4.7.4." Garantizar que los equipos de cómputo destinados a los centros de atención telefónica solo sean utilizados en la prestación de servicios por ese canal.
"2.3.4.7.5." En los equipos de cómputo usados en los centros de atención telefónica no se debe permitir la navegación por internet, el envío o recepción de correo electrónico, la mensajería instantánea, ni ningún otro servicio que permita el intercambio de información, a menos que se cuente con un sistema de registro de la información enviada y recibida. Estos registros deben ser conservados por lo menos 6 meses o en el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.

Lo cual en la gran mayoría de los ítems se debe cumplir estrictamente y para eso se requiere una plataforma que redunde hasta al servicio WEBEX CALLING; lo anterior, en consideración a que Cisco evolucionó el producto CISCO HCS a Cisco Webex Calling actualizando la plataforma Tecnológica a la última versión del producto a través de la conexión a internet, (cada línea de extensión va asociado al correo de cada usuario) considerando, que la plataforma actual cuenta con la posibilidad de avanzar en comunicación en la nube, llevar un registro estricto de todas las variables y bondades brindadas por un centro de atención telefónica de última categoría; adicional a lo anterior, en los últimos meses, y como consecuencia de la implementación del teletrabajo para algunos usuarios, se evidenció la necesidad de la portabilidad y la movilidad en el tema de telefonía, naciendo así la necesidad de instalar la plataforma WEBEX en todos los equipos de cómputo donde puedan ser implementados los sistemas telefónicos que permitan la movilidad, que sea totalmente virtualizada, que funcione a través de internet, y que a su vez cumpla con los requerimientos de la Superfinanciera. Además de las demandas de actualización de nuestros servidores (usuarios) que en ocasiones son más de 200 y también de un aumento en la capacidad de almacenamiento en la nube, con formato para grabación de las llamadas y videoconferencias a través de la Plataforma WEBEX.

La empresa UNE- EPM TELECOMUNICACIONES S.A., contempla dentro de su objeto social la prestación de servicios de telecomunicaciones, tecnologías de la información y las comunicaciones, servicios de información y las actividades complementarias relacionadas y/o conexas con ellos, por lo que es idóneo para llevar a cabo la contratación bajo la modalidad interadministrativa requerida por el Instituto, en la implementación del servicio de telefonía IP (Voz Unificada) con alojamiento en el IDC, servidores o Data Center externo que proporciona UNE, permitiendo con todo

ello el servicio completo de una Planta Telefónica híbrida con dispositivos de usuario final que permiten la comunicación de la Sede Administrativa de EL IDEA, por medio de un PBX IP, basado en tecnologías convergentes en el segmento corporativo, y poder continuar con el GATEWAY de Intercomunicación requerido en el recinto adjudicado para la Planta Telefónica al interior del Instituto, para el desarrollo funcional del servicio ofertado.

Por lo anterior, se requiere suscribir un contrato interadministrativo con UNE- EPM TELECOMUNICACIONES S.A para garantizar a nuestros usuarios internos y externos unas soluciones en servicios de comunicaciones unificadas WEBEX CALLING; basado en la nube híbrida de servicios Cisco Webex; requerida para lograr que empleados, clientes y aliados se puedan conectar y colaborar en cualquier momento, desde cualquier lugar, desde cualquier dispositivo y diversas zonas horarias. A través de una nube de servicios híbridos con los más altos estándares de confiabilidad, disponibilidad y seguridad.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

El Instituto para el desarrollo de Antioquia-IDEA- requiere realizar la contratación directa, con el objeto de: **PRESTAR EL SERVICIO DE VOZ UNIFICADA CISCO WEBEX CALLING, MEDIANTE TELEFONÍA IP AL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA – IDEA.**

CLASIFICACIÓN UNSPSC

El objeto contractual del presente proceso se ha enmarcado dentro de los siguientes códigos del Clasificador internacional de Bienes y Servicios, hasta el cuarto nivel:

Código UNSPSC	Producto
43191500	Dispositivo de Comunicación personal
43222800	Equipo de Telefonía
43222900	Accesorios equipos de Telefonía
43223100	Componentes y equipos de Infraestructura de redes móviles y digitales
72151600	Servicios de sistemas especializados de comunicación
83110000	Servicios de Medios de Telecomunicaciones
***83111500**	Comunicaciones Telefónicas Locales y de larga distancia

Identificar el código aplicable en este link: http://www.colombiacompra.gov.co/Clasificacion

2.1. ALCANCE DEL CONTRATO

2.1.1. Prestar el servicio de Comunicaciones Unificadas CISCO WEBEX CALLING que incluye:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Plataforma centralizada en Data Center Tigo (UN WEBEX Calling Professional)	20
Plataforma centralizada en Data Center Tigo (UN WEBEX Calling workspace)	180

Servicio Administrado Premium	200
Dubber Personal Recording	4
Teléfonos Cisco Referencia CP-6851	200

2.2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A continuación, describiremos de manera general los componentes técnicos del servicio, su interacción y la forma de operación para que el servicio pueda funcionar de manera integral.

2.2.1. Grabación de llamadas

Debe permitir realizar la grabación de una llamada telefónica que sea realizada desde un terminal telefónico Cisco* o desde un dispositivo tipo PC que utilice la aplicación Cisco Webex teams como softphone. Estas grabaciones serán almacenadas en el Centro de Datos Tigo por un tiempo de 6 meses y podrán ser accedidas mediante el portal de autogestión del sistema de grabación.

2.2.2. Portal de Autogestión y Administración delegada

Debe contar con portales de autogestión que sirven para visualizar el estado del servicio, realizar consultas de consumos, búsqueda y descarga de informes.
Los portales de Autogestión con los que cuenta la solución de colaboración se tienen los siguientes:

- Tarificador
- Grabador
- Cisco Webex Control Hub

2.2.3. Interconexión Telefónica – Local Gateway

Corresponde a la comunicación que se debe establecer entre el servicio de Telefonía que se ofrece desde el Datacenter de Tigo y la nube de Comunicaciones Unificadas través de Internet.

2.2.4. Servicios Administrados (Premium)

Asesoría en el alcance en el licenciamiento de los servicios, sesión remota para traslado de conocimiento, soporte en función de la licencia contratada con Tigo, escalamiento funcional hacia Cisco de licencias contratadas con Tigo, un (1) cambio al mes en configuración de Comunicaciones Unificadas, componente de Telefonía, sobre un (1) elemento (IVR, Cola, Usuario o DIDs), Veinte (20) cambios al mes en configuración de Comunicaciones Unificadas, en componentes de Telefonía, sobre un (1) elemento (IVR, Cola, Usuario o DIDs) incluyendo cambios en políticas de voz.

2.2.5. Telefonía

Corresponde al servicio para habilitar llamadas telefónicas entrantes y salientes hacia o desde la red de telefonía pública, usando números telefónicos de Tigo.

2.2.6. Licenciamiento y Equipos

Licenciamiento Webex: Tigo como partner de Cisco suministra las licencias que sean requeridas para la prestación de los servicios contratados, para este caso el licenciamiento de llamadas o de componentes adicionales como reuniones avanzadas y grabación.

Licenciamiento	
Tipo	**Cantidad**
NU Webex Calling Professional	20
NU Webex Calling Workspace	180

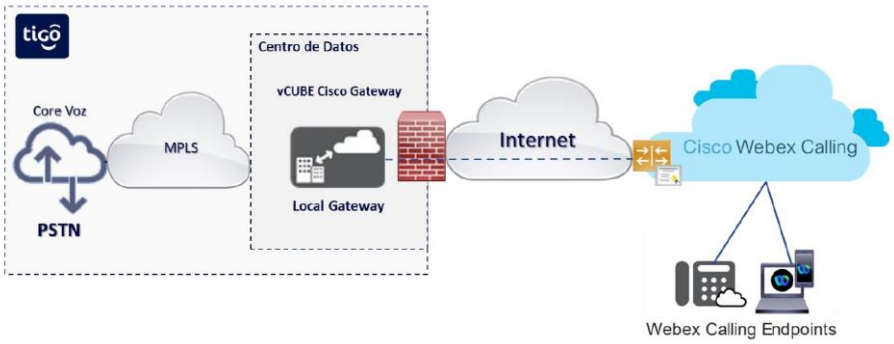
Equipos	
Cisco IP Phone 6851	200

2.2.7. Topología General de la Solución.

La solución de Comunicaciones Unificadas es una solución en la nube pública de Cisco en donde el acceso se hace por Internet. Cada dispositivo telefónico o la aplicación de Webex se registrará en el servicio de Comunicaciones Unificadas usando el canal de internet y accederá a la PSTN a través del DC de Tigo usando Local Gateways que permiten la conectividad hacia la red pública de telefonía.

La topología general del servicio comprende:

- Servicios de Telefonía de acuerdo con las capacidades contratadas.
- Servicio de Interconexión telefónica a través de un Local Gateway Cisco Centralizado en el Centro de Datos de Tigo UNE Certificado.
- Seguridad Perimetral en Datacenter Tigo para el Interconexión telefónica.
- Conexión a internet centralizada para los servicios de interconexión telefónico en el Datacenter de Tigo con la Nube de Cisco Comunicaciones Unificadas.
- Certificado digital en los SBC de Comunicaciones Unificadas firmado por una CA Publica para establecimiento de SIP trunks Cifrados por cada tenant.



2.2.8. Topología Lógica

La arquitectura general de operación del servicio comprende:

Core de Voz - Tigo

- SBC de Core en Alta disponibilidad que normalizan los servicios y protegen toda la arquitectura de voz de Tigo.
- IMS en Alta disponibilidad que gestiona y administra los abonados de voz.
- Conexiones con la PSTN y Redes móviles propias o de otros Service Providers.

MPLS - Tigo

- Red Nacional de Tigo con múltiples conexiones redundantes.
- Red privada virtual (vrf) exclusiva para los servicios de voz y conexión SIP entre los SBC de Core y SBC Certificados Microsoft.

Centro de datos - Tigo

- Conexiones redundantes hacia la red MPLS por medio de 2 PE o equipos de enrutamiento con soporte para alto volumen de tráfico.
- Gateway Cisco para la habilitación de la interconexión telefónica entre la nube de Comunicaciones Unificadas y el Core de voz de Tigo, con posibilidad de habilitación de geo redundancia en Datacenter de Tigo distinto.
- Seguridad Perimetral mediante UTM desplegados en Alta Disponibilidad.
- Acceso de Internet centralizado y redundante para la interconexión telefónica con la nube de Cisco Comunicaciones Unificadas.
- Conexión segura con la nube de Comunicaciones Unificadas mediante SIP sobre TLS.
- Certificado digital del SBC de acceso de Cisco para el establecimiento del SIP sobre TLS por cada Tenant de cliente.

Nube de Cisco Comunicaciones Unificadas

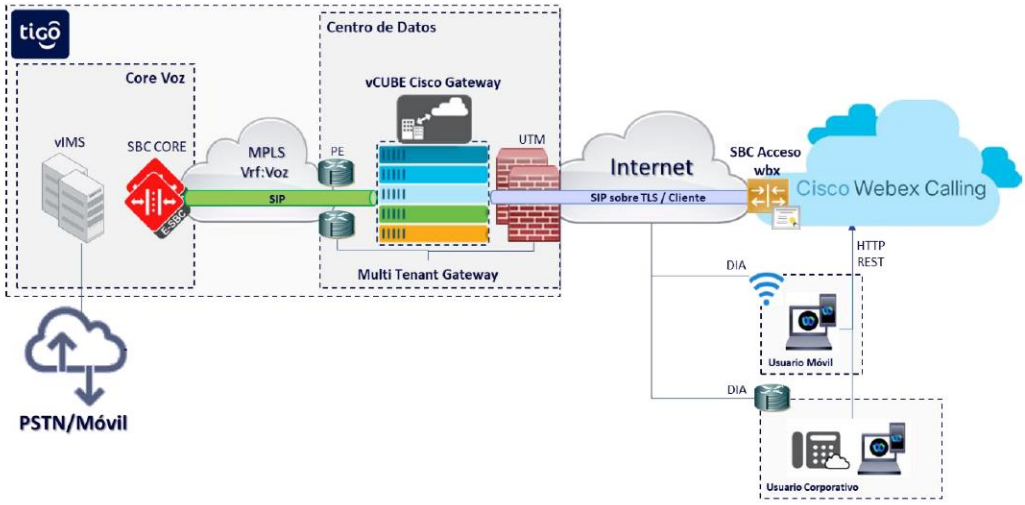
- Sistema de telefonía en nube para habilitar el control de llamadas y las capacidades de Private Branch Exchange (PBX).
- Monitoreo de llamadas disponible en el centro de administración de Cisco Webex Control Hub.
- Análisis e informes telefonía disponible en el centro de administración de Cisco Webex Control Hub.

Usuarios móviles - Cliente

- Acceso a Internet Directo (DIA) fijo o móvil, suministrado por el usuario final.
- Aplicativo Cisco Webex instalada en dispositivo tipo pc o móvil.

Usuarios Corporativos - Cliente

- Acceso a Internet Directo (DIA) cableado o inalámbrico suministrado por el cliente en la sede corporativa.
- Aplicativo Cisco Webex instalada en dispositivo tipo pc o móvil.



2.3. ANS

La prioridad de atención se calcula de acuerdo con la relación Impacto

ANS	
Prioridad	**ANS (Horas)**
Alta	4
Media	6
Baja	24

Compensación o resarcimientos, a partir del reporte de la falla.

Compensación		
Desde	**Hasta**	**Penalidad**
99,80%	100%	0%
99,00%	99,79%	8%
95,00%	98,90%	12%
90,00%	94,90%	25%
85,00%	89,90%	50%

2.4. PLAZO DE EJECUCIÓN

Inicia a partir de la parametrización de la fecha de inicio en la plataforma transaccional SECOP II hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2025.

2.5. LUGAR DE EJECUCIÓN Y ENTREGA

El servicio de voz administrada, mediante telefonía IP al Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA, será prestado en el edificio Alejandro López Restrepo Sede Administrativa de EL IDEA ubicado en la Calle 42 # 52 -259 sector de la Alpujarra.

2.6. SUPERVISIÓN

De acuerdo con las especificaciones técnicas, la Supervisión del presente proceso será ejecutada por un Profesional Universitario de la Dirección TI. Lo anterior, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011.

3. FUNDAMENTOS JURIDICOS DE LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

El literal c), numeral 4, del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 92 de la Ley 1474 de 2011, establece la posibilidad de contratar directamente en caso de contratos interadministrativos, siempre que las obligaciones derivadas del mismo tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos. Igualmente, el Decreto 1082 de 2015 establece en el Artículo 2.2.1.2.1.4.4, lo siguiente:

> *Artículo* 2.2.1.2.1.4.4 *Convenios o contratos interadministrativos. La modalidad de selección para la contratación entre Entidades Estatales es la contratación directa; y en consecuencia, le es aplicable lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del presente decreto. (…)*

Por lo anterior, y debido a que el objeto social de la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES es la prestación de servicios de telecomunicaciones, tecnologías de la información y las comunicaciones, servicios de información y las actividades complementarias relacionadas y/o conexas con ellos, y que tanto EL IDEA como UNE EPM

TELECOMUNICACIONES S.A. son Entidades públicas, se suscribirá un contrato interadministrativo de prestación de servicios para ejecutar el siguiente objeto: **PRESTAR EL SERVICIO DE VOZ UNIFICADA CISCO WEBEX CALLING, MEDIANTE TELEFONÍA IP AL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA – IDEA.**

4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACION DEL MISMO

Las variables determinantes dentro de la estructuración del presupuesto están relacionadas directamente con las especificaciones propias para la ejecución del presente proceso; por tal motivo, el valor estimado del presupuesto, obedece a la propuesta presentada por UNE – EPM Telecomunicaciones S.A., para lo cual EL IDEA ha realizado el respectivo análisis de costos, para determinar que efectivamente sea beneficioso contratar este servicio de implementación de un PBX – IP virtualizado, por el inicio y hasta el final de la vigencia de 2024, en cuanto al aprovechamiento de dicha implementación.

Tabla de tarifas para los servicios prestados desde el 25 de abril al 31 de diciembre de 2025:

Costos mensuales desde el mes de mayo de 2025 a diciembre de 2025:

Descripción	Meses	Cantidad	Valor Unitario Mensual Antes de IVA	Valor Total Antes de IVA	Valor Total Después de IVA	Total
NU Webex Calling Professional	8	20	$ 27.568	$ 551.360	$ 551.360	$ 4.410.880
NU Webex Calling Workspace	8	180	$ 15.389	$ 2.770.020	$ 2.770.020	$ 22.160.160
Dubber Personal Recording	8	4	$ 74.223	$ 296.892	$ 296.892	$ 2.375.136
Servicio Administrado Premium	8	200	$ 10.609	$ 2.121.800	$ 2.524.942	$ 20.199.536
Teléfonos Cisco CP-6851	8	200	$ 14.372	$ 2.874.400	$ 3.420.536	$ 27.364.288
Total Servicio				$ 8.614.472	$ 9.563.750	$ 76.510.000

Costos del 25 de abril de 2025 al 31 de abril de 2025
Se toma el valor mensual ya establecido y se calcula por meses de 30 días así: ($ 9.563.750 / 30) x 5 = $ 1.912.750

Valor Total mensual $ 76.510.000 + $ 1.912.750 = $ 78.422.750

4.1. RESPALDO PRESUPUESTAL

Certificado de Disponibilidad presupuestal 20250000301 del 8 de abril de 2025.

RUBRO PRESUPUESTAL - 21202020080 - V.C. SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCIÓN.

CODIGO CPC – DANE - 84120 SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA (Acceso)

4.2. PRESUPUESTO OFICIAL

Para el presente proceso, se tiene un presupuesto oficial de hasta SETENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTIDÓS MIL SETECIENTOS CINCUENTA ($78.422.750) IVA Incluido**.** Los cuales cubrirá lo siguiente:

Descripción	Meses	Cantidad	Valor Unitario Mensual Antes de IVA	Valor Total Antes de IVA	Valor Total Después de IVA	Total
NU Webex Calling Professional	8	20	$ 27.568	$ 551.360	$ 551.360	$ 4.410.880
NU Webex Calling Workspace	8	180	$ 15.389	$ 2.770.020	$ 2.770.020	$ 22.160.160
Dubber Personal Recording	8	4	$ 74.223	$ 296.892	$ 296.892	$ 2.375.136
Servicio Administrado Premium	8	200	$ 10.609	$ 2.121.800	$ 2.524.942	$ 20.199.536
Teléfonos Cisco CP-6851	8	200	$ 14.372	$ 2.874.400	$ 3.420.536	$ 27.364.288
Total Servicio				$ 8.614.472	$ 9.563.750	$ 76.510.000

Costos del 25 de abril de 2025 al 30 de abril de 2025
Se toma el valor mensual ya establecido y se calcula por meses de 30 días así: ($ 9.563.750 / 30) x 5 = $ 1.912.750

Valor Total $ 76.510.000 + $ 1.912.750 = $ 78.422.750

4.3. FORMA DE PAGO Y/O DESEMBOLSO

El IDEA pagará el valor del respectivo contrato mediante actas mensuales parciales, previa presentación de la factura o documento equivalente aprobado por el Supervisor del contrato.

Para efectos de aprobación de pago, se deberá acreditar al Supervisor, el pago de aportes de seguridad social integral, ARL y parafiscales, en los términos señalados para el efecto.

Los pagos se efectuarán en la Dirección de Operaciones del Instituto para el Desarrollo de Antioquia -IDEA-, o se consignarán en la entidad bancaria que el contratista designe para el efecto. El IDEA, deducirá de dicho valor los impuestos de ley a que haya lugar. Adicionalmente, del valor de las facturas o documento equivalente se deducirán, para efectos de pago, los valores correspondientes a la retención en la fuente y demás retenciones aplicables.

5. ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS

Ver anexo MATRIZ DE RIESGOS

6. EXIGENCIA DE GARANTÍAS.

El Artículo 2.2.1.2.1.4.5. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015 establece que en la Contratación Directa la exigencia de garantías no es obligatoria; sin embargo, en caso de que la Entidad decida pedirlas, deberá justificar tal decisión en los estudios y documentos previos.

Es por lo anterior y teniendo en cuenta la naturaleza del objeto del contrato, el cual exige garantizar la correcta ejecución del alcance que éste conlleva, que se hace indispensable en la relación contractual que se derive del presente proceso de selección, la exigencia de la garantía que ampare los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad pública contratante, por la responsabilidad de las actuaciones, hechos u omisiones de los contratistas y subcontratistas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.3.1.1. y S.S. del Decreto 1082 de 2015, las garantías que el contratista puede otorgar para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones son: 1. Contrato de seguro contenido en una póliza 2. Patrimonio autónomo 3. Garantía Bancaria.

Con ocasión de la suscripción del presente proceso, se exigirá el cubrimiento de los siguientes amparos:

Cumplimiento del contrato: El monto de esta garantía será igual al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, y su vigencia será igual al plazo del contrato y seis (6) meses más.

Calidad de servicio: El monto de esta garantía será igual al quince por ciento (15%) del valor del contrato. Su vigencia será la del contrato y seis (6) meses más.

Las pólizas exigidas al Contratista deberán tener como beneficiario al Instituto para el Desarrollo de Antioquia -IDEA-
.

7. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

7.1. OBLIGACIONES DEL IDEA

7.1.1. Suministrar la información requerida para el cumplimiento del objeto contractual.
7.1.2. Escalar los tickets generados para requerimientos de daños en el funcionamiento de los servicios por espacio mínimo de dos (2) horas para resolverlos acarrea un llamado de atención o interrupción al contrato.
7.1.3. Recibir los equipos que entregue el Contratista para la prestación del servicio, debidamente inventariados y con el soporte y el acta del estado de entrega.
7.1.4. Proveer al contratista, una alimentación de energía eléctrica (110 V – 240 V) en las ubicaciones designadas para la Instalación de los Sistemas de Comunicaciones a una distancia no mayor a 5 metros desde el contacto de energía hasta el equipo con las protecciones eléctricas necesarias.

7.1.5. Proporcionar los Switches de la RedLAN para realizar la conexión de los terminales IP, estos dispositivos deben soportar POE para la alimentación de los teléfonos IP. cada solución telefónica tiene fuente POE en el suiche de distribución en el Rack de comunicaciones

7.1.6. Proporcionar niveles nominales de tensión regulada AC a través de UPS, está ubicada en el interior recinto planta telefónica IDEA.

7.1.7. Asegurar que el sitio de instalación cumpla con las condiciones ambientales (Confort de aire acondicionado) requeridos en la propuesta.

7.1.8. la instalación respectiva de la puesta a tierra física para la adecuada protección termomagnética e instalación de los sistemas de Comunicaciones y demás equipos incluidos en esta propuesta. La tierra física deberá ser una barra de cobre de 50 cm. con perforaciones, zapatas y tornillos de cobre. La lectura para la impedancia en la caja de registro deberá ser menor a 3.0 OHMS. El sistema de puesta a tierra deberá cumplir con lo exigido por las normas ICONTEC (NTC 2050, 4552 y NFPA 70 National Electric Code) garantizando las medidas de resistencia de puesta a tierra y las características constructivas del sistema. Los equipos de datos se deberán conectar a la misma barra de tierra de los equipos de comunicaciones y Sistemas del cliente. Esto para evitar diferentes referencias de tierra, que causan errores en los datos transmitidos o ponen en riesgo estos equipos instalados y a las diferencias de potencial que puedan afectar en salud a usuarios internos del instituto. Esta barra de tierra deberá estar conectada la malla cumpliendo las exigencias de las mencionadas normas.

7.1.9. Cumplir lo estipulado en la forma de pago.

7.1.10. Responder por la pérdida de los equipos, siempre y cuando sea imputable al IDEA.

7.1.11. Cumplir con lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y su Decreto Reglamentario 1082 de 2015, la Ley 1474 de 2011, Decreto Ley 0019 de 2012, y demás normatividad vigente en materia contractual.

7.1.12. Ejercer la Supervisión, dando cumplimiento a la normatividad relacionada y al Manual de supervisión e Interventoría.

7.1.13. Las demás que se desprendan de la legislación aplicable a esta modalidad contractual.

7.2. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.2.1. Suministrar, con exactitud y completitud de toda la información requerida en el marco del presente contrato. Si la información es incompleta o incorrecta, cualquier retardo o requisito adicional que pueda generarse para corregir los problemas originados por el uso de tal información incompleta o inexacta será tratado como una solicitud de cambio del cliente al alcance del servicio, por lo tanto, estará sujeta al proceso de control de cambios, lo que implica una nueva.

7.2.2. Factibilidad y posibles costos adicionales. Designar a una persona especializada por parte de TIGO - UNE que esté al tanto de la implementación del paquete de servicios de telefonía, dicha persona va a ser responsable de canalizar las necesidades y comunicaciones con el supervisor asignado del IDEA.

7.2.3. Utilizar metodologías y herramientas de gestión de proyectos para realizar el aprovisionamiento de la Solución Unificada Cisco Webex Calling bajo la plataforma SIP.

7.2.4. Entregar los equipos (Gateway de conexión, receptores telefónicos) necesarios para la prestación del servicio con su debida acta y con el listado de equipos con Serie y, MAC (Matriz Actualizada) para hacer efectiva la solución telefónica.

7.2.5. Programar el inicio, identificar los riesgos generados y controlar el tiempo para evitar demora en la entrega del paquete de servicios de telefonía, entregar en el tiempo previsto para dar solución a la misma.

7.2.6. Programar reuniones de avance en la ejecución del sistema telefónico en general, además hacer el empalme con el IDEA, las áreas, proveedores y aliados involucrados.

7.2.7. Realizar monitoreo y seguimiento al plan de trabajo y los riesgos que genera la entrega de la implementación de la solución de telefonía, con pruebas de funcionamiento con llamadas entre equipos telefónicos que componen el servicio y con ello garantizar la conectividad entre ellos. Programar el cierre y entrega del sistema (Se realiza la entrega formal al IDEA) como cliente, se actualiza la topología de conexión telefónica, se realiza la entrega para su operación y soporte, realizar el cierre, con soporte documental de la telefonía unificada en los sistemas de información pertinentes.

7.2.8. Garantizar el servicio del sistema de telefonía IP administrada con una plataforma de Voz Unificada CISCO WEBEX Calling centralizada en el IDC Data Center de propiedad de EPM -UNE Telecomunicaciones S.A, que soporta aplicaciones de PBX- IP (voz, video, chat, reuniones Mensajería de voz y fax, tarifación de llamadas entre otras bondades).

7.2.9. Garantizar una solución con especificaciones de misión crítica y de alta disponibilidad garantizando que el lugar o área de ubicación de la planta telefónica cuente con el equipamiento necesario para que el servicio ofertado sea ininterrumpido y garantizado durante el tiempo estimado para llegar al alcance esperado

7.2.10. Realizar capacitación en el manejo de los teléfonos.

7.2.11. Garantizar el derecho a actualizaciones del software del sistema de planta telefónica IP PBX instalado, todo esto lo hacen en el IDC centralizado del contratista.

7.2.12. Permitir la continuidad y funcionalidad del sistema de planta telefónica, con líneas digitales que garanticen calidad y nitidez con el objeto de hacer más eficiente y eficaz las comunicaciones y que en dicha solución telefónica pueda llegar a conectar equipos tradicionales como hasta modernas plantas telefónicas de voz IP.

7.2.13. Garantizar monitoreo del sistema y resolución de fallas con un certificado por escrito con el objeto de mantener y dar continuidad operativa en niveles óptimos, desarrollando actividades como:

- Monitoreo del sistema y detección de fallas.
- Monitoreo de los elementos que componen la red y detección de fallas.
- Actividades de resolución y realización de pruebas.
- Recepción y respuesta de alarmas externas para el sistema de equipos que componen la solución.
- Monitoreo de alarmas, así como informes de problemas para todos los productos soportados y los elementos incluidos dentro del alcance del presente contrato.
- Proporcionar una respuesta basada en el horario de cobertura 5x8 (cinco días de la semana, las ocho horas del día).
- Los delegados del Contratista deben Contestar las llamadas que se hagan por parte del supervisor cuando surjan requerimientos de carácter urgente (No contestan las llamadas); además deben responder a las alarmas con técnicos calificados, con un tiempo máximo de respuesta de una (1) hora, después de la ocurrencia de la falla.
- Proporcionar actualizaciones sobre el progreso de los reportes de fallas al sistema (Escalamiento a mesa de servicios).
- Iniciar el aislamiento y diagnóstico de fallas producidas en Productos Soportados.

- Detección de problemas potenciales, aislar la causa probable, así como tomar medidas para su solución.
- Eliminar potenciales causas de problemas, aislamiento de causas y actividades para su resolución.
- Registrar y rastrear todas las condiciones de falla a través del número de caso (Ticket) asignado en el sistema de seguimiento de casos. (escalamiento a mesas de ayuda y Soporte técnico)

7.2.14. Cumplir con el objeto del contrato y cada una de las actividades descritas para el desarrollo del mismo, con la diligencia, eficacia y responsabilidad requerida, de conformidad con lo estipulado en los estudios previos y conforme a la propuesta presentada, que hace parte integral del contrato.

7.2.15. Realizar transferencias de conocimientos técnicos y funcionales de los servicios implementados durante la ejecución y entrega del contrato al personal de la Gerencia Administrativa que se designe para ello con el objeto de supervisar el Contrato.

7.2.16. Corregir cualquier error inherente al buen funcionamiento de la solución de voz suministrada, cuando éste no cumpla las funciones expresamente descritas en los requerimientos técnicos, sin que este hecho cause horas ni costos adicionales.

7.2.17. Informar con la debida antelación al IDEA, sobre las circunstancias que pudieran generar una modificación, alteración, anormalidad o suspensión del servicio.

7.2.18. Cumplir con los requerimientos exigidos en estos estudios previos y en la propuesta presentada, los cuales hacen parte integral del contrato.

7.2.19. Cumplir a satisfacción con el acuerdo de Niveles de servicio (Escalamiento) establecido en el contrato.

7.2.20. Mantener vigentes las garantías durante toda la ejecución del contrato.

7.2.21. Informar oportunamente al supervisor del contrato, las dificultades encontradas para la correcta ejecución del mismo.

7.2.22. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan y de manera general, obrar con lealtad y buena fe, evitando las dilaciones y entorpecimientos.

7.2.23. Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la Entidad o a terceros.

7.2.24. Si se debe instalar un equipo de radio en algún sitio, las antenas deberán instalarse cumpliendo lo exigidas por la norma ICONTEC (NTC 4552) e IEC. Las antenas deben tener su sistema de tierra y protección adecuado, las cuales se instalarán según las indicaciones del fabricante, siguiendo la exigencia de la norma NTC 4552 norma técnica colombiana fundamental para la implementación de sistemas de protección contra descargas atmosféricas en estructuras y edificaciones.

Obligaciones frente al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo

7.2.25. De acuerdo con la normatividad legal vigente, el contratista deberá garantizar la afiliación a la seguridad social colombiana en calidad de cotizantes al sistema (Salud, Pensiones) y el pago oportuno de (EPS, AFP y ARL), realizando la entrega al supervisor del contrato de las certificaciones correspondientes.

7.2.26. Dando cumplimiento de los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo aplicables, el contratista debe entregar el certificado en donde se evidencia el porcentaje del cumplimiento del Sistema

de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo avalado por la ARL. El cumplimiento de este debe ser superior al 85%, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 del 2019 y sus demás decretos reglamentarios y complementarios.

7.2.27. El contratista debe enviar una copia del registro anual de autoevaluaciones de Estándares Mínimos del SG-SST presentado ante Ministerio de Trabajo de conformidad con lo establecido en la circular que se emite anualmente para tal fin.

7.2.28. Ante el supervisor del contrato deberá certificarse la existencia de una matriz de identificación, evaluación y valoración de los peligros y riesgos, en la cual se evidencie la determinación de controles para la ejecución del objeto del contractual u orden de trabajo, esta debe incluir a sus subcontratistas. La matriz debe elaborarse, mantenerse actualizada e implementar los controles necesarios conforme a la metodología adoptada por el contratista.

7.2.29. El contratista debe a llegar al expediente contractual la constancia del suministro a sus subcontratistas y trabajadores, de los elementos de protección requeridos para la actividad a ejecutar, los cuales deben cumplir con las calidades y especificaciones técnicas exigidas por la normatividad vigente; igualmente deberá dejarse constancia de la existencia de las fichas técnicas y hojas de vida de los elementos de protección personal y elementos de protección contra caída.

7.2.30. Es obligación del contratista conocer, entender, comunicar, cuando aplique, las normas y recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo existentes al ingresar a las instalaciones del Instituto y dar cumplimiento a la política de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental del IDEA. El contratista debe asegurar y documentar el cumplimiento de las mismas durante la ejecución del contrato u orden en todos los niveles de su organización. La política, las normas y recomendaciones en seguridad y salud en el trabajo, serán entregadas al Contratista para su respectivo cumplimiento y en caso de subcontratación, deberá hacerla cumplir a sus subcontratistas.

7.2.31. Cumplir con las normas reglamentarias que, sobre Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental, establezca el IDEA, durante la ejecución del contrato.

7.2.32. Suministrar las herramientas y equipos adecuados para la ejecución de la labor contratada.

7.2.33. Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.

7.2.34. El contratista debe informar a la ARL, a la EPS y al supervisor del contrato cuando sufra un accidente de trabajo uno o varios de sus trabajadores o subcontratistas, con ocasión del objeto contractual, y debe realizar la respectiva investigación dentro de los 15 días calendario siguientes a la ocurrencia del suceso. En la investigación se deben definir las medidas de mejora pertinentes para prevenir accidentes futuros. Según lo establecido en la Resolución 1401 de 2007.

7.2.35. En caso de accidente de trabajo en la ejecución de una labor contratada por el Instituto para el desarrollo de Antioquia -IDEA; el contratista debe presentar:

- Copia del FURAT
- Copia de la notificación del accidente de trabajo a la ARL y EPS.
- Copia de la investigación de accidentes de trabajo, con sus medidas de intervención.
- Copia de la constancia de ejecución de las medidas de intervención y cierre del accidente.

7.2.36. Indagar y comunicar a los subcontratistas y trabajadores sobre los procedimientos aplicables en caso de emergencias, rutas de evacuación, sonidos de alarma y punto de encuentro, que hay en el lugar donde realiza la prestación del servicio (Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA).

7.2.37. Contar con los programas de inducción, capacitación y entrenamiento para su personal, alineados a los riesgos inherentes a la actividad de la empresa. El Contratista mantendrá disponibles en caso de ser requerido, el plan de trabajo anual, el plan de capacitación anual, los registros de asistencia y validación del conocimiento del personal a la inducción y capacitaciones impartidas. Esto aplica para el contratista y los subcontratistas. Dando cumplimiento a la Resolución 0312 del 2019.

7.2.38. Mantener disponibles los certificados médicos y el listado de recomendaciones y restricciones de sus trabajadores, con sus programas de vigilancia y monitoreo cuando lo ameriten. Las evaluaciones médicas ocupacionales (ingreso, periódicas, post incapacidad), deben realizarse a todo el personal, dando cumplimiento a la ley, en especial la Resolución 2346 de 2007 del Ministerio de la Protección Social (hoy Ministerio de Salud y Protección Social).

7.2.39. El contratista deberá realizar la inducción y/o reinducción en seguridad y salud en el trabajo del Instituto para el Desarrollo de Antioquia.

7.2.40. El IDEA podrá suspender la ejecución del contrato u orden de trabajo, si el Contratista y la actividad desarrollada no se ajustan a las normas de seguridad establecidas o a los estándares establecidos por las normas técnicas o a la normatividad legal. La Subgerencia Administrativa enviará una comunicación al supervisor por parte del Contratista por correo electrónico, con el fin de que se tomen las medidas correctivas y realizar las oportunidades de mejora propuestas, de tal manera que se cumplan con los requerimientos. Esto aplica para contratistas y subcontratistas.

7.2.41. De conformidad con la Resolución 4272 de 2021, por la cual se establecen los requisitos mínimos de seguridad para el desarrollo de trabajo en alturas y que aplica a todos los empleadores, empresas, contratistas, subcontratistas y trabajadores de todas las actividades económicas de los sectores formales e informales de la economía, que desarrollen trabajo en alturas con peligro de caídas 2,0 m o más sobre un nivel inferior, se debe contar con un programa de protección contra caídas que incluya la disponibilidad en sitio de los elementos y sistemas de protección necesarios para la actividad a desarrollar, el Plan de Rescate y la competencia certificada del personal que desarrolla dichas actividades.

Para la ejecución de actividades de alto riesgo el contratista debe tener en la ejecución de la labor un coordinador que cuente con:

- Constancia de pago de la seguridad social y constancia de la afiliación a la ALR en riesgo V (tanto del Coordinador como del personal ejecutante de la labor).
- Copia del examen médico ocupacional con énfasis en trabajo en altura debidamente actualizado (tanto del Coordinador como del personal ejecutante de la labor).
- Certificado de experiencia superior a un año expedido por el contratista donde se valide las capacidades del coordinador.
- Curso de coordinador actualizado de acuerdo con la Resolución 4272 del 2021.
- Curso avanzado actualizado de forma anual (tanto del Coordinador como del personal ejecutante de la labor).
- Curso de 50 horas en seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en la normatividad legal vigente.

Dicho coordinador deberá documentar y diligenciar conforme al modelo de formato adoptado por el contratista, la documentación requerida de forma diaria antes de iniciar la labor y mantener dicha documentación firmada para facilitarla cuando lo requieran los funcionarios del Instituto para el Desarrollo de Antioquia- IDEA.

La documentación requerida para actividades de alto riesgo es:

- ATS: Análisis de trabajo seguro.
- ARO: Análisis de riesgo por oficio.
- PTA: Permiso de trabajo en alturas, actualizado a la Resolución 4272 del 2021.
- Preoperacionales para maquinas, herramientas y equipos (Según aplicación).

8. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD:

El contratista manifiesta que es jurídicamente capaz de salvaguardar la información recolectada y suministrada al IDEA, obligándose a:
1. Guardar confidencialidad sobre los mecanismos, y sistemas de información que le brinda la Entidad.
2. Reconocer y dar manejo adecuado a la información recolectada en desarrollo del objeto contractual.
3. Responsabilizarse por la información suministrada.
4. Suministrar información veraz, completa y correcta en desarrollo del objeto contractual, lo cual lo responsabiliza ante EL IDEA y ante terceros por inexactitudes, errores o falsedad en desarrollo de las diferentes actuaciones.

9. FIRMAS

Tener en cuenta para las contrataciones en SECOP II que el proceso es transaccional por lo cual este documento va sin firmas, para que no queden firmas en blanco. La firma se realiza a través del flujo de aprobación en la plataforma. En los casos excepcionales que no se realizan de forma transaccional, el documento debe estar firmado.