2.8

RESOLUCIÓN 20250285

“Por medio de la cual se justifica una contratación directa”

EL GERENTE DE TI Y OPERACIONES DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA - IDEA, en uso de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Resolución de Gerencia 0616 del 04 de octubre de 2013 modificada por la Resolución de Gerencia 0471 del 22 de junio de 2023, la Resolución de Junta Directiva 006 de 2014, las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011, el Decreto Reglamentario 1082 de 2015, y

CONSIDERANDO

1. 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.

2. 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.

3. 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 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.

4. 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.

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

- Máxima sencillez de uso.
- Máxima personalización.
- Audio nítido e integrado.
- Vídeo en alta definición HD.
- Colaboración cognitiva basada en Inteligencia Artificial (IA).
- Máxima seguridad.

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

- Soporte para teletrabajo – Las Centrales Cloud permiten conectarse a la planta telefónica desde un navegador común y corriente, sólo teniendo internet.
- 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.
- 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).

- 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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 asociada 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 del análisis 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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. (…)

14. 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.

15. El Comité de Orientación, Seguimiento y Contratación del Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA en Sesión No. 025 del 23 de abril de 2025, recomendó la celebración del contrato de interadministrativo, el cual se regirá por las siguientes obligaciones:

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

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

- 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).
- 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
- Realizar capacitación en el manejo de los teléfonos.
- 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.
- 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.
- 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)

- 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.
- 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.
- 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.
- Informar con la debida antelación al IDEA, sobre las circunstancias que pudieran generar una modificación, alteración, anormalidad o suspensión del servicio.
- Cumplir con los requerimientos exigidos en estos estudios previos y en la propuesta presentada, los cuales hacen parte integral del contrato.
- Cumplir a satisfacción con el acuerdo de Niveles de servicio (Escalamiento) establecido en el contrato.
- Mantener vigentes las garantías durante toda la ejecución del contrato.
  Informar oportunamente al supervisor del contrato, las dificultades encontradas para la correcta ejecución del mismo.
- 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.
- 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.

- 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 DEL IDEA

- Suministrar la información requerida para el cumplimiento del objeto contractual.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Proporcionar niveles nominales de tensión regulada AC a través de UPS, está ubicada en el interior recinto planta telefónica IDEA.
- Asegurar que el sitio de instalación cumpla con las condiciones ambientales (Confort de aire acondicionado) requeridos en la propuesta. 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.

- Cumplir lo estipulado en la forma de pago.
- Responder por la pérdida de los equipos, siempre y cuando sea imputable al IDEA.
- 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.
- Ejercer la Supervisión, dando cumplimiento a la normatividad relacionada y al Manual de supervisión e Interventoría.
- Las demás que se desprendan de la legislación aplicable a esta modalidad contractual.

16. El plazo de ejecución será contado a partir del inicio en la plataforma del SECOP II y hasta el 31 de diciembre de 2025, con un valor de hasta en la suma de SETENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTIDÓS MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS ($78.422.750) IVA Incluido.

17. Los estudios y documentos previos contentivos de las condiciones del contrato podrán ser consultados en la plataforma SECOP II y en la Gerencia de TI.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Celebrar un contrato interadministrativo con la sociedad UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., con NIT 900092385-9, representada por el señor HECTOR ARMANDO CASTILLO AMAYA identificado con la cedula de ciudadanía No. 79.059.931, cuyo objeto es: PRESTAR EL SERVICIO DE VOZ UNIFICADA CISCO WEBEX CALLING, MEDIANTE TELEFONÍA IP AL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA – IDEA, con un plazo de ejecución contado a partir del inicio parametrizado en la plataforma del SECOP II y hasta el 31 de diciembre de 2025 y por un valor de hasta SETENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTIDÓS MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS ($78.422.750) IVA Incluido.

ARTÍCULO SEGUNDO: Contra el presente acto no procede recurso alguno de conformidad con lo establecido en el Artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO TERCERO: El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Medellín, a los **28-04-2025**

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

ALEXANDER RESTREPO ZULUAGA
GERENTE
GERENCIA DE TI Y OPERACIONES

Proyectó: CATALINA ARANGO RUEDA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
DIRECCIÓN JURIDICA

Aprobó: LINA MARIA RAMIREZ MURIEL
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
DIRECCIÓN JURIDICA