Santa Marta D.T.C.H., 20 de enero de 2026

Señores
CREAR IMAGEN DISEÑO WEB Y MULTIMEDIA SAS
NIT. **900.457.310-5**
Atn. Sr. NEFTALÍ ARANGO ÁNGEL
C.C. 80.735.933 de Bogotá
Dirección: Cra 24 No 83ª-30 Bogotá
Tel. Fijo: 3057451366
Correo Electrónico: gerencia@crearimagen.agency

Asunto. Aceptación oferta proceso mínima cuantía **PMIC-CGDM-001-2026 / CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 001 DEL 20 DE ENERO DE 2026.**

Nos complace informarle que, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 94 de la Ley 1474 de 2011 en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, su oferta presentada en la Invitación Pública citada en la referencia ha sido **ACEPTADA**; en consecuencia, a partir de la fecha se entiende suscrito entre esta entidad y **CREAR IMAGEN DISEÑO WEB Y MULTIMEDIA SAS** el contrato de prestación de servicios, para lo cual deberá cumplirse la ejecución del mismo, de conformidad con las condiciones de la Invitación Pública y los ofrecimientos formulados en su oferta.

Los términos generales de la relación contractual serán los siguientes:

OBJETO: "Prestar sus servicios profesionales en el licenciamiento de la plataforma de correo electrónico workspace de google en la versión Business Starter (53 cuentas) y Business Standard (12 cuentas) por un año, y configuración de los servicios complementarios del correo bajo el dominio contraloriadelmagdalena.gov.co".

CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS O ALCANCE DEL OBJETO:

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
El licenciamiento de la plataforma de correo electrónico workspace de google en la versión Business Starter (53cuentas) y Business Standard (12 cuentas) por un año, y configuración de los servicios complementarios del correo bajo el dominio contraloriadelmagdalena.gov.co	➢ Gmail: enviar y recibir correos a través de una dirección de empresa ➢ Meet: participar en video llamadas seguras desde un portátil u otro dispositivo (hasta 100 participantes). ➢ Calendar. Compartir calendarios para programar fácilmente reuniones y eventos. ➢ Documentos. Colaborar en tiempo real con documentos, hojas de cálculo y presentaciones online.

Estado	Nombre y Cargo	Firma
Proyectado por:	Karine Jiménez Reinoso Cargo: Profesional Universitario	
Revisado y aprobado por:	Angie Rodríguez Cuadrado Cargo. Jefe Oficina Acción Administrativa	
Los funcionarios mencionados declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.		

	➢ Drive: almacenar archivos y crear copias de seguridad en la nube con 30 Gb de almacenamiento por usuario. ➢ Chat: comunicarte con usuarios individuales o grupos mediante texto y elementos multimedia en tu dominio. ➢ Gestionar las cuentas de usuario y los ajustes de seguridad desde una consola de administración central. ➢ Controlar el acceso de los usuarios a las funciones y los servicios. ➢ Gestionar de forma remota dispositivos móviles ➢ Contralor las tendencias de uso mediante auditorias e informes. ➢ Recibir asistencia ininterrumpida de mano de los expertos de Google Workspace. ➢ Con la edición de Business Standard, disponer de 2 TB de almacenamiento conjunto por cada usuario de la Entidad para guardar mensajes en Gmail, imágenes de google fotos y archivos de Google Drive. ➢ Al trabajar con unidades compartida, los archivos pertenecen a un equipo completo en lugar de a un usuario especifico. Si algún miembro deja la unidad, los archivos permanezcan en el mismo lugar para que el resto del equipo pueda seguir compartiendo información y trabajando igual que antes. ➢ Reuniones y chat mejorados, hasta 150 participantes en cada reunión, grabaciones de reuniones guardadas en Drive, función para levantar la mano, grupos de trabajo, encuestas a los participantes y sesiones de preguntas y respuestas.

Perfil del proveedor

Con el fin de asegurar la idoneidad del servicio y minimizar riesgos asociados a fallas, configuraciones inadecuadas o interrupciones operativas, el proponente deberá acreditar su condición de **Google Partner**, mediante certificación vigente emitida directamente por Google o verificable en el directorio oficial del fabricante. Esta acreditación garantiza que el proveedor cuenta con el respaldo, capacitación especializada y autorización formal del fabricante para la implementación, actualización y soporte de las licencias, cumpliendo con estándares internacionales de calidad.

Adicionalmente, el proponente deberá contar con al menos un (1) ingeniero certificado como Google Professional Workspace Administrator, Google Workspace Sales Credential y Ethical Hacking Professional Certification - CEHPC, quien será el responsable de la implementación,

administración, configuración avanzada y soporte técnico especializado del entorno Google Workspace. Esta certificación asegura que el profesional domina las mejores prácticas recomendadas por Google en materia de seguridad, gestión de identidades, control de acceso, administración de dispositivos y optimización del rendimiento, garantizando así la correcta operación y soporte integral de la solución ofrecida.

Soporte técnico, monitoria virtual y soporte en sitio
El proponente deberá garantizar la prestación de un servicio integral de soporte técnico y monitoría virtual, complementado con soporte técnico en sitio, para las plataformas tecnológicas de la Contraloría General del Magdalena, bajo las siguientes condiciones mínimas:

1. Horario de uso y monitoría de las plataformas

El proponente deberá garantizar el monitoreo permanente de las plataformas tecnológicas objeto del contrato, con una disponibilidad de siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas al día (7x24), con el fin de detectar, alertar y gestionar oportunamente eventos e incidentes que puedan afectar la operación.

2. Horario de atención y soporte de incidentes

El servicio de atención de requerimientos e incidentes deberá prestarse en modalidad 7x24, a través de una mesa de ayuda especializada.

La atención se realizará inicialmente de manera remota; sin embargo, cuando el incidente no pueda ser resuelto bajo esta modalidad o cuando su criticidad lo requiera, el proponente deberá garantizar la prestación de soporte técnico en sitio.

3. Soporte técnico en sitio

El proponente deberá contar con la capacidad técnica, operativa y logística para prestar soporte técnico en sitio en las instalaciones de la Contraloría General del Magdalena, cuando así se requiera.
Este soporte deberá cubrir, como mínimo, las siguientes actividades:

- Atención de incidentes críticos o de alto impacto.
- Soporte correctivo y preventivo.
- Diagnóstico y solución de fallas.
- Ajustes y validaciones de configuración.
- Verificación del correcto funcionamiento de la solución.

El tiempo máximo de desplazamiento para la atención en sitio será de hasta 24 horas, contadas a partir del escalamiento del incidente o la solicitud formal de atención presencial.

4. Conocimiento de la solución y mesa de ayuda

El proponente deberá disponer de un equipo de mesa de ayuda y soporte dedicado, con disponibilidad 7x24, el cual deberá contar con el conocimiento técnico necesario para la correcta atención, gestión y seguimiento de los requerimientos e incidentes reportados por la Contraloría General del Magdalena.

Así mismo, deberá garantizar la transferencia de conocimiento, continuidad del servicio y trazabilidad en la gestión de los casos.

5. Reportes de gestión y seguimiento

El proponente deberá generar y entregar reportes periódicos de gestión, en la periodicidad definida por la entidad, los cuales permitirán verificar la correcta ejecución del servicio y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

Los reportes deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- Número del caso
- Descripción de la incidencia
- Fecha y hora de creación
- Modalidad de atención (remota o en sitio)
- Solución implementada
- Tiempo empleado en la atención
- Fecha y hora de cierre
- Estado del caso y cumplimiento de los indicadores aplicables

Tipos de Soporte

1. **Soporte remoto**: El soporte remoto corresponde a la atención de incidentes y requerimientos mediante canales no presenciales, tales como atención telefónica, chat, plataforma de gestión de casos y/o correo electrónico, con disponibilidad 7x24.

   Cuando la atención del incidente o requerimiento requiera intervención directa sobre los servicios del cliente, esta se realizará mediante herramientas de acceso remoto seguras, disponibles en la nube, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

2. **Soporte en sitio:** El proponente deberá prestar **soporte técnico en sitio** cuando la naturaleza, complejidad o criticidad del incidente lo requiera, o cuando este no pueda ser resuelto de manera remota.

   El soporte en sitio se realizará en las instalaciones de la Contraloría General del Magdalena y tendrá como alcance mínimo las siguientes actividades:

   - Atención de incidentes críticos o de alto impacto.

- Soporte correctivo y preventivo.
- Diagnóstico y solución de fallas.
- Ajustes y validaciones de configuración.
- Verificación del correcto funcionamiento de la infraestructura y las soluciones tecnológicas.

El tiempo máximo de atención en sitio será de **hasta veinticuatro (24) horas calendario**, contadas a partir del escalamiento del incidente o la solicitud formal de atención presencial.

3. **Esquema de Atención de un Incidente y/o Requerimiento**: El proponente deberá atender la totalidad de las PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) reportadas por la Contraloría General del Magdalena, bajo un esquema estructurado de atención y soporte que contemple, como mínimo, las siguientes gestiones:

- **Gestión de eventos**: Monitoreo permanente de los eventos que se presenten en la infraestructura alojada en Google Cloud Platform (GCP) y en la solución de Google Workspace, con el fin de asegurar su correcto funcionamiento, generar alertas tempranas y contribuir a la mitigación de incidentes futuros.
- **Gestión de incidentes**: Registro, clasificación, priorización y atención de las incidencias que afecten la calidad, disponibilidad o continuidad del servicio, con el objetivo de restaurarlo en los niveles de servicio establecidos y en el menor tiempo posible.
- **Gestión de problemas**: Análisis de la causa raíz y definición de soluciones definitivas para aquellos incidentes recurrentes o de alto impacto que degraden la calidad del servicio, orientadas a la mejora continua.
- **Gestión de requerimientos:** Atención de solicitudes funcionales, técnicas u operativas relacionadas con la administración, configuración y mejora de las soluciones tecnológicas, conforme al alcance del contrato.

VALORES AGREGADOS

Acceso a site de autoentrenamiento para clientes, con el fin de podernos capacitar y consultar de manera rápida y fácil como realizar y utilizar funciones de las diferentes herramientas de google workspace.

Actualizaciones trimestrales Boletines, los boletines y eventos privados para clientes con el fin de poder estar al tanto de las nuevas funcionalidades y novedades que va sacando google workspace.

Capacitaciones trimestrales, entrenamientos trimestrales mostrando el funcionamiento de las herramientas y sus novedades que va actualizando google workspace.

Equipo especializado de posventa contar con un equipo especializado durante la vigencia del contrato para apoyarlos en el desarrollo de nuevas iniciativas que puedan surgir en los diferentes equipos al interior de la Contraloría General del Magdalena.

Estado	Nombre y Cargo	Firma
Proyectado por:	Karine Jiménez Reinoso Cargo: Profesional Universitario	
Revisado y aprobado por:	Angie Rodríguez Cuadrado Cargo. Jefe Oficina Acción Administrativa	

Los funcionarios mencionados declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.

Nota: En caso de hacer efectiva la garantía comercial, el contratista deberá atender la capacidad de respuesta en un término no mayor de 24 horas.

El contratista seleccionado deberá ajustarse a las siguientes condiciones técnicas para la totalidad de los elementos:

- ✓ Los elementos deberán cumplir con las exigencias mínimas establecidas en la invitación pública.
- ✓ Garantizar la calidad y originalidad de los elementos ofertados
- ✓ En caso de presentarse inconvenientes o fallas técnicas, el contratista deberá prestar soporte inmediato según corresponda.

OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS.

Suministrar al supervisor designado, la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae.
Asumir todos los gastos que se ocasionen en relación con la ejecución del presente contrato.

OBLIGACIONES LABORALES.

- Designar y mantener a costa del contratista durante todo el periodo del contrato, el personal idóneo que se requiera para la correcta y normal ejecución del contrato, es decir deberá contar con el personal que atiendan los requerimientos de la entidad durante el plazo de ejecución del mismo y la duración de la garantía solicitada.
- Pagar oportunamente, los salarios y prestaciones sociales a todo el personal empleado en la ejecución del presente contrato y en general dar estricto cumplimiento a la totalidad de obligaciones con el sistema integral de seguridad social y parafiscales derivadas de la ejecución del presente contrato.
- El personal que el contratista ocupe en la ejecución del presente contrato no tendrá vinculación laboral, personal, civil ni comercial con la Contraloría General del Magdalena. La responsabilidad derivada de estas vinculaciones estará a cargo y de manera exclusiva del contratista.

COMPONENTE AMBIENTAL.

El contratista deberá tomar todas las medidas conducentes a evitar la contaminación ambiental durante la prestación del servicio; así mismo, cumplir con todas las leyes ambientales, de higiene y seguridad industrial, y de salud ocupacional aplicables. El contratista no dejará sustancias o materiales nocivos para la flora, fauna o salud humana, ni contaminará los ambientes de trabajo en la Institución, el suelo o los cuerpos de agua existentes.

COMPONENTE DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

El personal encargado de la prestación del servicio, deberá para el ingreso a la entidad portar el carnet que acredite su afiliación a una ARL. De igual forma debe presentar certificado de que se encuentra afiliado y al día al sistema de seguridad social y parafiscal.

Estado	Nombre y Cargo	Firma
Proyectado por:	Karine Jiménez Reinoso Cargo: Profesional Universitario	
Revisado y aprobado por:	Angie Rodríguez Cuadrado Cargo. Jefe Oficina Acción Administrativa	
Los funcionarios mencionados declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.		

VALOR.
TREINTA Y CINCO MILLONES CIENTO NOVENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS PESOS M/TE ($35.194.500), con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP N° 003 de fecha 05 de enero de 2026.

PLAZO.
El plazo para la ejecución del contrato será de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de suscripción, perfeccionamiento y legalización del contrato.

FORMA DE PAGO.
Una vez perfeccionado el contrato, cumplidos los requisitos para su ejecución y suscrita el Acta de Inicio, la Contraloría General del Magdalena, realizará un único pago correspondiente al 100% del valor del contrato una vez se haya cumplido en su totalidad el objeto del contrato, previa presentación de la respectiva cuenta de cobro o factura, certificación de recibido a satisfacción por parte del supervisor del contrato, presentación de la estampilla departamental, aporte a salud y pensión y demás documentos que se requieren para la ejecución de este contrato. **PARÁGRAFO**: Los pagos estarán sujetos igualmente al cumplimiento de los trámites administrativos a que haya lugar, y aprobación del programa anual mensualizado de CAJA- PAC. Los documentos soporten para los pagos deberán ser avalados por el supervisor del contrato.

GARANTÍAS.
Para garantizar el total cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente contrato EL CONTRATISTA se obliga a constituir a su costa y a mantener vigente a favor de la CONTRALORIA, y a satisfacción de esta, con una compañía de seguros legalmente constituida y establecida en el país las siguientes garantías: Póliza de seguro de cumplimiento a favor de la Contraloría General del Magdalena que cuente con los siguientes amparos: a. **Cumplimiento del Contrato**, por un monto igual al 10% del valor del mismo, y una vigencia igual al plazo del contrato y cuatro (4) meses más, con los amparos y condiciones que se consignan en la presente cláusula. **PARÁGRAFO PRIMERO**: La garantía se entenderá vigente hasta la liquidación del contrato garantizado y la prolongación de sus efectos no expirará por falta de pago de la prima o por revocatoria unilateral. **PARÁGRAFO SEGUNDO**: En caso de que el presente contrato se adicione, prorrogue, suspenda o en cualquier otro evento en que fuere necesario EL CONTRATISTA se obliga a ampliar las garantías de acuerdo con las normas vigentes.

SUPERVISIÓN.
El control y vigilancia del contrato será ejercida por el señor Mauricio Rodríguez Diaz Técnico Administrativo de la Contraloría General del Magdalena, quien tendrá a su cargo las funciones y competencias establecidas en la Ley y en el manual interno de contratación e interventoría de la entidad.

Estado	Nombre y Cargo	Firma
Proyectado por:	Karine Jiménez Reinoso Cargo: Profesional Universitario	
Revisado y aprobado por:	Angie Rodríguez Cuadrado Cargo. Jefe Oficina Acción Administrativa	
Los funcionarios mencionados declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.		

TÉRMINO DE SUSCRIPCIÓN.
Una vez publicada la aceptación de la oferta, el proponente favorecido tendrá que, allegar a la Contraloría, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes los requisitos de legalización exigidos, o en su defecto presentarse a suscribir el acta de inicio en asocio con el supervisor.

INDEMNIDAD.
El CONTRATISTA mantendrá indemne a LA CONTRALORÍA contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, o a los bienes y al personal de LA CONTRALORÍA o del propio CONTRATISTA ocasionados por éste o su personal, durante la ejecución del objeto del contrato. En caso de que se formule reclamo, demanda o acción legal contra LA CONTRALORÍA por asuntos que, según el contrato, sean de responsabilidad del CONTRATISTA, se le informará de ello lo más pronto posible para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas previstas en la ley para mantener indemne a LA CONTRALORÍA y que adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto. A solicitud del CONTRATISTA, podrá prestar su colaboración para atender los reclamos legales y el CONTRATISTA a su vez reconocerá los costos que éstos le ocasionen, sin que la responsabilidad del CONTRATISTA se atenúe por este reconocimiento, ni por el hecho de que LA CONTRALORIA, en un momento dado, haya prestado su colaboración para atender a la defensa de sus intereses contra tales reclamos, demandas o acciones legales. Si en cualquiera de los eventos previstos en este numeral el CONTRATISTA no asume debida y oportunamente la defensa de LA CONTRALORÍA, ésta podrá hacerlo directamente, previa comunicación escrita al CONTRATISTA y asumirá todos los gastos en que aquella incurra por tal motivo. En caso de que así no lo hiciere el CONTRATISTA, LA CONTRALORÍA tendrá derecho a descontar el valor de tales erogaciones de cualquier suma que adeude al CONTRATISTA por razón del contrato o a utilizar cualquier otro medio legal.

CLÁUSULAS EXCEPCIONALES.
De conformidad con lo establecido en el numeral 2° del artículo 14 de la Ley 80 de 1993, se pactan en este contrato las cláusulas excepcionales al derecho común de terminación, interpretación y modificación unilateral y de caducidad, en los términos y condiciones previstas en los artículos 15 y siguientes de la citada ley.

RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.
El presente contrato estará sometido a la legislación y jurisdicción colombiana y se regirá para todos los efectos por las normas de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 2011, el decreto 1082 de 2015 y demás disposiciones que las complementen, modifiquen o reglamenten y por las normas civiles y comercial que regulen el objeto del presente contrato.

OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

DE LA CONTRALORÍA.
1. Registrar presupuestalmente el valor de la propuesta ganadora, el cuál será destinado exclusivamente al desarrollo del objeto contratado.

Estado	Nombre y Cargo	Firma
Proyectado por:	Karine Jiménez Reinoso Cargo: Profesional Universitario	
Revisado y aprobado por:	Angie Rodríguez Cuadrado Cargo. Jefe Oficina Acción Administrativa	
Los funcionarios mencionados declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.		

2. Coordinar la organización de los procesos técnicos, administrativos y financieros previos y demás trámites requeridos para la ejecución del contrato.
3. Ejercer la supervisión, verificación y seguimiento al contrato
4. Brindar la información y apoyo requeridos por el contratista para el cabal desempeño del objeto contractual.
5. Realizar oportunamente los desembolsos a favor del contratista, conforme a lo aquí señalado en la forma de pago.

DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con el objeto del contrato con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad. En consecuencia, no existirá vínculo laboral alguno entre LA CONTRALORÍA y el contratista, por una parte, y entre LA CONTRALORÍA y el personal que se encuentre al servicio o dependencia del contratista por la otra.
2. Cumplir con el objeto del contrato de conformidad con los estudios previos, las condiciones de la invitación y la propuesta presentada y aceptada por LA CONTRALORÍA.
3. Atender los requerimientos que haga el SUPERVISOR del contrato, tendientes a una correcta ejecución del mismo.
4. Informar oportunamente por escrito a LA CONTRALORÍA, directamente a la Dirección General o a través del SUPERVISOR, de los inconvenientes que afecten el desarrollo del contrato.
5. Presentar, debidamente soportados, los informes que se le requieran.
6. Acreditar el cumplimiento de sus aportes ante el Sistema General de Seguridad Social y parafiscales, de conformidad con la normatividad vigente.
7. Mantener la reserva profesional sobre la información que le sea suministrada y consultada para el desarrollo del objeto del contrato.
8. Las contenidas en la Ley 80 de 1993, en cuanto a sus derechos y deberes;
9. Constituir, si se ha exigido, la garantía establecida en los términos pactados.
10. Las demás que se requieran para el cumplimiento del objeto del contrato de acuerdo con el objeto y los alcances del mismo.

Atentamente,

MANUEL JULIAN MAZENET CORRALES
Contralor General del Magdalena

Estado	Nombre y Cargo	Firma
Proyectado por:	Karine Jiménez Reinoso Cargo: Profesional Universitario	
Revisado y aprobado por:	Angie Rodríguez Cuadrado Cargo. Jefe Oficina Acción Administrativa	

Los funcionarios mencionados declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.