Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 1 de 19

Bogotá, D.C.

Fecha: 2026-01-21 14:04:50
Radicado: S2026000492
para radicado interno
Radicados Asociados:
Total Anexos: 0 No. Folios:
Destino: TALENTO SOLIDO SAS
Para Respuesta o Adicionales Cite No. de Radicado

Señor(es)
TALENTO SOLIDO SAS
Dirección: Calle 119 N. 14-42 oficina 402 Edificio Baruc Bogotá
Teléfono o Móvil: 7560128
Correo electrónico: juridica@talentosolidoti.com.co

Apreciados señores(as):

La Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Minas y Energía, NIT 900034993-1, está interesada en realizar la contratación en la modalidad invitación a un proponente, con el siguiente **Objeto de la Contratación**: "Servicio de Outsourcing".

En atención con lo establecido en el manual de contratación de la CREG se invita a presentar la propuesta formal para la contratación anteriormente referida con el fin de que manifieste su aceptación y presente la propuesta correspondiente, teniendo en cuenta los siguientes términos:

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

INFORMACION BASE

- ✓ Sede Principal- Cusezar ubicada en la Av. Calle 116 No. 7-15 Edificio Cusezar Int. 2 Of. 901 - en esta sede se encuentra ubicado el data center de la Entidad.
- ✓ Número total de usuarios: 100 (cien) usuarios
- ✓ Base instalada
  - Sistemas Operativos servidores CREG: Servidores Linux (CentOS, Red Hat y Debian) y Servidores Windows
  - Switch Core Cisco, Switch de distribución Cisco, Controladora Wireless Cisco

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 2 de 19

- Equipo de Seguridad: Firewall
- Central Telefónica AVAYA
- Software BPM y Gestor documental AZDigital
- Plataforma Hiperconvergencia-Nutanix, Veeam Backup & Replication
- Herramientas Microsoft: Office 365, Project, Power BI, Visio
- Aranda: Aranda Service Desk, Asset Management, Software Metrix, CMDB, Query Manager
- Antivirus
- IBM Spectrum Protect
- Oracle 19c
- Aplicaciones en Java, Java Script, PL/SQL, JSP, HTML5, PHP
- Administrador de Contenido
- Aplicación AOM con BI en AWS
- Aplicaciones y bases de datos en OCI.

✓ Recurso Humano

La CREG tiene una estructura plana organizada por procesos, los cuales pueden ser estratégicos, de evaluación, misionales y de soporte. Informática y tecnología forma parte de los procesos de soporte, y cuenta con un líder del proceso y un profesional especializado.

SERVICIOS

1. Gestión de soporte

1.1 Gestión de solicitudes

1.1.1 Registrar los casos

Abarca la solución oportuna y eficiente a todas las solicitudes, incidentes, eventos y problemas de los usuarios relacionados con los procesos de informática y tecnología. Debe ejecutar actividades como:

- Recepción de solicitudes de usuarios
- Registrar la solicitud usando el aplicativo Aranda Service Desk que tiene la CREG para tal fin
- Dar solución en primer nivel
- Seguimiento y gestión del caso
- Documentación suficiente y necesaria para el soporte
- Escalamiento del caso, si es necesario
- Información al usuario del estado de su solicitud

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 3 de 19

- Cierre del caso
- Gestión del conocimiento: Documentación para optimizar la reducción de tiempos en la solución de los incidentes

1.1.2 Atender los problemas de Hardware y Software de productividad.

1.1.3 Procesar la gestión de contenidos, tanto en el portal como en la IntraCreg.

1.1.4 Dar soporte de primer nivel al Gestor Documental y BPM AZDigital

1.1.5 Prestar soporte especializado a los usuarios VIP (Expertos Comisionados)

1.1.6 Configurar dispositivos móviles.

1.1.7 Mantener actualizado el catálogo de servicios y dar cumplimiento a los ANS establecidos.

TABLA No. 1

CATALOGO DE SERVICIOS

Descripción: El propósito de este catalogo de servicios es definir la oferta de servicios que actualmente el area

			Incidentes											
			Alto		Medio		Bajo		Critico		Alto		Medio	
Servicio TI	Descripción Servicio	Impacto Servicio (Alto - Bajo - Critico)	Atención (min)	Solución (min)	Atención (min)	Solución (min)	Atención (min)	Solución (min)	Atención (min)	Solución (min)	Atención (min)	Solución (min)	Atención (min)	Solución (min)
Servicios Tecnológicos	Servicios que se ofrecen con base en la Plataforma Tecnológica de la Entidad usando tecnologías de la información.	Critico	60	180	90	270			30	90	60	180		
Sistemas de Información	Son los sistemas que gestionan la información de la Entidad para soportar sus procesos misionales, transversales y de apoyo	Critico	60	180	90	270			30	90	60	180		
Información	Es un conjunto de datos organizados y procesados que tienen un significado, relevancia, propósito y contexto y evidencian las actuaciones de la entidad	Critico	60	180	90	270			30	90	60	180		
Hardware	Componentes fisiscos que forman parte de una solución tecnológica	Medio			90	270	120	360			60	180	90	270
Ofimatica	Software informático que soporta la gestión de los funcionarios	Medio			90	270	120	360			60	180	90	270
Seguridad	Servicios que protegen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los activos de información de la Entidad.	Critico	60	180	90	270			30	90	60	180		

1.1.8 Identificar la Gestión de problemas (Incidente repetitivo o de fuerte impacto) y hacer seguimiento hasta el cierre de éste, con su respectiva documentación.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 4 de 19

1.1.9 Realizar seguimiento riguroso al cierre de las solicitudes, y cuando se presente re-apertura de éstas de forma continua por falta de efectividad en la solución, podrá solicitarse cambio del personal asignado por parte del proveedor del servicio.

- El promedio aproximado de casos registrados por mes es de doscientos (200), de los cuales el ochenta por ciento (80%) se responden el mismo día, en un tiempo menor o igual a dos (2) horas, y un veinte por ciento (20%) con tiempo de respuesta mayor a dos (2) horas.
- Medios de atención: Presencial, remoto, telefónico y correo electrónico.
- Horario de disponibilidad del servicio presencial: 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, incluyendo la atención de las reuniones programadas que lo soliciten, con soporte antes, durante y a la finalización de éstas.
  Presencial fuera de este horario, en caso de contingencias, programación de actividades que requieren ventanas, o por necesidades propias del servicio de la CREG.

- Disponibilidad remota: 7x24, cuando la entidad lo requiera.
- De ser necesario, brindar soporte técnico fuera de las instalaciones de la CREG dentro de la ciudad de Bogotá, con ocasión de actividades tales como talleres, seminarios, entre otros.
- Generar indicadores, estadísticas e informes que incluyan recomendaciones de mejora del servicio.

1.2 Soporte técnico Base instalada de Microinformática

1.2.1 Gestión de Inventarios (Herramientas Aranda): i) Mantener operativo y funcional la herramienta Aranda para contar con información de inventario actualizada de cada uno de los componentes de la plataforma (hardware y software). ii) Registro de novedades de equipos, componentes y software, iii) Control de asignaciones, cambios o retiros de equipos.

1.2.2 Instalación y re-instalación de equipos: En caso de daño de un disco duro o degradación del sistema operativo de un equipo, se deberá: i) formatear, ii) reinstalar el sistema operativo, iii) Instalar y configurar las herramientas de oficina, iv) Instalar y configurar clientes de las aplicaciones que lo requieran, v) Instalar el agente de aranda, vi) Instalar el antivirus, vii) Instalar el

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 5 de 19

software de propósito específico, viii) configuraciones de red y de dispositivos requeridos y ix) Instalar y configurar AZDigital, x) otros a que haya lugar.

1.2.3 Revisión, diagnóstico y solución de fallas de software y hardware en los equipos.

1.2.4 Reemplazo de equipos (completos o de una parte) para mantenerlos operativos y en buenas condiciones.

1.2.5 Escalamiento de servicios de mantenimiento correctivo al proveedor.

1.2.6 Soporte en el trámite y gestión de garantías

1.3 Soporte en comunicaciones.

1.3.1 Administración y operación de los equipos de comunicaciones

1.3.2 Mantener conexiones a redes externas vía VPN o WEB (SIIF, Bancos, SUI)

1.3.3 Configuración de dispositivos móviles (Ipads, Iphone, etc.)

1.3.4 Soporte telefonía IP (Planta AVAYA IP500)

1.3.5 Manejo de equipos de proyección

1.3.6 Soporte en eventos, talleres, reuniones, video conferencias y teleconferencias, realizados dentro y fuera de las instalaciones de la CREG, en la ciudad de Bogotá

Los usuarios podrán reportar los incidentes, eventos, problemas y requerimientos al gestor de soporte, quien deberá velar por el funcionamiento de las estaciones de trabajo, aplicaciones ofimáticas, aplicativos que soportan la operación de la Entidad, comunicaciones, periféricos, y el control y administración del hardware y software.

NOTA 1: La CREG, o uno de sus proveedores, suministrará las partes, repuestos o accesorios que se van a reemplazar. Por tanto, la propuesta **NO** debe incluir suministro de insumos, repuestos o accesorios.

NOTA 2: La CREG se encarga de mantener los licenciamientos correspondientes al software utilizado.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 6 de 19

NOTA 3: Las anteriores actividades de comunicaciones se citan como ejemplo, pero no excluyen aquellas actividades no especificadas, pero que resulten inherentes o conexas a las actividades anteriormente descritas.

2. Soporte en la administración de infraestructura

Son las actividades administrativas, operativas y de mantenimiento sobre los servidores (físicos y virtuales), redes, conectividad, dispositivos de comunicaciones, SAN y soluciones de respaldo:

2.1 Redes: Red LAN/WAN, TCP/IP (Ipv4 e IPv6)

2.2 Administración y operación de Servidores LINUX y Windows:

- ✓ Mantener continuidad del servicio
- ✓ Diagnosticar y recuperar caídas de servidores
- ✓ Aplicar parches
- ✓ Actualizar y afinar los sistemas operativos.

2.3 Administración y operación de la plataforma VMWARE
2.4 Configuración de las plataformas para garantizar su adecuada operación.
2.5 Generación de copias y recuperación de estas usando SPECTRUM PROTECT (TSM)
2.6 Administración, gestión y soporte del almacenamiento para un óptimo aprovechamiento de la SAN, control de éste, generación de estadísticas de uso, rendimiento y disponibilidad.
2.7 Escalamiento de los eventos y problemas al proveedor de nivel 3.
2.8 Soporte en el trámite y control de garantías
2.9 Control del servicio de impresoras.
2.10 Administración WSUS, manteniendo actualizados los sistemas operativos
2.11 Administración del directorio activo, DHCP y DNS
2.12 Apoyo en la Gestión de incidentes de seguridad.
2.13 Administración de los canales de internet.
2.14 Apoyar el mantenimiento de la seguridad de la plataforma, implementando las políticas de seguridad que se definan
2.15 Gestión de la consola del Antivirus
2.16 Gestión del Firewall
2.17 Administración de Office 365
2.18 Administración AZDigital BPM, SGDEA y demás componentes

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 7 de 19

2.19 Administración servicios en OCI
2.20 Administración servicios en AWS

3. Gestión del Dominio de Sistemas de Información

Los Sistemas de Información de la entidad se encuentran desarrollados en Java y operan con la Base de Datos Oracle. La política de la entidad para el desarrollo de Sistemas de Información se basa en la tercerización. Por tanto, para este servicio se requiere la gestión de la implementación de los cambios en software y hardware resultantes de los proyectos de desarrollo, atendiendo los lineamientos establecidos en el ejercicio de Arquitectura Empresarial de TI que la entidad realizó tanto para el Dominio de Sistemas de Información como para el Dominio de Información.

Las actividades para desarrollar, entre otras son:

a. Mantener la dinámica de cumplimiento de la arquitectura de sistemas de información e información que la entidad tiene, vigilando y haciendo cumplir los lineamientos existentes frente a los alcances de los cambios que sean solicitados.
b. Administrar el SVN y coordinar con los proveedores tercerizados encargados de los desarrollos su debida actualización.
c. Apoyar el levantamiento de requerimientos, con la metodología que se establezca, para las nuevas propuestas de desarrollo que se adelanten.
d. Apoyar al usuario funcional para el desarrollo de las pruebas.
e. Realizar con el personal de seguridad de la información las pruebas que sean necesarias para dar cumplimiento a las políticas establecidas.
f. Revisar la documentación técnica y funcional que soporte la entrega de los nuevos desarrollos.
g. Gestionar la debida operación entre los diferentes ambientes de operación, prueba y desarrollo.
h. Actividades relacionadas con la implementación de la Política de Gobierno Digital en lo concernientes a Sistemas de Información, Interoperabilidad, Accesibilidad, Usabilidad, trámites y manejo de datos abiertos.
i. Gestionar los requerimientos relacionados con los servidores Linux y su administración, para garantizar la continuidad de los servicios que alojan.
j. Ejecutar la instalación de los certificados de seguridad que sean requeridos

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 8 de 19

4. Monitoreo de la Plataforma Tecnológica

El proveedor debe contar con un Centro de monitoreo 7x24x365, para monitorear la Plataforma tecnológica de la CREG. Debe proporcionar una herramienta que permita definir umbrales sobre los servicios y servidores, y que genere alertas. Detectado el evento, analizado y categorizado, el proveedor deberá reportar la novedad presentada, con el fin de recuperar los servicios de acuerdo con los ANS establecidos, y asegurar la disponibilidad de la infraestructura. Para esto, la CREG definirá los umbrales y alarmas para cada uno de los servicios monitoreados.

Para efectos del soporte de monitoreo, los acuerdos de niveles de servicio, se consideran horas calendario.

Incidente con severidad alta: Cuando no hay disponibilidad del servicio.

La resolución de incidente con severidad alta sobre el servicio se debe atender en menos de dos (2) horas. Si el incidente no es resuelto durante estas dos (2) horas, se debe dar servicio presencial en sitio. Si el incidente no es resuelto, se deben entregar avances cada hora, hasta su resolución definitiva.

Incidente con severidad media: Cuando la falla afecta negativamente la funcionalidad del servicio, pero existe disponibilidad parcial de éste.

La resolución de incidente con severidad media sobre el servicio se debe atender en menos de cuatro (4) horas. Si el incidente no es resuelto durante estas cuatro (4) horas, se debe dar servicio presencial en sitio. Si el incidente no es resuelto, se deben entregar avances cada dos (2) horas, hasta su resolución definitiva.

Incidente con severidad baja: Cuando la falla afecta negativamente la funcionalidad del servicio, pero existe disponibilidad total del servicio.

La resolución de incidente con severidad baja sobre el servicio se debe atender en menos de ocho (8) horas. Si el incidente no es resuelto durante estas ocho (8) horas, se debe dar servicio presencial en sitio. Si el incidente no es resuelto, se deben entregar avances cada cuatro (4) horas, hasta su resolución definitiva

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 9 de 19

5. Apoyo con el soporte tecnológico

Los perfiles presentados para prestar los servicios deberán garantizar el soporte tecnológico para la incorporación de las aplicaciones y desarrollos resultantes de la ejecución de los proyectos que se adelanten en el área, de acuerdo con las instancias de Gobierno de IT que establezca la entidad. El proponente que resulte seleccionado deberá contar con la experticia técnica para adelantar las acciones necesarias que soporten las actividades requeridas sobre la Plataforma producto de la ejecución de los proyectos.

NOTA1: La ejecución de los proyectos y aquellos que surjan en el transcurso del contrato deberán contemplar los lineamientos de la metodología PMI.

NOTA2: El soporte en estos proyectos incluye activación de servidores e implementación de estos

6. Documentación

Durante la ejecución del contrato todas las actividades deberán ser documentadas:

6.1 Generación y actualización de la documentación requerida para el área como parte, del Sistema de Gestión de Calidad.

6.2 Elaboración o modificación de manuales, instructivos o procedimientos técnicos.

6.3 Diligenciamiento de documentos correspondientes a la Gestión de cambios.

6.4 Generación, almacenamiento, publicación y actualización de toda la documentación de la plataforma en el Sitio destinado para tal fin.

6.5 Generación y actualización de la documentación requerida para el Sistema de Gestión de Seguridad de la información.

7. Seguridad

El grupo de trabajo que se asigne para la ejecución contractual deberá dar cumplimiento a las políticas, normas y estándares establecidos en el Sistema de gestión de seguridad de la información en la Entidad y formará parte del equipo del grupo de respuestas a incidentes de la Entidad.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 10 de 19

8. Disponibilidad

Los perfiles asignados para la ejecución contractual deberán tener una disponibilidad presencial desde las 08:00 hasta las 17:00 horas de lunes a viernes (en días hábiles).

Presencial fuera de este horario, en caso de contingencias, programación de actividades que requieren ventanas, o por necesidades propias del servicio de la CREG.

Igualmente, se debe brindar disponibilidad permanente de servicio a la Infraestructura en caso de contingencias. Esta disponibilidad es de 7x24, sujeta a las necesidades del servicio y las contingencias que se presenten.

Disponibilidad remota: 7x24, cuando la entidad lo requiera.

Las actividades descritas anteriormente corresponden al alcance del contrato, el cual, por la conexidad de las mismas, responde a una necesidad integral que no puede ser abordada de manera fraccionada o separada por distintos contratistas, pues, para garantizar la sostenibilidad, integridad y continuidad ininterrumpida de los servicios, tanto las intervenciones de soporte, de sistemas de información y base de datos, deberán administrarse de manera escalonada y dentro un mismo plan de trabajo, que gobierne de manera directa las iteraciones requeridas, a efectos de no comprometer o alterar la operación de la entidad desde uno o más frentes de trabajo. Por lo anterior, el presente proceso requiere contratar simultáneamente y de manera integral, los ocho (8) servicios descritos en el presente numeral.

Los servicios requeridos deben ser prestados por perfiles conformados por el proveedor, con dedicación exclusiva a la CREG. Los perfiles presentados para prestar los servicios deben servir de apoyo para la gestión del área, administración y operación de la Infraestructura tecnológica enmarcados, en los lineamientos de mejores prácticas ITIL y garantizar disponibilidad de los servicios, continuidad en la de la operación de la Entidad, calidad de servicio y mejora continua.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 11 de 19

La CREG proporcionará las condiciones de operación (Energía, equipos, UPS) requeridas para el funcionamiento de la plataforma, el acceso de los usuarios a los servicios de IT y el acceso de los recursos del CONTRATISTA para la ejecución del objeto del contrato.

NOTA 1: Se realizarán reuniones periódicas para verificar el desempeño del contratista y el resultado de su gestión en los proyectos que se adelanten. La periodicidad de las reuniones será definida por la supervisión del contrato.

NOTA 2: El contratista debe garantizar que, una vez perfeccionado y legalizado el contrato, desplegará todos los mecanismos necesarios para no generar impacto en la prestación de los servicios de informática que operan sobre la plataforma tecnológica

GARANTÍAS REQUERIDAS PARA EL PROCESO CONTRACTUAL

El Contratista se obliga a constituir a favor de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), Garantía Única de Cumplimiento a favor de Entidades Estatales, expedida por una entidad bancaria o compañía de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia, que cubra los siguientes amparos:

Cumplimiento: Póliza de seguro por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del total del contrato y una duración igual al plazo de este y seis (6) meses más.

Calidad del servicio: Póliza de seguro por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y una duración igual al plazo de este y un (1) año más.

Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales: Póliza de seguro por un valor del cinco (5%) del valor total del contrato y con una duración igual al plazo del contrato y tres (3) años más.

Estas garantías serán aprobadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) cuando cumpla con los requisitos legales y contractuales establecidos en el

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 12 de 19

presente contrato. Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valor del presente contrato, el Contratista deberá constituir los correspondientes certificados de modificación.

VALOR Y FORMA DE PAGO

El contrato tendrá un valor estimado de DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS VEINTICINCO MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE ($283.725.750) incluidos todos los impuestos a que haya lugar de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como, todos los costos directos e indirectos a que haya lugar.

El valor del contrato se pagará en cuotas mensuales o proporcional por la fracción de mes, es de mencionar que si no se trabaja todo el mes se saca la proporción de fracción de mes, donde el valor diario corresponderá a un valor de TRES MILLONES CIENTO CINCUENTA Y DOS MIL QUINIENTOS OCHO PESOS M/CTE ($3.152.508), el valor mensual base será de NOVENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE ($94.575.250); cada uno en caso de presentar incumplimiento se disminuye el valor en los porcentajes indicados en la tabla No. 2

El valor mensual podrá ser afectado con descuento en la facturación mensual en las proporciones indicadas en la tabla No. 2 cuando se presente al menos una de las condiciones indicadas:

TABLA No. 2

DESCRIPCIÓN	% ESTABLECIDO PARA EL DESCUENTO DE LA FACTURACION MENSUAL
• Ejecución de actividades asignadas en Planner: 1 actividad no ejecutada • Incumplimiento de los plazos pactados para las tareas asignadas en Planner: Hasta 2 retrasos • Calidad y oportunidad en los reportes entregados: 3-4 devoluciones • Atención de mesa de ayuda - X = % de cumplimiento de	15%

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 13 de 19

DESCRIPCIÓN	% ESTABLECIDO PARA EL DESCUENTO DE LA FACTURACION MENSUAL
ANS: 90% >=X<97% • Rotación superior al 33%	
• Ejecución de actividades asignadas: 2 actividades no ejecutadas • Incumplimiento de los plazos pactados para las tareas asignadas en Planner: De 3 a 5 • Calidad y oportunidad en los reportes entregados: 5-7 devoluciones • Atención de mesa de ayuda - X = % de cumplimiento de ANS: 85% >=X<90% • Rotación superior al 45%	20%
• Ejecución de actividades asignadas: 3 o más actividades no ejecutadas • Incumplimiento de los plazos pactados para las tareas asignadas en Planner: Más de 5 • Calidad y oportunidad en los reportes entregados: >7 devoluciones • Atención de mesa de ayuda - X = % de cumplimiento de ANS: ANS: 80% >=X<85% • Rotación superior al 50%	25%

La aplicación del descuento en la facturación mensual no exime al contratista del procedimiento sancionatorio al que haya lugar, cuando la Entidad lo considere pertinente.

Las partes acordarán en el contrato que ante incumplimientos superiores a los establecidos en la Tabla No. 2, o reiterados, la CREG dará cumplimiento al régimen sancionatorio establecido en el contrato, consistente en la sanción penal convencional de apremio y la sanción penal convencional resarcitoria no definitiva.

Estarán sujetos cada uno de los pagos a la previa presentación de los siguientes documentos: i) presentación de factura o cuenta de cobro por parte del contratista. ii) el informe de las actividades realizado por parte del contratista cuando haya lugar. iii) certificación y/o soporte de cumplimiento del pago de los aportes al sistema integral de seguridad social y parafiscal del período correspondiente a la ejecución y vigencia del contrato. iv) al recibo a satisfacción de los productos pactados por parte

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 14 de 19

del supervisor del contrato. v) todos los demás documentos soporte y cumplimiento de los demás requisitos de ley.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG hará los descuentos tributarios a que haya lugar sobre los pagos, de acuerdo con las disposiciones vigentes u otros, en caso de surgir nuevas disposiciones tributarias.

Los pagos se efectuarán mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria que indique el contratista, reportada en el sistema SECOP II y la indicada en la certificación de cuenta bancaria anexa en los documentos requeridos para la suscripción del contrato.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El contrato tendrá una duración desde la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución, perfeccionamiento y legalización y hasta el 26 de abril de 2026.

LUGAR DE EJECUCIÓN

La ejecución del objeto contractual se desarrollará en la ciudad de Bogotá D.C.

VIGENCIA Y FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Teniendo en cuenta que este proceso obedece a reglas de selección objetiva, el plazo para dar respuesta a la presente invitación a presentar propuesta finaliza el **22/01/2026,** la misma deberá ser entregada a través del correo de radicación de comunicaciones externas dispuesto para la atención y servicio al ciudadano: **creg@creg.gov.co** con copia al correo milena.duran@creg.gov.co. Los valores de la propuesta deben ser en moneda legal colombiana (COP) e incluir el valor de los impuestos a que haya lugar.

El proponente podrá hacer presentar la propuesta conforme al modelo del **Anexo 1** adjunto a la presente invitación a presentar propuesta prestación de servicios.

Cordialmente,

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 15 de 19

Ordenador del Gasto

Nombre: Verónica Ponce Vallejo

Cargo: Subdirectora Administrativa y Financiera

Firma electrónica al final del documento

ANEXO N° 1
MODELO DE OFICIO DE PRESENTACIÓN PROPUESTA

Ciudad, fecha

Señor (a):
Nombre:
Cargo
Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)

Asunto: Presentación de propuesta de servicios profesionales

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 16 de 19

De manera atenta me permito presentar a su consideración la propuesta de prestación de servicios profesionales de acuerdo con la invitación de presentar propuesta con Radicado "***indique número radicado de la invitación recibida***" en los siguientes términos:

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN: "***indique objeto relacionado en la invitación recibida***"

VALOR Y FORMA DE PAGO "***indique valor y forma de pago relacionada en la invitación recibida***"

El contrato tendrá un valor total de_____ PESOS M/CTE ($_____) incluidos todos los impuestos, costos directos e indirectos a que haya lugar de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Esta suma será pagada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG al contratista de la siguiente manera: a) __( ) primer pago por valor de _____ PESOS MCTE ($_____) en el mes de _____ de 202_; b) ___ ( ) pagos iguales por los meses de _____202_ a ____ 202__ por valor de _____ PESOS M/CTE ($_____) cada uno, los pagos estarán sujetos a la disponibilidad del Programa Anual de Caja "PAC".

PLAZO DE EJECUCIÓN

El contrato tendrá una duración desde la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución, perfeccionamiento y legalización y hasta el _____.

LUGAR DE EJECUCIÓN

"***indique el lugar conforme a lo relacionado en la invitación recibida***"

Con la aceptación de la presente propuesta manifiesto que "***SI/NO"*** me hallo incurso en inhabilidades, incompatibilidades y/o conflicto de intereses establecidas por la ley para contratar con el Estado, en especial las contenidas en las Leyes 142 y 143 de 1994.

Atentamente,

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Pagina 17 de 19

(Nombre Completo y Firma)
C. de C. No. _____ de _____
Tel: _____
correo electrónico personal_____

La presentación del ANEXO 1 debe realizarse en la papelería o diseño o en formato personalizado del proponente, es decir, no se puede presentar en papelería ni formatos de la CREG.

Toda copia en PAPEL es un ¨Documento no Controlado¨ a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente. La impresión o fotocopia, total o parcial de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Formato electrónico.

Información Pública

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 18 de 19

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2026000492

Comisión de Regulación de Energía y Gas

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571

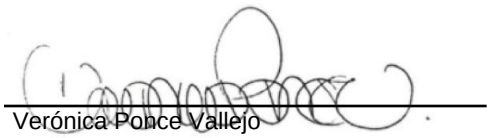
Estado: Finalizado

Creación: 2026-01-21 14:05:27

Finalización: 2026-01-21 15:23:26

Escanee el código para verificación

Aprobación: Ordandor de Gasto - SAF



Verónica Ponce Vallejo
veronica.ponce@creg.gov.co
36753770
Subdirectora Administrativa y Financiera
Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571
2026-01-21T15:23:27-05:00 - Página 19 de 19

REPORTE DE TRAZABILIDAD

S2026000492

Comisión de Regulación de Energía y Gas

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260121-140527-41ddf0-32944571

Creación: 2026-01-21 14:05:27

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-01-21 15:23:26

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Aprobación	Verónica Ponce Vallejo veronica.ponce@creg.gov.co Subdirectora Administrativa y Financiera Comisión de Regulación de Energía y Gas	Aprobado	Env.: 2026-01-21 14:05:34 Lec.: 2026-01-21 15:23:21 Res.: 2026-01-21 15:23:26 IP Res.: 190.71.147.18