Superintendencia de Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 23-441661- -134-0
FECHA: 2026-06-23 15:57:31
TRA: 301 BIENESSERVI
EVE: 319 ORDENCOMPRA
ACT: 431 REQUERIMITOINTE
FOLIOS: 1
ORI: 20 OF. TECNOLOGIA
DES: 100 SECRETARIA GENERAL

MEMORANDO

20

Para **GABRIEL TURBAY VELANDIA**
SECRETARIO GENERAL

De **JEFE OFICINA DE TECNOLOGIA E INFORMATICA**

Asunto: Radicación**:** 23-441661- -134-0
Trámite**:** 301
Evento**:** 319
Actuación**:** 431
Folios: 1

Respetado Doctor:

Con el fin de tramitar la solicitud de modificación al Contrato No. 2778 de 2023 y cuyo objeto es Prestar los servicios técnicos de nivel I, II y servicios especializados de nivel III, para la administración, gestión, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica que permita la correcta operación de los servicios informáticos de la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual se requiere para darle continuidad a la mesa de servicios, por lo que solicitamos amablemente iniciar el citado trámite para los fines mencionados.

Se anexan los siguientes documentos:

-Contrato
-Modificación(es)
-Anexos Técnicos en editable y firmados
-Evento de cotización (para análisis y comparativos)
-Estudio de precios
-Oferta proveedor
-CDPs
-Solicitud de modificación en editable y firmada

De antemano agradecemos su apoyo y estamos prestos a lo que requiera para

avanzar en el proceso

Atentamente,

ADRIANA CETINA HERNANDEZ
Este documento fue firmado electrónicamente
desde el Sistema de Trámites Código: 1477008805

Elaboró:JENNYFER CATALINA PÉREZ MALDONADO
Revisó: Adriana Cetina Hernandez
Aprobó:Adriana Cetina Hernandez

Anexo: 1. ANEXO TECNICO No. 2A - DISPOSICIONES TRANSVERSALES ADICION.docx,1. ANEXO TECNICO No. 2A - DISPOSICIONES TRANSVERSALES ADICION-1-1.pdf,2. ANEXO TÉCNICO No. 2B - SERVICIOS TECNOLOGICOS ADICION.docx,2. ANEXO TÉCNICO No. 2B - SERVICIOS TECNOLOGICOS ADICION-1-1.pdf,Adicion Mesa.docx,CDP_INV_20.1.1.1.3.pdf,CDP_INV_20.1.1.1.5.pdf,CONTRATO 2778 DE 2023, SIC - UT INFOHC.pdf,ESTUDIO DE PRECIOS MESA DE SERVICIOS.xlsx,EVENTOS DE COTIZACION.zip,HC-COM-FOR-005 Propuesta Comercial SIC 20052026 Def V6 (1).pdf,MODIFICACION 2 CTO 2778 UNION TEMPORAL SECRE.pdf,Modificacion 3 - Contrato 2778 de 2024 VBO lehc.pdf,Modificacion 4 - Contrato 2778 de 2023 + Anexos.pdf,OTROSI CONTRATO 2778 DE 2023 (1) (1) VB.pdf,Solicitud adicion Mesa de Servicios-2-1.pdf

Superintendencia de Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 23-441661- -135-0 **FECHA**: 2026-06-23 17:11:25
TRA: 301 BIENESSERVI **EVE:** 319 ORDENCOMPRA
ACT: 431 REQUERIMITOINTE **FOLIOS**: 1
ORI: 100 SECRETARIA GENERAL **DES**: 105 G.CONTRATACION

MEMORANDO

100

Para **LUISA FERNANDA ACEVEDO PASOS**
COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE CONTRATACION

De **SECRETARIO GENERAL**

Asunto: Radicación**:** 23-441661- -135-0
Trámite**:** 301
Evento**:** 319
Actuación**:** 431
Folios: 1

Respetada Doctora:

Se remite para lo de su competencia el radicado del asunto que trata de la solicitud de modificación del Contrato No. 2778 de 2023 por parte de la Oficina de Tecnología e Informática, cuyo objeto es la Prestación de Servicios técnicos de nivel I, II y servicios especializados de nivel III, para la administración, gestión, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica que permita la correcta operación de los servicios informáticos de la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual se requiere para darle continuidad a la mesa de servicios.

Atentamente,

GABRIEL TURBAY VELANDIA
Este documento fue firmado electrónicamente
desde el Sistema de Trámites Código: 325531973

Elaboró:ALEX JOSUE MEJIA HENAO
Revisó: Marcelo Barreto Daza
Aprobó:Gabriel Turbay Velandia

Superintendencia de Industria y Comercio

La Superintendencia de Industria y Comercio ofrece los siguientes canales de atención:
Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 – Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165 –
Dirección: calle 24 No. 7 - 43 local 108, Bogotá D.C., Colombia – www.sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente.

1- TIPO DE MODIFICACIÓN

SOLICITUD	REQUERIDA (SI - NO)	DESCRIPCIÓN
Adición de valor	• SI ☐NO	Adición presupuestal de $1.690.433.596
Prórroga del plazo de ejecución	• SI ☐NO	Hasta el 30 de noviembre de 2026
Modificación, Aclaración o Corrección	• SI ☐NO	Modificación de Anexos 2A y 2B en los que se optimizaron los servicios.
Suspensión	☐ SI •NO	N/A
Cesión	☐ SI •NO	N/A
Terminación anticipada	☐ SI •NO	N/A

2- INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO OBJETO DE MODIFICACIÓN

TIPO	Número	Fecha de suscripción	Fecha de acta de iniciación	Plazo de ejecución	Fecha de terminación de la ejecución
CONTRATO	2778	20/12/2023	26/12/2023	30/06/2026	30/06/2026
CONVENIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Contratista	UNIÓN TEMPORAL INFOHC 2023
Supervisor y/o Interventor *(nombre y cargo)*	ADRIANA CETINA HERNANDEZ Jefe Oficina de Tecnología e Informática. MAGDA JULIETH ZARRATE SALGAÑA Coordinador Grupo de Trabajo de Laboratorio de Informática Forense y Seguridad Digital DEMYS ALBERTO DIAZ APARICIO Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos
Objeto	Prestar los servicios técnicos de nivel I, II y servicios especializados de nivel III, para la administración, gestión, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica que permita la correcta operación de los servicios informáticos de la Superintendencia de Industria y Comercio
Valor inicial del contrato	Hasta por la suma de TRECE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($13.389.451.265), incluido IVA y demás impuestos, costos directos e indirectos a los que haya lugar

3- MODIFICACIONES ANTERIORES

Fecha Reducción	Adiciones (valor)	Prórroga (plazo)	Valor Total después de Reducción	Fecha de terminación con prórroga
15/10/2024	N/A	N/A	$13.055.629.260,92	N/A

8/11/2024	N/A	N/A	$12.489.165.488,74	N/A
14/02/2025	N/A	N/A	$12.390.725.118,03	N/A
5/01/2026	N/A	N/A	$12.253.967.180,27	N/A

4- ESTADO DE AVANCE DEL CONTRATO.

En el marco de las obligaciones específicas del contrato, a continuación, se presenta el avance del contrato a mayo de 2026:

AVANCE CONTRACTUAL (Porcentaje)	**CONFORME AL PLAZO DE EJECUCIÓN (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).**
87,90%	Se informa que a la fecha se han prestado los servicios de mesa de ayuda para la SIC correspondiente a los meses o fracción desde diciembre de 2023 hasta marzo de 2026.

AVANCE PRESUPUESTAL (Porcentaje)	**CONFORME A LA FORMA DE PAGO (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).**	
Valor Contrato:	De acuerdo con el tiempo de ejecución del contrato y el plazo pactado:	
Valor Ejecutado: 90,32%	**Periodo**	**Valor**
	dic-23	$ 66.764.400,92
	ene-24	$ 403.463.663,34
	feb-24	$ 159.953.322,21
	mar-24	$ 334.382.715,50
	abr-24	$ 324.020.573,32
	may-24	$ 375.831.284,20
	jun-24	$ 332.655.691,79
	jul-24	$ 327.474.620,72
	ago-24	$ 379.285.331,60
	sep-24	$ 377.558.307,90
	oct-24	$ 379.285.331,60
	nov-24	$ 379.285.331,59
	dic-24	$ 403.463.663,34
	ene-25	$ 431.884.482,00
	feb-25	$ 431.884.482,00
	mar-25	$ 431.884.482,00
	abr-25	$ 431.884.482,00

	may-25	$ 424.492.161,04
	jun-25	$ 431.884.482,00
	jul-25	$ 431.884.482,00
	ago-25	$ 431.884.482,00
	sep-25	$ 394.922.877,20
	oct-25	$ 357.961.272,40
	nov-25	$ 413.403.679,60
	dic-25	$ 431.884.482,00
	ene-26	$ 494.114.516,00
	feb-26	$ 494.114.516,00
	mar-26	$ 494.114.516,00
	TOTAL PAGADO	**$ 10.771.623.632,27**

5- JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y/O ADICION Y/O PRORROGA Y/O TERMINACIÓN ANTICIPADA

El día 20 de diciembre de 2023, la Superintendencia de Industria y Comercio celebró el Contrato de Prestación de Servicios No. 2778 de 2023 con la UNIÓN TEMPORAL INFOHC 2023, para la ejecución del siguiente objeto contractual: "*Prestar los servicios técnicos de nivel I, II y servicios especializados de nivel III, para la administración, gestión, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica que permita la correcta operación de los servicios informáticos de la Superintendencia de Industria y Comercio*", con un plazo de ejecución hasta el 30 de junio de 2026, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de la garantía única de cumplimiento, garantía de responsabilidad civil extracontractual y expedición del registro presupuestal, y un valor inicial estimado hasta por la suma de TRECE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($13.389.451.265), incluido IVA y demás impuestos, costos directos e indirectos a los que haya lugar.

Que, en este sentido, el cumplimiento del objeto contractual pactado a la fecha se ve reflejado y soportado en la prestación continua de los servicios técnicos de nivel I, II y especializados de nivel III, mediante los cuales se atienden incidentes, requerimientos, problemas, cambios, soporte a usuarios, administración de plataformas, gestión de infraestructura tecnológica, soporte especializado y demás actividades necesarias para garantizar la correcta operación de los servicios informáticos de la Entidad. El avance contractual y presupuestal correspondiente será detallado en el capítulo "Estado de avance del contrato", conforme al corte que sea incorporado por la supervisión.

Que mediante Modificación No. 1 suscrita el 15 de octubre de 2024, se ajustó el valor del contrato como consecuencia de la liberación de recursos de la vigencia 2023 por valor de TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS VEINTIDÓS MIL CUATRO PESOS CON OCHO CENTAVOS M/CTE ($333.822.004,08), quedando el valor del contrato en la suma de TRECE MIL CINCUENTA Y CINCO MILLONES SEISCIENTOS VEINTINUEVE MIL DOSCIENTOS SESENTA PESOS CON NOVENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE ($13.055.629.260,92), incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

Que mediante Modificación No. 2 suscrita el 08 de noviembre de 2024, se solicitó la liberación de recursos a corte de julio del 2024 por valor de QUINIENTOS SESENTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y TRES

MIL SETECIENTOS SETENTA Y DOS PESOS CON DIECIOCHO CENTAVOS M/CTE ($566.463.772,18), quedando el valor del contrato en la suma de DOCE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES CIENTO SESENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS CON SETENTA Y CUATRO CENTAVOS M/CTE ($12.489.165.488,74), incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

Que mediante Modificación No. 3 suscrita el 14 de febrero de 2025, se solicitó la liberación de recursos a corte de diciembre de 2024 por valor de NOVENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL TRESCIENTOS SETENTA PESOS CON SETENTA Y UN CENTAVOS M/CTE ($98.440.370,71), quedando el valor del contrato en la suma de DOCE MIL TRESCIENTOS NOVENTA MILLONES SETECIENTOS VEINTICINCO MIL CIENTO DIECIOCHO PESOS CON TRES CENTAVOS M/CTE ($12.390.725.118,03), incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

Que mediante Modificación No. 4 se solicitó la reducción del contrato, la modificación de la cláusula quinta y la liberación de recursos no ejecutados correspondientes a la vigencia 2025 por valor de CIENTO TREINTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS M/CTE ($136.757.937,76), quedando el valor del contrato en la suma de DOCE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE MIL CIENTO OCHENTA PESOS CON VEINTISIETE CENTAVOS M/CTE ($12.253.967.180,27), incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

Que el servicio de Mesa de Servicios constituye un componente esencial para la operación tecnológica de la SIC, en la medida en que permite centralizar, registrar, clasificar, gestionar, escalar, atender y cerrar los incidentes, requerimientos, problemas y cambios asociados a los servicios informáticos de la Entidad. Así mismo, el contrato soporta la administración, gestión, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la SIC, incluyendo estaciones de trabajo, plataformas de usuario final, servicios de red, seguridad, almacenamiento, respaldo, virtualización, bases de datos, sistemas operativos, plataformas de integración, servicios de nube, herramientas de gestión, componentes de monitoreo y demás elementos tecnológicos que permiten la prestación de servicios misionales, estratégicos y de apoyo.

Que la Mesa de Servicios opera como punto único de contacto para los usuarios de TI y como mecanismo de gestión transversal de los servicios tecnológicos de la Entidad, permitiendo mantener trazabilidad, seguimiento, medición, escalamiento, control de los acuerdos de niveles de servicio y atención oportuna de los eventos que afectan o pueden afectar la continuidad de los servicios informáticos. En tal sentido, la continuidad de este servicio resulta necesaria para garantizar la operación, la atención a usuarios internos y externos, la disponibilidad de las plataformas tecnológicas, la gestión de los servicios digitales y el soporte a las áreas que desarrollan funciones misionales y administrativas.

Que la infraestructura tecnológica de la Entidad corresponde a un ecosistema robusto, heterogéneo y altamente integrado, compuesto por centros de datos, infraestructura de red, plataformas de seguridad, servicios de nube pública y privada, servidores físicos y virtuales, soluciones de almacenamiento, backup, directorio activo, sistemas de información, herramientas de monitoreo, soluciones de gestión de servicios TI y demás componentes tecnológicos que requieren operación, administración, soporte y escalamiento especializado, todo esto ubicado y distribuido en la siguientes sedes de la SIC:

LOCAL / REGIONAL	DEPARTAMENTO	PUNTO	DIRECCIÓN
Local	BOGOTA	SEDE PRINCIPAL 7/24	Calle 24 # 7-43, Local primer piso, pisos

			2,6,7,8,9,10,11,12,13,14,16 y 17
Local	BOGOTA	BODEGA ALAMOS	Parque Empresarial Puerta Del Sol TV 93# 51-98
Local	BOGOTA	CAN-METROLOGIA LEGAL	Av. Carrera 50 No 26 – 55 Int. 2
Regional	ANTIOQUIA	CR MEDELLIN (SUPERSOCIEDADES)	SuperSociedades: Carrera 49 # 53 -19 piso 3 Pasaje Comercial Bancoquia
Regional	ATLÁNTICO	CR BARRANQUILLA	calle 49 N 8b sur - 15
Regional	BOLÍVAR	CR CARTAGENA	Cartagena de Indias, centro histórico, plaza de la aduana Cl. 31 #130
Regional	CAUCA	CR POPAYAN	Calle 5 # 6 - 58 Alcaldía por la puerta de entrada de de emtel segundo piso
Regional	CÓRDOBA	CR MONTERIA	Carrera 3 # 23 - 32 Barrio Centro
Regional	CUNDINAMARCA	CR CHIA	Calle 11 #8 -42 Punto de Atención al Ciudadano del CAM
Regional	HUILA	CR NEIVA	Carrera 2 # 8 - 05 Piso 4 Oficina 4038 Centro Comercial los Comuneros
Regional	META	CR VILLAVICENCIO	Calle 23 No 37 - 21 Barrio San Benito
Regional	NARIÑO	CR PASTO	Calle 16 Entre Carreras 28 y 29 Casa San Andrés - Parque Rumipamba
Regional	QUINDÍO	CR ARMENIA	Carrera 16 # 14 - 30 Piso 1 Armenia
Regional	RISARALDA	CR PEREIRA	Calle 14 # 5 - 20 Piso 3
Regional	SAN ANDRÉS	CR SAN ANDRES (DPS)	Av. costa rica 1-41. pasaje San Andrés esquina locales 108 y 109
Regional	SANTANDER	CR BUCARAMANGA	Carrera 15 # 31 - 59 Piso 3 Centro Comercial Feghali
Regional	SUCRE	CR SINCELEJO	Carrera 18 # 21-46 piso 2
Regional	TOLIMA	CR IBAGUE	Calle 19 con carrera tercera Esquina, (Centro Comercial Andrés Lopez de Galarza, Locales 1, 2)
Regional	VALLE DEL CAUCA	CALI	Avenida 2 norte # 10 - 70 Centro administrativo Municipal (CAM)

Por lo anterior, la interrupción del servicio de Mesa de Servicios o la ausencia de soporte especializado podría afectar la continuidad de los servicios tecnológicos que soportan la operación institucional.

Que durante la ejecución del contrato vigente, los servicios se han prestado conforme a los Anexos Técnicos No. 2A – Disposiciones Transversales para la Provisión de los Servicios Tecnológicos y No. 2B – Servicios Tecnológicos, bajo un modelo integral de operación que comprendió la gestión transversal del servicio, la administración de instrumentos de seguimiento, la aplicación de acuerdos de niveles de servicio, la gestión de incidentes, requerimientos, problemas y cambios, la operación de los niveles de soporte I, II y III, el soporte especializado sobre plataformas tecnológicas, la gestión de inventarios, la administración de la herramienta de mesa de servicios y las actividades requeridas para mantener la continuidad de la infraestructura tecnológica de la Entidad. En desarrollo de dicho alcance, el contratista implementó y sostuvo la operación bajo los instrumentos, procedimientos, tableros, esquemas de seguimiento, matrices de responsabilidad, catálogos de servicio, bases de conocimiento y demás elementos técnicos y operativos exigidos para la prestación del servicio, los cuales han permitido a la supervisión contar con trazabilidad, control y seguimiento sobre la ejecución contractual.

Que, en desarrollo del principio de planeación que orienta la contratación estatal y en cumplimiento de los deberes de estructuración y análisis previos previstos en la normativa vigente, la Oficina de Tecnología e Informática adelantó los estudios y análisis necesarios para determinar la alternativa más adecuada que permitiera garantizar la continuidad del servicio a partir del 1 de julio de 2026. Para tal efecto, se efectuó una evaluación técnica, operativa y de mercado de las diferentes opciones disponibles para la prestación del servicio en la Superintendencia de Industria y Comercio, considerando tanto el alcance vigente como escenarios de optimización, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 2.2.1.1.2.1.1 y 2.2.1.1.2.1.4 del Decreto 1082 de 2015, relativos a los estudios y documentos previos y al análisis del sector, procurando asegurar la satisfacción de la necesidad institucional, la eficiencia en el uso de los recursos públicos y la continuidad en la prestación del servicio.

Que, en el marco del ejercicio de planeación adelantado para garantizar la continuidad del servicio, una de las primeras alternativas analizadas consistió en la verificación de las condiciones actuales del mercado, mediante el correspondiente estudio realizado el 24 de marzo de 2026. En dicho ejercicio se analizaron alternativas de nueva contratación bajo dos escenarios: i) una Mesa de Servicios con alcance técnico reducido y ii) una Mesa de Servicios con un alcance técnico más robusto, similar al actualmente contratado.

Como resultado de dicho análisis, se evidenció que el servicio con un alcance técnico reducido tendría un valor mensual estimado de CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS VEINTITRÉS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE ($477.823.392), asimismo el estudio arrojo que, con el alcance técnico más robusto, parecido al actual su valor mensual oscilaría en la suma de SETECIENTOS NOVENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS MIL QUINIENTOS CUATRO PESOS M/CTE ($797.982.504). A su vez, analizadas las alternativas identificadas en el estudio de mercado y evaluados los distintos escenarios de continuidad del servicio, el actual prestador presentó propuestas orientadas a garantizar la prestación ininterrumpida de los servicios requeridos por la Entidad. En este contexto, el escenario denominado “Continuidad del servicio actual” arroja un valor mensual de CUATROCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES CIENTO CATORCE MIL QUINIENTOS DIECISÉIS PESOS M/CTE ($494.114.516), manteniendo las condiciones operativas vigentes. Por su parte, el escenario de “Adición con alcance técnico básico optimizado” presentó un valor mensual aproximado de TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO MILLONES OCHENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS DIECINUEVE PESOS M/CTE ($338.086.719),sustentado en un modelo ajustado sobre una operación previamente estabilizada, que preserva los servicios críticos y contempla la transferencia controlada de determinadas actividades hacia la Oficina de Tecnología e Informática, constituyéndose en una alternativa viable desde las perspectivas técnica, operativa y presupuestal

Es importante indicar que el alcance técnico básico optimizado, concentra la prestación del servicio en los componentes esenciales, racionalizando actividades no críticas y redefine su ejecución bajo un enfoque más flexible y orientado a la demanda. No obstante, dicha optimización no implica en modo alguno una modificación del objeto contractual, ni de su finalidad, ni de la unidad del contrato, toda vez que se mantiene incólume la finalidad de garantizar la continuidad, disponibilidad y adecuado funcionamiento de los servicios tecnológicos de la Entidad, preservando la coherencia funcional y la integralidad del servicio inicialmente contratado, dentro de un marco de ejecución más eficiente y ajustado a las condiciones institucionales actuales.

En consecuencia, estos resultados permitieron concluir que, para un horizonte de prestación temporal y de corta duración, las condiciones del mercado incorporan costos significativamente superiores al tratarse de alternativas de

contratación a corto plazo, frente a la disponibilidad presupuestal de la Entidad y al valor mensual actualmente ejecutado, conforme se resume en la siguiente tabla:

Escenario	Valor mensual de referencia	Lectura técnica
Nueva Mesa de Servicios con alcance técnico reducido	$477.823.392	Ajuste parcial del alcance, pero con valor mensual superior al escenario presupuestal esperado por la Entidad.
Nueva Mesa de Servicios con alcance técnico más robusto, parecido al actual.	$797.982.504	Valor superior al servicio actual, con incremento asociado a transición, estabilización, apropiación operativa y margen de riesgo del mercado.
Continuidad del servicio con las condiciones técnicas actuales (Contrato vigente)	$494.114.516	Mantiene la operación vigente, pero no incorpora optimización frente al escenario presupuestal requerido.
Adición con alcance técnico básico optimizado	$338.086.719 aproximadamente	Modelo ajustado sobre operación estabilizada, con preservación de servicios críticos y transferencia controlada de actividades a la OTI.

Que, del análisis comparativo efectuado entre la alternativa de adelantar un nuevo proceso contractual y la de adicionar el contrato actualmente en ejecución, se identificó que la primera opción implicaría para un periodo limitado de prestación ejecutar actividades de: 1) Transición; 2) Apropiación del servicio; 3) Curva de aprendizaje; 4) Eventual reconfiguración operativa; 5) Validación de inventarios; 6) Alineación de herramientas; 7) Estabilización de niveles de atención; 8) Ajuste de tableros de control y; 8) Transferencia de conocimiento sobre una infraestructura tecnológica institucional. Estas actividades , además de representar costos adicionales incorporados por el mercado en sus ofertas, , podrían generar afectaciones en la continuidad de la operación durante el periodo de empalme, que pueden impactar la continuidad, oportunidad y calidad de los servicios. En contraste, la adición del contrato vigente permite aprovechar el conocimiento acumulado, la operación ya estabilizada, los procedimientos implementados y la experiencia del actual contratista sobre el entorno tecnológico de la Entidad, reduciendo riesgos operativos, evitando costos de transición y garantizando una continuidad inmediata y eficiente del servicio, en condiciones más favorables desde las perspectivas técnica, operativa y presupuestal.

Es importante señalar que dada la complejidad técnica y operativa de los servicios asociados a la mesa de servicio y al soporte de la infraestructura tecnológica institucional, este tipo de contratos requiere horizontes de ejecución de mediano y largo plazo que permitan garantizar la estabilización de la operación, la continuidad de los niveles de servicio y la adecuada transferencia y gestión del conocimiento. En aplicación del principio de planeación, la solución contractual definitiva recomendada por la OTI, demanda una estructuración integral técnica, operativa y presupuestal que se adelante durante la presente vigencia y contemple una ejecución que se extienda, como mínimo, hasta la finalización de la siguiente vigencia fiscal, o por varias vigencias, según las necesidades del servicio y los instrumentos presupuestales correspondientes.

Que, adicionalmente, el análisis de las alternativas contractuales evidenció que la estructuración de un nuevo proceso de selección con inicio de ejecución en julio de 2026 y se extendiera a vigencias posteriores, lo cual requería la obtención previa de autorización de vigencias futuras ordinarias, toda vez, que las obligaciones presupuestales del nuevo contrato superarían la vigencia fiscal 2026. Lo anterior, de conformidad con el artículo 10 de la Ley 819 de 2003 [1]"…*la asunción de obligaciones que afecten presupuestos de vigencias futuras requiere autorización previa*…" y el cumplimiento de condiciones fiscales, presupuestales y de planeación. Así mismo, el artículo 8 del

[1] https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=13712

Decreto 4836 de 2011 [2]prevé la posibilidad de " …*autorizar vigencias futuras ordinarias para adicionar contratos en ejecución*…", bajo los presupuestos allí establecidos.
I

Que, durante el primer semestre de 2026, no se encontraban las condiciones presupuestales, administrativas y de oportunidad requeridas para obtener, estructurar, tramitar y consolidar una autorización de vigencias futuras que permitiera adelantar un nuevo proceso contractual con inicio de ejecución desde julio de 2026 y cobertura hasta la vigencia 2027. Esta circunstancia, aunada a los tiempos necesarios para la estructuración, trámite y adjudicación del proceso, coincidió con la culminación del período presidencial 2022–2026 y con las restricciones fiscales y presupuestales aplicables a la asunción de compromisos que afectan vigencias futuras al final del período de gobierno, lo que limitó la posibilidad de tramitar y consolidar oportunamente las autorizaciones requeridas. En consecuencia, no resultaba viable implementar una solución contractual de largo plazo dentro del plazo disponible para garantizar la continuidad ininterrumpida del servicio a partir del 1 de julio de 2026.

Que, en consecuencia, la Oficina de Tecnología e Informática evaluó alternativas de continuidad que permitieran asegurar la operación durante el segundo semestre de 2026, mientras se adelantan las gestiones técnicas, presupuestales, administrativas y contractuales necesarias para estructurar el nuevo modelo de prestación del servicio para vigencias futuras. En este contexto, la adición y prórroga del contrato vigente se identificó como la alternativa técnica y contractualmente viable para garantizar la continuidad operativa, preservar el conocimiento adquirido sobre la infraestructura de la Entidad y evitar una transición acelerada que pudiera afectar la prestación de los servicios tecnológicos.

Que, con fundamento en los análisis anteriores, la SIC solicitó al contratista actual la presentación de una propuesta de continuidad bajo un modelo con alcance técnico básico optimizado, orientado a preservar los componentes críticos de la Mesa de Servicios y ajustar temporalmente aquellos servicios que podían ser racionalizados sin desnaturalizar el objeto contractual. Como resultado de este ejercicio, el contratista presentó propuesta para la prestación del servicio por un valor total de MIL SEISCIENTOS NOVENTA MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES MIL QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($1.690.433.596), incluido IVA y demás impuestos, costos directos e indirectos a que haya lugar, para un periodo de cinco (5) meses.

Que la propuesta definitiva mantiene la estructura esencial del servicio, conservando los niveles de atención I, II y III, la gestión de incidentes y requerimientos, el escalamiento, la gestión de plataformas tecnológicas, el soporte especializado sobre componentes críticos, la administración de la herramienta de gestión, la coordinación operativa, la medición de niveles de servicio y la gestión transversal requerida para la continuidad de los servicios tecnológicos. La optimización se concentra en ajustes de 1) capacidad operativa; 2) reducción parcial de personal en algunos niveles; 3) racionalización de actividades no críticas; 4) ajuste de determinados ANS; 5) reducción del componente NOC; 6) atención remota para sedes fuera de Bogotá; 7) dedicación parcial de algunos especialistas y; 7) redistribución de funciones transversales.

Que, en atención a que el contrato se encuentra en ejecución desde la vigencia 2023 y que el contratista actual ya cuenta con conocimiento operativo sobre la infraestructura, herramientas, sedes, plataformas, procedimientos, inventarios, modelos de atención y esquemas de escalamiento de la Entidad, para la presente adición no resulta necesario exigir nuevamente la totalidad de obligaciones propias de una etapa inicial de implementación, transición, recepción, levantamiento base, apropiación del servicio o estructuración inicial del modelo operativo, en la medida en que dichas actividades ya fueron ejecutadas durante el desarrollo del contrato vigente. En consecuencia, para

[2] https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=45148

el periodo de adición se ajustan estas obligaciones hacia un enfoque de actualización, continuidad y cierre controlado, de manera que el contratista actualice, cuando aplique, los instrumentos existentes conforme al alcance optimizado, sin que ello implique repetir actividades ya cumplidas ni imponer cargas operativas que no resulten proporcionales al periodo adicional requerido.

Que la optimización de las obligaciones fue analizada considerando los riesgos operativos que podrían derivarse de la reducción temporal del alcance, entre ellos la disminución de capacidad operativa en algunos niveles de atención, la reducción de actividades no críticas, la limitación de determinados componentes de monitoreo, la atención remota de sedes fuera de Bogotá, la dedicación parcial o a demanda de algunos especialistas y la redistribución de funciones transversales. No obstante, dichos riesgos fueron valorados frente a la necesidad de preservar los componentes esenciales del servicio, razón por la cual se mantuvieron la estructura de atención por niveles, la trazabilidad mediante la herramienta de gestión, la gestión de incidentes y requerimientos, el soporte especializado sobre plataformas críticas, la medición de ANS, la coordinación operativa y la participación de la OTI en el seguimiento, priorización y validación técnica de las actividades. Así, la optimización no elimina la capacidad de atención del servicio, sino que la focaliza sobre los componentes de mayor impacto para la continuidad tecnológica.

Que los ajustes incorporados en los Anexos Técnicos No. 2A y No. 2B tienen como finalidad armonizar el alcance contractual con la propuesta técnica y económica presentada por el contratista para la adición, precisando 1) las obligaciones aplicables durante el periodo adicional; 2) los servicios que se mantienen; 3) las actividades que se racionalizaron; 3) los perfiles requeridos; 4) la redistribución de funciones; 5) los acuerdos de niveles de servicio; 6) las condiciones de cobertura; 7) la atención de sedes; 8) la gestión de especialistas y; 9) los mecanismos de seguimiento y control. Estos ajustes permiten evitar ambigüedades entre el alcance originalmente previsto y el modelo optimizado autorizado para la adición, garantizando que las obligaciones exigibles sean proporcionales al plazo y valor que se prorrogará y adicionara, sin afectar el mínimo operativo requerido por la Entidad para asegurar la continuidad de los servicios tecnológicos. En este sentido, la modificación de los anexos no altera el objeto contractual, sino que formaliza el alcance temporal y optimizado bajo el cual se prestará el servicio durante la prórroga y adición.

Que la adición y prórroga solicitada resulta necesaria para garantizar la continuidad del servicio durante cinco (5) meses, contados a partir del 1 de julio de 2026 y hasta el 30 de noviembre, periodo durante el cual la Entidad continuará con la estructuración del nuevo proceso contractual de largo plazo, incluyendo la consolidación de los anexos técnicos, análisis de mercado, definición del alcance, trámite de vigencias futuras, estudios previos y demás documentos requeridos para la contratación del servicio que garantizará la operación tecnológica desde diciembre del 2026 y en las vigencias siguientes que se autoricen.

Revisada la oferta oficial presentada por el contratista, la siguiente tabla refleja el valor requerido para la presente adición:

Ítem	Servicio	Subservicio	Periodo	Valor total incluido IVA
1	Mesa de Servicios	Nivel de Soporte I	5 meses	$75.273.908
2	Mesa de Servicios	Nivel de Soporte II	5 meses	$146.776.473
3	Mesa de Servicios	Nivel de Soporte III	5 meses	$1.134.091.978

4	Disposiciones Transversales	Gerente de Proyecto	5 meses	$213.713.416
5	Disposiciones Transversales	Líder de Servicio y Gestión Operativa	5 meses	$120.577.821
		Valor total adición incluido IVA	5 meses	$1.690.433.596

En cuanto al valor de la adición, la Entidad procedió a establecer su equivalencia mensual aproximada para efectos de análisis presupuestal, obteniendo un valor mensual estimado de TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO MILLONES OCHENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS DIECINUEVE PESOS M/CTE ($338.086.719). Este valor resulta inferior al costo mensual de referencia del servicio actual y a los escenarios identificados en el estudio de mercado para una nueva contratación con alcance reducido y con alcance actual.

Es importante indicar que la adición en valor encuentra sustento legal en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, el cual establece que los contratos estatales no podrán adicionarse en más del cincuenta por ciento (50%) de su valor inicial, expresado este en salarios mínimos legales mensuales vigentes, según corresponda. En el presente caso, el valor inicial del contrato fue de TRECE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($13.389.451.265), por lo que la adición solicitada por valor de MIL SEISCIENTOS NOVENTA MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES MIL QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($1.690.433.596) no supera el límite legal permitido para la adición contractual.

	Cálculo por año	**SMLMV / VIGENCIA**	**SMLMV**
Valor inicial 2023:	**$13.389.451.265,00**	$1.160.000,00	11.542,63
Valor máximo para adicionar 50% SMLMV			**5.771,32**
Reducción 2024 - Modificación No. 1:	$333.822.004,08		
Valor contrato 2024 con reducción Mod. 1	$13.055.629.260,92		
Reducción 2024 - Modificación No. 2:	$566.463.772,18		
Valor contrato 2024 con reducción Mod. 2	$12.489.165.488,74		
Reducción 2025 - Modificación No. 3:	$98.440.370,71		
Valor contrato 2025 con reducción Mod. 3	$12.390.725.118,03		
Reducción 2025 - Modificación No. 4:	$136.757.937,76		
Valor contrato actual antes de adición:	**$12.253.967.180,27**		
Adición 2026:	**$1.690.433.596,00**	$1.750.905,00	**965,46**
Valor final actualizado con adición:	**$13.944.400.776,27**		

De manera que, en virtud del cumplimiento de las disposiciones contractuales, técnicas y financieras aplicables, se requiere adicionar el valor del contrato y prorrogar su plazo de ejecución, así como modificar los anexos técnicos No. 2A y No. 2B, con el fin de incorporar el alcance optimizado del servicio durante el periodo adicional solicitado, sin que ello implique modificación del objeto contractual ni alteración de la naturaleza del servicio contratado.

Con la presente modificación, el valor del contrato pasaría de DOCE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE MIL CIENTO OCHENTA PESOS CON VEINTISIETE CENTAVOS M/CTE ($12.253.967.180,27) a la suma de TRECE MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS CON VEINTISIETE CENTAVOS M/CTE ($13.944.400.776,27), incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

En consecuencia, desde la supervisión se solicita:

- Adicionar el valor del Contrato de Prestación de Servicios No. 2778 de 2023 en la suma de MIL SEISCIENTOS NOVENTA MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES MIL QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($1.690.433.596), incluido IVA y demás impuestos, costos directos e indirectos a que haya lugar, amparados con el CDP No. 124426 de fecha 11 de junio 2026 por valor de $69.359.213,00, y el CDP No.124826 de fecha 23 de junio 2026 por valor de $1.621.074.383,00, quedando de esta manera un valor total del contrato por valor de TRECE MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS CON VEINTISIETE CENTAVOS M/CTE ($13.944.400.776,27)

- Prorrogar el plazo de ejecución del Contrato de Prestación de Servicios No. 2778 de 2023 por cinco (5) meses, contados a partir del 1 de julio de 2026. En consecuencia, la fecha de terminación de la ejecución contractual se extenderá hasta el 30 de noviembre de 2026.

- Modificar el Anexo Técnico No. 2A – Disposiciones Transversales para la Provisión de los Servicios Tecnológicos y el Anexo Técnico No. 2B – Servicios Tecnológicos, con el fin de incorporar el alcance técnico optimizado

- Solicitar al contratista la actualización de las garantías contractuales a que haya lugar, conforme al nuevo valor y plazo de ejecución del contrato.

Las demás disposiciones contractuales que no sean objeto de modificación se mantendrán vigentes en los términos inicialmente pactados y en las modificaciones suscritas con anterioridad.

De acuerdo con lo anterior, y como supervisores del contrato antes indicado, solicitamos sea realizada la modificación teniendo en cuenta su viabilidad contractual y legal.

Fecha de solicitud: 23/06/2026

Atentamente,

Firmado digitalmente por Adriana Cetina Hernandez

ADRIANA CETINA HERNANDEZ
Jefe Oficina de Tecnología e Informática

MAGDA JULIETH ZARRATE SALDAÑA Firmado digitalmente por MAGDA JULIETH ZARRATE SALDAÑA

MAGDA JULIETH ZARRATE SALGAÑA
Coordinador Grupo de Trabajo de Laboratorio de Informática Forense y Seguridad Digital

Firmado digitalmente por Demys Alberto Diaz Aparicio

DEMYS ALBERTO DIAZ APARICIO
Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos

Proyectó:	Ricardo de Jesús Delgado Montes – Contratista Jefatura OTI
Revisó:	Diana Marcela Gualteros – Abogada Jefatura OTI Magda Zarate Saldaña – Coordinadora G.T. de Seguridad Digital y LIF Demys Alberto Díaz Aparicio – Coordinadora G.T. de Servicios Tecnológicos Nelson Yair Romero Muñoz – Contratista Jefatura OTI Henry Mauricio Salgado Guzmán - Contratista Jefatura OTI
Aprobó:	Adriana Cetina Hernández – Jefe OTI

Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante:	MHcgomezv	CARLOS ALBERTO GOMEZ VANEGAS
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	35-03-00	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
Fecha y Hora Sistema:	11/06/2026 12:00:00 a. m.	

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Numero:	124426	**Fecha Registro:**	2026-06-11	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	35-03-00 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO						
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generado		**Tipo:**	Gasto		**Uso Caja Menor**	Ninguno		
Valor Inicial:	69.359.213,00	**Valor Total Operaciones:**	0,00		**Valor Actual.:**	69.359.213,00	**Saldo x Comprometer:**	69.359.213,00	**Vr. Bloqueado**	0,00	

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	124426	**Fecha Registro:**	2026-06-11	**Número:**		**Modalidad de contratación:**		**Tipo de contrato:**	

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
000 SIC - GESTION GENERAL	C-3599-0200-10-53105D-3599923-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - MODERNIZACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN DIGITAL DE LA SIC A NIVEL NACIONAL	Propios	21	CSF						
					Total:	69.359.213,00	0,00	69.359.213,00	69.359.213,00	0,00

Objeto:	/20.1.1.1.3/ ADQUISICIÓN DE MESA DE SERVICIOS PARA FACILITAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SIC-ADICIÓN CONTRATO

Firma Responsable

Verificado por: c.ljforeroc 2026-06-11 16:23:18

Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante:	MHcgomezv	CARLOS ALBERTO GOMEZ VANEGAS
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	35-03-00	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
Fecha y Hora Sistema:	11/06/2026 12:00:00 a. m.	

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Numero:	124426	**Fecha Registro:**	2026-06-11	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	35-03-00 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO						
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generado		**Tipo:**	Gasto		**Uso Caja Menor**	Ninguno		
Valor Inicial:	69.359.213,00	**Valor Total Operaciones:**	0,00		**Valor Actual.:**	69.359.213,00	**Saldo x Comprometer:**	69.359.213,00	**Vr. Bloqueado**	0,00	

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	124426	**Fecha Registro:**	2026-06-11	**Número:**		**Modalidad de contratación:**		**Tipo de contrato:**	

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
000 SIC - GESTION GENERAL	C-3599-0200-10-53105D-3599923-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - MODERNIZACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN DIGITAL DE LA SIC A NIVEL NACIONAL	Propios	21	CSF						
					Total:	69.359.213,00	0,00	69.359.213,00	69.359.213,00	0,00

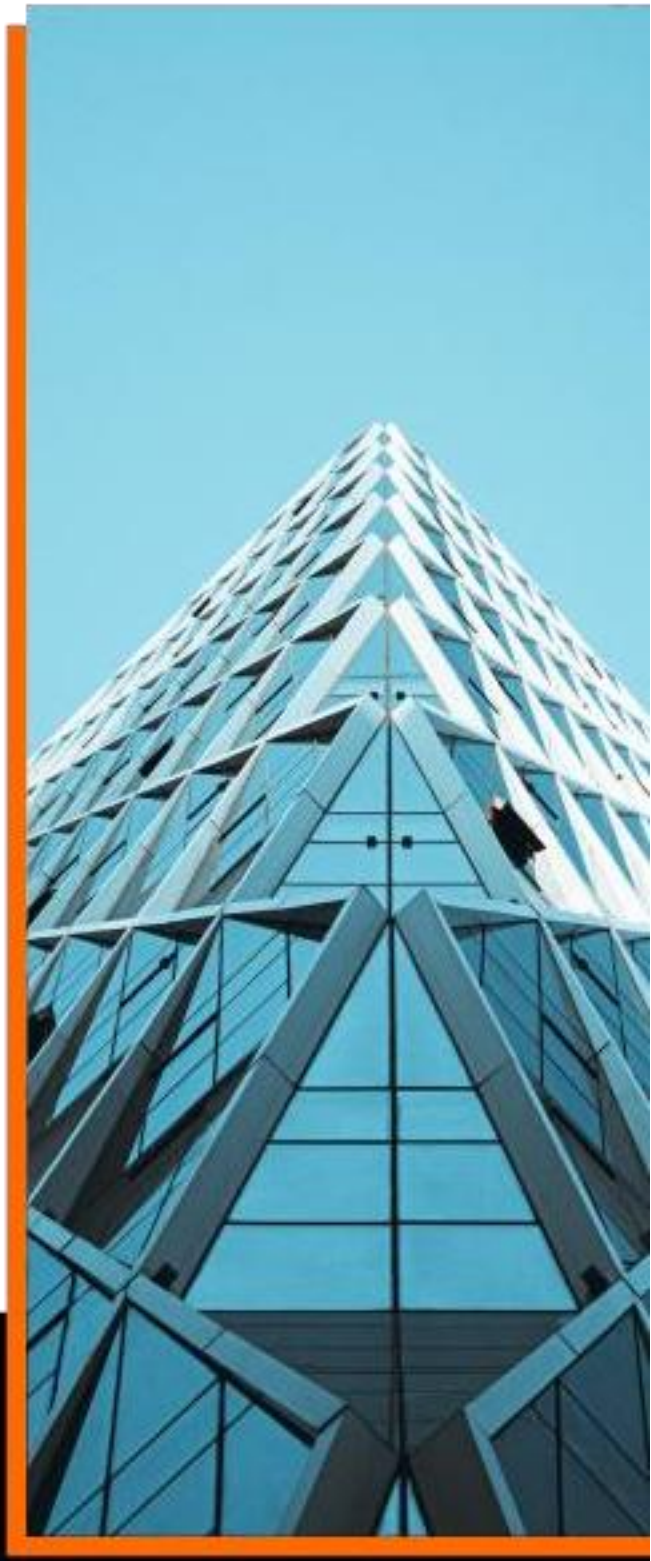
Objeto:	/20.1.1.1.3/ ADQUISICIÓN DE MESA DE SERVICIOS PARA FACILITAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SIC-ADICIÓN CONTRATO

Firma Responsable

Verificado por: c.ljforeroc 2026-06-11 16:23:18

Heimcore
Tech from inside

PROPUESTA COMERCIAL



SUPERINTENDENCIA DE
INDUSTRIA Y COMERCIO - SIC

Proyecto MDS ADICIÓN SIC

No de Cotización
BC26022500
Versión 06

Heimcore.com.co



Entendemos las **necesidades** de nuestros clientes y desarrollamos **soluciones** adaptadas a sus negocios.

RESUMEN EJECUTIVO

Somos un proyecto empresarial **fundado en el 2011** que ha evolucionado para convertirse en una empresa altamente especializada en la evaluación y adaptación de las nuevas tecnologías **TIC** a las necesidades del mercado actual.

Nos enfocamos en brindar soluciones diferenciadoras con un alto componente de integración y recurso humano especializado, convirtiéndonos en el mejor aliado para su negocio.

Contamos con alianzas estratégicas respaldas por los más altos niveles de certificación con los principales fabricantes de tecnologías TIC a nivel mundial, lo que nos permite desarrollar soluciones altamente innovadoras y respaldas con un robusto esquema de servicios, que garantizan la continuidad operativa y una excelente experiencia de usuario para todos nuestros clientes.



NUESTRAS SOLUCIONES Y SERVICIOS

Contamos con un portafolio de tecnologías y servicios altamente integrado que nos permite proveer soluciones de negocio con amplia cobertura a nuestros clientes.

Nos enfocamos en las áreas de seguridad informática, conectividad empresarial y redes definidas por software, computo convergente e hiperconvergente y servicios de outsourcing TIC de nueva generación. Soluciones que desarrollamos con un equipo humano especializado y certificado en cada una de las tecnologías y fabricantes que representamos.

UNIDADES DE NEGOCIO



Heimcore

¿

NUESTROS CLIENTES

Sector Público

Algunos de nuestros clientes



Heimcore

Sector Privado

Algunos de nuestros clientes



NUESTROS ALIADOS

Contamos con un alto nivel de certificaciones y nos destacamos por nuestra amplia experiencia.

Bogotá, 20 de mayo de 2026

Señores

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC

Atención. Ing. Adriana Cetina

Bogotá D.C

Un cordial saludo.

En respuesta a los requerimientos expresados por ustedes y luego de realizar el estudio necesario, nos permitimos poner a su consideración la presente propuesta que cubre los siguientes aspectos:

- Adición Proyecto MDS

Cualquier inquietud con respecto a nuestra propuesta lo invitamos a que nos informe y con gusto procederemos a aclararla.

Le agradecemos su atención.

Atentamente,

Paula Hernfindez
Account Manager – Sector Público
Heimcore S.A.S.
phernandez@heimcore.com.co

Tabla de Contenido

1. Descripción Técnica de la Solución 10
2. Alcance de la Propuesta 11
2.1 Alcance Técnico – Mesa de Servicio (Nivel 1) 11
2.2 Alcance Técnico – Soporte en Sitio (Nivel 2) 11
2.3 Alcance Técnico – Especialistas (Nivel 3) 13
2.4 Alcance Técnico – Gestión Transversal 14
2.5 Cobertura 17
2.6 Equipo de Trabajo 19
3. ANS 20
3.1 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS 21
3.2 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO – SERVICIO ESPECIALIZADO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (NIVEL III) 22
3.3 DISPOSICIONES TRANSVERSALES 24
4. Otras Consideraciones 26
5. Propuesta Comercial 28

1. Descripción Técnica de la Solución

Se propone la prestación de un Servicio Tecnológico de Mesa de Servicios y Disposiciones Transversales orientado a garantizar la operación continua, segura y eficiente de los servicios de TI de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, en concordancia con los lineamientos definidos por la Oficina de Tecnología e Informática – OTI

El servicio de Mesa de Servicios se estructurará bajo un modelo de punto único de contacto (PUC), soportado en la herramienta de gestión de servicios definida por la Entidad, para la atención, registro, clasificación, seguimiento y cierre de incidentes, requerimientos, problemas y cambios, aplicando las mejores prácticas de ITIL en los procesos actualmente implementados por la SIC (incidentes, solicitudes, cambios, problemas, catálogo y portafolio, conocimiento, activos y configuración, accesos, ANS, disponibilidad, riesgos, eventos, capacidad, mejora continua, Service Desk, validación y pruebas, medición y reportes, estrategia y diseño).

La operación se soportará en un esquema de tres niveles de atención (Niveles I, II y III), que permitirán un tratamiento eficaz y escalonado de los casos reportados, asegurando la resolución en los tiempos comprometidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos.



2. Alcance de la Propuesta

La presente propuesta para prestación del servicio de mesa de ayuda para la SIC como extensión del contrato actual según de la SIC se compone de los siguiente:

Mesa de Servicio Tecnológico (Niveles I, II y III)

2.1 Alcance Técnico – Mesa de Servicio (Nivel 1)

- Horario: 07:00 a.m. a 06:00 p.m., lunes a viernes (mínimo 1 agente). Cobertura 5x8.
- Recepción multicanal de solicitudes (telefónico, correo electrónico). No incluye el suministro ni administración de planta telefónica.
- Registro, clasificación, escalamiento y seguimiento en la herramienta Aranda.
- Escalamiento con soporte en sitio (Nivel 2) y especialistas (Nivel 3).
- Seguimiento a fabricantes y/o terceros para gestión de solicitudes.
- Información a usuarios vía tickets consecutivos.
- Asesoría básica en hardware/software/redes a usuarios.
- Medición de tiempos de atención y generación de reportes estadísticos.

***Nota**: para la gestión del servicio de mesa se reduce la cantidad de recursos lo que conlleva a mayores tiempos de respuesta a solicitudes, no se realizará la gestión remota por el agente de la mesa de servicios para poder dar atención y clasificación a los requerimientos que ingresan, esta actividad estará a cargo del soporte en sitio.*

2.2 Alcance Técnico – Soporte en Sitio (Nivel 2)

- Horario: 07:00 a.m. a 06:00 p.m., lunes a viernes (mínimo 1 técnico). Prestación física en instalaciones de la Entidad.



- Elementos cubiertos: Estaciones de trabajo (escritorio/portátiles), periféricos, ambiente operativo común (Windows, MS-Office, antivirus, utilitarios).
- Mantener actualizado el inventario de los equipos intervenidos cuando se realice algún cambio en la intervención técnica.
- Atención, diagnóstico y corrección de fallas en estaciones/periféricos.
- Instalación/configuración de imagen corporativa, aplicaciones, perfiles, impresoras.
- Actualización de parches SO/aplicativos del ambiente común.
- Preparación/arranque de equipos y periféricos.
- Sincronización del perfil de usuario según políticas de la entidad.
- Configuración de accesos (internet, correo, servicios de red).
- Limpieza de equipos y control de licencias.
- Cumplimiento de políticas de Control de Dominio.
- Cobertura: Sede principal, bodega archivo, sedes Bogotá, casas del consumidor nacionales. Los tiempos de atención nacional son de hasta 3 días dependiendo el tipo de solicitud o la sede donde se requiere.

***Nota1**: No se realiza servicio de soporte y/o diagnóstico de impresoras. Servicio a cargo del proveedor correspondiente.*

***Nota2**: Los tiempos de atención de los soportes en sitio se pueden ver afectados por la disminución de los recursos.*

***Nota3:** Para los servicios en casas del consumidor, teletrabajo u otras ubicaciones diferentes a la sede principal solo serán de forma remota y no en sitio.*

***Nota4:** Todos los servicios serán atendidos según orden de llegada o criticidad debido a la disminución en la planta de persona dedicada a la prestación del servicio.*



2.3 Alcance Técnico – Especialistas (Nivel 3)

- Horario: 5x8 en sitio con soporte remoto fuera de horario para requerimientos críticos que impacten la operación; en sitio cuando sea necesario.
- Nube pública/privada (Azure, AWS, Office 365): soporte, optimización, parcheo, gestión operativa, monitoreo logs, reportes de costos/servidores sin uso.
- Hiperconvergencia Nutanix: parcheo, planes de mejoramiento.
- Bases de datos (Informix, Oracle, Postgres, SQL): configuración, incidentes, inventario, análisis de gestión.
- Virtualización Red Hat/Linux: RHEV, OpenShift, Fuse, Ansible, CloudForms, Data Virtualization, SSO, PAM, BPM, Drools, Dashbuilder.
- Red Hat Satellite: canales, server groups, políticas, suscripciones.
- JBoss: afinamiento, parches, monitoreo, despliegues.
- Servidores (Linux Red Hat, Windows, Solaris): parcheo, planes de mejoramiento, DRP, logs diarios.
- Networking/Seguridad: NAC, switches, firewalls (Extreme, Huawei, Fortinet, Check Point), WAF, CASB, FortiAnalyzer, SOAR, antivirus, IPS, DLP, SIEM, DMZ.
- Almacenamiento/Backup: Dell, Hitachi, Lenovo, Nutanix, Rubrik, SAN (zonificación, fabric).

Notas:

La atención de requerimientos que se presenten fuera del horario base del servicio será gestionada conforme a su criticidad e impacto en la operación. Para tal efecto, se dispondrá de los mecanismos necesarios para atender eventos críticos en horario extralaboral programado, priorizando su resolución dentro de los niveles de servicio definidos. Las actividades que no revistan criticidad podrán ser programadas para su ejecución dentro del siguiente ciclo operativo, sin afectar el cumplimiento de los ANS ni la continuidad del servicio. Lo anterior teniendo en cuenta que el



contrato no contempla tener una disponibilidad 7x24 y el apoyo en horario extralaboral debe ser prestado para situaciones criticas y/o ventanas de mantenimiento programadas. La gestión de horas extras queda sujeta solicitud y previa aprobación por parte del gerente de proyecto y/o líder de gestión.

- *Para el servicio de Informix el recurso no tendrá dedicación exclusiva, estos serán a demanda según requerimientos de la operación sin superar el 50% de ocupación al mes. En este caso no se continuará con el mismo recurso actual debido a que este no acepto la propuesta de ajuste en cuanto a condiciones laborales, siendo así se asignará un nuevo especialista que atenderá los requerimientos según lo establecido sin tener una dedicación 100% al proyecto.*
- *El servicio de Aranda tendrá gestión a demanda de temas críticos con una dedicación máxima de 16 horas al mes.*
- *El servicio de monitoreo NOC no tendrá cobertura en la atención durante la vigencia del contrato.*
- *Los especialistas que no aparecen relacionados en el equipo de trabajo son porque prestaran el servicio a demanda según necesidad de la operación y no con dedicación exclusiva.*

2.4 Alcance Técnico – Gestión Transversal

Estos roles corresponden al equipo de gestión operativa reportando directamente al Gerente de Proyecto.

Gerente de Proyecto

- ❖ Liderar la gestión general del equipo base asignado para el apoyo a la ejecución de los servicios y la gestión contractual del proyecto.



- Garantizar que la provisión de servicios se realice bajo el marco de mejores prácticas como ITIL, COBIT, TOGAF, PMBOK y el Modelo de Arquitectura Empresarial.
- Asegurar el cumplimiento de los alcances, especificaciones técnicas y requerimientos del servicio definidos por la entidad.
- Estructurar y presentar los instrumentos de seguimiento, incluyendo indicadores, formatos y plantillas de gestión.
- Mantener un tablero de control automatizado (en herramientas como PowerBI) para el monitoreo integral de los ANS en tiempo real.
- Generar informes detallando el estado de ejecución y avance de cada uno de los bloques de servicios.
- Elaborar reportes de gestión que incluyan actividades realizadas, estadísticas de uso e índices de cumplimiento.
- Presentar recomendaciones de mejora y optimización de la plataforma tecnológica basadas en el análisis de comportamiento de los dispositivos.
- Coordinar con proveedores externos el seguimiento de garantías y mantenimientos de equipos que no estén cubiertos directamente por el contrato.
- Supervisar las ventanas de mantenimiento programadas, garantizando que se cumplan los horarios y validando la disponibilidad del servicio post-intervención.
- Garantizar la confidencialidad y seguridad de toda la información institucional procesada o recolectada durante la ejecución del contrato.

Líder de servicio y Gestión Operativa

- Liderar y coordinar la operación diaria de los bloques de servicio asignados para asegurar la continuidad y estabilidad tecnológica.



- Gestionar y supervisar al equipo técnico operativo, garantizando la correcta asignación de tareas y la calidad en la ejecución de los servicios.
- Actuar como punto de escalamiento técnico principal para la resolución de incidentes críticos o problemas complejos que afecten la plataforma.
- Gestionar las ventanas de mantenimiento y los procedimientos de control de cambios, coordinando los impactos con las áreas técnicas de la entidad.
- Coordinar con terceros y proveedores el soporte técnico y las garantías de los elementos que conforman la infraestructura operativa.

Gestor de ANS y Facturación:

- Monitoreo y medición de cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS): alertas automáticas por vencimientos, control de backlog, casos reabiertos.
- Gestión de reportes estadísticos, índices de gestión y niveles de servicio (internos y terceros).
- Control de facturación basado en métricas de desempeño y penalizaciones.

Gestor de Cambios:

- Supervisar cualquier modificación física o lógica en el hardware y software de los equipos.
- Documentación Técnica: Generar y actualizar manuales o guías derivados de los cambios realizados.
- Gestionar el historial de cambios de forma automática mediante herramientas de gestión.

Analista de Inventarios:

Control y Registro de Activos: Supervisar la entrada y salida de equipos, periféricos y licencias, asegurando que cada movimiento esté registrado en la base de datos o software de gestión.



- Auditorías de Inventarios: Realizar conteos físicos periódicos para garantizar que las existencias reales coincidan con los registros del sistema.
- Identificar equipos o componentes que no se utilizan o que han llegado al final de su vida útil (depreciación), sugiriendo su renovación o baja.
- Generación de Reportes: Elaborar informes detallados sobre el valor del inventario, estado de los activos y necesidades futuras para la toma de decisiones gerenciales.
- Generación de reportes en tiempo real (Query Manager - AQM) y presentación a supervisión.

Líder de Servicio y Gestión Operativa

- Realizar la planeación, administración y seguimiento sobre los servicios y el recurso humano del proyecto.
- Velar por el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- Generar las acciones preventivas y correctivas que permitan la mejora en la prestación del servicio.
- Gestionar con el área interna de la SIC o terceros el mantenimiento, administración, monitoreo y reparación para el correcto funcionamiento de toda la plataforma de TI (incluyendo lo asociado al usuario final).

Nota: Teniendo en cuenta que no se continuara con el rol de Líder técnico estas funciones serán redistribuidas y gestionadas entre la gerencia del proyecto y líder de servicio.

2.5 Cobertura

Se presta atención del servicio de forma presencial, remota y/o bajo demanda en las siguientes sedes con las que cuenta la SIC.

Sedes Principales (Bogotfi):

- Sede principal: Calle 24 # 7-43



- Zona Franca de Tocancipá Int 9, Km 1.5 vía Briceño-Zipaquirá, Tocancipá, Cundinamarca
- Centro de Datos #2: Sede principal Piso 9
- Centro de Datos #3: Laboratorio Informática Forense, Piso 9
- Sede 1: Carrera 7 con 31
- Sede 2: Bodega Archivo Engativá (Tv 93 #51-98)

Casas del Consumidor (24 ubicaciones):

- Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Ibagué, Montería, Medellín, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Sincelejo, Villavicencio, San Andrés, Cartagena, Cali, Chía, Soacha, Bosa, Barrios Unidos, Fontibón, Kennedy, San Cristóbal, Usaquén, Usme.

Nota: Estos servicios serán atendidos de forma remota, en caso de requerir soporte presencial este deberá ser a cargo de la entidad.

PAC - Puntos de Atención al Ciudadano (4 ubicaciones):

- Cali, Cúcuta, Manizales, Medellín



2.6 Equipo de Trabajo

Para garantizar la prestación del servicio se tendrá a disposición de la entidad el siguiente equipo de trabajo proyectado en las dos opciones siguientes:

Rol	Cantidad
Analista de Inventarios	1
Analista Mesa de Ayuda	1
Especialista Backup-Almacenamiento Red HAT	1
Especialista base de datos	1
Especialista de Correo - Office 365	1
Especialista de Redes y Telefonía	1
Especialista en Seguridad	1
Especialista en virtualización	1
Especialista Servidores Linux, RedHat	1
Especialista ingeniero de Windows	1
Especialista JBOSS	1
Gerente de proyecto	1
Gestor de Ans y facturación	1
Gestor de cambios	1
Ingeniero Jboos Junior	1
Líder de Servicio y Gestión Operativa	1
Técnico de Soporte en sitio	3
Técnico de Soporte en sitio Seguridad	2
Especialista Nube Cloud	A demanda
Especialista en Informix y Solarix	A demanda
Especialista Aranda	A demanda
Especialista OpenShiff	A demanda

***Nota**: Con esto equipo de trabajo damos alcance a la prestación del servicio por un tiempo estimado de 5 meses.*



La dedicación de los recursos será en jornada 5x8 con horas extras en caso de ser necesarias y previamente aprobadas por la gerente del proyecto o líder de gestión.

Los servicios prestados por personal con dedicación a demanda serán realizados con personal que no tiene dedicación exclusiva para el contrato y que no estarán ubicados en las instalaciones de la entidad de forma permanente.

3. ANS

La gestión se realizará dando gestión y cumplimiento a los ANS descritos a continuación.



3.1 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

No.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN/CONDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO MEDICIÓN	META	RANGO	DESCUENTO PORCENTUAL RESPECTO A LA MENSUALIDAD PACTADA	FUENTES DE INFORMACIÓN Y CÁLCULO
1	Gestión de Incidentes: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).	Hace referencia a la cantidad de incidentes que fueron solucionados dentro del ANS sobre el total de requerimiento del grupo de soporte en sitio (Nivel II).	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: AQM - SolCerradas. Total de incidentes solucionados en el grupo de soporte en sitio (Nivel II) dentro de los ANS´s pactados / Total incidentes solucionados por el grupo de soporte en sitio (Nivel II). Se agrega de manera manual los tiempos de atención de los casos que ingresan por la vía mail, tiempo que se suman a los tiempos de solución.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
2	Gestión de Requerimientos: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III).	Hace referencia a la cantidad de requerimientos que fueron solucionados dentro del ANS sobre el total de incidentes del grupo de mesa de servicios (Nivel III).	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: AQM - SolCerradas. Total de requerimientos solucionados en el grupo especialistas (Nivel III) dentro de los ANS´s pactados / Total requerimientos solucionados por el grupo especialistas (Nivel III). Se agrega de manera manual los tiempos de atención de los casos que ingresan por la vía mail, tiempo que se suman a los tiempos de solución.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
						Entre 7,1% - 9%	8%	
						Mayor 9%	12%	
3	Tasa vencimiento (backlog)	El indicador busca evitar la acumulación de casos no resueltos de periodos anteriores	Porcentaje	Mensual	≤5%	Entre 5,1% - 7%	5%	
						Entre 7,1% - 9%	8%	
						Mayor 9%	12%	
4	Cumplimiento políticas de solicitudes suspendidas (pending)*	Se refiere al cumplimiento de los lineamientos de documentación exigido para cada solicitud que pasa por estado pending. Se realizará una muestra aleatoria de al menos 60 solicitudes (incidentes o requerimientos)	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	La nota dada a cada solicitud tendrá una calificación entre 1 y 3 (1 nota más baja y 3 nota más alta). El valor del indicador será el promedio de las calificaciones dadas a las solicitudes seleccionadas. Los parámetros por evaluar son: • Nota de justificación suspensión completa • Nota pública • Correcta categorización (suspendido)
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	

Nota: El descuento serfi sobre el valor de la facturación mensual correspondiente a la línea de mesa de servicios

3.2 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO – SERVICIO ESPECIALIZADO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (NIVEL III)

No.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN/	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO MEDICIÓN	META	RANGO	DESCUENTO PORCENTUAL RESPECTO A LA MENSUALIDAD PACTADA	FUENTES DE INFORMACIÓN Y CALCULO
1	Gestión de Requerimientos: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).	Hace referencia a la cantidad de requerimientos que fueron solucionados dentro del ANS sobre el total de los requerimientos del grupo de soporte en sitio (Nivel II).	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: AQM - SolCerradas. Total de requerimientos solucionados en el grupo de soporte en sitio (Nivel II) dentro de los ANS´s pactados/ Total requerimientos solucionados por el grupo de soporte en sitio (Nivel II). Se agrega de manera manual los tiempos de atención de los casos que ingresan por la vía mail, tiempo que se suman a los tiempos de solución.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
2	Gestión de Incidentes: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de especialistas (Nivel III).	Hace referencia a la cantidad de incidentes que fueron solucionados dentro del ANS sobre el total de incidentes del grupo de mesa de servicios (Nivel III).	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: AQM - SolCerradas. Total de incidentes solucionados en el grupo especialistas (Nivel III) dentro de los ANS´s pactados / Total incidentes solucionados por el grupo especialistas (Nivel III). Se agrega de manera manual los tiempos de atención de los casos que ingresan por la vía mail, tiempo que se suman a los tiempos de solución.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
3	Disponibilidad de servidores	Entendida como el normal funcionamiento de los servidores de la entidad.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con el nombre Disponibilidad mensual ping lista - WinServer + Disponibilidad mensual Ping lista - LinuxSrv + Disponibilidad mensual - Servidores Solaris con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Servidor Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
4	Disponibilidad de la solución de Virtualización	Entendida como el normal funcionamiento de la solución de Virtualización.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con el nombre Disponibilidad mensual lista - Virtualización con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Virtualización Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
5	Disponibilidad de las Bases de Datos	Entendida como el normal funcionamiento de la Base de Datos de la SIC.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con el nombre Disponibilidad mensual lista - Oracle con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Base de Datos Incidentes
						Entre 85,1% - 90%	8%	

						Menos de 85%	12%	Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
6	Disponibilidad de sistemas de almacenamiento	Entendida como el normal funcionamiento de la infraestructura de almacenamiento.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con el nombre Disponibilidad mensual ping lista - Almacenamiento con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Almacenamiento Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
7	Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos	Entendida como la posibilidad de almacenar la información prevista en las políticas de respaldo sobre el dispositivo de respaldo.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con nombre Disponibilidad mensual ping lista - Respaldos con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Respaldo y Recuperacion Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
8	Disponibilidad de aplicaciones misionales	Entendida como el normal funcionamiento de las aplicaciones definidas como misionales en la entidad.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con nombre Disponibilidad Aplicaciones Misionales con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Aplicaciones Misionales Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
9	Disponibilidad de aplicaciones apoyo	Entendida como el normal funcionamiento de las aplicaciones de apoyo en la entidad.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con nombre Disponibilidad Disponibilidad Aplicaciones Apoyo con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Aplicaciones Apoyo Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
10	Administración de servicios de nube	Entendida como el normal funcionamiento de los servicios que la entidad tiene en modalidad de nube (Pública y/o privada)	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con el nombre Cvj Disponibilidad Cloud Azure con la formula y Data SolCerradas que se descarga de Aranda Query Manager. Subcategoria: Servicios de Nube, exceptuando los casos que ingresaron por la vía Monitoreo, se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
11	Disponibilidad Seguridad perimetral	Entendida como el normal funcionamiento de los equipos y dispositivos de seguridad perimetral e informática de la entidad.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con nombre Disponibilidad mensual Ping lista - Seguridad Perimetral con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración de Seguridad de la Información.Seguridad Perimetral Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	

12	Disponibilidad de los Centros de Cómputo	Entendida como el normal funcionamiento de los equipos del centro de cómputo.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con nombre Disponibilidad mensual lista - Virtualización + Disponibilidad mensual - PRTG + Disponibilidad mensual ping lista - Respaldos + Disponibilidad mensual ping lista - Almacenamiento + Disponibilidad mensual Ping lista - Seguridad Perimetral + Disponibilidad mensual ping lista - WinServer + Disponibilidad mensual Ping lista - LinuxSrv + Disponibilidad mensual - Servidores Solaris + Disponibilidad mensual lista -Redes + Disponibilidad mensual Ping gr - Bodega Alamos + Disponibilidad mensual ping lista Hiperconvergencia con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Centro de Computo Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
13	Disponibilidad de la red LAN.	Entendida como el normal funcionamiento de la conectividad en la red de datos de área local.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con nombre Disponibilidad mensual lista - Redes + Disponibilidad mensual Ping gr - Bodega Alamoscon la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Red de Datos Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
14	Disponibilidad de los sistemas Hiperconvergencia	Entendida como la posibilidad de almacenar la información prevista en las políticas de respaldo sobre el dispositivo de respaldo.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con nombreDisponibilidad mensual ping lista Hiperconvergencia con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Hiperconvergencia Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	

Nota: El descuento será sobre el valor de la facturación mensual correspondiente a la línea de servicios de Infraestructura.

3.3 DISPOSICIONES TRANSVERSALES

No.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN/	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO MEDICIÓN	META	RANGO	DESCUENTO PORCENTUAL RESPECTO A LA MENSUALIDAD PACTADA	FUENTES DE INFORMACIÓN Y CALCULO
1	Oportunidad en respuesta a requerimientos	Entrega de informes y/o respuesta formal a requerimientos realizados (Operación, Evento que afecta la operación, Planes de Mejora,	Porcentaje	Mensual	90%	No entregados = 1	2%	La penalización total para el Indicador en respuesta a requerimientos es sobre el valor total de la facturación por servicios mensuales correspondiente a la línea afectada, es decir a Mesa de servicios: VMD = (VM * DM) Donde:
						No entregados = 2	3%	

		capacidad, entre otros), con la oportunidad acordada				No entregados ≥3	4%	VMD: Valor Mensual por Disminuir VM: Valor Mensual DM: Descuento Mensual
2	Entrega de informes y planes	Entrega de informes y planes de operación y de gestión según fechas programadas	Porcentaje	Mensual	90%	No entregados = 1	2%	Para la medición del indicador se tomarán los compromisos de los anexos técnicos, los compromisos durante la ejecución del contrato, así como las comunicaciones de entrega del proveedor, devoluciones emitidas sobre el entregable y las respuestas de subsanes recibidas. Un mismo entregable o plan está sujeto a penalización o disminución en el valor a facturar durante varios periodos consecutivos hasta que el mismo sea aprobado por la supervisión. La penalización total para el Indicador en respuesta a requerimientos es sobre el valor total de la facturación por servicios mensuales correspondiente a la línea afectada, es decir a la Mesa de servicios. VMD = (VM * DM) Donde: VMD: Valor Mensual por Disminuir VM: Valor Mensual DM: Descuento Mensual Parámetro: Fecha de entrega primera versión Valor requerido: Se debe cumplir con la entrega de ajustes de informes y planes dentro de los 3 días hábiles siguientes a la solicitud formal por parte del equipo de apoyo a la supervisión Para el seguimiento de ANS se definirá un registro diario de cumplimiento con la siguiente información: • Detalle de entrega • Fecha establecida de primera entrega • Fecha efectiva de entrega • Cumplió la fecha de entrega (Si o No) • Se incluirán las filas que aplique teniendo en cuenta lo solicitado en los anexos, así como las solicitudes que surgen durante la ejecución del contrato. • Suma de la cantidad de incumplimientos: Se cuenta la cantidad de entregables con incumplimiento
						No entregados = 2	3%	
						No entregados ≥3	4%	

Nota: El descuento será sobre el valor de la facturación mensual correspondiente a la línea de servicios Transversales

4. Otras Consideraciones

- La gestión del servicio se realizará teniendo en cuenta las consideraciones de la presente oferta.
- No se realizará la gestión de telefonía
- La atención de requerimientos en horario extralaboral será gestionada de manera coordinada entre las partes, priorizando aquellos eventos que por su criticidad e impacto requieran intervención inmediata. En este sentido, se organizará la disponibilidad del equipo especializado de manera planificada. Las actividades que no tengan carácter crítico podrán ser programadas de común acuerdo para su ejecución dentro del siguiente ciclo operativo, sin afectar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos ni la operación de la Entidad
- Los servicios de especialistas serán prestados por personal contratado de forma mixta, ya sea dedicado a la operación o por prestación de servicios garantizando la gestión de las solicitudes.
- No se contempla la ejecución de mantenimientos preventivos.
- Para la gestión de nuevas herramientas adquiridas por la SIC alcance solo incluye el seguimiento y escalamiento de la solicitud ante el proveedor mas no es responsabilidad de la mesa dar soporte y/o gestión sobre esta.
- El servicio de migración y/o soporte se prestará sobre la infraestructura, plataformas y soluciones tecnológicas actualmente definidas dentro del alcance del contrato, conforme al modelo operativo y recursos de la mesa de servicios optimizada para la presente adición. La mesa garantizará la gestión, atención y soporte sobre dichos componentes en los términos establecidos.
- No se contempla la gestión de servicio eléctrico.

Nota General:

En el marco del modelo de servicio optimizado definido para la presente adición, el alcance y la asignación de recursos especializados se estructuran conforme a las condiciones técnicas y operativas requeridas. En tal sentido, la provisión del servicio se soporta en el equipo y capacidades definidos en la propuesta, los cuales han sido dimensionados de acuerdo con la operación actual y las necesidades priorizadas. Particularmente, las actividades de migración sobre la plataforma OpenShift continuarán siendo atendidas conforme a la planeación establecida dentro del contrato vigente, priorizando los componentes críticos. En caso de surgir requerimientos adicionales o necesidades no previstas inicialmente, estos serán evaluados de manera conjunta entre las partes, con el



fin de definir su viabilidad y forma de atención, procurando no afectar la continuidad del servicio ni el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.



5. Propuesta Comercial

De acuerdo con el alcance de la presente oferta se relaciona oferta comercial.

Servicio	Subservicio	Referencia Documental	CANTIDAD	MESES	VR. UNITARIO	IVA	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA
MESA DE SERVICIOS	NIVEL DE SOPORTE I	ANEXO TÉCNICO No. 2B – SERVICIOS TECNOLÓGICOS	1	5	$ 12.651.077	$ 2.403.705	$ 15.054.782	$ 75.273.908
MESA DE SERVICIOS	NIVEL DE SOPORTE II	ANEXO TÉCNICO No. 2B – SERVICIOS TECNOLÓGICOS	1	5	$ 24.668.315	$ 4.686.980	$ 29.355.295	$ 146.776.473
MESA DE SERVICIOS	NIVEL DE SOPORTE III	ANEXO TÉCNICO No. 2B – SERVICIOS TECNOLÓGICOS	1	5	$ 190.603.694	$ 36.214.702	$ 226.818.396	$ 1.134.091.978
DISPOSICIONES TRANSVERSALES	GERENTE DE PROYECTO	ANEXO TÉCNICO No. 2A – DISPOSICIONES TRANSVERSALES PARA LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS.	1	5	$ 35.918.221	$ 6.824.462	$ 42.742.683	$ 213.713.416
DISPOSICIONES TRANSVERSALES	LIDER DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA	ANEXO TÉCNICO No. 2A – DISPOSICIONES TRANSVERSALES PARA LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS.	1	5	$ 20.265.180	$ 3.850.384	$ 24.115.564	$ 120.577.821
						VALOR TOTAL		$ 1.690.433.596

Nota: *Esta oferta contempla la prestación del servicio por un término de 5 meses.*



Heimcore

Tech from inside



Heimcore.com.co

