

ANEXO AL CONTRATO PRESTACIÓN SERVICIOS No. 049 DE 2026

La Sociedad **METROLÍNEA S.A.**, identificada con NIT: 830.507.387-3, representada legalmente por **EMIRO JOSÉ CASTRO MEZA**, identificado con la cédula de ciudadanía N° 1.082.917.043 expedida en Santa Marta, actuando en su condición de Gerente y que en adelante se denominara METROLÍNEA S.A. y por la otra parte **CONSULTORÍA DE COLOMBIA S.A.S** con NIT. 804.017.909-0 Representada legalmente por **MYLCE YASBLAY PINEDA QUINTERO** mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.278.316 de Bogotá D.C, quien en adelante se llamará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado celebrar el presente contrato de prestación de servicios previas las siguientes, **CONSIDERACIONES:** **1)** Que existe el estudio y documentos previos que sugieren y permiten esta contratación. **2)** Que el día 14 de julio de 2026, la Unidad Gestora elaboró los Estudios Previos para la contratación del objeto descrito en la cláusula primera del presente contrato, en los cuales justifica la necesidad de la contratación y establece el alcance, especificaciones y criterios técnicos de la presente contratación. **3)** Que **METROLÍNEA S.A.**, cuenta con la disponibilidad presupuestal para contratar la ejecución del presente contrato con cargo al presupuesto de la vigencia 2026, según certificado N° 2026000229 de 2026, expedido por el Profesional Especializado de Presupuesto de la Entidad. **4)** Que de conformidad con la certificación expedida por la Dirección Administrativa el objeto a contratar se encuentra incluido dentro del plan de adquisiciones de bienes y servicios vigencia 2026. **5)** Que en virtud a certificación emitida por el área de Talento Humano, la Entidad no cuenta con personal de planta suficiente para la actividad que se pretende contratar. **6)** Que el Contratista presentó a la Entidad propuesta para contratar, la cual de conformidad con el Acta de verificación de cumplimiento de requisitos de idoneidad y experiencia de fecha 27 de julio de 2026, cumple con las condiciones y requisitos exigidos en el estudio previo y en el Manual de Contratación de la Entidad. **7)** Que conforme a verificación realizada por la Dirección Administrativa de la Entidad, se verificó los antecedentes disciplinarios, fiscales y penales del contratista, por intermedio de las páginas web de las entidades respectivas, sin encontrar impedimento para la firma del presente. **8)** El presente contrato de prestación de servicios profesionales se regirá por las siguientes, **CLÁUSULAS:** **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO:** "CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SERVIDOR HOSTING PARA EL ALOJAMIENTO DEL SOFTWARE NEOGESTION, SERVICIO DE SERVIDOR HOSTING PARA BACKUP SOFTWARE, SERVICIO DE SERVIDOR HOSTING PARA EL ALOJAMIENTO DE LA PAGINA WEB Y CORREOS INSTITUCIONALES, SERVICIOS DE SERVIDOR HOSTING PARA BACKUP PAGINA WEB Y CORREOS Y CERTIFICADO SSL E IP FIJA PARA LA PAGINA WEB." **ALCANCE:** Características del servicio de HOSTING WEB PARA NEOGESTION, en esta modalidad, la entidad contrata los servicios en la nube, que le da derecho a disponer de toda la infraestructura WEB para acceder y sin comprar la licencia para el uso de la aplicación.

Ítem	Descripción	Características
1	HOSTING WEB - SERVIDOR EN DATACENTER PARA ALOJAMIENTO DEL SOFTWARE NEOGESTIÓN (600GB)	- Servicio web virtualizado en Servidor Dedicado. - Administración del servidor lo cual permite gestionar cualquier evento con el proveedor del Data Center. Características del servidor: ✓ Intel Xeon-E 2136 - 6c/12t - 3.3GHz/4.5GHz ✓ 32GB DDR4 ECC 2666MHz ✓ Empresa Linux – AlmaLinux 8 + r1Soft Backup - 64 bit ✓ Monitoreo Ping ✓ 100 GB SATA3 + 100 GB SATA3 RAID1-SW ✓ Puerto de 1 Gbps – Londres - Inglaterra - Espacio Cloud Dedicado para uso de NeoGestión: ✓ 600 GB SATA3 + 600 GB SATA3 RAID1-SW
	ACCESO A LA PLATAFORMA INFORMÁTICA NEOGESTIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA	➤ Derecho de uso sin límite de usuarios acceso web a todas las aplicaciones del software NeoGestión disponibilidad al sistema del 99% ➤ APP con sus respectivas aplicaciones para acceder a la plataforma del software NeoGestión desde dispositivos móviles con sistema operativo Android ➤ Derecho a las actualizaciones que se generen durante el año y que apliquen a la entidad de acuerdo con cambios de legislación, cambios reglamentarios que

		aplique según la normatividad vigente y a las mejoras que se le realicen en las aplicaciones del software ➤ Administración del servidor y asistencia sobre BD ➤ Asistencia técnica virtual sobre uso de las aplicaciones y sobre las actualizaciones a de lunes a viernes en horario de 08:00 a 12:00 y de las 14:00 a 18:00 horas (Colombia) a través del chat de asistencia técnica y/o de la línea telefónica 607-6840990. ➤ Capacitación virtual a los usuarios sobre actualización de las aplicaciones del software (por una sola vez). ➤ Informar sobre los eventos que pueda afectar el acceso o funcionamiento de la plataforma
	MAPA DE APLICACIONES Y MÓDULOS SOFTWARE NEOGESTIÓN	GESTION GERENCIAL Acta de Reunión Comunicado interno Matriz de Gestión de Riesgos Institucionales Plan de Trabajo Presupuesto para el mantenimiento y desarrollo del SGC Videoconferencia Índice de compromiso organizacional (tareas pendientes) GESTIÓN DOCUMENTAL Listado maestro de Documentos Administración de documentos Correspondencia Interna- Interna Interna-Externa Externa-Interna Administración de Stakeholders MODULO COMERCIAL Administración de Clientes Administración de Productos Cotización Pedidos Indicadores Cotizaciones Cotizaciones efectivas Cotizaciones no efectivas Cotizaciones pendientes Quejas Reclamos MODULO COMPRAS Administración de Proveedores Administración de Productos Criterios de selección y reevaluación de Proveedores Requisición Solicitud de Compra Orden de Compra Evaluación de Proveedores Indicadores Selección de Proveedores Evaluación de proveedores MODULO AUDITORIAS Programa de Auditorías Presupuesto de Auditoria Cronograma de Auditoria Plan de Auditoria Reporte de Auditorias Indicadores automáticos

		MODULO AMBIENTAL Matriz de aspectos de impactos ambientales Indicadores Automáticos MODULO METROLOGIA Programa de Metrología Indicadores Automáticos RRHH Y SG-SST Administración de Empleados Competencias por cargo Funciones y Responsabilidades Ficha de personal Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos en SST Programa de capacitación Evaluación de la capacitación Novedades de personal Evaluación de desempeño Estado de salud de la población trabajadora Perfil Sociodemográfico de la población trabajadora Profesiograma Indicadores Índice de ausentismo general Índice de ausentismo CIE 10 (Código internacional de Enfermedades) Cubrimiento de personal capacitación Índice de frecuencia de accidentes de trabajo Índice de severidad de accidentes de trabajo ILI-índice de lesiones incapacitantes Tasa de frecuencia de accidentes laborales Tasa de severidad de los accidentes laborales Prevalencia de la enfermedad laboral Incidencia de la enfermedad laboral Mortalidad de los accidentes laborales Rotación del personal Evaluaciones de desempeño SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN Administración de Documentos Mejoramiento Continuo Acciones Correctivas Acciones Preventivas Quejas Reclamos Acciones de Mejora Solicitud de Documentos del SGC Indicadores Índice de Eficacia, Eficiencia y Efectividad de las acciones de mejoramiento continuo Índice de mejoramiento continuo Eficacia en el cierre de las acciones de mejoramiento continuo. MODULO MANTENIMIENTO Programa de mantenimiento -Preventivo -Correctivo Indicadores automáticos
--	--	--

2	HOSTING WEB - SERVIDOR DE BACKUP EN DATACENTER VIRTUALIZADO PARA EL BACKUP DEL SOFTWARE NEOGESTIÓN (600GB)	• Back Up Servidor dedicado en Data Center • Administración del servidor lo cual permite gestionar cualquier evento con el proveedor del Data Center. • Copias de seguridad con un 1 punto de restauración diaria con una antigüedad de hasta 20 días para recuperación de información, lo cual permite recuperar la información y restablecer el servicio con el último Back up del día anterior en caso de un incidente. Características del servidor backup: ✓ Intel Xeon-E 2136 - 6c/12t - 3.3GHz/4.5GHz ✓ 32GB DDR4 ECC 2666MHz ✓ Empresa Linux – AlmaLinux 8 + r1Soft Backup - 64 bit ✓ Monitoreo Ping ✓ 100 GB SATA3 + 100 GB SATA3 RAID1-SW ✓ Puerto de 1 Gbps – Londres - Inglaterra																																													
3	HOSTING WEB - SERVIDOR EN DATACENTER PARA EL ALOJAMIENTO DE PAGINA WEB, CORREO ELECTRONICO Y BACKUP EN LA NUBE DE CONTABILIDAD METROLÍNEA (1000GB)	• Virtualizado en servidor dedicado • Administración del servidor lo cual permite gestionar cualquier evento con el proveedor del Data Center. • Características del servidor: ✓ AMD EPYC 4344P 8-Core Processor - 16 Núcleos ✓ RAM 64GB DDR5 4200Mhz ✓ Empresa Linux – CloudLinux 9.3 Premium OS - 64 bit ✓ cPanel/WHM Internal ✓ Monitoreo Ping ✓ Puerto de 1 Gbps - Beauharnois – Canadá Espacio Cloud Dedicado para uso de NeoGestión: <table> <tr> <th>Item</th><th>Descripcion</th><th>Cantidad</th></tr> <tr> <td>1</td><td>Sitios web</td><td>Ilimitados</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Ancho de banda</td><td>Ilimitado</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Espacio en disco</td><td>1000 GB</td></tr> <tr> <td>4</td><td>RAM DDR4 3200Mhz Dedicada</td><td>16Gbs</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Intel (R) Xeon (R) E-2386G CPU @ 3.50Ghz – 12 núcleos</td><td>4 Núcleos</td></tr> <tr> <td>6</td><td>Direcciones de correo electrónico</td><td>Ilimitado</td></tr> <tr> <td>7</td><td>Bases de datos</td><td>Ilimitado</td></tr> <tr> <td>8</td><td>Usuarios de FTP</td><td>Ilimitado</td></tr> <tr> <td>9</td><td>Administrador de Web hosting</td><td>CPanel</td></tr> <tr> <td>10</td><td>Tiempo de actividad</td><td>99.9%</td></tr> <tr> <td>11</td><td>Copias de seguridad</td><td>Automáticas diarias</td></tr> <tr> <td>12</td><td>Cloudflare</td><td>DNS – ANTIDDOS – CACHE</td></tr> <tr> <td>13</td><td>Node JS</td><td>Desarrollo Apps</td></tr> <tr> <td>14</td><td>Ruby via Passenger</td><td>Desarrollo Apps</td></tr> </table>	Item	Descripcion	Cantidad	1	Sitios web	Ilimitados	2	Ancho de banda	Ilimitado	3	Espacio en disco	1000 GB	4	RAM DDR4 3200Mhz Dedicada	16Gbs	5	Intel (R) Xeon (R) E-2386G CPU @ 3.50Ghz – 12 núcleos	4 Núcleos	6	Direcciones de correo electrónico	Ilimitado	7	Bases de datos	Ilimitado	8	Usuarios de FTP	Ilimitado	9	Administrador de Web hosting	CPanel	10	Tiempo de actividad	99.9%	11	Copias de seguridad	Automáticas diarias	12	Cloudflare	DNS – ANTIDDOS – CACHE	13	Node JS	Desarrollo Apps	14	Ruby via Passenger	Desarrollo Apps
Item	Descripcion	Cantidad																																													
1	Sitios web	Ilimitados																																													
2	Ancho de banda	Ilimitado																																													
3	Espacio en disco	1000 GB																																													
4	RAM DDR4 3200Mhz Dedicada	16Gbs																																													
5	Intel (R) Xeon (R) E-2386G CPU @ 3.50Ghz – 12 núcleos	4 Núcleos																																													
6	Direcciones de correo electrónico	Ilimitado																																													
7	Bases de datos	Ilimitado																																													
8	Usuarios de FTP	Ilimitado																																													
9	Administrador de Web hosting	CPanel																																													
10	Tiempo de actividad	99.9%																																													
11	Copias de seguridad	Automáticas diarias																																													
12	Cloudflare	DNS – ANTIDDOS – CACHE																																													
13	Node JS	Desarrollo Apps																																													
14	Ruby via Passenger	Desarrollo Apps																																													

4	HOSTING WEB - SERVIDOR DE BACKUP PARA PAGINA WEB Y CORREOS (1000GB)	➤ Backup Servidor Dedicado en Data Center. ➤ Administración del servidor lo cual permite gestionar cualquier evento con el proveedor del Data Center. ➤ Copias de seguridad con un 1 punto de restauración diaria con una antigüedad de hasta 20 días para recuperación de información, lo cual permite recuperar la información y restablecer el servicio con el último Back up del día anterior en caso de un incidente. Características del servidor backup: ✓ Intel Xeon-E 2136 - 6c/12t - 3.3GHz/4.5GHz ✓ 32GB DDR4 ECC 2666MHz ✓ Empresa Linux – AlmaLinux 8 + r1Soft Backup - 64 bit ✓ Monitoreo Ping ✓ 1000 GB SATA3 + 1000 GB SATA3 RAID1-SW ✓ Puerto de 1 Gbps – Londres - Inglaterra
5	Actualización del Software NeoGestión	• Nueva versión y diseño función para creación de formularios dinámicos

IP pública y certificado de seguridad para la página web de Metrolínea

Características de la IP: Un certificado de seguridad, normalmente denominado certificado SSL (Secure Sockets Layer) es un título digital que autentifica la identidad del sitio web de Metrolínea S.A. y cifra con tecnología SSL la información que se envía al servidor. El cifrado es el proceso de mezclar datos en un formato indescifrable que solo puede volver al formato legible con la clave de descifrado adecuada. Este certificado sirve como un "pasaporte" electrónico que establece las credenciales de la entidad en línea al hacer transacciones de información en la Web. Cuando un usuario de Internet intenta enviar información de credenciales a un servidor web, el navegador del usuario accede al certificado digital del servidor y establece una conexión segura.

CLÁUSULA SEGUNDA. PLAZO: El término de ejecución del presente contrato es de **CINCO (05) MESES Y CUATRO (4) DÍAS**, contados a partir del acta de inicio, la cual se suscribirá una vez cumplidos los requisitos de legalización del contrato.

CLÁUSULA TERCERA. VALOR: El valor del presente contrato corresponde a la suma de **VEINTISIETE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS SETENTA PESOS M/CTE (\$27.377.870)** incluido impuestos, tasas y contribuciones a que dé lugar la suscripción, legalización y ejecución del contrato.

CLÁUSULA CUARTA. FORMA DE PAGO: La entidad pagará al contratista el valor del presente contrato de la siguiente manera: mediante CINCO (5) Actas parciales por valor de **CINCO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO M/CTE (5.475.574)**. cada una, previa aprobación y visto bueno por el supervisor del contrato, ara lo cual deberá allegar la respectiva factura, con el pago de estampillas y el pago de seguridad social.

CLÁUSULA QUINTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: Además de la ejecución de los servicios en la forma pactada en este contrato y del cumplimiento de Las obligaciones establecidas en los anexos y en la Ley, el CONTRATISTA se compromete a:

OBLIGACIONES GENERALES: La prestación del servicio contratado tendrá las siguientes obligaciones generales, las cuales el Contratista deberá ejercer dentro del término legal y en debida forma:

1. Informar oportunamente a METROLÍNEA sobre cualquier eventualidad que pueda sobrevenir y que afecte el desarrollo del contrato.
2. Acatar las indicaciones que le imparta el supervisor y/o interventor del contrato.
3. Rendir oportunamente los informes sobre la ejecución y estado del contrato que le solicite Metrolínea a través del supervisor.
4. No aceptar presiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley y comunicar oportunamente a METROLÍNEA y a la Autoridad competente, si ello ocurriere.
5. Colaborar con la entidad en lo que sea necesario para que el objeto contratado se cumpla y que éste sea de la mejor calidad.
6. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales.
7. Garantizar la calidad de los servicios contratados y responder por ellos.
8. Suscribir el contrato y cumplir con los requisitos de legalización, en la oportunidad establecida para el efecto.
9. Cumplir con las normas sobre seguridad social integral (salud, pensiones, riesgos profesionales), así como, parafiscales (ICBF, SENA, cajas de compensación), respecto del personal utilizado en el cumplimiento del objeto contractual, en los términos de Ley, acreditando el pago de los aportes para el trámite de la respectiva cuenta.
10. Cumplir con los requisitos señalados en el Decreto 723 de 2013 relacionado con riesgos y salud ocupacional.
11. Pagar los costos directos e indirectos que implique el cumplimiento del objeto contractual, tales como impuestos, retenciones, tasas, gastos de legalización, transporte, etc. En consecuencia, el precio ofertado se

entiende incluye dichos costos. 12. Asumir y mitigar los riesgos asignados en el contrato. 13. Actuar con eficiencia y responsabilidad en la ejecución de las actividades objeto del contrato y conexas con el mismo. 14. Hacer uso de los formatos, procedimientos y herramientas de gestión de calidad y gestión documental con que cuente la entidad. 15. El CONTRATISTA deberá registrar en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público -SIGEP- administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la información de hoja de vida, previa habilitación por parte de la Oficina de Recursos Humanos de la entidad, si es del caso. 16. El contratista deberá presentar para el pago de cada factura del contrato, las siguientes estampillas del Orden Departamental: a) El 2% por concepto de estampilla pro-hospitales; b) El 2% por concepto de estampilla pro-desarrollo; c) El 2% correspondiente a estampillas pro-UIS según ordenanza No. 077 de 2014. 4) Ordenanza: Según Decreto 005 de 2006 y Ordenanza No. 01 del 22 de abril de 2010 de la Gobernación de Santander, corresponde al 10% del valor pagado por concepto de estampillas departamentales. e) del orden Municipal: para la legalización del contrato el 2% por concepto de estampilla pro cultura, según lo establecido en el Estatuto Tributario 044 del 2008; y el 2% por concepto de estampilla pro anciano, según lo establecido en el Estatuto Tributario 044 del 2008. **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:** El proveedor se compromete a suministrar los siguientes servicios para el periodo contractual definido: 1. Cumplir a cabalidad con el objeto y alcance del contrato, así como lo descrito en la propuesta. 2. Activar los servicios Cloud Computing – SAAS del software NeoGestión. 3. Mantener activa y con una confiabilidad de acceso del 99 % la plataforma Cloud Computing. 4. Prestar el servicio SAAS con los siguientes servicios relacionados: Acceso sin límite de usuarios; Copia de seguridad diaria con 1 punto de restauración de toda la información que se cargue al sistema.; Actualizar el software de acuerdo a cambios legales y reglamentarios que tengan relación a sus aplicaciones.; Capacitar a los usuarios en las actualizaciones del software.; Prestar el servicio de asistencia técnica vía telefónica, o a través de medio virtuales, sobre las aplicaciones del software, en horario de 08:00 a 12:00 y de las 14:00 a las 18:00 horas, de lunes a viernes. 5. Suministrar el hosting para alojar la página web – Metrolínea.gov.co, prestar el servicio de mantenimiento y asistencia técnica del hosting, con un porcentaje de actividad del 99.9%. 6. Prestar de conformidad con el alcance del presente documento el servicio de hosting para el correo corporativo. 7. Permitir la creación máxima de 1000 cuentas de correo electrónico institucional en la plataforma existente. 8. El contratista deberá proveer un certificado SSL de seguridad para la Página Web. 9. El contratista deberá proveer una IP fija pública para el certificado SSL de la Página Web. 10. Realizar los servicios de soporte dentro del tiempo fijado. 11. Atender de manera inmediata las solicitudes y determinar el tiempo en el cual se compromete a dar solución, el cual no puede ser superior a 24 horas a partir del momento en el cual se reporta el incidente, con excepción de los casos que dependen de terceros, como son los IPS, redes inalámbricas etc. 12. Acordar previamente con la empresa las interrupciones que se deba realizar por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio o necesarias para garantizar la prestación del mismo. 13. El contratista se compromete a la finalización del contrato o no renovación del mismo, a entregar las copias de seguridad o backup respectivos (información de NeoGestión en las bases de datos respectivas, los buzones de correo y su contenido y los ficheros y bases de datos de la página WEB), actualizados para poner a disposición de Metrolínea S.A., entregando el respectivo protocolo para poder acceder. 14. **RESPONSABILIDAD EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El contratista en virtud del presente contrato realizará el tratamiento de datos personales en nombre de Metrolínea S.A., asumiendo la calidad de ENCARGADO, por lo que debe adoptar las obligaciones y condiciones de seguridad y confidencialidad contenidas en la política de gestión de encargado del tratamiento, para realizar el acceso y tratamiento de los datos de carácter personal bajo tutela de Metrolínea S.A. en calidad de RESPONSABLE. De igual manera el contratista debe cumplir con el siguiente acuerdo de nivel de servicio (ANS) que debe ser parte integral del contrato: **Definiciones: Fallo del servicio:** hace referencia a una interrupción de la prestación del servicio excepto cuando ésta se deba al mantenimiento sistemático. **Disponibilidad del servicio:** designa en términos de porcentaje el tiempo durante el cual el servicio está a disposición del cliente dentro de un período de tiempo definido. **Horario comercial:** designa el horario de lunes a viernes entre las 8:00 -12:00 y las 14:00 17:00 horas exceptuando los días festivos. **Tiempo de reparación:** designa el tiempo medido que dentro del horario comercial ha transcurrido entre la recepción de la notificación de error de un cliente y el restablecimiento del servicio. **Acuerdo de Niveles de servicio (ANS)**

A continuación, se relacionan los ANS para las partes.	
Servicio de servidores Hosting	Servidor hosting principal con capacidad de 600GB y servidor hosting para Backup con capacidad de 1000GB
Disponibilidad del servicio (año)	99 %

Acceso al servidor hosting y a las aplicaciones del software NeoGestión	Acceso a todas las aplicaciones sin límite de usuarios.
Copia de seguridad	Copias de seguridad diaria con 1 punto de restauración diaria con una antigüedad de hasta 20 días para recuperación de información.
Actualizaciones del servicio de servidor hosting y de la plataforma del software NeoGestión	Derecho a actualizaciones por seguridad de la información de los servidores hosting y de la plataforma del software NeoGestión de acuerdo a cambios legales y reglamentarios que tengan relación a sus aplicaciones.
Capacitación	Derecho a recibir capacitación presencial o virtual sobre actualizaciones de la plataforma.
Servicio de asistencia técnica (SAT)	Prestar el SAT al usuario por los siguientes medios y módulos de la plataforma: - Módulo de asistencia técnica directamente desde la aplicación. - Chat Zopim, al que se le asignará un Ejecutivo de cuenta para ser atendido en horario de oficina. - Correo Electrónico – gerencia@neogestion.co, asist.gerencia@neogestion.co, - Línea telefónica 3173720384
Acuerdo de respuesta a SAT	Tiempo de respuesta 2 hora por cualquier medio definido
Servicio de hosting para alojar la página web	Dominio: Metrolínea.gov.co, prestar el servicio de mantenimiento y asistencia técnica del hosting
Servicio de servidor de correos	Suministrar 1000 cuentas de correo electrónico institucional
IP fija con certificado SSL para la página web.	Proveer, instalar y dar mantenimiento a la IP fija para implementar el certificado SSL de la página web.
Mantenimiento / Actualizaciones	Acordar previamente con la empresa las interrupciones que se deba realizar por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio o necesarias para garantizar la prestación del mismo. Cualquier mantenimiento sistemático que implique una interrupción del servicio de más de 30 minutos será puesto en conocimiento del cliente con los siguientes datos como mínimo 48 horas antes del mantenimiento sistemático: - hora del mantenimiento, - duración previsible de la interrupción y - grado previsible de la gravedad de la interrupción. Siempre que sea posible, todo mantenimiento sistemático que implique una interrupción del servicio de más de treinta minutos será realizado de manera inmediata.
Fallo del servicio y proceso de notificación	El cliente notificará de forma inmediata de los fallos del servicio por cualquier medio descrito en el numeral 4 en contrapartida CONSULTORIA DE COLOMBIA SAS informará al cliente acerca de la naturaleza del fallo del servicio correspondiente y del tiempo de reparación previsible. - De cara al restablecimiento del servicio el cliente deberá prestar si fuera necesario todo el apoyo necesario y razonable. - CONSULTORIA DE COLOMBIA SAS informará al cliente lo más rápido posible cuando el mal funcionamiento no esté relacionado con el servicio. - CONSULTORIA DE COLOMBIA SAS avisará al cliente tan pronto como el fallo del servicio haya sido reparado.
Tiempo de reparación y categoría	Error crítico. Fallo grande y crítico del servicio debido al cual el servicio queda totalmente interrumpido. El 95% de

de errores	todas las averías serán reparadas en el transcurso de dos horas durante el horario comercial. Error considerable. Fallo esencial del servicio debido al cual el servicio queda interrumpido de forma masiva o que tiene como consecuencia grandes retrasos. El 85% de todas las averías serán reparadas en el transcurso de cuatro horas durante el horario comercial. Error de gravedad media. Fallo del servicio estándar que o no influye nada en el uso de las aplicaciones de la plataforma. El 75% de todas las averías serán reparadas en el transcurso de ocho horas durante el horario comercial. Error mínimo. Solicitudes de información en relación con los servicios. El 65% de todas las averías serán reparadas en el transcurso de ocho horas durante el horario comercial.
Acuerdo de confidencialidad	De acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, Las partes se obligan a: 1). GUARDAR ABSOLUTA RESERVA sin limitación alguna, sobre toda aquella información relacionada con programas, inventos, marcas, patentes, nombres comerciales, secretos industriales, derechos de propiedad industrial o intelectual, código fuente, códigos objeto, bases de datos, licencias, descripción de productos, procesos y operaciones, métodos, fórmulas, know-how y demás información de naturaleza técnica, económica, financiera que se genere por la ejecución del contrato. 2). ASUMIR TODA RESPONSABILIDAD sobre las actuaciones de manera directa, indirecta o por impuesta persona puedan afectar de cualquier manera a cualquiera de las partes.

Exclusión: Los ANS no aplican en los siguientes casos: El fallo del servicio se debe a un mantenimiento programado del sistema. El fallo del servicio está relacionado con servicios que no son funciones de los Managed services. El fallo del servicio se debe a un fallo de usuario o de administración del servicio, como por ejemplo un "open Relay". El fallo ha sido acusado de forma intencionada por acción u omisión del cliente o de un tercero. Cualquier modificación al ANS debe ser concertado entre Metrolínea S.A. y el proveedor, y consignado mediante acta. 15. El contratista deberá entregar copia (s) de la información y/o bases (s) de datos que produce la entidad en el momento que le sea requerido. 16. Las demás que le solicite el supervisor que tengan que ver directamente con la ejecución del contrato. **CLÁUSULA SEXTA. OBLIGACIONES DE METROLÍNEA:** Además de pagar oportunamente los servicios objeto de este contrato y de cumplir Las demás obligaciones previstas en la Ley, METROLÍNEA se obliga especialmente a: a) Facilitar al CONTRATISTA las condiciones necesarias para el cabal cumplimiento del contrato y coordinar lo necesario con la misma finalidad; b) En el evento, en que en el desarrollo del objeto del contrato, se requiera que el CONTRATISTA se desplace a un lugar distinto de la ejecución normal del contrato, METROLÍNEA S.A., le reconocerá por concepto de gastos de viaje y transporte, en cualquier parte del país si las circunstancias lo exigieren y el Gerente lo determine de acuerdo al Proceso de Viáticos de la Entidad. c) Recibir oportunamente los servicios ejecutados a entera satisfacción, por conducto del supervisor **CLÁUSULA SÉPTIMA. EXIGENCIA DE MECANISMOS DE COBERTURA QUE GARANTICEN LAS OBLIGACIONES SURGIDAS EN EL ETAPA PRECONTRACTUAL Y CONTRACTUAL:** Considerando la modalidad de selección a contratar del presente proceso y teniendo en cuenta que se trata de la ejecución de actividades cuyo pago está sujeto a la prestación real del servicio, Metrolínea S.A., NO exigirá la Constitución de Garantía alguna. **CLÁUSULA OCTAVA. CLÁUSULA PENAL MORATORIA:** Las partes acuerdan que el CONTRATISTA pagará a METROLÍNEA por cada día de retardo en el cumplimiento de las obligaciones, una suma equivalente a doscientos mil pesos (\$200.000), sin sobrepasar el cinco por ciento (5%) del valor del contrato. Para efecto de la determinación del valor que se aplicará por concepto de esta cláusula, METROLÍNEA a través del supervisor del contrato le indicará al CONTRATISTA, al momento de solicitar el cumplimiento de la obligación, el plazo que tendrá para cumplirla. También podrá aplicarse esta cláusula en caso de incumplimiento de sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social Integral, previa verificación del incumplimiento por parte del supervisor del contrato. Se considera incumplimiento cuando el contratista no realice los pagos dentro de los términos de Ley, que soporten la respectiva cuenta de pago. **PARÁGRAFO.** La cláusula penal moratoria se aplicará mediante comunicación escrita al CONTRATISTA. El CONTRATISTA autoriza a METROLÍNEA para descontar y tomar de los pagos mensuales el valor impuesto de la penal pecuniaria moratoria. **CLÁUSULA NOVENA. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA:** En caso que

METROLÍNEA haga efectiva la cláusula moratoria en una suma superior al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato o el contratista interrumpa sus actividades sin justa causa por un plazo superior a diez (10) días, se considerará que se ha presentado un incumplimiento definitivo y deberá cancelar, adicionalmente, como estimación anticipada y provisional de los perjuicios causados a METROLÍNEA, una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato. PARÁGRAFO. La cláusula penal se aplicará mediante comunicación escrita al CONTRATISTA. **CLÁUSULA DÉCIMA. SUSPENSIÓN TEMPORAL:** Solo por razones de fuerza mayor o caso fortuito y/o por el no pago oportuno en las fechas acordadas, se podrá de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del contrato, mediante un acta en donde conste tal evento, sin que para los efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de suspensión. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. CESIÓN Y SUBCONTRATOS: EL CONTRATISTA,** sólo podrá ceder y/o subcontratar el presente contrato previa autorización expresa y escrita de METROLÍNEA S.A. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. DECLARACIONES DEL CONTRATISTA:** Que con la suscripción de éste contrato el CONTRATISTA hace las siguientes declaraciones: 1. Conoce y acepta los Documentos del Proceso. 2. Se encuentra debidamente facultado para suscribir el presente Contrato. 3. Se encuentra a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes relacionados con las obligaciones laborales. 4. El valor del Contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionados con el cumplimiento del objeto del presente Contrato. 5. El Contratista declara bajo la gravedad de juramento que se entiende prestado con la firma del presente documento, que al momento de la celebración del presente Contrato no se encuentra incurso en ninguna causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés o prohibiciones para contratar con la Sociedad METROLÍNEA S.A. ni sus socios, ni tampoco la sociedad que representa, si a ello hay lugar, de conformidad con lo establecido en la Constitución Política, en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, Código Único Disciplinario y demás normas que rigen la materia, así como de las sanciones establecidas por transgresión a las mismas. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO:** De conformidad con lo señalado en la Ley 1150 de 2007; y en Decreto 019 de 2012, de ser procedente. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. INDEMNIDAD:** EL CONTRATISTA mantendrá indemne a METROLÍNEA por todos los reclamos, perjuicios y daños presentados y/o causados a bienes y/o terceros en razón de la ejecución del contrato suscrito y el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, causadas por su acción, omisión, negligencia, por los que responderá civil y penalmente y los demás a que haya lugar en los términos definidos en la ley. En caso de que se entable un reclamo, demanda o acción legal contra METROLÍNEA por asuntos que según el contrato sean responsabilidad del CONTRATISTA, éste será notificado lo más pronto posible de ellos para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas previstas por la ley para mantener indemne a METROLÍNEA, respondiendo por sus actuaciones hasta por el monto del daño o perjuicio causado. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. – CAUSALES DE TERMINACIÓN:** El contrato terminará por cualquiera de las siguientes causas: 1) Por la expiración del plazo de ejecución pactado; 2) Por mutuo acuerdo de las partes; 3) Por el cumplimiento total de las obligaciones contractuales antes de la expiración del plazo de ejecución pactado; 4) Por imposibilidad jurídica o física del CONTRATISTA para ejecutar el contrato. 5) Por orden judicial que así lo declare. 6) Por incumplimiento de las estipulaciones contenidas en este contrato PARÁGRAFO: La terminación del contrato por cualquiera de las causales antes mencionadas no dará lugar al reconocimiento o pago de suma alguna de dinero. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. CONFIDENCIALIDAD:** Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato. En caso de que exista información sujeta a reserva legal, las partes deben mantener la confidencialidad de esta información. Para ello, la parte interesada debe comunicar a la otra parte que la información suministrada tiene el carácter de confidencial. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. SUPERVISIÓN:** El contratista acepta el control de la ejecución del contrato, ejercido por Metrolínea S.A. a través del supervisor, quien para el efecto será ejercida por la Dirección de Administrativa o por quien el Representante Legal de la Entidad designe. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El Contratista conoce y autoriza que sus datos personales serán tratados por METROLÍNEA S.A o quien represente sus derechos con las siguientes finalidades: llevar el registro de contratistas de la organización, generar y facturar el pago de los honorarios correspondientes a los servicios prestados por el contratista, entre otras necesarias para el cumplimiento del objeto del presente contrato. Por lo anterior, los datos serán tratados por las áreas de jurídica y financiera para lo respectivo. PARÁGRAFO PRIMERO -El Contratista manifiesta que conoce los procedimientos y canales establecidos por METROLÍNEA S.A para el ejercicio de los derechos de acceso, actualización y rectificación de datos personales, y acepta que su derecho a la cancelación o supresión de datos personales está condicionado por la existencia de una obligación legal o contractual de conservarlos. Igualmente deja de presente que conoce la Política de Tratamiento de la información, la cual se encuentra disponible para su consulta en el punto de atención personal de la Organización o a través de

nuestra página web www.metrolinea.gov.co

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. AUTORIZACIÓN

DESCUENTO ESTAMPILLAS: El contratista autorizar a la Tesorería de METROLÍNEA S.A., realizar el descuento de los siguientes valores: El 2% del valor del contrato por concepto de estampilla pro cultura; y el 2% del valor del contrato por concepto de estampilla pro-anciano según lo establecido en el Estatuto Tributario de Bucaramanga derivadas de la suscripción del presente contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA DOCUMENTOS DEL CONTRATO:

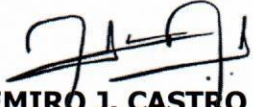
Forman parte integrante de éste contrato los siguientes documentos: a) Estudios Previos; b) La Invitación, c) La propuesta del CONTRATISTA. PARÁGRAFO: El contrato prevalecerá ante la ocurrencia de discrepancias interpretativas surgidas en la ejecución del mismo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. LUGAR DE CUMPLIMIENTO Y DOMICILIO CONTRACTUAL:

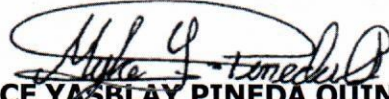
El contrato se deberá ejecutar en las locaciones requeridas para el cumplimiento del objeto contractual y para efectos contractuales las partes declaran su domicilio contractual la ciudad de Bucaramanga.

CLÁUSULA VIGESIMA SEGUNDA: PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes intervinientes y para su ejecución se requiere el registro presupuestal por parte de Metrolínea S.A.. El presente contrato deberá publicarse en el Portal Único de Contratación del Estado (SECOP), dentro de los plazos legales:.....

Para constancia se firma en la ciudad de Bucaramanga, a los **Veintisiete (27) días del mes de julio de 2026**

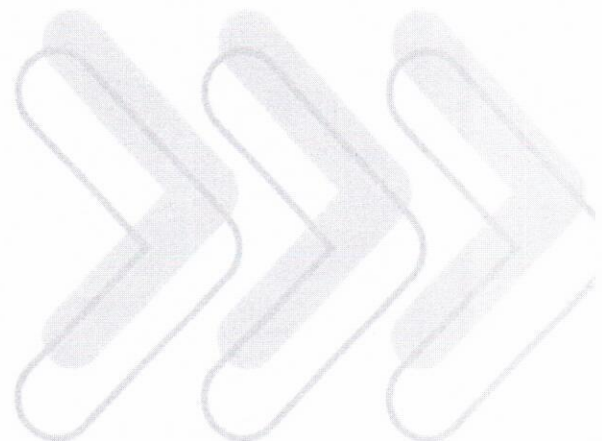


EMIRO J. CASTRO MEZA
Gerente
METROLÍNEA S.A.



MYLCE YASBLAY PINEDA QUINTERO
C.C. 52.278.316 de Bogotá D.C
R.L. CONSULTORÍA DE COLOMBIA S.A.S

Elaboró: Huber Arley Ochoa Barajas / P.U.II Secretaría General



REGISTRO PRESUPUESTAL

Número: 2026000238

El suscrito Oviel Mendoza Guerrero Profesional Especializado de Presupuesto, certifica que en la fecha existe saldo presupuestal libre de afectación para respaldar el siguiente compromiso:

Fecha: 27/07/2026

Tercero: 804017909

Sucursal: 001

Nombre: CONSULTORIA DE COLOMBIA S.A.S

Concepto: CPS 049 DE 2026, SERVIDOR HOSTING ALOJAMIENTO SERVIDOR NEOGESTION, SERVICIO DE SERVIDOR HOSTING PARA ALOJAMIENTO DE PAGINA WEB Y CORREOS INSTITUCIONALES, SERVICIOS DE SERVIDOR HOSTING BACKUP PAGINA WEB, CORREOS Y CERTIFICADOS SSL E IP FIJA. PLAZO 5 MESES

Cuenta	Nombre	Centro De Costo	Valor
2	Gastos		0.00
2.1	Funcionamiento		0.00
2.1.2	Adquisición de bienes y servicios		0.00
2.1.2.02	Adquisición de activos no financieros		0.00
2.1.2.02.02	Adquisición de servicios		0.00
2.1.2.02.02.008	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción		0.00
2.1.2.02.02.008	6800101 Servicios prestados a las empresas y servicios de producción / Municipio de Bucaramanga (Ente Gestor)		0.00
2.1.2.02.02.008	6800101 Servicios prestados a las empresas y servicios de producción / Municipio de Bucaramanga (Ente Gestor) / ENTE GESTOR / 83132 Servicios de soporte en tecnologías de la información TI	6800101	27,377,870.00
Total Disponibilidad:			27,377,870.00

NOTA: Este certificado tiene validez para su utilización hasta: 31/12/2026

Oviel Mendoza Guerrero
Profesional Especializado de
Presupuesto

CPROVE

Nit.830.507.387-3

Fecha: 27 - 07 - 2026

De: GERENTE

Dirigido a: **LUIS ALBERTO GRECO NAVARRO**
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Asunto: DESIGNACIÓN DE SUPERVISOR

Contrato: CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No 049 DE 2026

Objeto: **CONTRATAR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SERVIDOR HOSTING PARA EL ALOJAMIENTO DEL SOFTWARE NEOGESTION, SERVICIO DE SERVIDOR HOSTING PARA BACKUP SOFTWARE, SERVICIO DE SERVIDOR HOSTING PARA EL ALOJAMIENTO DE LA PAGINA WEB Y CORREOS INSTITUCIONALES, SERVICIOS DE SERVIDOR HOSTING PARA BACKUP PAGINA WEB Y CORREOS Y CERTIFICADO SSL E IP FIJA PARA LA PAGINA WEB**

METROLÍNEA S.A suscribió con **CONSULTORIA DE COLOMBIA S.A.S** con NIT.804.017.909-0 Representada legalmente por **MYLCE YASBLAY PINEDA QUINTERO** mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.278.316 de Bogotá D.C, el contrato previamente descrito y en su Cláusula Decima Séptima determino:

"CLÁUSULA DÉCIMA SESPTIMA. SUPERVISIÓN: *"El CONTRATISTA acepta el control de la ejecución del contrato, ejercido por Metrolínea S.A. a través del supervisor, quien para el efecto será ejercida por La Dirección Administrativa, o por quien el Representante Legal de la Entidad designe.....".*

Mediante el presente acto, la Representante Legal de Metrolínea S.A. delega al Dr **LUIS ALBERTO GRECO NAVARRO**, quien ejerce el cargo de Director Administrativo, para que ejerza la supervisión del contrato referido.

Quien partir de la fecha la se compromete a:

1. Llevar a cabo las labores de supervisión en la oportunidad y responsabilidad debidas.
2. Verificar que el contratista de cumplimiento fiel a las obligaciones del contrato.
3. Emplear las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento del objeto contractual.
4. Ejercer las facultades y deberes como supervisor determinados en el contrato de prestación de servicios, en el artículo 1.3.4 del Manual de Contratación y en el artículo 83 y 84 de la ley 1474 de 2011.

La presente designación se efectúa en virtud a las funciones señaladas al Director Administrativo, en el manual específico de funciones, responsabilidades y competencias, para tal efecto puede consultar el expediente que reposa en la Secretaría General de la Entidad, contenido de las obligaciones sobre las cuales recae la supervisión y demás estipulaciones que debe atender para ejercer de manera correcta la labor asignada; dicho expediente se encuentra a su disposición desde este momento.

Igualmente se solicita una vez suscriba el acta de inicio, remitirla a más tardar al día siguiente a la Secretaría General, con el fin de dar cumplimiento a la Resolución N° 000188 de 2017 expedida por la Contraloría Municipal de Bucaramanga, esto es publicación aplicativo SIA OBSERVA, así como para realizar su publicación en el SECOP.

Atentamente,


EMIRO J. CASTRO MEZA
Gerente

Notificado,


LUIS ALBERTO GRECO NAVARRO
Director Administrativo
Supervisor

Elaboró: Huber Arley Ochoa Barajas / P.E.O.J

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS					
CONTRATO No. 049		DE FECHA: 27 DE JULIO 2026			
OBJETO: "CONTRATAR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SERVIDOR HOSTING PARA EL ALOJAMIENTO DEL SOFTWARE NEOGESTION, SERVICIO DE SERVIDOR HOSTING PARA BACKUP SOFTWARE, SERVICIO DE SERVIDOR HOSTING PARA EL ALOJAMIENTO DE LA PAGINA WEB Y CORREOS INSTITUCIONALES, SERVICIOS DE SERVIDOR HOSTING PARA BACKUP PAGINA WEB Y CORREOS Y CERTIFICADO SSL E IP FIJA PARA LA PAGINA WEB."					
FECHA DE INICIO			FECHA DE TERMINACIÓN DEL PLAZO		
dd	mm	aa	dd	mm	aa
28	07	2026	31	07	2026
VALOR TOTAL DEL CONTRATO		VEINTISIETE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS SETENTA PESOS M/CTE (\$27.377.870)			
VALOR A PARTIR DEL ACTA DE INICIO		VEINTISIETE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS SETENTA PESOS M/CTE (\$27.377.870)			
PLAZO DEL CONTRATO		CINCO MESES (5) Y CUATRO (4) DIAS			
PLAZO A EJECUTAR A PARTIR DEL ACTA DE INICIO		CINCO MESES (5) Y CUATRO (4) DIAS			
CONTRATISTA		CONSULTORIA DE COLOMBIA S.A.S.			
INTERVENTOR /SUPERVISOR		LUIS ABERTO GRECO NAVARRO			

Entre los suscritos, a saber LUIS ABERTO GRECO NAVARRO, actuando en calidad de supervisores del contrato de prestación de servicios N° 049 - 2026, y por la otra MYLCE YASBLAY PINEDA QUINTERO, identificado con la cédula de ciudadanía N° 52.278.316 expedida en Bogotá, actuando como contratista, se reunieron con el fin de iniciar el contrato cuyo objeto consiste en **"CONTRATAR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SERVIDOR HOSTING PARA EL ALOJAMIENTO DEL SOFTWARE NEOGESTION, SERVICIO DE SERVIDOR HOSTING PARA BACKUP SOFTWARE, SERVICIO DE SERVIDOR HOSTING PARA EL ALOJAMIENTO DE LA PAGINA WEB Y CORREOS INSTITUCIONALES, SERVICIOS DE SERVIDOR HOSTING PARA BACKUP PAGINA WEB Y CORREOS Y CERTIFICADO SSL E IP FIJA PARA LA PAGINA WEB."** previa las siguientes consideraciones:

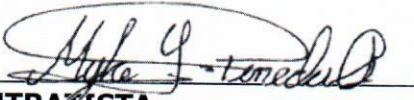
1. Que el día 27 de julio de 2026, se suscribió el respectivo contrato.
2. Que el día 27 de julio de 2026, se expidió el Registro Presupuestal No. 2026000238.
3. Que queda demostrado los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato No. 049 de 2026, en consecuencia:

Se deja constancia que el supervisor verificó el cumplimiento de los requisitos y documentos exigidos para la ejecución del contrato y se procede a dar inicio al contrato No. 049 de 2026 a partir del día 28 de julio de 2026.

Igualmente, las partes de mutuo acuerdo establecen de conformidad con el principio de anualidad que la terminación del contrato debe producirse hasta el 31 de diciembre de 2026.

Por lo anterior el inicio del contrato será el 28 de julio de 2026 y su terminación hasta el 31 de diciembre de 2026, ejecutando todas las actividades previstas en el contrato.

Para constancia de lo anterior firman la presente acta los que en ella intervinieron, asegurando que no han omitido información y la consignada es veraz, a los veintiocho (28) días del mes de julio de 2026.


CONTRATISTA
MYLCE YASBLAY PINEDA QUINTERO
C.C. 52.278.316
CONSULTORIA DE COLOMBIA S.A.S.


INTERVENTOR / SUPERVISOR
LUIS ALBERTO GRECO NAVARRO
C.C. 1098632103
METROLÍNEA S.A