GENERALIDADES DEL PROCESO DE CONTRATACION 127 - - - -

TIPO DE PROCESO Marque con una X	Contratación Directa	X	Solicitud abreviada de oferta		Invitación Publica de oferta	
DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	Número 1112 24 de julio de 2026		Recurso Propios			
CONCEPTO DEL GASTO	SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS					
PRESUPUESTO ASIGNADO	QUINCE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($15.500.000=) M/cte..					
DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL CONCEPTO DEL GASTO	CODIGO PRESUPUESTO o CUENTAS POR PAGAR VIGENCIAS ANTERIORES	99 APOYO ADMIN 212020200803 Servicios personales indirectos ($15.500. 000.oo) CPC-83990 otros servicios profesionales, técnicos y empresariales N.C.P.				
OBJETO	Prestar los servicios de apoyo a la gestión, brindando soporte y asistencia técnica a la infraestructura tecnológica de la sociedad aguas del huila s.a. e.s.p., garantizando su continuidad y disponibilidad. así mismo, actualizar la documentación técnica requerida en el área de sistemas					
SUPERVISION	Estará a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera en cabeza del Técnico III – del área de las TICS.					
LUGAR DE EJECUCION	Neiva (Huila)					
PLAZO	A partir de la firma del acta de inicio sin superar el 30 de diciembre de 2026.					
FORMA DE PAGO	El valor del siguiente contrato será por la suma QUINCE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($15.500.000=) M/cte. incluido IVA, los cuales, La Sociedad Aguas del Huila Servicios Integrales e Infraestructura, Consultoría y Administración S.A. E.S.P. cancelara de la siguiente manera así: un (1) primer pago los dias laborados en el mes de julio y cinco (5) pagos mensuales por los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre por la suma de tres millones de pesos ($3.000.000=) M/cte correspondiente a la prestación del servicio soporte y asistencia técnica a la infraestructura tecnológica de la sociedad aguas del huila s.a. e.s.p., garantizando su continuidad y disponibilidad. así mismo, actualizar la documentación técnica requerida en el área de sistemas. Los anteriores pagos se realizarán a la presentación de la Cuenta de Cobro o factura previo visto bueno del Supervisor y certificación de pago a los regímenes de Seguridad Social en Salud, Pensión y ARL, de conformidad con la ley 100 de 1993 y sus Decretos reglamentarios					
DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD	La Sociedad Aguas del Huila Servicios Integrales e Infraestructura, Consultoría y Administración S.A. E.S.P. dentro de su objeto social cumple con la explotación y prestación de servicios públicos de acueducto, Alcantarillado y Aseo y en desarrollo del mismo, diseñar, construir, administrar, operar, mantener, sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo, comercializar bienes, servicios y prestar asesoría en las actividades relacionadas con su objeto.					

Igualmente La Gobernación del Huila adopto mediante Decreto 902 de 2008, el Plan Departamental de Agua, en concordancia a ello el Decreto 962 de 2008 en su Artículo Séptimo establece que el Gestor del PDA será La Sociedad Aguas del Huila Servicios Integrales e Infraestructura, Consultoría y Administración S.A. E.S.P.

De acuerdo a lo anterior la Entidad para desarrollar de forma efectiva y eficiente su objeto social al igual que como Gestor del PDA del Departamento cuenta con recursos informáticos (equipos de cómputo, impresoras, equipos de red y ups) que apoyan el desarrollo de las labores del personal y de esta manera su competencia para la correcta gestión, desarrollo y seguimiento los proyectos para la implementación del Plan Departamental de Aguas.

De tal forma que La Sociedad Aguas del Huila Servicios Integrales e Infraestructura, Consultoría y Administración S.A. E.S.P. para el desarrollo de sus funciones y gestión institucional requiere contar con el apoyo para llevar a cabo el mantenimiento y soporte técnico de sus recursos informáticos que garanticen su conservación, buen estado y funcionalidad.

Igualmente se necesita contar con el acompañamiento técnico a funcionarios para atender solicitudes de asistencia y soporte en cuanto al correcto uso y funcionamiento del software de los equipos de cómputo (ofimática, sistemas operativos, antivirus) y demás requerimientos que en materia de tecnología informática requiera la Entidad para el desarrollo de los procesos misionales, de control y de apoyo a la gestión

La Intranet Corporativa es una plataforma tecnológica que garantiza la comunicación e intercambio de Información de manera oportuna, entre la Entidad y sus Funcionarios, permitiendo el desarrollo de su gestión de forma segura, eficiente, integral y centralizada al automatizar procesos, acceso centralizado a la información, reducir el uso del papel y mejorar la eficiencia en procesos como la Atención al Cliente a través del Sistema de Comunicaciones Oficiales© que facilita el proceso de recepción, gestión, respuesta y envío de respuestas de PQR en una organización para solventar y mejorar los procesos manuales que se llevan a cabo en la entidad, gestionando con eficiencia los flujos de información correspondientes a PQR y sus respectivas respuestas, para lograr integrar los diferentes canales de Atención al Ciudadano en un único sistema de registro, seguimiento y gestión, garantizando la trazabilidad y disponibilidad de acceso y consulta de la información en forma automatizada. De la misma manera, por medio de esta aplicación se consolidan informes estadísticos de la gestión administrativa del Proceso
de Atención al cliente y PQR para el seguimiento interno y el reporte a entidades externas.

127

	La Sociedad Aguas del Huila Servicios Integrales e Infraestructura, Consultoría y Administración S.A. E.S.P. no cuenta con personal de planta con el perfil para desarrollar labores de mantenimiento de equipos de cómputo, impresoras, equipos de red garantizando que la Entidad cuente con los recursos informáticos necesarios actualizados y en buen estado para el desarrollo de su gestión. Que la entidad cuenta con la disposición de recursos dentro de la vigencia fiscal de 2026 para suplir la anterior necesidad
ANALISIS DE CONVENIENCIA	Se considera conveniente para suplir las necesidades de la Entidad expuestas anteriormente, contratar a una persona natural o jurídica con experiencia y capacidad técnica en la prestación de servicios de mantenimiento y soporte técnico a equipos de cómputo, impresoras, dispositivos de red.
DESCRIPCIÓN DEL OBJETO	Prestar los servicios de apoyo a la gestión, brindando soporte y asistencia técnica a la infraestructura tecnológica de la sociedad aguas del huila s.a. e.s.p., garantizando su continuidad y disponibilidad. así mismo, actualizar la documentación técnica requerida en el área de sistemas. desarrollando las siguientes actividades: **1.Prestar el servicio apoyo de la gestión para el mantenimiento preventivo a la plataforma tecnológica (equipos de cómputo, impresoras, servidores, escáner y ups).** Se realizará un (1) mantenimiento preventivo de hardware y software. **Mantenimiento Preventivo De Hardware:** **Computadores Y Servidores** • Remoción de polvo mediante aire a presión (sopleteado) en: ✓ Componentes internos como ventiladores, tarjeta madre, fuentes de poder, memorias ✓ Teclado ✓ Mouse ✓ Pantalla • Limpieza externa de periféricos y carcasa Aplicación de limpiador espumoso y paño de microfibra en: ✓ Carcasa ✓ Teclado ✓ Mouse ✓ Pantalla • Aplicación de silicona protectora en: ✓ Carcasa ✓ Teclado ✓ Mouse • Elaborar reporte de servicio **Impresoras**

	• Remoción de polvo mediante aire a presión (sopleteado) ✓ Parte interna y externa de la impresora, eliminar residuos de polvo de tóner, y otros objetos que se encuentren. • Limpieza con paño de fibra al interior de la impresora ✓ Limpieza de los rodillos que toma el papel de las bandejas • Limpieza externa de la carcasa para remover suciedad y prevenir manchas en la superficie • Elaborar reporte de servicio **Escáner** • Remoción de polvo mediante aire a presión (sopleteado) ✓ Parte interna y externa de la impresora, eliminar residuos de polvo de tóner. • Limpieza con paño de fibra al interior de la impresora ✓ Limpieza de los rodillos que toma el papel de la bandejas • Limpieza externa de la carcasa para remover suciedad y prevenir manchas en la superficie • Elaborar reporte de servicio **Mantenimiento Preventivo De Software:** **Actividades a realizar:** • Limpieza de archivos temporales y residuos del sistema ✓ Eliminar archivos temporales, cookies, historial de navegación, caché de aplicaciones y elementos de la papelera de reciclaje. • Desinstalación de software innecesario o no autorizado ✓ Identificar y remover programas obsoletos o que no sean requeridos para el funcionamiento del equipo. • Actualización y análisis con software de seguridad ✓ Actualizar el antivirus y demás herramientas de seguridad. ✓ Ejecutar análisis completo (vacunación) para detectar virus, spyware, malware, adware, etc. • Ejecución de herramientas de diagnóstico del sistema ✓ Scandisk o CHKDSK: para verificar errores en el disco. ✓ SFC /scannow (opcional): para verificar integridad de archivos del sistema. ✓ Diagnóstico SMART del disco para anticipar posibles fallos físicos. • Optimización del almacenamiento ✓ Desfragmentación del disco (solo para discos HDD). ✓ En caso de SSD: Verificar que esté habilitado el comando TRIM y que no se estén desfragmentando automáticamente. • Optimización de programas de inicio y servicios ✓ Revisar los elementos que se ejecutan al inicio del sistema y desactivar los innecesarios.

	✓ Revisar servicios en segundo plano que afecten el rendimiento. • Verificación y aplicación de actualizaciones ✓ Sistema operativo, controladores y programas esenciales. • Revisión del uso de disco y recursos del sistema ✓ Validar que haya espacio libre suficiente (mínimo 15-20% en disco). ✓ Monitorear el uso de CPU, RAM y disco para detectar cuellos de botella. • Comprobación de la configuración de red ✓ Validar conectividad, configuración IP, y tiempo de respuesta de navegación/red corporativa. ✓ Limpiar configuraciones de proxy o DNS si están causando lentitud. • Respaldar configuraciones críticas (opcional) ✓ Guardar exportaciones de configuración de red, políticas locales, accesos remotos o configuraciones específicas que hayan sido modificadas. • Pruebas de funcionamiento ✓ Confirmar arranque normal del sistema, apertura de programas comunes y funcionamiento estable. • Registro de las actividades realizadas ✓ Documentar acciones, anomalías encontradas, recomendaciones o alertas técnicas en el sistema de soporte o inventario (GLPI, OTRS, etc.). **2. Prestar el servicio apoyo de la gestión para el mantenimiento correctivo a la plataforma tecnológica (equipos de cómputo, impresoras, servidores, escáner y ups).** **Mantenimiento Correctivo De Hardware:** Se realizará el diagnóstico de fallas presentadas en equipos tecnológicos de la entidad que se presenten durante la ejecución del contrato. Impresoras y escáneres, se realiza la revisión técnica y se reporta la falla al proveedor o contratista encargado del mantenimiento. ✓ Equipos de cómputo, se realiza el diagnóstico técnico y se remite el informe correspondiente a la entidad. ✓ En impresoras y escáner se realiza un diagnóstico y se hace un informe y se remite por correo al contratista para que verifique la parte afectada ✓ En los Servidores, se realiza el diagnóstico técnico, si la afectación corresponde a componentes reemplazables como discos duros Tarjetas de red, Tarjeta de la controladora RAID y requiere tareas como reinstalación del sistema operativo o configuración básica, se realiza el cambio del repuesto después que se suministre. No se contempla la reparación de componentes cuando el daño

sea electrónico en cuyo caso se eleva el reporte técnico sin intervención adicional.

Mantenimiento Correctivo De Software:

Actividades a realizar:

- Realizar copia de seguridad de los datos del usuario
  - ✓ Incluye escritorio, documentos, marcadores, correos si aplica, entre otros.
- Verificar configuración actual del equipo
  - ✓ Versión del sistema, características del hardware, licencias, conexión de red, estado del disco, etc.
- Formatear y preparar la unidad de almacenamiento
  - ✓ Eliminar particiones corruptas y crear nuevas.
- Instalar el sistema operativo
  - ✓ Seleccionar la partición creada e instalar el S.O.
- Instalar software requerido
  - ✓ Programas institucionales, antivirus, navegadores, paquetes ofimáticos, etc.
- Unir el equipo al dominio o red corporativa
  - ✓ Asegurar políticas de grupo y autenticación.
- Configurar periféricos
  - ✓ Impresoras locales o de red, escáneres, cámaras, etc.
- Configurar carpetas compartidas y unidades de red
- Verificar la conectividad y acceso a servicios institucionales
  - ✓ Intranet, correo, carpetas de red, aplicaciones internas, etc.
- Realizar pruebas de funcionamiento
  - ✓ Confirmar que todo el software y configuraciones estén operativos.
- Registrar la novedad y el procedimiento realizado
  - ✓ En el sistema de soporte o inventario (GLPI, OTRS, etc.).

3. Asistencia técnica presencial

Durante la jornada laboral en las instalaciones de La Sociedad Aguas del Huila Servicios Integrales e Infraestructura, Consultoría y Administración S.A. E.S.P. para atender los requerimientos y necesidades del personal de la Entidad en cuanto a soporte técnico, Orientar técnicamente a las diferentes dependencias de la Entidad.

4. Administración y soporte de servidores físicos y servidores virtuales sobre plataforma Linux y Windows server

- **Servidores físicos:**
  - ✓ HPE ProLiant DL360 G10
  - ✓ HPE ProLiant ML310e Gen8 v2
  - ✓ Mini PC – Firewall
- **Servidores virtuales sobre plataforma Linux:**
  - ✓ Plataforma de Virtualización : Proxmox (GNU /Linux)
  - ✓ Servidor de Dominio (CentOS GNU/Linux)
  - ✓ Servidor de Archivo (FreeNas GNU/Linux)

127

- ✓ Servidor de respaldo (Proxmox Backup GNU/Linux)
- **Servidores virtuales sobre plataforma Windows:**
  - ✓ Servidor Extranet Montado (Windows Server 2012)
  - ✓ Servidor Diagnostico Rural (Windows Server 2019)
- **Instalación de Discos Duros y actualización de sistemas operativos (Linux) en HPE ProLiant DL360 G10**
  - ✓ Instalación de 4 Discos de 4TB en el servidor
  - ✓ Configuración de los discos en Raid
  - ✓ Actualización del directorio activo y de dominio
    - Actualizar de CentOS a Rocky
  - ✓ Actualización de la carpeta publica
    - FreeNas a la TrueNas
  - ✓ Implementar la plataforma GLPI para la gestión de solicitudes de soporte técnico, permitiendo el registro, seguimiento y cierre de tickets de manera centralizada y eficiente.
  - ✓ Implementar inventario en el GLPI para activos tecnológicos
- **Gestión de servicios de servidor, como Active Directory, servidores de archivos y respaldos.**
- **Supervisar el estado y rendimiento de los servidores, incluyendo el uso de herramientas de monitoreo**

5. **Soporte Infraestructura de red**
   - Configuración, monitoreo y solución de fallas en switches, routers, puntos de acceso inalámbricos y cableado estructurado.
   - Soporte en la configuración de servicios de red, como DHCP, DNS, VPN y control de acceso
   - Superviso la disponibilidad y seguridad de la red corporativa
6. **Garantizar el acceso a internet**
   - De los equipos de cómputo y reportar caídas del servicio al operador correspondiente.
7. **Construir y controlar el inventario**
   - De los recursos de informática de la Entidad de equipos, impresoras, equipos de red y licenciamiento (en el aplicativo GLPI que se implementara)
8. **Reportar las necesidades tecnológicas de la Entidad para la correcta prestación de los servicios.**
9. **Demás requerimientos**
   - Relacionados con tecnología de la información y nuevas soluciones tecnológicas que demande la entidad
10. **Elaborar, mantener y actualizar la documentación técnica y administrativa del área TIC**
    - Actualizar Indicadores, matriz de riesgo, Inventario de activos tecnológicos, Procedimientos, Topología o diagrama de red,

	Manual de backup y recuperación, Políticas de seguridad informática. 11. **Administrar la plataforma del Suit** • Administrar la plataforma SUIT, incluyendo el levantamiento de información con las distintas dependencias de la entidad, con el fin de identificar los trámites de cada área y gestionar su correspondiente registro, actualización y mantenimiento en el sistema. 12. **Realizar el seguimiento y control de la recarga de cartuchos de tóner y tinta, incluyendo:** • La atención oportuna a las solicitudes de los usuarios cuando se agote el insumo. • El retiro del cartucho vacío, coordinación con el contratista encargado de la recarga, y posterior instalación del cartucho recargado. • Llevar registro de las recargas realizadas y entregar reporte periódico a la almacenista sobre el movimiento de cartuchos durante la vigencia del contrato. 13. **Realizar el seguimiento y control de la página web institucional, actuando como enlace entre las áreas internas y el contratista encargado de su administración** • La recepción y gestión de solicitudes de publicación o actualización de contenidos por parte de los funcionarios • La remisión oportuna de dicha información al contratista • Así como la articulación con los requerimientos de auditoría y el cumplimiento normativo relacionado ✓ la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública) ✓ el Índice de Transparencia Activa (ITA) ✓ el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) ✓ Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG) ✓ Gobierno Digital
FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE DAN SOPORTAN LA MODALIDAD DE CONTRATACION	El Acuerdo 001 del 26 de Julio de 2024 por medio del cual se modifica el acuerdo 007 del 2026 y se adopta el nuevo Manual de Contratación de la Sociedad de Aguas del Huila, Servicios Integrales, Infraestructura, Consultoría y Administración S.A E.S.P establece en su artículo 17° "Contratación Directa: (…) Se acudirá a este procedimiento de Selección, cuando se trate de celebrar los siguientes contratos: (…) 3. Prestación de servicios profesionales, de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales."

127 - - - -

	De conformidad con lo anterior y atendiendo a que se trata de la prestación de servicios de apoyo a la gestión se considera viable acudir a la Contratación Directa como modalidad de selección.
ESTUDIO DE CONDICIONES DEL MERCADO	
ANALISIS TECNICO Y ECONOMICO QUE SOPORTA EL VALOR DEL CONTRATO	El análisis de precio para el valor del contrato se estableció teniendo en cuenta las obligaciones específicas a ejecutar por el contratista, en las cuales se incluyen la remuneración requerida, atendiendo a su experiencia, conocimientos teóricos, prácticos en el mantenimiento y soporte de recursos informáticos.
ANALISIS DE RIESGO DEL FUTURO CONTRATO	Para los efectos del proceso de selección, se realizará el siguiente análisis: Riesgos jurídicos asignados al contratista: ✓ Que el contratista no pueda dar cumplimiento total o parcial a la ejecución del contrato. ✓ No realizar la prestación del servicio en la fecha y lugar solicitados. **Riesgos Técnico Asignados al contratista:** ✓ No prestar el servicio de acuerdo con el ofrecimiento presentado.
GARANTIAS	El contratista deberá constituir a favor de La Sociedad Aguas del Huila Servicios Integrales e Infraestructura, Consultoría y Administración S.A. E.S.P. y para la aprobación de éste, garantía única otorgada por una compañía de seguros o entidad bancaria, autorizada para funcionar en Colombia o cualquier otro mecanismo de cobertura del riesgo contemplado en el Decreto 1082 de 2015, que ampare los siguientes riesgos: • Cumplimiento del contrato equivalente al treinta por ciento (30%) del valor del mismo por el plazo del contrato y cuatro meses más. • Calidad del servicio equivalente al 20% del valor del contrato, con vigencia igual al mismo y un (01) año más.

Neiva, 24 de julio de 2026.

William Reyes M

WILLIAM REYES MUÑOZ
Técnico III