

	<b>PROCESO:</b>  <b>GESTIÓN PRECONTRACTUAL</b>	<b>Código:</b>	APO_10_1_2_FR02
		<b>Versión</b>	08
		<b>Clasificación:</b>	Pública
		<b>Fecha:</b>	2022/06/23
<b>FORMATO</b> <b>ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>			
<b>Aprobó:</b> <b>Liliana Rocío Bohórquez Hernández</b> Gerente Abastecimiento Estratégico	<b>Revisó:</b> <b>Martha Cecilia Flórez Sánchez</b> Líder SIG	<b>Elaboró:</b> <b>Nicolás Martínez Benavides</b> Profesional Universitario	

1. DATOS GENERALES DE LA CONTRATACIÓN		
DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR		
<b>Número Código de Orden</b>	C05172022 – C05062023 – C05072023	
<b>Nombre de Proveedor y NIT</b>	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. 899.999.115-8	
<b>Objeto</b>	Servicio de conectividad WAN de la red nacional de Positiva y servicios de Data Center y renovación licenciamiento ORION.	
<b>Plazo y/o vigencia del contrato</b>	12 meses, desde el 1 de septiembre de 2022 hasta el 31 de agosto de 2023.	
<b>Lugar(es) de ejecución</b>	Cobertura nivel nacional	
<b>Supervisor del contrato</b>	Nombre: Silverio Carmona Lozano	
	Cargo: Jefe Oficina	
	Dependencia: Oficina de Tecnología de la Información.	
<b>Código de las Naciones Unidas (UNSPSC)</b>	<b>43223300:</b> Dispositivos y equipos para instalación de conectividad de redes y Datacom. <b>81112003:</b> Servicios de centros de datos <b>81112101:</b> Proveedores de servicio de internet	
<b>¿El contrato requiere acta de inicio?</b>	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>¿El contrato requiere Interventoría?</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Interventoría del contrato</b>	Nombre: N/A	
	Razón Social: N/A	
	Correo Electrónico: N/A	
<b>Alcance de la interventoría</b>	N/A	
<b>Clase de contrato</b>	Prestación Servicios	
<b>¿El contrato se encuentra incluido dentro de un acuerdo comercial?</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
2. CONDICIONES DEL CONTRATO A CELEBRAR		
<b>Forma de Pago</b>	El pago se realizará en forma mensual vencida por parte de POSITIVA, previa presentación de la factura mensual de servicios por parte del CONTRATISTA y su aprobación por parte del supervisor del contrato, dentro de los 30 días calendario siguientes a la presentación de la factura. Si la factura no es presentada con los documentos solicitados, el	

		<p>plazo de treinta (30) días calendario no comenzará a contarse hasta tanto no se aporten, dicha demora no generará a EL CONTRATISTA el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna. Los pagos se realizarán de acuerdo con las tarifas establecidas en la oferta comercial del CONTRATISTA que forma parte integral del presente contrato.</p> <p><b>PARÁGRAFO PRIMERO. -Condiciones comerciales y forma de pago:</b> Para el pago de la factura deberán presentarse los siguientes documentos: a) Factura en original; b) certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales y c) Entregables del contrato e Informe mensual de gestión, con el soporte de las actividades cumplidas en el mes anterior, aprobado por el supervisor.</p> <p><b>PARÁGRAFO SEGUNDO. -Facturación Electrónica:</b> Si de conformidad con las normas legales vigentes EL CONTRATISTA debe cumplir con el proceso de facturación electrónica o decide adoptar dicho mecanismo, aunque éste no le sea legalmente obligatorio, deberá atender el procedimiento adoptado para tal efecto por POSITIVA. En el evento en que no proceda el proceso de facturación electrónica de acuerdo con lo antes mencionado, EL CONTRATISTA deberá aplicar el proceso de radicación en físico de las facturas adoptado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para tal efecto.</p>	
¿El contrato requiere <a href="#">Liquidación</a> ?		Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>3. DEPENDENCIA</b>			
<b>VICEPRESIDENCIA / GERENCIA / OFICINA</b>	<b>SUCURSAL COORDINADORAS</b>	<b>SUCURSAL TIPO</b>	
Oficina de Tecnologías de la información	N/A	N/A	
<b>4. MODALIDAD DE SELECCIÓN</b>			
¿Es objeto complejo?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
¿Es Objeto análogo?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
¿Se contratará un servicio especializado con alto contenido de trabajo intelectual?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Instrumentos de Agregación de Demanda:</b> ¿Hará uso de Acuerdo Marco para la Contratación?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
<b>Describa la Justificación, Si se aparta de los Instrumentos de Agregación Demanda “Acuerdo Marco” para la contratación.</b>	Bajo el objeto que establece los “Acuerdo Marco” sobre las condiciones para la contratación de los servicios de conectividad y nube privada, su disposición en cada una de las fichas técnicas de estas, no se incluye servicios vitales para la compañía de soporte y licenciamiento de software de monitoreo Orion®, así como el soporte de fabricante con Partner en Colombia.		

	No se dispone tampoco del recurso de manos remotas en el manejo de cintas para almacenamiento y manipulación dentro de un Data Center.	
¿Se aplicará alguna de las causales para invitación directa?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Tipo de invitación	Invitación Directa	
<p><b>Describe la Justificación de la modalidad de contratación de acuerdo con el Manual para la Gestión de Abastecimiento</b></p>	<p>La contratación se realiza con base en el Manual para la Gestión de Abastecimiento:</p> <p>9.4. Invitación Directa  Para garantizar la selección objetiva del contratista y la eficiencia de la gestión contractual, e independientemente de la cuantía, en los siguientes contratos, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. podrá contratar directamente sin que se requiera obtener previamente varias ofertas: (...)</p> <p>k) <i>“continuidad del objeto contractual, previniendo colapsos e interrupciones de las actividades que conforman el objeto social, y que el mismo proveedor esté en capacidad de prestar”.</i></p> <p>o) <i>“Para la adquisición de bienes y/o servicios que por razones tecnológicas y/o económicas, sean necesarios para no incurrir en cambios o aumentos de tecnologías de los sistemas con que se cuenta al momento de la adquisición”.</i></p> <p>Con el fin de garantizar el funcionamiento permanente de la red de comunicaciones a nivel nacional y continuar la operación en todas las sedes de Positiva a nivel Nacional, se hace necesario contratar el servicio de conectividad WAN de la red nacional de positiva, servicio de Data Center para el ambiente productivo y contingencia, y otros servicios de comunicaciones (crecimiento de la red o de la infraestructura de Tecnología), que requiera la Compañía.  La continuidad permite operar sin afectación del servicio desde el 1 de septiembre 2022 hasta 31 de agosto 2023.</p> <p>Se concluye realizar una renovación de los servicios, por los diferentes proyectos que se vienen desarrollando en el área de tecnología y el proveedor actual (ETB) no tendría que hacer movimiento de equipos, ni adquirir nuevos dispositivos, generar algún riesgo en la continuidad de los servicios de tecnología para la compañía y tampoco habrían costos de instalación adicionales, lo que permite que su oferta sea menos costosa; dado a lo anterior, la oferta de renovación se obtiene una oferta con un valor inferior y donde los demás proveedores no podrían ser competitivos,</p>	

	<p>debido a que no cuentan con los requerimientos técnicos ya implícitos en su infraestructura lo que hace que su valor de servicio sea mayor; proveedores diferentes al actual tendrían que contemplar movimiento de equipos de un Data Center a otro, compra de pólizas para los desplazamientos, implementación de nuevos equipos de tecnología y un valor de retorno de la inversión por la oferta a 12 meses.</p> <p>Dada la naturaleza del contrato, el cual es netamente servicio, se ha evidenciado en los diferentes estudios de mercado realizados, que una contratación a tres años permite contar con ahorros significativos para la compañía; sin embargo, para este proceso de contratación y dada a la coyuntura de cambio de gobierno, se contemplará por un año con la consideración de revisarlo a tres o más años para el 2024.</p> <p>Continuar con el contrato según la definición en ese documento fue aprobada por el comité realizado el 02 de agosto.</p>
--	--

**5. INSTANCIAS**

<b>Requiere Comité Asesor de Contratación</b>	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Requiere Informar a Junta Directiva</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>

**6. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN**

<b>Objetivo estratégico corporativo, que se impactará a través de la contratación</b>	14. Contar con una infraestructura tecnológica flexible e integrada
---	---

<b>Describe la necesidad, que genera la solicitud de la contratación</b>	<p>Con el fin de garantizar el funcionamiento permanente de la red de comunicaciones a nivel nacional y continuar la operación en todas las sedes de Positiva a nivel nacional, se hace necesario contratar el servicio de conectividad WAN con cobertura nacional, servicios de Data Center para los ambientes productivos y de contingencia, así como otros servicios de comunicaciones tales como crecimiento de la red o de la infraestructura de tecnología que requiera la compañía.</p>
--	--

<b>Describe los beneficios que obtendrá la Compañía, con la contratación</b>	<p>Los beneficios que tendría la compañía en referencia a conectividad, Data Center principal y alterno y otros servicios de comunicaciones, entre otros son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Garantizar continuidad de todos los servicios de telecomunicaciones en la compañía.</li> <li>✓ Visibilidad de la compañía y sus sistemas de información en Internet.</li> <li>✓ Conectividad entre sucursales de forma segura.</li> <li>✓ Conectividad con terceros de forma segura mediante cross-connect.</li> <li>✓ Acceso a Internet dedicado.</li> <li>✓ Integración con la nueva plataforma de comunicaciones unificadas.</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguridad perimetral de cara a Internet.</li> <li>✓ Cumplimiento con requerimientos establecidos por los estamentos de control</li> <li>✓ Cumplimiento con normas y estándares aplicables.</li> <li>✓ Garantizar el cumplimiento del servicio requerido en ambientes contingentes determinados por el impacto del negocio para Positiva.</li> <li>✓ Garantizar el cumplimiento de los requerimientos estipulados en la Circular 042, 005, 007, 008 que apliquen para el proceso de la Superintendencia Financiera.</li> <li>✓ Garantizar la disponibilidad de los Sistemas de Información y/o Aplicativos misionales, considerados como críticos para la Entidad, en caso de materializarse una contingencia.</li> <li>✓ Minimizar el impacto sobre los procesos críticos de la Entidad y la pérdida de información en caso de materializarse una contingencia.</li> <li>✓ Permitir que nuestras aplicaciones y contenidos estén en un lugar seguro, con las condiciones eléctricas, físicas, ambientales y de comunicación óptimas garantizando la continuidad de negocio.</li> <li>✓ La Infraestructura de TI como servicio nos permite soportar aplicaciones y contenidos de las bases de datos y aplicaciones web.</li> <li>✓ Permitir la Recuperación de Desastres y Continuidad de Negocio, en el menor tiempo posible.</li> <li>✓ Garantizar la operación continua de los procesos productivos de la compañía, así como la disponibilidad de los sistemas de información y/o aplicativos misionales y de producción.</li> </ul>
--	---

**7. FICHA TÉCNICA DEL BIEN, SERVICIO Y/O OBRA**

Positiva de acuerdo con el desarrollo tecnológico del mercado requiere una red multiservicio avanzada, de amplia cobertura y capacidad, en cuya arquitectura se utilice el “Core” MPLS, la capa de borde Carrier Ethernet y el acceso Metro Ethernet para proveer conexiones de alta velocidad.

La red de datos está en una solución estrella diseñada sobre tres capas funcionales: Core, Agregación y Acceso. La red de transporte consta de anillos redundantes de Fibra óptica.

La red actual de datos está compuesta por un backbone MPLS (multiprotocol label switching o conmutación por etiquetas multiprotocolo que constituye el backbone de la red en Positiva, en conjunto con la red de agregación Carrier Ethernet y las redes de acceso Metro Ethernet y SDH-NG

Este servicio debe permitir a Positiva compartir información entre oficinas dispersas geográficamente, combinando diferentes tecnologías de acceso a redes y transporte para datos, voz y video.

Positiva adquirirá una solución integral de comunicación de datos con tecnología de punta IP/MPLS, para resolver necesidades como:

- Comunicación integrada de datos, voz y video entre oficinas con el ancho de banda necesario para soportar todos los servicios y aplicaciones del negocio.
- Acceso compartido a recursos y servicios informáticos centralizados, tales como: correo electrónico, telefonía IP, bases de datos, Internet, entre otros.

- Interconexión con sistemas de información de entidades externas como: entidades de fiscalización y control, proveedores de bases de datos, entre otros.
- Interconexión de centros de cómputo o Data Centers a través de enlaces de alta capacidad.
- Integración de nuevos puntos: sucursales, filiales o centros de procesamiento.
- Conexión con las aplicaciones corporativas a empleados en pequeñas oficinas o que requieran movilidad.
- Conectividad de datos, voz o Internet a sedes remotas, donde no exista cobertura con soluciones de acceso en fibra, cobre, satélite o radio.

Positiva requiere de una solución de conexión a la red mundial Internet, empleando tecnologías acordes a los requerimientos y necesidades específicas de cada empresa para implementar enlaces permanentes y exclusivos, con ancho de banda simétrico garantizado desde el sitio requerido hasta la interconexión con el backbone de Internet a través de los cables submarinos que facilitan el acceso al mismo para el tráfico internacional, o hasta la interconexión directa y el NAP Colombia para el tráfico nacional.

Es importante disponer de una conexión redundante hacia el NAP Colombia con una capacidad de por lo menos 10 Gbps, usando fibra óptica (por rutas físicas diferentes) desde los nodos de internet en Colombia hasta los Switchs principal y backup en las instalaciones del operador del NAP.

En concordancia con la normatividad para gestión de calidad es importante que el proveedor de los servicios cuente con la certificación ISO 9001, cobertura del servicio a Nivel Nacional y conforme en lo estipulado sobre la oferta comercial de Conectividad y Data Center y servicios TI a 12 meses.

Los componentes base en la compañía son los siguientes:

- ❖ Conectividad WAN para la Red Nacional de Positiva.
- ❖ Conectividad a Internet y su respaldo (backup).
- ❖ Data Center Principal (Colocación).
- ❖ Data Center Alterno (Hosting).
- ❖ Licenciamientos y soporte técnico de Orión.

### **SERVICIO DE CONECTIVIDAD**

El proveedor debe garantizar a Positiva las características técnicas óptimas de los equipos de última milla, necesarias para el cumplimiento de los protocolos de red requeridos para funcionamiento de los servicios de comunicaciones, asegurando la correcta prestación del servicio mediante la implementación de canales de datos e Internet.

A continuación, se relacionan los anchos de banda de los servicios de conectividad, actualizados a 2022 con su respectiva ubicación geográfica:

ITEM	CIUDAD	DIRECCION	Ancho de Banda Proyectado
1	APARTADO	SEDE APARTADO - CII 104 No 101 - 15 Camara de Comercio P1 Barrio Velez	9 Mbps
2	ARAUCA	SEDE ARAUCA - CII 16 No. 17 - 22 Barrio Cristo Rey	9 Mbps
3	ARMENIA	SEDE ARMENIA - CII 2N No. 18 - 209 Barrio Profesionales	9 Mbps
5	BARRANQUILLA	SEDE BARRANQUILLA PPAL - Carrera 53 No. 80 – 198 piso 19 Torre Empresarial Atlantica	22 Mbps
6	BARRANQUILLA	SEDE BARRANQUILLA BKP - Carrera 53 No. 80 – 198 piso 19 Torre Empresarial Atlantica	8 Mbps
7	BOGOTA	SEDE BOGOTA CALLE 128 - Av Cra 45 No. 128b-41 Piso 2 Centro Comercial Rosetta	12 Mbps
8	BOGOTA	SEDE BOGOTA CAPITAL TOWER - Av. Calle 24 No. 51 - 40 Of. 602 Barrio Ciudad Salitre (Fiscalia)	16 Mbps
9	BOGOTA	SEDE BOGOTA CARRERA 7 PPAL - Cra 7 No. 26 - 20 P5 Barrio Sagrado Corazon	22 Mbps
10	BOGOTA	SEDE BOGOTA CARRERA 7 BKP - Cra 7 No. 26 - 20 P5 Barrio Sagrado Corazon	15 Mbps
11	BOGOTA	SEDE BOGOTA CASA MATRIZ PPAL DATOS - Av Cra 45 No. 94 - 72 P5 Barrio Chico Lago	300 Mbps
12	BOGOTA	SEDE BOGOTA CASA MATRIZ BKP DATOS - Av Cra 45 No. 94 - 72 P5 Barrio Chico Lago	150 Mbps
13	BOGOTA	SEDE BOGOTA CASA MATRIZ PPAL - ADMON AK 45 NO. 94 - 72 P5 BARRIO CHICO LAGO	10 Mbps
14	BOGOTA	SEDE BOGOTA CASTELLANA - CII 93 No. 46 - 11 Barrio La Castellana	9 Mbps
15	BOGOTA	SEDE BOGOTA SUPERCADE Center Americas - Av CII 26 No. 94 - 10 P4 Barrio Alamos	5 Mbps
16	BOGOTA	SEDE BOGOTA DC STA BARBARA PPAL DATOS - Cra 11C No. 116 - 65 Barrio Santa Barbara	950 Mbps
17	BOGOTA	SEDE BOGOTA DC STA BARBARA BKP DATOS - Cra 11C No. 116 - 65 Barrio Santa Barbara	950 Mbps
18	BOGOTA	SEDE BOGOTA DC STA BARBARA PPAL INTERNET - Cra 11C No. 116 - 65 Barrio Santa Barbara	300 Mbps
19	BOGOTA	SEDE BOGOTA DC STA BARBARA BKP INTERNET - Cra 11C No. 116 - 65 Barrio Santa Barbara	145 Mbps
20	BOGOTA	SEDE BOGOTA SUPERCADE BOSA - CII 57Q Sur No. 72D - 94 Int1 Barrio Apogeo	8 Mbps
21	BOGOTA	SEDE BOGOTA SUPERCADE CAD - Cra 30 No. 24 - 90 Barrio La Sabana	9 Mbps
22	BOGOTA	SEDE BOGOTA SUPERCADE SUBA - CII 146A No. 105 - 95 Barrio Suba	9 Mbps
23	BOGOTA	SEDE BOGOTA BANREP PPAL - CRA 7 NO. 14 - 78 BARRIO LA CANDELARIA	5 Mbps
24	BOGOTA	SEDE BOGOTA BANREP BKP - CRA 7 NO. 14 - 78 BARRIO LA CANDELARIA	5 Mbps
25	BOGOTA	SEDE BOGOTA DECEVAL DC LEVEL3 CLL 169B No 68 – 31	6 Mbps
26	BOGOTA	SEDE BOGOTA DC CUNI CENTRAL DATOS 1 router	800 Mbps
27	BOGOTA	SEDE BOGOTA DC CUNI PPAL INTERNET	60 Mbps
28	BOGOTA	SEDE BOGOTA DC CUNI PPAL REPLICA CONTRA DCP.	120 Mbps
29	BOGOTA	SEDE BOGOTA DC CUNI PPAL REPLICA BACKUP CONTRA DCP	120 Mbps
30	BOGOTA	SEDE BOGOTA DC CUNI Central Admin 1 router	10 Mbps
31	BUCARAMANGA	SEDE BUCARAMANGA PPAL - TRV 93 No. 34-99 Barrio El Tejar C.C CACIQUE Local SS10 K-L	22 Mbps
32	BUCARAMANGA	SEDE BUCARAMANGA BKP - TRV 93 No. 34-99 Barrio El Tejar CC CACIQUE Local SS10 K-L	8 Mbps
33	CALI	SEDE CALI LIMONAR PPAL - CRA 68 NO. 10A - 12 BARRIO LIMONAR	22 Mbps
34	CALI	SEDE CALI LIMONAR BKP - CRA 68 NO. 10A - 12 BARRIO LIMONAR	10 Mbps
35	CARTAGENA	SEDE CARTAGENA - Brr Bocagrande AV. 2 SAN MARTIN No. 4 – 66, Piso 4 EDIFICIO CARIBBEAN CENTER	9 Mbps
36	CUCUTA	SEDE CUCUTA - Av 1 No. 18 - 69 Barrio Blanco	14 Mbps
37	FLORENCIA	SEDE FLORENCIA - Cra 9 No 9A - 40 Barrio El Prado Carrera 10A # 26 - 6 Casa Barrio Las Avenidas	11 Mbps
38	IBAGUE	SEDE IBAGUE - Cra 5 No. 39 - 67 Barrio Restrepo	16 Mbps
39	LETICIA	SEDE LETICIA - CII 10 No. 9 - 88 Barrio Centro	5 Mbps
40	MANIZALES	SEDE MANIZALES - Cra 24A No. 56 - 28 Barrio Belen	11 Mbps
41	MEDELLIN	SEDE MEDELLIN PUNTO CLAVE - CII 27 No. 46 - 70 Loc 173 CC Punto Clave Barrio Industriales. Carrera 43 A # 1 – 50 C.C. San Fernando Plaza, Local 1150	11 Mbps
42	MEDELLIN	SEDE MEDELLIN PPAL - Carrera 48 N.º 20-34 Piso 8 Barrio El Poblado Carrera 43 A # 1 – 50 C.C. San Fernando Plaza, Oficina 550	22 Mbps
43	MEDELLIN	SEDE MEDELLIN BKP - Carrera 48 N.º 20-34 Piso 8 Barrio El Poblado Carrera 43 A # 1 – 50 C.C. San Fernando Plaza, Oficina 550	9 Mbps
44	MOCOA	SEDE MOCOA - CII 14 No. 10 - 15 Av San Francisco Barrio El Obrero	7 Mbps
45	MONTERIA	SEDE MONTERIA - Cra 4 No. 26 - 46 Loc 1 Barrio Centro	12 Mbps
46	NEIVA	SEDE NEIVA - Cra 7 No. 17 - 20 Barrio Quirinal	16 Mbps
47	PASTO	SEDE PASTO - Cra 29 No. 15 - 04 Barrio Bombona	11 Mbps
48	PEREIRA	SEDE PEREIRA - Cra 15 No. 13 - 13 Barrio Los Alpes	11 Mbps
49	POPAYAN	SEDE POPAYAN - CII11 Norte No. 8 - 25 Prados del Norte	12 Mbps
50	QUIBDO	SEDE QUIBDO - CII 31 No. 3 - 27 Barrio Cristo Rey	5 Mbps
51	RIOHACHA	SEDE RIOHACHA - CII 4 No. 7 - 29 Barrio Centro	8 Mbps
52	SAN ANDRES	SEDE SAN ANDRES - AV PROVIDENCIA NO.1 - 35 LOC 235 CC NEW POINT	5 Mbps
53	SANTA MARTA	SEDE SANTA MARTA - Cra 5 No. 23 - 131 Barrio Bavaria	11 Mbps
54	SINCELEJO	SEDE SINCELEJO - Cra 19A No. 14A - 39 Barrio Ford	9 Mbps
55	SOGAMOSO	SEDE SOGAMOSO - CII 11 No. 12 - 78 P.5 Barrio Centro	9 Mbps
56	TUNJA	SEDE TUNJA - CII 22 No. 9 - 84 Barrio Centro	11 Mbps
57	VALLEDUPAR	SEDE VALLEDUPAR - Cra 11 No. 14 - 33 Barrio Obrero	13 Mbps
58	VILLAVICENCIO	SEDE VILLAVICENCIO - CII 36 No. 36 - 50 Barrio El Barzal Centro Comercial Nogales Plaza Calle 15 No. 37 F – 38 Local 9 y 10)	12 Mbps
59	YOPAL	SEDE YOPAL - CII 13 No. 25 - 33 Barrio Los Libertadores	8 Mbps

Positiva podrá solicitar en cualquier momento del contrato la cancelación de algunos de los servicios de conectividad descritos anteriormente sin que se incurra en costo o multa adicional para la compañía y bien en

acuerdo con la parte comercial del proveedor, trasladar este costo sobre otro servicio que aplique para su mejoramiento o ampliación del servicio.

## DATA CENTER PRINCIPAL

### ➤ COLOCATION

Colocación de los equipos propios de Positiva en Data Center Principal, en las instalaciones de ETB Santa Barbara – Bogotá. Los equipos colocados deben ser aprovisionados desde el punto de vista de Subsistemas (Energía, Carga en Piso, Aires Acondicionados, Manejo de Disipación de Calor, etc.), de manera adecuada, siguiendo las instrucciones y valores de los data sheets descritos por cada uno de los fabricantes correspondientes.

- Espacio: 7 rack en el Data Center de Santa Bárbara para los servidores dedicados conforme a las dimensiones y necesidades de espacio de los equipos.
- Potencia y Ventilación: Actualmente POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS tiene un consumo eléctrico de 39.3 KVA a 110 y 220V con un consumo de 133.620 BTUS.
- Conectividad: Positiva cuenta con 142 conexiones UTP CAT 6A de 1Gb Ethernet para realizar la correcta interconexión del servicio de cómputo.
- Para ingresos de equipos por parte de Positiva, el proveedor deberá previamente validar la capacidad consumida de los KVA para no incurrir en costos adicionales si dentro de los movimientos de retiro de equipos que haga la compañía, amplia esta capacidad y dispone para las implementaciones adicionales durante la vigencia del contrato.

GENERALIDADES DC STA BARBARA	
CANTIDAD DE RACKS	7
Racks asignados: (RACK #, FILA #, ZONA #)	R1-05-Z1 R1-06-Z1 R1-07-Z1 R1-09-Z1 R2-05-Z1 R2-06-Z1 R1-08-Z1
NUMERO UNIDAD DE RACK ASIGNADA	7 RACKS DE 42 UNIDADES
CANTIDAD KVA TOTAL OFRECIDO AL CLIENTE	39.3 Kvas (De Acuerdo A Inventario De Datasheets)
PUERTOS ASIGNADOS	142 Puertos UTP

### ➤ MANOS REMOTAS

Positiva requiere que se incluya el servicio de manos remotas (Remote Hands) permitiendo que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS realice funciones simples, informadas al proveedor mediante los canales previstos para tal fin, en sus equipos. El personal técnico del proveedor podrá realizar tareas sencillas para solucionar problemas o de mantenimiento, 24 horas al día, todos los días del año. Positiva requiere que frente a necesidades urgentes se dé una atención de manos remotas en máximo 1 hora una vez sea solicitada la actividad, teniendo presente que no requiere establecer ni hacer cambios de configuraciones complejas en la infraestructura.

El servicio de manos remotas permite maximizar el tiempo de actividad operativa y reducir costes, eliminando la necesidad de enviar personal técnico a los DataCenter de ETB para realizar tareas y/o maniobras sencillas.

El servicio debe atender tareas urgentes y no urgentes. Una tarea urgente requiere de un contacto inmediato, por lo que su atención es vía telefónica y los tiempos de atención cuentan desde que la llamada es atendida por el soporte técnico hasta su ejecución en un término no mayor a dos (2) horas. Por el contrario, las tareas no urgentes pueden obedecer a servicios de consulta o a tareas de mantenimiento programadas que requieran intervención en sitio.

Las actividades serán medidas por espacios de tiempo cada 30 minutos, desde que la solicitud es recibida por el operador y se manifiesta el inicio de actividades al cliente.

El personal manos remotas debe garantizar idoneidad en los procesos, acudir en tiempos oportunos frente a la solicitud realizada y Positiva podrá verificar en conjunto con ETB los tiempos de atención frente a los requerimientos, toda vez que las actividades no pueden incurrir en tiempos desmedidos frente a una solicitud que requiere atención urgente.

Entre algunas de las intervenciones que los operadores de Data Center podrán ejecutar son:

- ✓ Encendido/ apagado de servidores.
- ✓ Informar a Positiva de los indicadores de estado de los diferentes equipos.
- ✓ Conexión y desconexión de dispositivos, movimiento de cables, intercambio de medios.
- ✓ Ciclo de reinicio, restablecimiento de equipos y tarjetas
- ✓ Aseguramiento de cableado a las conexiones
- ✓ Observación, descripción o información sobre indicadores, o información de visualización sobre equipos o consolas
- ✓ Observación básica e información sobre entornos
- ✓ Comprobación e inspección física del funcionamiento de equipos y sistemas
- ✓ Toma de decisiones hasta el nivel especificado por el cliente
- ✓ Análisis y solución de problemas con la colaboración del cliente remoto
- ✓ Cualquier tarea que necesite la presencia de un técnico nivel 1, que realizará las tareas siguiendo las indicaciones de Positiva.
- ✓ Recepción de equipamiento de Positiva, así como la obtención de imágenes del equipamiento y espacio del Data Center.
- ✓ Cross-connect desde el equipamiento de Positiva al patch panel.
- ✓ Reset, apagado y encendido de elementos.
- ✓ Cambio de cintas magnéticas dentro del Data Center en los equipos de almacenamiento.

## **DATACENTER ALTERNO**

### ➤ **HOSTING**

La capa de cómputo backup implementada como Data Center alterno para la solución de DRP, se encuentra ubicada en el Data Center de Ciudad Universitaria de ETB. Esta infraestructura se conforma por tres capas principales a saber: Capa de Bases de datos, capa de aplicaciones y una capa de almacenamiento implementada con una SAN FS1 De Oracle.

Para la opción Replicación SAN TO SAN, se deberá entregar una solución de almacenamiento Oracle con el licenciamiento para replicación asincrónica. Esta replicación se realizará bit a bit hasta 14 TB para el despliegue del DRP.

La solución deberá estar compuesta por diferentes elementos ubicados en el Data Center del proveedor, los cuales deben permitir la respectiva capa de replicación:

Este componente hace referencia a los elementos que soportan la ubicación de equipos requeridos así:

- Espacio: **25** unidades de rack en el Data Center para los servidores dedicados conforme a las dimensiones y necesidades de espacio de los equipos.
- Potencia y Ventilación: Actualmente Positiva tiene un consumo eléctrico de 8.4 KVA a 110 y 220V con un consumo de 28.560 BTUS
- Conectividad: Positiva cuenta con 12 conexiones UTP CAT 6A de 1Gb Ethernet para realizar la correcta interconexión del servicio de cómputo.

A continuación, se presenta el inventario de equipos alojados en CUNI y consumos de energía de acuerdo con ficha técnica de cada equipo:

GENERALIDADES DC CUNI	
CANTIDAD DE RACKS	25 Unidades de Rack
Racks asignados: (RACK #, FILA #, ZONA #)	RACK 4 F RACK 4 H
NUMERO UNIDAD DE RACK ASIGNADA	25 Unidades de Rack
CANTIDAD KVA TOTAL OFRECIDO AL CLIENTE	8,4 Kvas (De Acuerdo A Inventario De Datasheets)
PUERTOS ASIGNADOS	12 Puertos UTP

De acuerdo con las especificaciones y dadas las características funcionales requeridas, se debe contar con cuatro (4) servidores físicos, que alojarán las Bases de datos y las aplicaciones de la compañía.

Se debe configurar la FS1 del Datacenter Alterno hasta 8 LUNs y de allí se presentará a los servidores y o máquinas virtuales (OVM Sparc o Intel) como se indica a continuación:

❖ **SERVICIO DE ALMACENAMIENTO SAN**

Máquina: SAN ORACLE FS1

SAN Oracle FS1-2, con controladoras redundantes por módulo para el manejo de alta disponibilidad del equipo y fuentes redundantes. Configuración del almacenamiento en Raid 5 y 45,6 TB de almacenamiento efectivo en discos tipo SAS de 1.2 TB y 10 Krpm.

Switch de SAN tipo Brocade (2) para la interconexión de los diferentes equipos

Administración y Soporte 7x24

con capacidad de conexión a 8 Gbps y configurados en el DC Principal y en DC Alterno.

❖ **SERVIDOR SYBASE Y ORACLE DATABASE**

Máquina: SPARC T7-1 server: model family

Procesador: SPARC T7-1 server: base with 1 SPARC M7 32-core 4,13 GHz processor (for factory installation)

Disco Duro: One 600 GB 10000 rpm 2,5-inch SAS-3 HDD with marlin bracket (for factory installation)

RAM: 512 GB (for factory installation)

Tarjeta Red: 2 DUAL

Fuente poder redundante: Si

Tarjeta HBA: 2 HBA DUAL

Agentes de Gestión: SI

Sistema Operativo: SOLARIS 10

Administración y Soporte 7x24 Sistema Operativo

La instalación, configuración, puesta a punto, administración y licenciamiento de las Bases de datos SYBASE están a cargo 100 % de POSITIVA. La administración y licenciamiento de las bases de datos Oracle están a cargo de POSITIVA.

❖ **SERVIDORES DE APLICACIONES, WEB LOGIC Y BASES DE DATOS**

MICROSOFT SQL SERVER

Tres (3) Máquina: ORACLE SUN X4-2

❖ **SOFTWARE WINDOWS MAQUINAS FISICAS**

**Servidor de Aplicaciones Weblogic**

Se mantiene el Weblogic Server en el ambiente de contingencia para garantizar continuidad del negocio para la capa de aplicaciones.

#### ❖ **ORACLE VM**

Se mantiene el ambiente de virtualización Oracle VM sobre Servidor Sparc T7, el ambiente está conformado por dos máquinas virtuales con Sistema Operativo Solaris. Estas máquinas virtuales soportan las bases de datos Sybase y Oracle. Se incluye Oracle VM Manager para administrar el ambiente de virtualización.

Para el servidor de aplicaciones Weblogic también se provee un ambiente de Oracle VM con máquina virtual en un servidor (x86).

#### ❖ **SEGURIDAD**

Con el fin de suplir las características de seguridad perimetral, UTM e IPS, se debe ofrecer una capa transversal de seguridad para la solución de DataCenter Alterno:

##### **Firewall:**

Los firewalls bloquear el tráfico conforme al puerto de origen; sin embargo, la plataforma de seguridad del proveedor debe estar en capacidad de reconocer los protocolos de comunicaciones más utilizados, de modo que se bloquee el tráfico independientemente de los puertos utilizados.

El administrador de Positiva podrá decidir sobre el bloqueo de aplicaciones de acuerdo con el grupo de aplicaciones al que pertenezcan, por ejemplo: P2P, Mensajería Instantánea (Whatsapp, Yahoo, Gmail, entre otros), Correo Electrónico (POP3, SMTP e IMAP), Grupos de Noticias (NNTP), Juegos en Línea, entre otras.

#### ❖ **SERVICIO DE SEGURIDAD EN LA NUBE**

Con el fin de suplir las características de seguridad perimetral, UTM e IPS, se debe ofrecer una capa transversal de seguridad para la solución de **Data Center Alterno**. El dispositivo de seguridad en la nube debe estar en capacidad de reconocer los protocolos de comunicaciones más utilizados, de modo que se bloquee el tráfico independientemente de los puertos utilizados, control de contenido Web orientado a las conexiones a Internet y navegación de los empleados y/o publicaciones en la Web (páginas, portales o aplicaciones). El administrador de Positiva podrá decidir sobre el bloqueo de aplicaciones de acuerdo con el grupo de aplicaciones al que pertenezcan para el control de contenidos web y seguridad perimetral del canal de internet de y el canal de datos.

La solución de Seguridad en la Nube de ETB está diseñada bajo las siguientes premisas para garantizar la máxima efectividad en la mitigación de los riesgos informáticos a los que se enfrentan las empresas:

- Asegurar fuertes controles de acceso y autenticación mediante la transmisión cifrada de usuarios y contraseñas.
- Seguimiento de la cadena de transferencia de información desde el punto de acceso de los usuarios hasta los repositorios de la información.
- Implantación de políticas de acceso a la información según perfiles y tipos de usuarios.
- Aplicación de mejores prácticas de seguridad para instalación y configuración de servicios.
- Control de acceso para operadores y administradores de la plataforma.
- Implementación de políticas de backup y respaldo de la información de clientes.
- La solución de Seguridad en la Nube de ETB garantizará:
  - ✓ Una plataforma siempre activa y actualizada.
  - ✓ Proveer un servicio con alta disponibilidad y escalabilidad.
  - ✓ Se paga como un servicio.
  - ✓ Positiva paga solo por el uso de las funcionalidades de seguridad, según el plan que se ajusta a sus necesidades, en función de la operación.

- ✓ Fácil administración a través de la consola delegada virtual.
- ✓ La plataforma incluye la posibilidad de generar reportes que le permiten a Positiva tomar decisiones sobre el manejo de la seguridad en su red.
- ✓ No requiere de la instalación de equipos en las sedes del cliente, diferentes a los de la conexión a Internet, por lo tanto, no implica el uso de espacio, acondicionamiento ambiental o eléctrico, ni consumo de energía

Se requiere cumplimiento de la circular 005 emitida para computación en la nube de la Super Intendencia Financiera de Colombia.

Positiva podrá solicitar en cualquier momento del contrato cambiar las condiciones del Data Center Alterno en Hosting, cuando requiera cambiar la modalidad a colocation y considere necesario incluir equipos propios, lo que tendrá que realizar un reajuste en los valores contemplados por parte de ETB.

## **SOPORTE DE PROVEEDOR**

### **1. Soporte básico**

Está compuesto por la Gestión de incidentes y soporte remoto, opciones a nivel de soporte en sitio y disponibilidad de repuestos para potencializar la eficacia en la solución y la reducción de tiempos de restablecimiento del servicio contemplando 4 horas o NBD dependiendo de la sede y del tipo de soporte.

### **2. Gestión de incidentes**

Maximizar el estado de disponibilidad de la plataforma y asegurar la mayor eficacia en la solución de las interrupciones o degradaciones del servicio. Se entiende por incidente una interrupción en la operación normal en el servicio de la plataforma o de alguno de los componentes de esta.

### **3. Soporte Remoto**

Representa el primer punto de contacto técnico con Positiva, para brindar soluciones de primer o segundo nivel con soporte de manera remota. Debe estar conformado por personal especializado del proveedor, a cargo de resolver incidencias, basados en procedimientos relevados para resoluciones en primera instancia.

El soporte Remoto estará orientado a dar solución a los siguientes tipos de casos:

Consultas: Resolución de dudas técnicas sobre la administración, manejo de facilidades o uso de los productos soportados y que hacen parte de la solución desplegada por el proveedor en Positiva. Para la resolución de consultas, el personal del proveedor guiará a Positiva sobre la documentación disponible del producto y referirá a este sobre la documentación aplicable para que el cliente pueda y resolver las dudas que originan la apertura del caso de consulta. Los tiempos de solución de Consultas estarán sujetos a los Acuerdos de nivel de servicio ANS definidos en el presente alcance.

Incidentes: Resolución remota de fallos o mal funcionamiento de elementos de Hardware o Software que hacen parte de la(s) plataformas soportadas por el proveedor. El personal del proveedor trabajará para resolver de manera remota los fallos que puedan presentarse sobre el Hardware o Software de cada una de las plataformas soportadas y aplicará los procesos y procedimientos técnicos conocidos en cada caso para lograr la restauración del servicio afectado.

En caso de que el personal de soporte remoto determine que para resolver el fallo se requiere del reemplazo de partes, aplicación de parches, updates de software o Firmware, se procederá a gestionar con Positiva el envío a sitio del SW y/o del HW para su respectivo ingreso a la oficina, sede, correspondiente.

El despacho de partes cuando se requiera realizar un cambio debe ser gestionado por el proveedor como parte del alcance del servicio, para garantizar la continuidad del servicio, según los ANS definidos entre las partes, siempre y cuando los hechos no sean imputables a Positiva.

El envío de software de actualización (Parches, updates o firmware) por parte del personal del proveedor, se efectuará si el fabricante del producto los ha liberado de manera general y que previamente fueran validados y garanticen idoneidad y sean funcionales sin fallas para Positiva. El reemplazo de piezas de HW o aplicación de software de actualización en sitio será de entera responsabilidad del Proveedor en cabeza administrador de la plataforma garantizando los ANS estipulados.

Los tiempos de solución de incidentes técnicos estarán sujetos a los Acuerdos de nivel de servicio ANS pactados en el alcance. Una vez determinada y/o aplicada la solución, según el alcance pactado, el service desk procederá a dar cierre al caso. El cliente podrá re-aperturar mediante un caso relacionado con el incidente inicial cuando aplicación del procedimiento no entregue los resultados esperados.

Problemas: En caso de que el incidente reportado no tenga una solución definida o el procedimiento establecido no arroje los resultados esperados, este pasará de calificarse de Incidente a calificarse como "Problema Técnico". ETB buscará restablecer remotamente de ser posible el servicio a través de un workaround (solución alternativa) y procederá en paralelo a escalar el caso directamente al fabricante para que este trabaje conjuntamente en la solución.

El personal del proveedor realizará de manera remota y juntamente con Positiva en cabeza del administrador de la plataforma, los procesos y procedimientos recomendados por fábrica para dar solución al Problema. ETB y el fabricante realizarán su mejor esfuerzo para solucionar el problema dentro de los ANS propuestos en el presente alcance para la solución de problemas, sin embargo, la solución definitiva del problema estará sujeta a los tiempos que el fabricante determine para el desarrollo de Parches, firmware o reemplazo de hardware aplicable a cada problema en particular.

El envío de software de actualización (parches, updates o firmware) por parte del personal de ETB se efectuará si el fabricante del producto los ha liberado de manera general, previamente probados y que garanticen no generen potenciales afectaciones al servicio.

NOTA 1: La aplicación de versiones mayores de software –Upgrades-, está sujeta a la definición de un plan de trabajo y a la ejecución de servicios profesionales.

NOTA 2: El reemplazo de piezas de HW o aplicación de actualizaciones menores en sitio, de la infraestructura Positiva alojada en los DC, será de entera responsabilidad de Positiva en cabeza administrador de la plataforma a menos de que este haya adquirido los servicios de soporte en sitio.

#### **4. Repuestos**

El proveedor habilitará el acceso a repuestos de HW para dar cumplimiento a los ANS estipulados en la solicitud realizada por Positiva.

Reemplazo de partes: El proveedor se compromete a realizar el envío de los repuestos en avance para aquellos elementos que presenten fallas en su funcionamiento. Si durante el proceso de solución del incidente o problema, el personal de soporte del proveedor a cargo del caso determina que para solucionar el fallo se requiere del reemplazo de una parte de hardware, entonces procederá a ordenar el envío de la pieza por una igual o funcionalmente equivalente. El envío de la pieza se ejecutará de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio ANS acordados con Positiva para el despacho de partes.

El despacho de la pieza se realizará a la dirección donde se encuentra el equipo con falla y en atención al administrador de la Plataforma o a quien este determine para recibir la pieza.

Sera responsabilidad de Positiva:

- Coordinar las labores de ingreso de las partes a la oficina que corresponda.
- Recibir la pieza de reemplazo.
- Regresar a ETB la pieza en falla.

El despacho de partes aplicará para aquellos casos donde se determine que la falla es ocasionada por fallo propio del equipo. En los casos donde el fallo se produzca por causas externas y ajenas al proveedor o por manipulación de personal no autorizado del proveedor, se realizará el despacho en avance de la(s) parte(s) necesaria(s) para restablecer el servicio y facturará a Positiva las piezas dañadas, sin que medie una orden de compra por parte de Positiva para tal efecto, en este evento las piezas dañadas serán propiedad de Positiva.

El reemplazo de la pieza en sitio será de entera responsabilidad del administrador de la plataforma o de una persona certificada por ETB para realizar el procedimiento, a menos de que el cliente haya contratado el servicio de soporte en sitio.

## **5. Soporte en Sitio**

El proveedor se compromete a asistir en sitio a Positiva cuando se determine que es requerido el desplazamiento de un técnico a sitio para apoyar la solución del caso. Se notificará a Positiva la necesidad de trasladar un técnico a sitio y coordinará fecha, hora y permisos de acceso para el desplazamiento.

Una vez llegue a sitio el ingeniero de campo realizará los procesos necesarios para solucionar la incidencia reportada. Una vez solucionada la incidencia, el ingeniero de soporte de campo lo notificará al contacto de Positiva y se procederá a cerrar el Ticket/Caso.

El ingeniero de campo realizará un reporte de "Atención en Sitio" donde se consignará la siguiente información:

- Hora de Llegada
- Hora de Solución de la falla
- Hora de Salida
- Descripción de actividades realizadas
- Observaciones adicionales

El informe debe ser firmado por el administrador de la plataforma de Positiva o a quien este autorice. Si el problema no puede ser resuelto, se iniciará procesos de "escalamiento técnico" según se definió anteriormente.

El soporte en Sitio dará dar apoyo al soporte remoto con los siguientes procedimientos/servicios:

- Reemplazo de Partes: En el momento que se determine que se requiere un cambio de parte, se procederá a solicitar el envío de la(s) parte(s) al cliente y coordinar el desplazamiento de un ingeniero de campo para que ejecute los procedimientos de reemplazo. No incluye terminales telefónicos.
- Aplicación de software: En el momento que se determine que se requiere una aplicación de SW en sitio (Parche, Firmware, o update) el service desk coordinará con el administrador de la plataforma de Positiva para generar el plan de trabajo y ejecutar las tareas requeridas en sitio.

- **Mantenimiento Correctivo:** Se denomina mantenimiento correctivo, aquel que corrige los defectos observados en los equipos o por fallas en su funcionamiento. Su actuar consiste en localizar y aislar las averías o defectos, y proceder a corregirlos y/o repararlos. Este tipo de mantenimiento generalmente se realizará luego que ocurre un fallo en los equipos soportados y que por su naturaleza (Impacto/Urgencia) no pueden planificarse en el tiempo y requieren una actividad inmediata.

### **MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

El mantenimiento correctivo está orientado a realizar acciones correctivas necesarias para garantizar la normal operación de la plataforma instalada e incluyen todas las actividades de aplicación de software o reinstalaciones de partes.

La aplicación de updates o firmware se realizará en la medida que el fabricante libere el software para uso general o para la plataforma que se está siendo corregida. La aplicación de algunos updates o Firmware estará sujeta a que Positiva apruebe el cambio mediante comité.

Las aplicaciones de versiones mayores de software Upgrades, no hacen parte de este alcance, Su aplicación está sujeta a la definición de un plan de trabajo y a adquisición de servicios profesionales.

Cuando se determine que es necesario ejecutar rutinas de soporte de Hardware en sitio o reemplazo de partes, el ingeniero a cargo del caso ordenará el desplazamiento de un técnico a sitio el cual realizará todo el protocolo de pruebas en sitio que sea necesario para aislar la falla y de requerirse ejecute cambios de Hardware.

En el caso de que se requiera cambio de partes el Ingeniero de campo procederá a informarle al cliente la necesidad de solicitar aprobación para interrupción del servicio (si aplica) y ejecutará el procedimiento de reemplazo de la pieza según se describe en el alcance de Reemplazo de partes descrito en este alcance.

*NOTA: Para la prestación del servicio de soporte en sitio es requerido que el cliente incluya como parte del alcance el servicio de reemplazo de partes.*

### **MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

El mantenimiento preventivo es un conjunto de actividades realizadas para la conservación y el buen funcionamiento de los componentes de la solución ofrecida garantizando su buen funcionamiento, fiabilidad y mitigando proactivamente cualquier punto de fallo que ponga en riesgo la disponibilidad de la plataforma.

Este mantenimiento se realizará dos (2) veces al año (un mantenimiento en sitio y un mantenimiento remoto) si lo determina el proveedor podrá realizar mantenimientos preventivos adicionales durante el año. El mantenimiento preventivo incluye las siguientes actividades:

1. Verificación del estado del hardware que compone la solución (en sitio);
2. Verificación de las condiciones eléctricas del sitio donde están alojados los equipos (en sitio);
3. Verificación de las condiciones ambientales del sitio donde están alojados los equipos (en sitio);
4. Limpieza de equipos (no incluye la limpieza de terminales) (en sitio);
5. Identificación y valoración de errores y alarmas (en sitio y remoto);
6. Revisión del espacio en disco (en sitio y remoto);
7. Estado del Procesamiento (Uso de la CPU y dispositivos de control común) (en sitio y remoto);
8. Estado de las interfaces (en sitio y remoto);
9. Ejecución de Prueba de Diagnóstico de software y hardware (en sitio y remoto);
10. Backup de la configuración y bases de datos del sistema (en sitio y remoto);
11. Instalación (cuando aplique) de Updates y parches liberados por el fabricante para la plataforma (en sitio y Remoto);
12. Instalación (cuando aplique) de actualizaciones de Firmware liberados por el fabricante para la plataforma (en sitio y remoto).

Se debe tener en cuenta que para realizar algunas de las acciones arriba mencionadas se debe realizar apagado de equipos. Por lo tanto, la programación de este tipo de mantenimiento se realizará de acuerdo con la disponibilidad del cliente para realizar la ventana de mantenimiento y al final de cada mantenimiento preventivo se entregará un reporte de las actividades realizadas y el resultado de estas.

### **Soporte Avanzado**

Está compuesto por la Gestión de problemas, y opcionales para la Administración del sistema (Movimientos, adiciones y cambios) y la transferencia de conocimientos para la operación y administración de la plataforma.

### **Soporte Local**

Mantenimiento correctivo local con soporte de fábrica de las herramientas de Monitoreo instaladas en la ciudad de Bogotá, por el periodo a contratar.

### **Características del Servicio de Soporte:**

- Soporte Local de Mano de Obra sin incluir repuestos, a través de un Ingeniero electrónico ó sistemas con experiencia comprobada en las labores de diseño, soporte, mantenimiento e instalación de equipos para el Software de Gestión en la ciudad de Bogotá.
- Modalidad de Atención 5x8 nivel 2.
- Visitas de Mantenimiento Correctivo Ilimitado
- Soporte Telefónico Ilimitado
- Programación de actualizaciones de software
- Tiempo de atención telefónica de 30-45 minutos una vez efectuado el reporte.
- Tiempo de atención a fallas de dos (2) horas hábiles.
- El soporte técnico de segundo nivel se brindará en sitio previa solicitud. El soporte directo de fábrica debe estar contemplado en la solicitud realizada por Positiva como parte del servicio, sin costo adicional.
- El soporte de nivel 3 deberá ser respaldado por la compañía fabricante a través de su equipo de soporte remotamente.

Las características del servicio que requiere Positiva son:

- ✓ Soporte remoto/en sitio para atención a fallas de los componentes de software de la plataforma existente con personal certificado por el Fabricante y con experiencia comprobada en las labores de diseño, soporte, mantenimiento e instalación de la plataforma de Monitoreo.
- ✓ Modalidad de Atención de acuerdo con el SLA solicitado por Positiva
- ✓ Mantenimiento correctivo ilimitado remoto
- ✓ Mantenimiento preventivo ilimitado remoto
- ✓ Soporte telefónico ilimitado
- ✓ Programación de actualizaciones de software
- ✓ Tiempo de atención a fallas de dos (2) horas hábiles.
- ✓ El soporte de nivel 3 será respaldado por la compañía fabricante a través de su equipo de soporte remotamente.
- ✓ Informes de Servicio, de acuerdo con las actividades hechas en cada mes con sus respectivas solicitudes. Los reportes ya se encuentran configurados al igual que las alarmas.

### **ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO**

El proveedor cumplirá con el ANS establecido en los cuadros que se describe a continuación con los respectivos factores de compensación:

Rango de % de Disponibilidad		Indisponibilidad Máxima en Horas	Compensación Sobre Tarifa Mensual*
100.00	<b>99.70</b>	2.16	0%
99.69	99.00	7.2	5%
98.99	97.00	21.6	10%
96.99	95.00	36	25%
94.99	90.00	72	50%
89.99	Menor que 89.99	72.1	100%

El porcentaje de compensación se reconoce sobre la tarifa de cada enlace y/o servicio. El descuento de compensación por indisponibilidad se reconocerá en la siguiente factura posterior al periodo en que se presentó la indisponibilidad, como nota crédito sobre la misma.

### HERRAMIENTAS DE MONITOREO Y GESTIÓN ORION

Positiva Compañía de Seguros debe contar con el soporte técnico por medio de un Partner de Solar Winds y de la renovación del licenciamiento. Por lo tanto, estos términos mencionados anteriormente se deben renovar por vigencia de 12 meses y de acuerdo con su fecha de caducidad, con las características siguientes:

1. Componentes del servicio:

- ✓ Renovación del licenciamiento de monitoreo descrito a continuación
- ✓ Soporte Técnico a las herramientas de Monitoreo y Gestión

2. Descripción y Especificaciones Técnicas

El proyecto requiere el suministro y asesoría en el proceso de instalación y configuración de la infraestructura propuesta, la cual está compuesta por:

Renovación del licenciamiento de las Herramientas de monitoreo descrito a continuación:

<input checked="" type="checkbox"/>	Select / Deselect All	Available Licenses/Seats	Current Expiration Date
<input checked="" type="checkbox"/>	Engineer's Toolset for Desktop [1186-C139-BB6F-4D4D-988E-3AD3-04EE-8EB1]	1	22 JAN 2023
<input checked="" type="checkbox"/>	Orion IP Address Manager - IP4000	1	22 JAN 2023
<input checked="" type="checkbox"/>	Orion NetFlow Traffic Analyzer - SL2000	1	22 JAN 2023
<input checked="" type="checkbox"/>	Orion Network Configuration Manager - DL500	1	22 JAN 2023
<input checked="" type="checkbox"/>	Orion Network Performance Monitor SL2000	1	22 JAN 2023
<input checked="" type="checkbox"/>	Server & Application Monitor - AL1100	1	22 JAN 2023

3. Soporte sobre las Herramientas de Monitoreo y Gestión a Renovar

Dentro de la renovación del licenciamiento, se incluyen los servicios profesionales que cumplen:

- ✓ Prestar el servicio de renovación y apoyo técnico en sitio y remoto de la plataforma de monitoreo y gestión, que actualmente se encuentra implementada, y adicionalmente personal en sitio en modalidad 5x8.
- ✓ El modelo de servicios se basa en el mantenimiento y actualización de la solución instalada, incluyendo los servicios de administración de nivel 2, mantenimiento, actualización y apoyo de la solución, así como la capacitación y soporte en sitio durante el tiempo contratado, con acceso para Positiva de todos los

servicios y recursos vía Web con el fin de obtener capacitación y el aprovechamiento de las nuevas funcionalidades de la plataforma.

El servicio ofrecido debe permitir facilidades de:

- ✓ Asesoría en la mejora continua del servicio para detectar fallas y problemas a nivel de red con el fin de optimizar el rendimiento y desempeño de los enlaces y servicios que actualmente funcionan en Positiva.
- ✓ Configuración y puesta en marcha de las nuevas funcionalidades incluidas en las versiones de la plataforma de Monitoreo que son liberadas en promedio cada 6 meses y la gestión de requerimientos que se realizan por parte de los ingenieros de TI para configuración de reportes, alarmas, vistas, mapas e ingreso y retiro de equipos.
- ✓ Incremento en el aprovechamiento de todas las funcionalidades que el conjunto de herramientas de Monitoreo brinda a los ingenieros de infraestructura de TI.
- ✓ Apoyo constante basado en la experiencia para este tipo de proyectos y que redundan en la aplicación de mejores prácticas y procedimientos de acuerdo con las necesidades de los ingenieros.
- ✓ Aumento de los OLAs que el cliente maneja a nivel interno con el fin de optimizar los servicios de soporte y reducción de tiempos muertos de los servicios.
- ✓ Actualizaciones y parcheo del software suministrado a través del portal Web habilitado del fabricante.
- ✓ El soporte de TIER 3 y desarrollo será respaldado por la compañía fabricante a través de su equipo de soporte remotamente.
- ✓ Suministrar los servicios de capacitación recurrentes y facilidades de soporte directo y de fábrica correspondientes para que el personal designado para cumplir con las funciones de administración y gestión directa de la red, así como sus dispositivos.
- ✓ Los servicios de soporte técnico serán prestados en la ciudad de Bogotá.
- ✓ El soporte técnico de segundo nivel se brindará en sitio previa solicitud. El soporte directo de fábrica no debe tener ningún costo adicional.
- ✓ Brindar el servicio de soporte técnico locales 5X8X365 por el Proveedor durante el tiempo de contratación que sería 12 meses.

Los servicios de apoyo técnico deben incluir garantía de fábrica durante la vigencia del contrato, inicialmente contemplado a 12 meses, lo cual permitirá a los ingenieros de Positiva contar con todo el respaldo del proveedor para el correcto funcionamiento y aprovechamiento de todas las funcionalidades de las herramientas.

Personalización Usuarios: Esta actividad hace referencia a la definición de usuarios administradores, supervisores o de usuarios con limitaciones de acceso a componentes o áreas que se monitorizan. Para ellos se tiene en cuenta:

- ✓ Usuarios
- ✓ Roles
- ✓ Vistas
- ✓ Permisos

Personalización de Alarmas: La personalización de alarmas hace referencia a la configuración de alarmas básicas y avanzadas que, de acuerdo con su criticidad, ejecuten acciones de acuerdo con:

- ✓ Estatus
- ✓ Consumo de interfaces
- ✓ Consumo de CPU
- ✓ Capacidad de volúmenes
- ✓ Generación de acciones (envío de email, ejecución de scripts, ejecución de sonidos de alarmas, escalamientos, alertas inteligentes, entre otras).

Generación de Reportes: Con el fin de obtener el mayor desempeño de la plataforma de Monitoreo que en la actualidad se tiene implementada, existen informes predeterminados y que se pueden personalizar para ser enviados o publicados en línea con el fin de realizar mediciones, tomar acciones y que pueden influir en la toma de decisiones para la mejora y optimización de la infraestructura que está siendo monitoreada. Para ello se realizará la configuración y personalización para:

- Generación de Reportes
- Reportes Personalizados
- Reportes Web
- Reportes de Envío Automático

Dashboards: La configuración y personalización incluye la creación de dashboards para la generación de mapas de servicio e indicadores críticos de la infraestructura para que estos sean consultados por los usuarios de las herramientas.

Optimización: Dentro de los alcances del servicio propuesto se encuentra la revisión de la plataforma de forma periódica con el fin de brindar las mejores prácticas para la optimización de la en términos de rendimiento.

NOTA: Los módulos ya se encuentran implementados, el servicio se prestará para la renovación respectiva y en caso de que sea necesario, realizar cambios en la plataforma con las mejores prácticas actuales del mercado.

#### 8. VALOR ESTIMADO DEL BIEN, SERVICIO Y/O OBRA

Estimación del presupuesto oficial: El valor estimado del contrato con IVA en **NÚMERO**

\$2.603.603.273

Estimación del presupuesto oficial: El valor estimado del contrato con IVA en **LETRAS**

DOS MIL SEISCIENTOS TRES MILLONES SEISCIENTOS TRES MIL DOSCIENTOS SETENTA Y TRES PESOS MCTE, incluido IVA.

#### 9. RECURSOS FINANCIEROS DEL CONTRATO

Fuente de los recursos

Código de Orden

VIGENCIA ACTUAL	
Número Código de Orden	C05172022
Fecha de expedición	26 de Julio 2022
Rubro/Ramo	Conectividad
Valor	\$839.422.232

VIGENCIA FUTURA	
Año	2023
Número Código de Orden	C05062023
Fecha de expedición	26 de Julio 2022
Valor	\$1.678.844.469

VIGENCIA FUTURA	
210Año	2023
Número Código de Orden	C05072023
Fecha de expedición	26 de Julio 2022
Valor	\$ 85.336.572

#### 10. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Obligaciones por parte del Proveedor

<b>Generales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir con el objeto contractual.</li> <li>2. Realizar las actividades de acuerdo con los parámetros indicados en la oferta aprobada por POSITIVA, garantizando el cumplimiento del cronograma.</li> <li>3. Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., que conozca con ocasión de la ejecución del presente Contrato.</li> <li>4. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente Contrato, evitando dilaciones.</li> <li>5. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.</li> <li>6. Radicar la factura de cobro dentro de los plazos establecidos.</li> <li>7. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.</li> <li>8. Cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados en el presente documento.</li> <li>9. Asumir el costo de los traslados y manutención del personal propio, previsto para la ejecución de la Aceptación de Oferta.</li> <li>10. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.</li> <li>11. Responder por el manejo y confidencialidad total de la información proporcionada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. durante el desarrollo del Contrato, ciñéndose al esquema de la Compañía en cuanto al manejo de información, requerimientos de información, oportunidad de la entrega de informes, atención de situaciones de contingencia y los demás aspectos que se puedan derivar del Contrato.</li> <li>12. EL CONTRATISTA en virtud del desarrollo del Contrato, cuando conozca y tenga acceso a los datos personales de terceros o a los que se realicen la consulta, debe garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 – HABEAS DATA - y lo consagrado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.</li> <li>13. Cuando del objeto del Contrato se desprenda la necesidad de hacer uso de la imagen de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., EL CONTRATISTA se orientará por el Manual de Manejo de Marca.</li> <li>14. Acatar las disposiciones del Manual para la Gestión de Riesgos del Negocio, el cual se entrega con la minuta del Contrato.</li> <li>15. Las demás que por ley o Contrato le correspondan.</li> </ol>
<b>Específicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar el servicio de conectividad WAN de la red nacional de positiva, servicios de Data Center, servicios de soporte de seguridad (firewall) y otros servicios de comunicaciones (crecimiento de la red o de la infraestructura de TI), según las especificaciones técnicas descritas en el numeral 7 "FICHA TÉCNICA DEL BIEN, SERVICIO Y/O OBRA" de los estudios previos y la propuesta de servicios del CONTRATISTAS, documentos que forman parte del contrato, cumpliendo los acuerdos de nivel de servicio ANS y disponibilidad exigidos en los presentes términos.</li> <li>2. Cumplimiento de circulares 005, 007, 008 y 033 de la Superintendencia financiera de Colombia, en los numerales que tengan aplicabilidad.</li> </ol>
<b>Entregables del proveedor</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte mensual de disponibilidad y calidad de servicios.</li> <li>2. Prefactura y factura de los servicios mensuales</li> <li>3. Documentación de parafiscales mensuales vigentes.</li> <li>4. Acta de seguimiento mensual.</li> <li>5. Informes y reportes detallados con la documentación de los incidentes mensuales presentados durante la vigencia del contrato.</li> </ol>
<b>Obligaciones por parte de Positiva</b>	
<b>Generales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por EL CONTRATISTA.</li> <li>2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera EL CONTRATISTA.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley.</li> <li>4. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.</li> <li>5. Cuando del objeto contractual se desprenda la necesidad de hacer uso del manual de marca y de políticas de manejo de la información POSITIVA hará entrega a EL CONTRATISTA de dicha información, en medio magnético.</li> </ol>
--	---

<b>Específicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Positiva, coordinará el personal necesario para la ejecución del objeto del contrato.</li> <li>2. Positiva, permitirá los recursos necesarios: auditorio, mobiliario, y sala de cómputo.</li> <li>3. Será responsabilidad de POSITIVA la configuración y manipulación de los dispositivos TI (Hardware, Software y aplicaciones) que forman parte de su red.</li> <li>4. El proceso de implementación y todo proceso de modificación de la configuración o parametrización de los activos productivos de la organización se deben realizar mediante procedimiento de solicitud de cambios y debe ser aprobado por POSITIVA</li> <li>5. En todas las actividades que involucren afectación de servicios se debe integrar a todos los responsables y en equipo definir el plan de marcha atrás en caso de presentar inconvenientes de disponibilidad de los servicios de la entidad.</li> <li>6. Para los servicios de conectividad de sucursales se requiere que Positiva disponga los siguientes recursos y cantidades de insumos:</li> <li>7. Espacio y energía para la ubicación de los equipos de UM.</li> <li>8. Permitir de ingreso a las sedes.</li> <li>9. Disponibilidad de personal para acompañamiento dentro de Positiva.</li> </ol>
--------------------	---

<b>Requiere ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio)</b>	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
--	--	-----------------------------

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS y el CONTRATISTA acuerdan que, en la fecha de perfeccionamiento del contrato, suscribirán el documento contentivo de los acuerdos de niveles de servicios \_ANS, como una herramienta de gestión de ejecución del contrato que debe contener la descripción clara, detallada y organizada de las condiciones y niveles básicos de calidad y oportunidad medidos en términos porcentuales.

Alcance de los ANS del contrato es:

Rango de % de Disponibilidad		Indisponibilidad Máxima en Horas	Compensación Sobre Tarifa Mensual*
100.00	99.70	2.16	0%
99.69	99.00	7.2	5%
98.99	97.00	21.6	10%
96.99	95.00	36	25%
94.99	90.00	72	50%
89.99	Menor que 89.99	72.1	100%

<b>Requiere Garantías</b>	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
---------------------------	--	-----------------------------

**Valor estimado del contrato para efecto de las pólizas (Aplica para contratos de cuantía indeterminada)**  
**EL CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de POSITIVA, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de Entidades Estatales con régimen privado de contratación** por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, así:

Garantía de cobertura del riesgo	PRE-CONTRACTUAL	CONTRACTUAL	POST-CONTRACTUAL	Porcentaje (%)	Plazo
Cumplimiento	NO	SI	SI	10	Por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más
Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.	NO	SI	SI	5	Por el plazo de ejecución del mismo y tres (3) años más
Calidad del servicio	NO	SI	SI	10	Por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más
Calidad y correcto funcionamiento de los bienes	NO	SI	SI	10	Por el plazo de ejecución de éste y doce (12) meses más

### 11. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN

	SI/NO	CANTIDAD	PROPIETARIO	RESPONSABLE
Equipos de cómputo	Si	1	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor
			<input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Positiva
Infraestructura TI	No		<input type="checkbox"/> Proveedor	<input type="checkbox"/> Proveedor
			<input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Positiva
Puestos de trabajo (espacio físico, muebles y enseres)	Si	1	<input type="checkbox"/> Proveedor	<input type="checkbox"/> Proveedor
			<input checked="" type="checkbox"/> Positiva	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva
Cuentas de correo	Si	1	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor
			<input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Positiva
Licenciamiento	Si	ORION	<input type="checkbox"/> Proveedor	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor
			<input checked="" type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Positiva
Inmuebles	No		<input type="checkbox"/> Proveedor	<input type="checkbox"/> Proveedor
			<input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Positiva
Papelería e impresión	No		<input type="checkbox"/> Proveedor	<input type="checkbox"/> Proveedor
			<input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Positiva
Prueba de Concepto	No	ESPECIFICACIÓN		
Servicios adicionales	N/A			

Actividades para solicitar, recibir y certificar los Bienes, Servicios y/o Obras

<b>Solicitud</b>	Los requerimientos técnicos y/o administrativos se podrán realizar a través de correo electrónico o mediante las herramientas que Positiva Compañía de Seguros S.A disponga para tal fin.		
<b>Recepción</b>	Las recepciones de los servicios se harán con la validación del servicio instalado y con aprobación del supervisor del contrato.  El soporte remoto se prestará vía telefónica, por medio electrónico de interacción como Chat o e-mail, si el ingeniero a cargo del caso determina la necesidad este accederá la plataforma de manera remota para evaluar y/o aplicar la solución para cada caso.		
<b>Certificación</b>	Las certificaciones que se requieran deberán ser llevadas a cabo sobre cualquiera de los servicios contratados y con la aprobación del supervisor del contrato.  La certificación de los servicios se realizará mensualmente según informes de supervisión firmados por los supervisores del contrato y los soportes de evidencia adjuntos.		
<b>12. ANÁLISIS DE RIESGOS</b>			
<b>Seguridad de la Información</b>			
¿Es necesario el acceso a servicios tecnológicos de Positiva por parte del tercero?	Si <input checked="" type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>
<b>Tipo de Personal tercerizado</b>	Servicios contratados (Outsourcing)		
<b>¿Qué tipo de acceso requiere?</b>	Acceso para Soporte		
¿Cuál es la clasificación de la información a la que tendrá acceso el proveedor?	Pública <input type="checkbox"/>	Pública Reservada <input type="checkbox"/>	Pública Clasificada <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Pública Clasificada (Datos personales)</b>	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Requiere tiempo de reserva de la información?	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Duración del tiempo de reserva de confidencialidad</b>	N/A		
Requiere que el proveedor firma de Acuerdos de confidencialidad de la información técnica y personal del vínculo contractual.	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Continuidad del Negocio</b>			
¿El servicio a contratar apoyará labores o actividades de procesos asociados a macroproceso catalogados dentro de mapa operacional de la Compañía como misionales o de apoyo?	Si <input checked="" type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>
De acuerdo con su conocimiento respecto al servicio a contratar, en caso de presentarse indisponibilidad del mismo, usted considera que el <b>impacto</b> sería	Muy fuerte		
¿El servicio a contratar apoyará labores o actividades de procesos/subprocesos catalogados como críticos dentro de la continuidad del negocio de la compañía?	Si <input checked="" type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>
¿Cuál?	TRANVERSAL		

¿El resultado del análisis de la Oficina de Gestión Integral de Riesgos ha catalogado el objeto contractual como crítico?	Si		
<b>Matriz de Riesgos Previsibles</b>			
Requiere matriz de riesgos previsibles (Cuantías mayores a 500 SMMLV, procesos de selección por modalidad pública, contratos de prestación de servicios en salud, tecnologías en salud y aquellos contratos que hayan presentado eventos de riesgo)	Si		
<b>13. EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>			
¿El proveedor va a tener contacto directo con los clientes de Positiva Compañía de Seguros?	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Qué tipo de contacto?	Presencial <input type="checkbox"/>	Telefónico <input type="checkbox"/>	Ambos <input type="checkbox"/>
Requiere protocolo de presentación personal. (Presencial)	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de comunicación y relacionamiento con el cliente. (Presencial)	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de reporte de novedades al cliente. (Presencial)	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de comportamiento por insatisfacción del cliente. (Presencial)	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de Comunicación, relacionamiento y abordaje al cliente. (Telefónico)	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de actuación inmediata frente a insatisfacción de la cliente generada por el proveedor. (Telefónico)	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
<b>14. DOCUMENTOS DEL CONTRATISTA REQUERIDOS PARA CONTRATAR</b>			
<b>REQUISITOS JURÍDICOS</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro único tributario – RUT (<i>posterior al 12/12/2012</i>)</li> <li>2. Certificado de Existencia y Representación Legal (<i>El área usuaria verificará la existencia y representación legal del proveedor en el RUE <a href="http://www.rues.org.co/RUES_Web/">http://www.rues.org.co/RUES_Web/</a> y anexará la impresión de la verificación, si este no anexa la Cámara de Comercio.</i>)</li> <li>3. Documento de autorización del órgano social competente. (<i>En caso de que aplique para participar en los procesos y celebrar el contrato</i>)</li> <li>4. Copia de la cédula del representante legal.</li> <li>5. Certificado de antecedentes disciplinarios. (<i>El área usuaria verificará el Certificado Antecedentes Disciplinarios vigente, expedido por la Procuraduría General de la Nación del representante legal, incluso si es persona jurídica en el link <a href="http://www.procuraduria.gov.co/portal/antecedentes.html">http://www.procuraduria.gov.co/portal/antecedentes.html</a></i>)</li> <li>6. Certificación de responsabilidad fiscal. (<i>El área usuaria verificará el Certificado de la Contraloría General de la Nación vigente, en el sentido de que no es responsable fiscal, en el link: <a href="http://200.93.128.206/siborinternet/index.asp">http://200.93.128.206/siborinternet/index.asp</a> y selecciona la opción Persona Jurídica y Representante Legal.</i>)</li> <li>7. Certificación bancaria.</li> <li>8. Original del Formulario de vinculación de proveedores y empleados de la Superintendencia Financiera de Colombia SARLAFT. (<i>La parte ilustrada como persona natural debe incluir los datos del representante</i>)</li> </ol>			



<b>CALIDAD Y SST</b>	Seguimiento al cumplimiento del ANS definido para proveedores	Mensual	x	x	x	x
	Constancia o certificación de la implementación del sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, expedida por el representante legal tanto para personas naturales (al registrar empleados) y jurídicos. Esta constancia se presenta <b>única vez y no tiene vencimiento.</b>	Una vez	x	x	x	x

#### REQUISITOS TÉCNICOS

1. Carta de presentación de la oferta, que incluya el valor total, especificando IVA y si no aplica indicarlo.
2. Propuesta técnica a desarrollar para este contrato; incluyendo el servicio a prestar o bien a suministrar por el proveedor, así como las especificaciones técnicas del bien o el servicio.
3. Las demás que se consideren deben formar parte de la oferta, de acuerdo con la naturaleza del contrato.

#### REQUISITOS FINANCIEROS

El oferente deberá demostrar que cuenta con la capacidad financiera adecuada para ejecutar el Contrato. Para ello, el Oferente o cada uno de los integrantes del oferente deben presentar:

- Estados financieros comparativos de los dos (2) años anteriores al trámite contractual a 31 de diciembre 2020 y 2021. (Balance General, Estado de Resultados, Notas a los Estados Financieros) y certificación expedida por el Representante Legal, el Contador Público y el Revisor Fiscal en los casos en que este último aplique, en donde se detallen cada uno de los indicadores.
- Tarjeta Profesional del Contador y del Revisor Fiscal: Se debe presentar fotocopia legible de la Tarjeta Profesional del Contador y Revisor Fiscal expedida por la Junta Central de Contadores con no más de tres (3) meses de su expedición.
- Certificado de Vigencia de la Inscripción del Contador y del Revisor Fiscal: Se debe presentar fotocopia legible del Certificado de Vigencia de la Inscripción y de antecedentes disciplinarios del Contador y el Revisor Fiscal, expedido por la Junta Central de Contadores, con no más de tres (3) meses de su expedición.
- Condiciones de los Dictámenes: Se debe presentar fotocopia legible del dictamen, si EL OFERENTE legalmente está obligado a tener revisor fiscal.

#### 15. FACTORES DE ESCOGENCIA PONDERACIÓN (Invitación Pública, Méritos y Cerrada)

N/A

#### JEFE DE OFICINA O GERENTE RESPONSABLE AREA USUARIA

**NOMBRE:** SILVERIO CARMONA LOZANO

**CARGO:** Jefe Oficina Tecnologías de la Información

**FIRMA:**

#### PROFESIONAL RESPONSABLE ELABORACIÓN

**NOMBRE:** MELCO ALEJANDRO SEGURA VELANDIA

<b>CARGO:</b> Profesional Universitario Grado 4			
<b>FIRMA:</b> <i>Melco Alejandro Segura V.</i>			
<b>PROFESIONAL RESPONSABLE REVISIÓN</b>			
<b>NOMBRE:</b> JESÚS ALFREDO VARGAS CARVAJAL			
<b>CARGO:</b> Profesional Especializado – Líder Infraestructura			
<b>FIRMA:</b>			
<b>Vo.Bo. RESPONSABLE GERENCIA DE ABASTECIMIENTO ESTRATEGICO:</b>			
<b>NOMBRE:</b> PAULA ANDREA GÓMEZ MOLANO			
<b>CARGO:</b> PROFESIONAL ESPECIALIZADO - CONTRATISTA			
<b>FIRMA:</b>			
<b>FECHA DE APROBACIÓN ESTUDIOS PREVIOS GERENCIA DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO</b>	03	08	2022
<b>RESPONSABLE AVAL OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (Cuando aplique)</b>			
<b>NOMBRE:</b>			
<b>CARGO:</b>			
<b>FIRMA:</b>			
<b>RESPONSABLE AVAL OFICINA DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO (Ambiente y calidad) / GERENCIA DE TALENTO HUMANO (Seguridad y Salud en el Trabajo) (Cuando aplique)</b>			
<b>NOMBRE:</b>			
<b>CARGO:</b>			
<b>FIRMA:</b>			
<b>RESPONSABLE AVAL OFICINA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS (Continuidad del Negocio) (Cuando aplique)</b>			
<b>NOMBRE:</b>			
<b>CARGO:</b>			
<b>FIRMA:</b>			