



OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN ESTUDIO PREVIO A LA CONTRATACIÓN

SERVICIO DE SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO (SAM) DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ARQ-UTILITIES, ARQ-SECURITY, ARQ-CPARTES QUE OPERAN EN LA CORPORACIÓN.

En cumplimiento de los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la ley 80 de 1993, artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, la entidad debe, previo a la suscripción de contratos, elaborar un estudio previo en el cual se determina la conveniencia y oportunidad del objeto del contrato que se pretende suscribir.

1. PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES.

De acuerdo con el artículo 2.2.1.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015 y el Plan Anual de Adquisiciones de la CVC, el servicio objeto de la presente contratación se encuentra clasificado así (Clasificación UNSPSC):

NIVEL	CODIGO	NOMBRE
FAMILIA	81110000	Servicios Informáticos
CLASE	81112200	Mantenimiento y soporte de software
CLASE	81111500	Ingeniería de Software o Hardware
CLASE	81111800	Servicios de Sistemas y Administración de Componentes del Sistema

2. ANTECEDENTES.

La CVC, dada su naturaleza de Corporación Autónoma Regional y con operación en todo el territorio del Valle del Cauca, a través de la Oficina de Tecnologías de la Información ha buscado mantener la cobertura de la información en todas sus sedes, a la vez que suministra la mejor tecnología disponible y una orientación hacia la integración de las soluciones que apoyan los procesos de toda la organización.

La Corporación cuenta actualmente con un conjunto de sistemas de información de índole corporativo mediante los cuales se soportan las actividades de varios procesos tanto misionales como de apoyo. De este conjunto se destacan aquellas aplicaciones que por la alta demanda de su uso y su importancia en los procesos corporativos que apalancan se debe garantizar su correcto funcionamiento, estar al día en cuanto a aspectos de ley, infraestructura y plataformas tecnológicas, y principalmente se debe garantizar el correcto y eficiente uso por parte de los usuarios finales. Las aplicaciones que hacen parte del conjunto antes mencionado y que serán cubiertas por el presente proceso de contratación son:

Sistema de Información ARQ Utilities

- Módulo Gestión Documental
- Módulo PQRD WEB-Móvil
- Módulo Comercial

Sistema de Cuotas partes - ARQ Cuotas partes

- Módulo de Pensionados
- Módulo Cpartes por Cobrar



- Módulo Cpartes por Pagar

Sistema de Gestión de Seguridad Informática - ARQ Security

- Módulo ACSM
- Módulo AIDS
- Módulo ASA
- Módulo ASN
- Módulo AMCI
- Módulo CAI
- Módulo SIM

La Corporación ha venido intensificando la dinámica de empoderamiento y usufructo de las herramientas tecnológicas informáticas con que cuenta la entidad, con especial énfasis en los sistemas de información, situación que se ha venido reflejando en los distintos procesos contractuales que se vienen desarrollando a partir del año 2010, fruto de lo cual se ha venido consiguiendo una mejora significativa en el conocimiento de dichos sistemas de información por parte de quienes los usan. Sin embargo, ante la disparidad en la oportunidad de ejecución de los procesos contractuales, sumado a la alta rotación de personal en virtud tanto del desarrollo de los procesos adelantados por la Comisión Nacional del Servicio Civil, la falta de continuidad del personal contratista, como los procesos de jubilación, existe la necesidad de redimir dichos hechos circunstanciales para colocarlos bajo el ámbito de un proceso con cierto grado de continuidad en relación con la dinamización de la capacitación, el empoderamiento, la sensibilización y el uso de los sistemas de información, incluyendo aquellos que poseen derechos de autor y propiedad intelectual a favor de terceros, ya sean que ofrezcan o no el servicio de soporte de primer, segundo y tercer nivel, propiciando el aprovechamiento de una figura técnica unificada que trabaje para los efectos requeridos bajo las mejores prácticas del mercado, apalancados, a su vez, en hechos tangibles de experiencia empresarial y del recurso humano dispuesto para la prestación del servicio.

El Ministerio de Tecnologías de la Información a través de la Estrategia de Gobierno en Línea (Decreto 2573 de 2014 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009"). establece lineamientos que deben ser adoptados por las entidades obligadas a implementar la Estrategia, tal es el caso de la CVC. Dado que la implementación de esta estrategia y sus lineamientos es un proceso gradual por etapas, y donde se destaca específicamente para este proceso, la implementación de un Centro de Servicios de TI, se convierte en una meta a cumplir para la Corporación y en este sentido los servicios que se requieren contratar hacen parte de estas obligaciones y se enmarcan dentro de los siguientes lineamientos:

- **TIC Para la Gestión - Lineamientos de Servicios de Soporte Tecnológico: Busca realizar soporte y mantenimiento a los servicios tecnológicos.**

Objetivo:

La entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.

Mesa de servicio - LI.ST.09

*La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir e implementar el procedimiento para atender los requerimientos de **soporte de***



primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de una Mesa de Servicio.¹

Código: LI.ST.09

Ámbito: Soporte de los Servicios Tecnológicos

Dominio: Servicios Tecnológicos

- **TIC Para la Gestión –Soporte de los sistemas de Información:** Busca definir los aspectos necesarios para garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte de los sistemas de información.

Objetivo: *La entidad cuenta con los mecanismos para realizar el mantenimiento evolutivo, gestión de cambios y corrección de fallos en los sistemas de información.*

Estrategia de mantenimiento de los sistemas de información - LI.SIS.18

Servicios de mantenimiento de sistemas de información con terceras partes - LI.SIS.19

La adquisición o actualización de aplicativos de índole Corporativo implica contar con el suministro de las respectivas licencias de uso y por consiguiente de los servicios asociados al software, como es el caso de servicios de implementación, actualización, soporte técnico y capacitación. Todos estos servicios hacen parte del gran conglomerado de servicios de las Tecnologías de la Información.

2.1. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS APLICATIVOS CORPORATIVOS

- a) **Suite ARQ-Utilities:** Es la herramienta corporativa que dispone los módulos de Gestión Documental, PQRDS, Gestión Comercial con una interfaz completamente Web, facilita la relación directa con los usuarios a través de la plataforma con opciones para gestionar múltiples servicios en la misma plataforma y un control permanente de la información crítica de la entidad a través de la configuración de rastros de auditoría. Entró en producción a partir de enero de 2016 con los módulos de Gestión Documental, PQRDS.
 - **Módulo ARQ - Gestión Documental:** Sistema de información que permite a los funcionarios de la Corporación ejecutar un conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
 - **Módulo ARQ - PQRD:** El sistema de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias es una herramienta para el registro, control, seguimiento y mejoramiento continuo de los servicios y procesos que se desarrollan en la Corporación. Dispone al ciudadano de todos los mecanismos requeridos para su interacción con la entidad a través de la WEB (On-line).
 - **Módulo ARQ – Comercial:** Cubre las funcionalidades de Gestión de Clientes, Gestión de Facturación y Cartera, Cobros, etc. Actualmente se encuentra en proceso de implementación por lo que el soporte para este módulo solo se deberá atender tan

¹ Estrategia de Gobierno en Línea – TIC Para la Gestión - <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-8014.html>



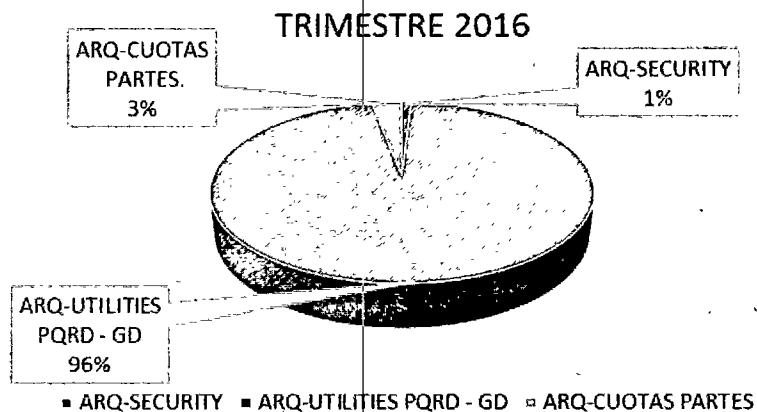
pronto sea puesto en producción y bajo los alcances determinados para esta contratación.

- b) **ARQ-Security:** Es la herramienta tecnológica que integra un completo y avanzado conjunto de técnicas de análisis y control de seguridad, proporcionando a la corporación la protección más efectiva contra los ataques informáticos generados desde afuera o al interior de la red. Además, apoya la ejecución de actividades que permiten el cumplimiento de lineamientos de la temática de Seguridad de la Información de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- c) **ARQ Cuotas Partes:** Sistema de Información que permite la liquidación de la Cartera de obligaciones de cuotas partes por cobrar y por pagar de los pensionados de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC), capital e intereses correspondientes, a otras entidades públicas. Además de la gestión integral de cada uno de los pensionados (historial laboral, registro de novedades, informes, entre otros).

2.2. COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE SOPORTE DE APLICATIVOS.

De acuerdo con datos históricos recopilados entre el mes de enero y el mes de junio de 2016 se tiene información sobre el comportamiento de la demanda del servicio de soporte de primer nivel sobre los aplicativos antes descritos y sobre las aplicaciones que estos reemplazaron y con base en los casos atendidos por el contratista que prestó sus servicios en este lapso.

Se presentan indicadores de soporte para un trimestre del año 2016, donde se incluye el soporte sobre el aplicativo ARQ-Utilities el cual entra a producción en enero de 2016 y dispone de las funcionalidades de Gestión Documental y de Peticiones Quejas, Reclamos, Tramites, se incluye además el soporte del aplicativo ARQ-Security y ARQ-Cuotas partes.



SERVICIO MES DE ENERO 2016	Casos (Tickets)
Soporte Aplicativos - ARQ Security	26
Soporte Aplicativos - ARQ Utilities	2689
Soporte Aplicativos - ARQ Cpartes	84
	2.799



3. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER.

La Oficina de Tecnologías de la Información es la encargada al interior de la CVC de gestionar y proveer la infraestructura y servicios de tecnologías de información y telecomunicaciones. Lo anterior involucra en gran medida todos aquellos servicios relacionados con la implementación, actualización, mantenimiento, soporte y capacitación de los sistemas de información Corporativos. De igual forma la OTI debe procurar por el cumplimiento de políticas y estrategias promulgadas a nivel gubernamental encaminadas a la aplicación de estándares tecnológicos, conectividad, fácil acceso a los ciudadanos a los servicios del estado, entre otros, tal es el caso de la estrategia de Gobierno En línea. Por lo anterior mediante esta contratación se busca cubrir las necesidades de soporte técnico y funcional en sus tres niveles, que se generan día a día a través de la gestión de estos servicios; además de garantizar el servicio de mantenimiento y actualización para los sistemas de información descritos en este documento, con un alcance definido.

En conclusión, con la finalidad de darle continuidad al trabajo de soporte, implementación y empoderamiento institucional sobre los nuevos sistemas de información correspondientes a la familia de software ARQ adquiridos por la Corporación, así como el lograr integrar, armonizar y conciliar tecnológicamente, bajo estándares tecnológicos mundiales en el desarrollo de este tipo de actividades, se hace necesario obtener el servicio de soporte, mantenimiento y actualización (SAM), para las aplicaciones ARQ-UTILITIES, ARQ-SECURITY Y ARQ-CUOTAS PARTES que operan en la Corporación, con la mejor calidad basada en experiencia y conocimiento empresarial, personal con experiencia en soporte sobre los sistemas de información ARQ-UTILITIES, ARQ-SECURITY Y ARQ-CUOTAS PARTES, bajo plataformas Oracle, experiencia certificada en soporte de aplicaciones institucionales sobre ambientes Web, capacidad comprobada en la asimilación y prestación de soporte a usuario final.

Además, con el objetivo de garantizar que la Corporación disponga de los mecanismos para realizar un mantenimiento continuo, personalizaciones, gestión de cambios y corrección de fallos en los sistemas de información (descritos en este documento); se hace necesario que la entidad cuente con un servicio especializado de Service Desk, en todos los niveles (1, 2, y 3), un servicio adaptado y por demanda que ayudan a gestionar el riesgo técnico en todas las fases del ciclo de vida de las aplicaciones. Finalmente, se requiere de un proceso de dinamización, promoción, sensibilización y empoderamiento de los sistemas de información involucrados en este proceso y que operan en la Corporación sobre todos los actores involucrados en su gestión, sean antiguos o nuevos funcionarios, así como también los diferentes contratistas de la entidad cuya labor exige su utilización.

Bajo el esquema de Outsourcing se espera obtener una alta productividad en términos del tiempo de comprensión de la necesidad real de los usuarios, disminución de costos, así como la flexibilidad y velocidad de respuesta requerida por los usuarios. Es por esto que se aspira a mantener un nivel de mejoramiento incremental en la prestación del servicio.

3.1. SERVICIO SAM

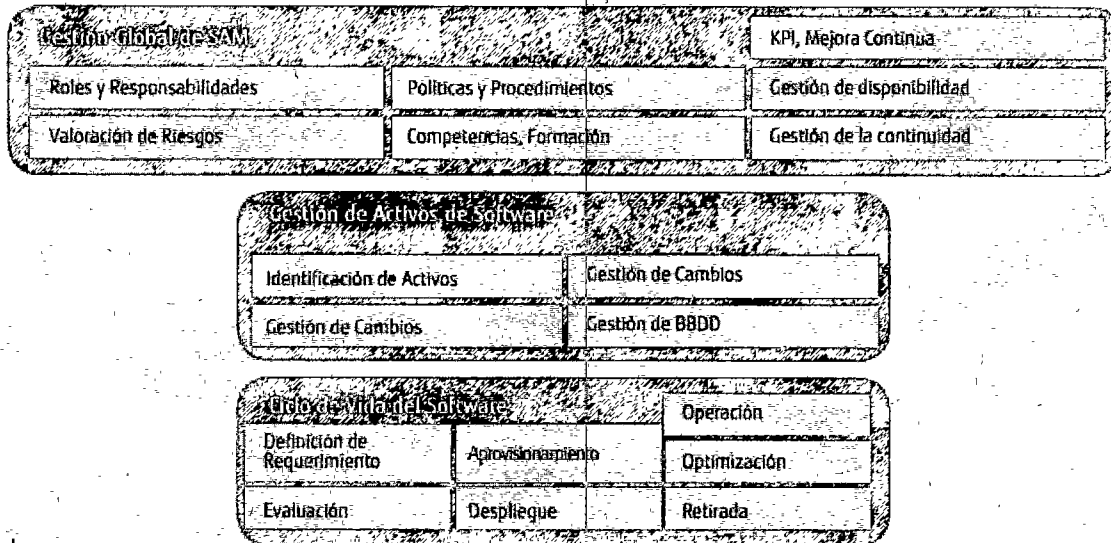
Es un modelo de gestión y optimización de los servicios de Soporte, Actualización y Mantenimientos de Software. La Implementación de un SAM permite proteger la inversión de software en todas sus etapas del ciclo de vida, permite conocer como está funcionando, en qué se está ejecutando y si está teniendo un uso adecuado



Los beneficios del soporte prestado a través de servicios SAM son:

- Flexibilidad en la prestación del servicio al contar con consultores especialistas en los distintos módulos y áreas del conocimiento de los aplicativos.
- Servicio escalable de acuerdo a las necesidades del cliente.
- Servicio medible a través de los Niveles de Servicio acordados entre ambas partes, lo que permite manejar las expectativas de la comunidad usuaria, medir el servicio y adecuarlo a las necesidades de cada cliente.
- Disminución en costos de soporte.
- Mayor alineación y soporte sobre requerimientos e incidentes.

Componentes del Servicio SAM

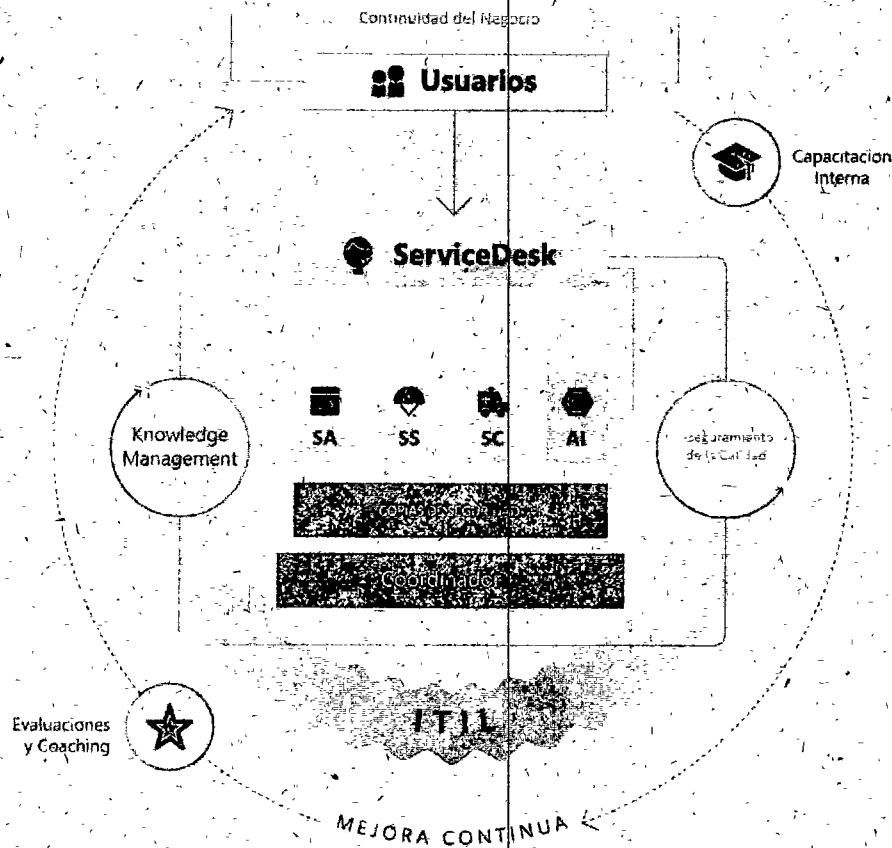


Fuente: Recuperado²

3.2. SERVICE DESK

Se busca contar con un esquema de atención y solución de incidentes o casos de soporte sobre los aplicativos ARQ-UTILITIES, ARQ-SECURITY, ARQ-CPARTES mediante la implementación específica de un Service Desk, el cual es un marco de trabajo (Framework) que se rige por un conjunto de mejores prácticas en el marco de ITIL, es decir, se define como una mesa de ayuda con procesos formalizados, integrados y de mayor complejidad. Este modelo de servicio busca ofrecer una respuesta mejorada y global, permitiendo integrar los procesos de negocio en una infraestructura de Administración de Servicio de TI, aplicado en este caso para el servicio de soporte y actualización de los aplicativos antes mencionados. El Service Desk no sólo controla incidentes, problemas y preguntas; además de esto, gestiona otras actividades de servicio como peticiones de cambio, mantenimiento de contactos, licencias de software, administración del nivel de servicio, administración de la configuración, etc.

² http://www.descubrefujitsu.com/ficheros/pdf/Folleto_Servicios_SAM.pdf



Fuente: Tomado³

Beneficios: Provee un punto centralizado de contacto como interfaz entre el usuario y el equipo de Servicio y Soporte, previendo efectividad y eficiencia en la organización que lo implementa.

Los beneficios más importantes son:

- Incrementa la satisfacción del Usuario
- Mejora la calidad y velocidad de respuesta de las peticiones del usuario
- Mejora el trabajo en equipo y la comunicación
- Reduce el costo de servicio de soporte
- Obtiene información de:
 - El uso del personal
 - Deficiencias en el servicio
 - Rendimiento del servicio
 - Necesidades de capacitación de los clientes

4. NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN.

Acorde con lo expuesto anteriormente y además teniendo en cuenta que la corporación no cuenta actualmente dentro de su planta de personal con el recurso humano especializado y suficiente

³ <http://www.icorp.com.mx/servicios-de-ti/outsourcing-de-ti/soporte-de-aplicaciones/>



para atender la demanda interna de estos servicios de manera oportuna, eficaz y eficiente, se hace necesario realizar la contratación con una persona jurídica especializada que ponga a disposición de la CVC su experiencia, capacidad y equipo de trabajo idóneo que permita la efectiva prestación del servicio, redundando lo anterior en un mejor funcionamiento de la entidad y cumplimiento de su objeto misional y labor administrativa.

Por lo anterior, se hace necesario externalizar la realización de estas tareas, adelantando las contrataciones de forma que se asegure la continuidad de los servicios y se optimicen los recursos humanos y financieros, para lo cual se requiere hacer uso de la figura presupuestal de **VIGENCIAS FUTURAS**, con la siguiente justificación técnico económica:

- **Aplicación del principio de planeación:** los servicios que se planean contratar están contenidos dentro de la planeación financiera y presupuestal que se llevó a cabo en la dependencia teniendo en cuenta las necesidades actuales de la corporación en este sentido.
- **Economía procesal:** la contratación de estos servicios a través del mecanismo presupuestal de vigencias futuras ordinarias le permitirá a la CVC obtener mayor continuidad en la prestación de los mismos evitando los traumatismos administrativos que se generan anualmente entre tanto se finiquitan las contrataciones, de tal forma que las necesidades de los usuarios sean satisfechas con total oportunidad.
- **Celeridad en los procesos de contratación:** el número de contrataciones para suplir la necesidad de este servicio se reducirá a uno (1) en lugar de cuatro (4) (uno por anualidad), agilizándose así la gestión jurídica de la Corporación.
- **Mayor poder de negociación para la Corporación:** al tratarse de una contratación que involucra varias vigencias se incrementa la posibilidad de obtener un precio competitivo por el servicio requerido, lo anterior, en razón de que la recuperación de costos para los proveedores en una sola anualidad resulta improbable, al pasar de una anualidad a un contrato de mediano plazo, el proceso se torna atractivo para múltiples oferentes lo que desencadena una baja en el precio.
- **Reducción de trámites pre y post contractuales:** La ruta de legalidad que conlleva cada modalidad de contratación se reduce a una vez por cuatro años, lo que sin duda representa una evidente mejora en la gestión del proceso de tecnologías de la información.
- **Mitigación de los riesgos asociados a la falta de soporte en actividades críticas** tales como rendición de cuentas, informes dirigidos a los entes de control, cierre fiscal de cada vigencia etc.
- **Acceso a perfiles y tecnología de avanzada:** los procesos de contratación se robustecen en condiciones a favor del contratante, a medida que se le garantiza estabilidad al contratista.

Por las razones antes expuestas se considera prioritario para la entidad poder contar ininterrumpidamente con la prestación de los servicios de soporte y mantenimiento de sistemas de información, servidores, administración de bases de datos, telecomunicaciones y mesa de servicios, para lo que resta de la vigencia actual y las vigencias 2017, 2018 y 2019.

En síntesis, la constitución de vigencias futuras para realizar la contratación de los servicios descritos anteriormente, por un periodo mayor a la anualidad de la presente vigencia fiscal, le



permiten a la Corporación dar aplicación al principio de planeación, garantizando así la economía procesal, la priorización de la inversión, el ahorro de los recursos, una mayor celeridad en los procesos de contratación, la disminución de los tiempos y costos en las etapas pre y post contractuales, la reducción del riesgo fiscal y operacional, así como la disminución en la probabilidad que se entre en un estado de paralización tecnológica de los procesos administrativos, financieros y misionales que se apalancan. Finalmente, el adelantar los trámites para garantizar la prestación de los servicios descritos por más de una vigencia fiscal, representaría para la Corporación obtener un ahorro por un valor total estimado de \$ 972.986.783.

Que el artículo 17 del Reglamento Presupuestal para el manejo de los recursos propios de la Corporación, establecido mediante el Acuerdo número CD 083 del 26 de noviembre de 2008, define que: *"cuando se requiera celebrar compromisos cuya ejecución cubra varias vigencias fiscales, se deberá obtener la autorización del Consejo Directivo para comprometer vigencias futuras y para su aprobación se debe contar con la respectiva justificación técnico-económica, la proyección de ingresos para los periodos que se afectan, el certificado de disponibilidad presupuestal de los recursos que se van a comprometer en la vigencia en curso y el concepto previo y favorable de la Dirección de Planeación cuando se trate de proyectos de inversión"*.

Que de acuerdo con el considerando anterior, el Director General de la Corporación presentó al Consejo Directivo en sesión del 19 de febrero de 2016, una solicitud para autorizar la constitución de vigencias futuras por la suma de DIEZ MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO MILLONES SETENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS (\$10.995.078.864.00) MONEDA CORRIENTE, con el fin de efectuar la contratación de los servicios de soporte de aplicativos y telecomunicaciones por un término de 41 meses, contados a partir del 1 de julio de 2016 hasta el 30 de noviembre de 2019.

Que mediante el Acuerdo CD No. 005 del 19 de febrero de 2016, el Consejo Directivo de la CVC autorizó la constitución de vigencias futuras por la suma de DIEZ MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO MILLONES SETENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS (\$10.995.078.864.00) MONEDA CORRIENTE, con cargo al presupuesto de Gastos de Funcionamiento de la CVC con recursos propios, para las vigencias fiscales de 2017, 2018 y 2019.

5. OBJETO A CONTRATAR.

La CVC requiere adelantar la contratación para contar con los servicios descritos en el siguiente Objeto: "SERVICIO DE SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO (SAM) DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ARQ-UTILITIES, ARQ-SECURITY, ARQ-CPARTES QUE OPERAN EN LA CORPORACIÓN".

6. ALCANCE DEL OBJETO.

Contar con los servicios de Soporte SAM y el soporte especializado de TI Service Desk (In House) para que, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de Información de la CVC y siguiendo lineamientos del Marco de Referencia de la Arquitectura de TI de Colombia, se brinden los servicios en tecnología informática para cubrir el soporte especializado de primer, segundo y tercer nivel, técnico y a usuarios finales de las aplicaciones ARQ-Utilities, ARQ-Security, ARQ-Cpartes que operan en la Corporación, además del mantenimiento y actualización de estas aplicaciones.



Los servicios requeridos en este proceso de contratación corresponden a la externalización de servicios de TI mediante la selección objetiva del proveedor que pueda cumplir con los siguientes requerimientos y alcance detallados:

6.1. DEFINICIONES.

TERMINO	DESCRIPCION
SERVICIOS DE SOPORTE SAM	En materia de Tecnologías de la Información el Soporte SAM es un modelo de servicio mediante el cual los especialistas en apoyo informático proporcionan asistencia técnica, funcional, soporte remoto a individuos y organizaciones que se apoyan en los sistemas de información; además del mantenimiento y actualización de los mismos.
NIVELES DE SOPORTE	Definiciones que permiten organizar las distintas formas de brindar el soporte a usuarios, generalmente se organiza en: Soporte de primer nivel, Soporte de Segundo nivel, Soporte de tercer nivel.
SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL (SN2)	Soporte técnico basado en áreas del conocimiento más especializadas. Es atendido por personas especializadas sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras y se encarga de atender los casos no resueltos por el soporte de nivel 1.
SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL (SN3)	Se atienden requerimientos técnicos de mayor importancia o de mayor complejidad. Usualmente se atienden casos no resueltos en los niveles 1 y 2, abarcando incluso en el caso de sistemas de información desarrollos menores, ajustes o actualizaciones.
ACUERDOS DE NIVELES DEL SERVICIO (ANS)	Indica la definición de los tiempos estimados para la atención, solución y cierre de la necesidad del usuario final de hardware y software según los niveles del centro de servicios.
INCIDENTE	Cualquier evento que no forma parte de la operación habitual de un servicio de TI y causa, o puede causar, una interrupción del mismo o una reducción en su nivel de calidad. La "operación acordada" exige la difusión de las operaciones que se esperan que preste un servicio

6.2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO REQUERIDO.

6.2.1. ACTIVIDADES GENERALES DEL SERVICIO SAM

1) Durante la vigencia del servicio, el Contratista atenderá:

- Soporte remoto dentro de los horarios laborales de la Corporación, y en caso de requerirse en horarios adicionales, siempre y cuando sea acordado por Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o el supervisor del contrato por parte de CVC y personal autorizado del contratista.
- Análisis y planteamiento de solución de requerimientos reportados por la Corporación por Cambios de Ley asociados al alcance del software soportado⁴, objeto de este contrato.
- Las modificaciones y actualizaciones se realizan sin costo adicional para la entidad, de acuerdo con los plazos y términos fijados por Ley y entidades competentes; siempre y cuando los cambios exigidos por la Ley y nuevos desarrollos normativos sean

⁴ Programas Soportados corresponden a las unidades de software asociadas a las funcionalidades de los módulos descritos en el documento de licencia de cada aplicación y donde se autoriza el uso del software.



técnicamente viables de desarrollar, implementar y entregar en los plazos establecidos y conforme al plan de trabajo determinado. La entrega a la Corporación de los requerimientos y los respectivos medios magnéticos, se hace a través de las licencias de actualización y/o nuevas versiones del producto conforme a los términos y condiciones definidos.

- Las consultas relacionadas con inquietudes o dudas específicas sobre el funcionamiento del software soportado y corregirá los errores reportados verificables en el software soportado, con el objetivo de que se garantice la operación del producto acorde a las funciones descritas en la documentación funcional del producto de acuerdo al versionamiento.
 - Servicio SAM, El Contratista mantendrá un grupo de trabajo remoto con experiencia en el producto y procedimientos implementados para el mantenimiento del producto, cuyo objetivo es brindar soporte técnico, mantenimiento y de actualización al Software Licenciado, por lo cual debe estar en capacidad de atender y cerrar de manera autónoma las solicitudes que al respecto se presenten.
- 2) Características del servicio, de acuerdo con el alcance definido para esta contratación, se prestará el servicio desde un punto único de contacto acordado entre la CVC y el contratista, para la recepción, registro, diagnóstico, solución, documentación, cierre de solicitudes y/o requerimientos de servicio; el contratista deberá disponer de los siguientes medios:
- Una herramienta de gestión de requerimientos.
 - Una línea de atención el cual debe ser provisto por el contratista. Este personal debe tener la disponibilidad tanto para una respuesta oportuna.
 - Correo Electrónico.
 - Formulario de registro y consulta de requerimientos a través de Página Web.
- 3) Realizar las actividades propias del Servicio SAM acorde con el alcance definido y mediante la implementación de los diferentes niveles de servicio.

6.2.2. ACTIVIDADES GENERALES DEL SERVICE DESK (In House)

- 1) Ejecutar las actividades del Servicio de Soporte especializado Service Desk de TI (In House) para los aplicativos corporativos adquiridos a la empresa Arquitectsoft SAS (ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES Y ARQ-SECURITY); en la modalidad de Outsourcing, de acuerdo con el alcance definido para esta contratación, prestando el servicio desde un punto único de contacto acordado entre la CVC y el contratista, para la recepción, registro, diagnóstico, solución, documentación, cierre o escalamiento de incidentes, solicitudes y/o requerimientos de servicio, solicitudes de soporte de los aplicativos para usuario final utilizando medios como:
- Una herramienta de Gestión de incidentes y requerimientos.
 - Una línea de atención el cual debe ser provisto por la CVC, para la debida atención de los requerimientos provenientes de los usuarios.
 - Correo Electrónico provisto por la Corporación.
 - Extensiones Telefónicas provistas por la Corporación.
 - A través de la Intranet mediante formularios Web.



- 2) El contratista deberá realizar las labores dentro de la Entidad, para lo cual deberá prever y asignar todos los recursos necesarios a nivel de personal, herramientas, infraestructura técnica, comunicaciones y transporte, a fin de garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio y de operación establecidos por la CORPORACIÓN. Resulta importante aclarar que los gastos de transporte entre las sedes y de logística requerida serán responsabilidad absoluta del contratista; se establece que para los dos primeros meses (vigencia 2016) se dispondrá cuatro recursos humanos visitando las sedes de la entidad; para las siguientes vigencias el contratista deberá realizar una visita por regional cada mes.
- La Oficina de Tecnologías de la Información de la CVC ha adoptado como herramienta de gestión de servicios de TI el aplicativo iTop. Esta es una herramienta Open Source que implementa las recomendaciones de ITIL, por lo tanto, el proponente deberá usar esta herramienta para el cumplimiento de sus actividades contractuales.
 - Realizar las actividades propias del soporte especializado de TI (In House) para los aplicativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES Y ARQ-SECURITY acorde con el alcance definido y mediante la implementación de los diferentes niveles de servicio como:
 - a) **Servicio de Soporte de Segundo Nivel (SN2):** Corresponde a la atención de los casos escalados por el servicio de Nivel 1, compuesto por recurso humano que hace soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas de los aplicativos ARQ corporativos.

Las principales actividades que debe realizar el personal de segundo nivel son:

- Registrar en la herramienta de gestión de servicios los incidentes, solicitudes y demás casos de soporte que se reciban sobre los aplicativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES Y ARQ-SECURITY.
 - Documentar en la herramienta de gestión la solución respectiva a cada soporte atendido
 - Atención a los usuarios (incluidas las sedes) de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera.
 - Registrar e informar al tercer nivel de soporte los casos que no pueden ser resueltos a este nivel o que no correspondan a su competencia técnica.
 - Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio) que se definieron para el N2
 - Atención de los casos escalados del nivel 1
 - Actividades de soporte propias de los aplicativos corporativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES Y ARQ-SECURITY, como la customización de reportes y consultas existentes.
 - Escalamiento al tercer Nivel de casos de soporte o solicitudes sobre los aplicativos corporativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES Y ARQ-SECURITY.
 - Seguimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de servicio)
- b) **Servicio de Soporte de Tercer Nivel (SN3):** Corresponde a la atención de los casos escalados por el servicio de Nivel 1 o Nivel 2, con mayor capacidad para resolver problemas, llegando a este nivel, los problemas técnicos de mayor calado o de resolución más avanzada. Los individuos asignados a este nivel, deben tener el conocimiento suficiente en sus campos de acción y ser responsables, no sólo para ayudar tanto al



personal de SN1 y SN2; sino también para la investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos.

El alcance de este nivel se precisa para atender:

- Atención de los casos escalados del SN2 relacionados con los aplicativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES Y ARQ-SECURITY.
 - Realizar los ajustes y adecuaciones necesarias encaminadas al cumplimiento de las políticas de Gobierno en Línea y Manual para implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, que sean aplicables a los sistemas de información ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES Y ARQ-SECURITY.
 - Seguimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de servicio).
 - Documentar en la herramienta de gestión la solución respectiva a cada incidencia o solicitud de soporte atendido o su escalamiento.
- **Gestionar todos los incidentes solicitudes de servicio, solicitudes de soporte de aplicativos los ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES y ARQ-SECURITY y solicitudes IMAC** registrados mediante una herramienta de gestión de incidentes. Esta debe tener como mínimo un número único asignado para cada incidente. Se debe validar el cierre por cada incidente o caso gestionado y únicamente se mantiene activo si el usuario contacta a la mesa de servicio para indicar que aún necesita asistencia. En la gestión se le preguntará al usuario final si puede dar como finalizado el caso y si no obtiene respuesta en 48 horas, este se dará como cumplido a satisfacción.

Para este punto debe cumplir con:

- Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos por la CORPORACIÓN.
- Documentar, monitorear y medir de manera permanente los ANS referenciados con anterioridad.
- Definir indicadores, que apoyados en el monitoreo permitan identificar tendencias y comportamientos que puedan afectar el servicio.
- Evaluar las interacciones solucionadas y cerradas en la mesa de servicios respecto a su cumplimiento y tiempos de respuesta.
- Analizar las estadísticas de las causas de incidentes para establecer planes de acción que reduzcan su ocurrencia y que conlleve al mejoramiento continuo del proceso.
- Generar una base de datos de conocimiento (errores conocidos), que permita contar con información de primera mano para la solución oportuna de incidentes en una herramienta para la gestión de incidentes.
- Programar y realizar capacitaciones a los usuarios finales sobre los temas de aplicativos corporativos que estén bajo el alcance de esta contratación y estén dentro del alcance operativo del proponente; crear carpetas locales y manejo de seguridad de perfiles y contraseñas, entre otros que incidan en el volumen de incidentes.
- Evaluar semestralmente la satisfacción del servicio del usuario final.
- Verificar y efectuar planes de acción sobre el registro adecuado de la subcategorización de incidentes y demás solicitudes de soporte para tener una mejor distribución dentro de la herramienta para gestión de incidentes y casos de soporte.
- Verificar y efectuar planes de acción sobre el registro adecuado de incidentes, solicitudes y demás respecto a la priorización y nivel de severidad.
- El contratista debe gestionar el catálogo de servicios asociado a los aplicativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES y ARQ Security complementando, en conjunto con



personal de la CVC, el levantamiento de información de la totalidad de los servicios, las relaciones entre sus componentes y sus elementos de configuración.

- **Gestión de Problemas.** Cuando se desconoce la causa raíz de un incidente este se puede volver recurrente y por consiguiente se vuelve un problema. El contratista debe tener la capacidad de monitorear los incidentes que pueden revelar la existencia de un problema. La mesa de servicio debe velar por el diagnóstico y solución de los problemas.

Metas y actividades que el contratista debe alcanzar para la gestión de Problemas:

- Aplicar metodología de buenas prácticas que permitan la solución de problemas.
 - Definir indicadores, apoyados en el monitoreo que permitan identificar tendencias y comportamientos que puedan afectar la plataforma y generar acciones preventivas.
 - Generar una base de datos de conocimiento de problemas (errores conocidos), que permita contar con información de primera mano para la solución oportuna de incidentes.
 - Identificar y evaluar las causas reales de los problemas para establecer planes de acción, según el ciclo de gestión de calidad (PHVA) que conlleven al mejoramiento continuo del proceso.
 - Realizar control y seguimiento a los planes de acción y validar su efectividad.
 - Cumplir con el ciclo de vida de los controles del problema con las siguientes etapas:
 - Fase Detección, Registro y Clasificación del Problema.
 - Fase Priorización y Planeación del Problema.
 - Fase Investigación y Diagnóstico.
 - Fase Solución del Problema.
 - Fase Revisión y Cierre del Problema.
 - Establecer control del Problema: (Diagnóstico e Identificación del Problema, Severidad del Problema, categoría y prioridad, Designación de Recursos).
- **Cumplir con la Gestión de Configuraciones.** En esta gestión el contratista debe cumplir con:
 - Identificar los Elementos de Configuración asociados al servicio de soporte de los aplicativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES y ARQ.
 - Controlar, mantener y consultar la CMDB (Base de Datos de la Gestión de Configuración)
 - Definir indicadores, que apoyados en el monitoreo, permitan identificar tendencias y comportamientos que puedan afectar la plataforma y generar acciones preventivas.
 - Realizar control y seguimiento a los planes de acción y validar su efectividad.
 - Llevar el control de todos los elementos de configuración de la infraestructura TI asociada al servicio de soporte de los aplicativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES y ARQ con el adecuado nivel de detalle y gestionar dicha información a través de la Base de Datos de Configuración (CMDB).
 - Interactuar con la gestión de incidentes, problemas, cambios y despliegues de manera que éstas puedan resolver más eficientemente los incidentes, encontrar rápidamente la causa de los problemas, realizar los cambios necesarios para su resolución y mantener actualizada en todo momento la Base de Datos de Configuración (CMDB).
 - Monitorizar periódicamente la configuración de los sistemas en el entorno de producción y contrastarla con la almacenada en la CMDB para subsanar discrepancias.
 - Verificar la integridad de la Base de Datos de Configuración (CMDB).



- Acordar con la CVC los Acuerdos de Niveles Servicios (ANS) para los Procesos de Problemas, Cambios, y Gestión de La configuración y demás procesos relacionados con el servicio a prestar durante el tiempo de vigencia del contrato.
- **Administrar la herramienta de gestión de incidentes**, prestando un servicio rápido, fácil y que permita escalar los niveles de servicio. Para que paso a paso se consolide un proactivo centro de servicios, donde todos los usuarios accedan al portafolio de servicios de la OTI, minimizando el impacto y creando cultura organizacional. A través de la herramienta iTop el contratista debe gestionar los servicios de TI objeto de esta contratación para:
 - Administrar y controlar el ciclo completo de incidentes y requerimientos TI y otros.
 - Administrar Problemas, Cambios, Configuraciones, Acuerdo Niveles de Servicio (ANS).
 - Registrar automáticamente incidentes y requerimientos.
 - Comunicar en línea por cada cambio en el estado y avances de las solicitudes.
 - Definir el servicio por niveles de atención.
 - Manejo profesional de calendarios y horarios para control del tiempo real del servicio.
 - Generar soluciones proactivas a incidentes frecuentes.
 - Crear una Base de Conocimiento para usuarios y asesores.
 - Generar reportes gerenciales para la toma de decisiones del Supervisor y la Jefatura de la Oficina de Tecnologías de Información, tales como:
 - Clasificación listado por departamento
 - Clasificación listado aplicaciones
 - Otros que el Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información considere necesarios.
 - Crear cualquier reporte e indicadores, exportable a distintos formatos. - Estadísticas para evaluar, ajustar y mejorar procedimientos y tiempos de respuesta.
 - Proporcionar soporte remoto de manera efectiva a una estación de trabajo. Esta conexión se establece incluso a través VPN o acceso mediante herramienta especializada provista por el contratista.

Con base en lo anterior el contratista también debe cumplir con:

- Mantener actualizada la CMDB (Base de Datos de la Gestión de Configuración)
- Definir indicadores que, apoyados en el monitoreo, permitan identificar tendencias y comportamientos que puedan afectar el servicio.
- Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular.

6.2.3. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES y ARQ-SECURITY.

Este servicio específico se limita a aquellos sistemas de información que se describen a continuación y que en su momento fueron adquiridos por la CVC a la empresa Arquitectsoft SAS, y para el alcance de esta contratación deberá abarcar lo siguiente:

Sistema de Información ARQ Utilities

- Módulo Gestión Documental
- Módulo PQRD WEB-Móvil
- Módulo Comercial



Sistema de Cuotas partes - ARQ Cuotas partes

- Módulo de Pensionados
- Módulo Cpartes por Cobrar
- Módulo Cpartes por Pagar

Sistema de Gestión de Seguridad Informática - ARQ Security

- Módulo ACSM
- Módulo AIDS
- Módulo ASA
- Módulo ASN
- Módulo AMCI
- Módulo CAI
- Módulo SIM

6.2.3.1. ARQ Utilities

El servicio requerido para este aplicativo deberá cubrir:

• **Servicio de Actualización:**

- Mantener informado vía correo electrónico a la Corporación sobre nuevas versiones ó upgrades y/o nuevas revisiones o updates liberadas de los productos de software, durante la ejecución del contrato y sus renovaciones.
- Realizar pruebas funcionales, en conjunto con la Corporación, de los productos con el fin de verificar el cumplimiento de las características técnicas ofrecidas dentro del período de evaluación del software cuando se liberen nuevas versiones
- Se deberá indicar el impacto de la instalación de las nuevas versiones ó upgrades y/o nuevas revisiones o updates liberadas en la CVC.
- Capacitación sobre los cambios implementados, así como las recomendaciones del caso, incluyendo la documentación correspondiente, es decir, manuales o guías de instalación y configuración.

• **Servicio de Actualización de la Suite ARQ-Utilities**

Se debe realizar la actualización de la versión que actualmente opera en la Corporación a la nueva versión, la cual incluye los siguientes componentes: Proceso de cargue de lecturas, lecturas WEB-Móvil y bus de integración ESB para la Suite ARQ-Utilities. Para lo anterior, el contratista deberá ejecutar las siguientes actividades:

a) Implantación del proceso para Cargue de Lecturas del módulo de Gestión Comercial (ARQ-Utilities), con las siguientes especificaciones:

- Listar todos los productos que se facturaron en aguas subterráneas en el proceso de facturación anterior.
- Listar todos los productos del servicio de aguas subterráneas que se deban facturar en el periodo actual y que no han sido facturados.



- Debe permitir adicionar manualmente productos nuevos que se deben leer que no cumplan con los criterios estándar del proceso.
 - Debe tener la posibilidad de activar o inactivar productos para la facturación.
 - El proceso de lecturas debe tener un campo de observación en donde se indique la razón por la cual no se va a facturar consumo, en el caso en que se inactive.
 - Para los productos que se inactiven se entiende inactivación en el periodo de facturación actual y solo para consumo.
 - Debe permitir la actualización de campos para cambiar de un tipo de cobro a otro.
 - Se debe tener la posibilidad de indicar el tipo de cobro que se le hizo al producto (Aforo, lectura medidor)
 - Cuando se cambia de tipo de cobro a medidor se debe desplegar la lista de medidores para poder asignar el medidor con el que se está tomando la lectura.
 - Cuando se asigne un medidor es necesario validar que ese medidor no este asociado a otro producto.
 - Cuando se cambie de medidor a aforo se debe validar que el producto cuente con la definición del régimen de explotación y caudal asignado.
 - En el proceso de asignación de medidor no encuentra el medidor debe permitir la creación de un nuevo medidor.
 - Si en el cambio de medidor aforo no existe la definición del régimen de explotación, el caudal asignado el sistema no debe permitir hacer el cambio de tipo de cobro.
 - Cuando el producto en su facturación anterior fue facturado por tipo de cobro medidor, debe permitir en el proceso de facturación actual la posibilidad de hacerle un cambio de medidor.
 - Para el proceso de cambio de medidor debe validar que no esté asociado a otro producto o la creación de un medidor nuevo.
 - Cuando se realice un proceso de cambio de medidor se debe permitir la actualización de la lectura anterior.
 - En el proceso de lecturas no se puede editar la siguiente información: Código de Poso, Código de la Cuenca, Nombre de la Cuenca, Código del Predio, Nombre del Predio, Código de Uso, Lectura Anterior, Régimen de Explotación, Código Tarifa, Nombre Tarifa, Tasa.
 - El campo de lectura Actual debe permitir registro siempre y cuando sea el tipo de cobro de medidor y no debe permitir ningún registro en el campo consumo
 - Cuando el tipo de cobro sea aforo debe permitir registrar información en el campo consumo y el campo lectura actual no debe permitir ningún registro.
- b) Implantación del componente Móvil de Lecturas del módulo de Gestión Comercial (ARQ-Utilities), con las siguientes especificaciones:
- El sistema debe permitir cargar a un dispositivo móvil los listados de cargue de lecturas que se generan en el sistema.
 - Los funcionarios de la CVC deberán poder registrar en el dispositivo la información que encuentren en terreno teniendo en cuenta que el móvil aplica las mismas reglas de digitación que el sistema de cargue de lecturas manuales.
 - El móvil deberá estar en la capacidad de sincronizar con el sistema de información de CVC la información recolectada en el momento en que tenga acceso a una red de datos que le permita establecer comunicación.
 - Si el móvil no puede enviar los datos al sistema central debe almacenarlos en el móvil de tal manera que los pueda recuperar cuando los necesite



- Después de sincronizada la información con el móvil, esta no podrá ser actualizada nuevamente en el dispositivo.
 - El móvil deberá permitir la opción de corrección de los datos de la lectura hasta 3 intentos, al tercer intento se bloquee esta opción.
 - La toma de lecturas debe contar con un proceso de crítica de consumo que funcione igual tanto en el sistema como en los móviles.
- c) Implantación del bus de integración ESB para la Suite ARQ-Utilities:
- Independencia respecto a sistemas operativos y lenguajes de programación.
 - Uso de XML como lenguaje estándar de comunicación.
 - Soporte de estándares de Servicios Web.
 - Suministro de adaptadores para realizar la integración con aplicaciones.
 - Modelo de seguridad estándar para autorizar, autenticar y auditar el uso del ESB.
 - Transformación y Validación de mensajes.
 - Enrutamiento de mensajes aplicando reglas de negocio de la Corporación y en función del contenido del mensaje.
 - Soporte a encolado y mantenimiento de mensajes, si las aplicaciones no están disponibles.
- **Servicio de Mantenimiento:**
 - Ejecutar acciones para mantener y mejorar el rendimiento de los productos de software objeto del presente proceso de contratación aprovechando en forma integral la arquitectura de hardware en donde residen.
 - Realizar mediciones de la utilización de los recursos del sistema, así como la distribución de cargas para mejorar los tiempos de respuesta del sistema de información.
 - Realizar mantenimiento después de una falla en el funcionamiento de los productos de software objeto del presente proceso de contratación y tendrá como objetivo mantener el software operando correctamente.
 - Deberá cubrir el diagnóstico, la formulación de alternativas de solución, la implantación de la solución seleccionada, la realización de pruebas, la entrega a CVC y sus clientes de la documentación de la solución y las recomendaciones a que diere lugar la solución realizada, y deberá ser atendida en un máximo de 24 horas.
- **Servicio de Soporte:**
 - Creación de informes personalizados para la corporación, a partir del generador de Informes disponible en aplicativo, según requerimientos de los usuarios.
 - Capacitación a los usuarios finales en el manejo adecuado del aplicativo.
 - Elaboración de instructivos que permitan ilustrar algunas de las funcionalidades del aplicativo.



- Administración de los archivos del aplicativo (excluyendo base de datos) en cuanto a la gestión de copias de seguridad periódicas, permisos de acceso a los usuarios, migración de servidores.
- Administración de los archivos y repositorio de documentos respectivos mediante la administración de carpetas, permisos de archivos, copias de seguridad periódica.
- Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo.
- Generación de información de la base de datos del aplicativo de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales a través de herramientas tipo SQL.
- Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC
- Atención a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera.
- Asistencia a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera en la operación del mismo en casos de generación de informes, consultas de documentos, consultas de casos, fallas o inquietudes en la operación.
- Apoyo a los usuarios administradores de CVC en la administración de los usuarios del aplicativo en cuanto a creación, asignación de perfiles, gestión de contraseñas.
- Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio).

6.2.3.2. ARQ Cuotas Partes.

El servicio requerido para este aplicativo se prestará principalmente en las direcciones Administrativa y Financiera de la CVC y deberá cubrir:

• Servicio de Actualización:

- Mantener informado vía correo electrónico a la Corporación sobre nuevas versiones ó upgrades y/o nuevas revisiones o updates liberadas de los productos de software, durante la ejecución del contrato y sus renovaciones.
- Se deberá indicar el impacto de la instalación de las nuevas versiones o upgrades y/o nuevas revisiones o updates liberadas en la CVC.
- Realizar pruebas funcionales de los productos con el fin de verificar el cumplimiento de las características técnicas ofrecidas dentro del período de evaluación del software cuando se liberen nuevas versiones.
- Capacitación sobre los cambios implementados, así como las recomendaciones del caso, incluyendo la documentación correspondiente, es decir, manuales o guías de instalación y configuración.



- **Servicio de Mantenimiento:**

- Ejecutar acciones para mantener y mejorar el rendimiento del aplicativo aprovechando en forma integral la arquitectura de hardware en donde reside.
- Realizar mediciones de la utilización de los recursos del sistema, así como la distribución de cargas para mejorar los tiempos de respuesta del sistema de información.
- Realizar mantenimiento después de una falla en el funcionamiento del software y tendrá como objetivo mantenerlo operando correctamente.
- Deberá cubrir el diagnóstico, la formulación de alternativas de solución, la implantación de la solución seleccionada, la realización de pruebas, la entrega a CVC de la documentación de la solución y las recomendaciones a que diera lugar la solución realizada, y deberá ser atendida en un máximo de 24 horas.

- **Servicio de Soporte:**

- Capacitación a los usuarios finales en el manejo adecuado del aplicativo.
- Elaboración de instructivos que permitan ilustrar algunas de las funcionalidades del aplicativo.
- Administración de los archivos del aplicativo (excluyendo base de datos) en cuanto a la gestión de copias de seguridad periódicas, permisos de acceso a los usuarios, migración de servidores.
- Administración de los archivos y repositorio de documentos respectivos mediante la administración de carpetas, permisos de archivos, copias de seguridad periódica.
- Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo.
- Generación de información de la base de datos del aplicativo de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales a través de herramientas tipo SQL.
- Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC
- Asistencia a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera en la operación del mismo en casos de generación de informes, consultas de documentos, consultas de casos, fallas o inquietudes en la operación.
- Apoyo a los usuarios administradores de CVC en la administración de los usuarios del aplicativo en cuanto a creación, asignación de perfiles, gestión de contraseñas.
- Registrar e informar al segundo o tercer nivel sobre fallas o inconsistencias que se presenten a los usuarios en la operación del aplicativo.
- Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio).



6.2.3.3. ARQ Security.

- **Servicio de Actualización:**

- Mantener informado vía correo electrónico a la Corporación sobre nuevas versiones ó upgrades y/o nuevas revisiones o updates liberadas de los productos de software, durante la ejecución del contrato y sus renovaciones.
- Se deberá indicar el impacto de la instalación de las nuevas versiones o upgrades y/o nuevas revisiones o updates liberadas en la CVC.
- Realizar pruebas funcionales de los productos con el fin de verificar el cumplimiento de las características técnicas ofrecidas dentro del período de evaluación del software cuando se liberen nuevas versiones.
- Capacitación sobre los cambios implementados, así como las recomendaciones del caso, incluyendo la documentación correspondiente, es decir, manuales o guías de instalación y configuración.

- **Servicio de Mantenimiento:**

- Ejecutar acciones para mantener y mejorar el rendimiento del software aprovechando en forma integral la arquitectura de hardware en donde residen.
- Realizar mediciones de la utilización de los recursos del sistema, así como la distribución de cargas para mejorar los tiempos de respuesta del sistema de información.
- Realizar mantenimiento después de una falla en el funcionamiento del software tendrá como objetivo mantenerlo operando correctamente.
- Deberá cubrir el diagnóstico, la formulación de alternativas de solución, la implantación de la solución seleccionada, la realización de pruebas, la entrega a CVC y sus clientes de la documentación de la solución y las recomendaciones a que diera lugar la solución realizada, y deberá ser atendida en un máximo de 24 horas.

- **Servicio de Soporte:**

- Capacitación a los Usuarios finales en el manejo adecuado del aplicativo.
- Elaboración de instructivos que permitan ilustrar algunas de las funcionalidades del aplicativo.
- Administración de los archivos del aplicativo en cuanto a la gestión de copias de seguridad periódicas, permisos de acceso a los usuarios, migración de servidores.
- Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo.
- Generación de información de la base de datos del aplicativo de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales a través de herramientas tipo SQL.



- Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC
- Asistencia a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera en la operación del mismo en casos de generación de informes, consultas de documentos, consultas de casos, fallas o inquietudes en la operación.
- Apoyo a los usuarios administradores de CVC en la administración de los usuarios del aplicativo en cuanto a creación, asignación de perfiles, gestión de contraseñas.
- Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio).

6.2.4. PERFILES Y PERSONAL REQUERIDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Acorde con las necesidades antes expuestas se requiere contar con el personal suficiente y altamente especializado en los aplicativos: ARQ Utilities en sus módulos de Gestión Comercial, Gestión Documental, Gestión de PQRD, así como del Sistema de Cuotas partes - ARQ Cuotas Partes y el Sistema de Gestión de Seguridad Informática – ARQ Security, para atender los requerimientos y servicios de soporte que se generen durante la ejecución del contrato. En este sentido se requiere como mínimo:

Perfil	Cantidad	Cant/Meses	Dedicación	Ubicación
Coordinador de la Mesa de Servicio Coordinador de soporte (de la Mesa de Servicio para los aplicativos ARQ).	1	36,5	100%	Cali
Ingeniero de soporte para apoyar los requerimientos de capacitación de la Suite ARQ-Utilities en las regionales, además de la recepción y atención de requerimientos de esta herramienta en cada uno de sus módulos.	4	1,5	100%	Sedes Regionales Dagua - Palmira Buga - Tuluá Cartago - La Unión Buenaventura.
Ingeniero de soporte para la recepción y atención de requerimientos, solicitudes de segundo nivel (N2) de los aplicativos de Gestión Documental y PQRD – ARQ-Utilities; ARQ SECURITY y ARQ-CPartes. Además, estarán a cargo del soporte de primer nivel del sistema de gestión comercial ARQ-Utilities, una vez entre en producción.	6	36,5	100%	Cali
Ingeniero de Soporte Especialista para el Nivel 3 en las siguientes aplicaciones: Módulo de Gestión Documental – ARQ-Utilities; Módulo de Gestión PQRD – ARQ-Utilities y Sistema de Gestión de Seguridad Informática – ARQ SECURITY; Sistema de Cuotas Partes Pensionales – ARQ Cuotas Partes. Además, estarán a cargo del soporte de tercer nivel del sistema de gestión comercial ARQ-Utilities, una vez entre en producción; y del Afinamiento de configuraciones y operatividad lógica de la Suite ARQ-Utilities	3	36,5	100%	Cali



Se establece, que por necesidades del servicio y teniendo en cuenta la no disponibilidad del servicio de soporte de las aplicaciones aquí relacionadas, durante gran parte del año en curso; se requiere solo para la vigencia 2016 del presente contrato (1,5 meses), disponer de cuatro (4) ingenieros de soporte en sitio que apoyen las siete regionales. Se estima que para el siguiente año este servicio de Nivel 2, sea proporcionado por el equipo de segundo nivel ubicado en la oficina principal.

Los ingenieros de soporte del segundo nivel y el coordinador servicio prestarán el servicio en sitio, según lo establezca la CVC, garantizando en todo momento un mínimo de Seis (6) ingenieros en sitio incluyendo oficina principal y regionales para la vigencia 2016 y un mínimo de cuatro (4) ingenieros en sitio para las vigencias 2017, 2018 y 2019. Para los servicios del nivel 3 y soporte a la infraestructura de la suite Arq-Utilities, el contratista atenderá los requerimientos de este nivel de forma remota; la CVC estará facultada si por necesidades del servicio objeto de este contrato lo requiere, solicitar la presencia en sitio de los ingenieros del nivel 3, previo acuerdo con el contratista.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración del contrato será de 36,5 meses contados a partir de la fecha del Acta de Iniciación del mismo.

5. LUGAR DE EJECUCION

- Dependencias ubicadas en las instalaciones del edificio principal, Carrera 56 # 11 – 36, Cali – Valle, Teléfono: 57 (2) 6206600 - 018000 933093, Fax: 57 (2) 3396168.
- Dependencias ubicadas en las Instalaciones auxiliares de la CVC en Cali, Carrera 53 No. 13A-50.
- Direcciones Ambientales Regionales – DARs.

DAR	TELEFONO OFICINA	MUNICIPIO
Pacífico Oeste	2423862 y 2423478 Ext.106 Cel. 317-5173942	Buenaventura Calle 2B No. 7-26, Calle Cubarado
Pacífico Este	2450311 317-5173951	Dagua Calle 10 No.12-60
Sur Oriente	2735923 317-5173951	Palmira Calle 32 No. 25-16
Centro Sur	2280172 317-5173918	Buga Instituto Piscicultura Carretera a la Habana, Contiguo al Batallón Palacé
Centro Norte	2258836 317-5173918	Tuluá Cra 27A N° 42- 432 Tuluá- Valle
Norte	2110592	Cartago Cra. 4ª. No.9-73 – 4º. Piso Edif. Torre San Francisco
BRUT		La Unión



DAR	TELEFONO OFICINA	MUNICIPIO
		Calle 16 N° 03-278 La Unión – Valle
Sur Occidente	Edificio Principal CVC – Cali – 4to Piso	Se encuentra dentro de la cobertura del Edificio Principal en Cali (Actualmente 4° Piso)

El contratista deberá prestar el servicio en la sede principal de la CVC, en sus diferentes Direcciones Ambientales Regionales (DAR), sedes alternas (Jamundí, Yumbo, Centro Minero (Ginebra), Bolívar, Sevilla, Loboguerrero - Dagua, Los Pinos - Buenaventura, San Emigdio – Palmira, Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón) e Instalaciones auxiliares, donde existan equipos de Cómputo (Horario de Atención: 8:00 am - 05:30 pm. Horas de lunes a viernes). Igualmente, previo acuerdo entre el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o el supervisor del contrato por parte de la CVC y personal autorizado del contratista, prestar el servicio en caso que la corporación requiera apoyo adicional en horario no laboral por cualquier anomalía que se presente. En caso que una sede cambie de ubicación o dirección el soporte debe ser el mismo pactado por las partes.

Los costos de desplazamiento y logística, programados para la prestación del servicio en cualquiera de las sedes regionales y sedes alternas, derivado de este proceso contractual, así como de alojamiento, en caso de ser requerido, deberán ser asumidos por el contratista.

Cuando sea requerido, debido a contingencias, los costos de desplazamiento (Con excepción de las Sedes Principal y Edificio Auxiliar de la ciudad de Cali), y logística serán proporcionados por la CVC siempre y cuando la normatividad vigente y disposiciones corporativas así lo permitan. El alojamiento, en caso de ser necesario, deberá ser asumido por el contratista.

6. VALOR

El valor se determina a partir de valores del mercado para los perfiles requeridos, la dedicación a las actividades y los roles a cumplir. Al ser una contratación para 36,5 meses, se ejecutarán recursos de la vigencia 2016 (1,5 meses), 2017 (12 meses), 2018 (12 meses) y 2019 (11 meses). Se involucra igualmente el Servicio de soporte SAM que permite cubrir posibles actualizaciones por cambios de ley o sobredemanda del servicio que supere la capacidad del servicio a contratar inicialmente. Además, de las nuevas funcionalidades para: el sistema de información de gestión comercial ARQ-Utilities.

El valor estimado para esta contratación es la suma de CINCO MIL DOSCIENTOS OCHENTA MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS CINCO PESOS MCTE (\$5.280.682.905) incluido IVA del 16%.

Disponibilidad presupuestal : Las obligaciones que se contraigan en desarrollo del presente proceso de contratación se atenderán con los recursos asignados para tal efecto del presupuesto de la Corporación para las vigencias 2016, 2017, 2018 y 2019 el cual se estima en la suma de **CINCO MIL DOSCIENTOS OCHENTA MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS CINCO PESOS MCTE (\$5.280.682.905) incluido IVA del 16%.**, distribuidos por vigencias fiscales según Acuerdo CD No. 005 del 19 de febrero de 2016 del Consejo Directivo de la CVC así:



VIGENCIA 2016 : Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2024 expedido el 14 de Septiembre de 2016 por valor de \$ 706.437.338 (1,5 meses).

VIGENCIA 2017 : Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 07 expedido el 14 de Septiembre de 2016 por valor de \$1.514.540.346 (12 meses).

VIGENCIA 2018: Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 06 expedido el 14 de Septiembre de 2016 por valor de \$1.565.731.810 (12 meses).

VIGENCIA 2019: Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 06 expedido el 14 de Septiembre de 2016 por valor de 1.493.973.411 (11 meses).

7. FORMA DE PAGO

La CVC pagará al CONTRATISTA el valor pactado en el contrato en la siguiente forma.

- Un pago parcial por el 100% del servicio SAM, correspondiente a la vigencia 2016. A la firma del Acta de inicio del contrato.
- Un pago parcial por el 100% del servicio de desarrollos específicos de la Suite ARQ-Utilities. Una vez recibidos a satisfacción por parte del supervisor.
- Un pago por mes o fracción de mes vencido, por concepto de los servicios especializados cada uno correspondiente a la vigencia 2016.
- Doce pagos mensuales, mes vencido, por concepto de los servicios especializados con cargo a la vigencia presupuestal de 2017 cada uno correspondiente a la doceava parte del valor final pactado en el contrato para la vigencia 2017.
- Un pago parcial por el 100% del servicio SAM, correspondiente a la vigencia 2017. A los tres (3) meses, contados a partir de la fecha de firma del Acta de inicio del contrato.
- Doce pagos mensuales, mes vencido, por concepto de los servicios especializados, con cargo a la vigencia presupuestal de 2018 cada uno correspondiente a la doceava parte del valor final pactado en el contrato para la vigencia 2018.
- Un pago parcial por el 100% del servicio SAM, correspondiente a la vigencia 2018. A los quince (15) meses, contados a partir de la fecha de firma del Acta de inicio del contrato.
- Once pagos mensuales, mes vencido, por concepto de los servicios especializados, con cargo a la vigencia presupuestal de 2019 cada uno correspondiente a la onceava parte del valor final pactado en el contrato para la vigencia 2019.
- Un pago parcial por el 100% del servicio SAM, correspondiente a la vigencia 2019. A los veintisiete (27) meses, contados a partir de la fecha de firma del Acta de inicio del contrato.

Los pagos serán efectuados previa presentación del informe de actividades correspondientes a la ejecución del contrato y presentación de la correspondiente factura o cuenta de cobro equivalente por parte del contratista, dichos documentos previamente aprobados por el supervisor de la CVC.



8. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

8.1. Modalidad de Selección:

La modalidad de selección para el presente proceso de convocatoria es la **LICITACIÓN PÚBLICA**.

8.2. Tipo de contratación

Prestación de Servicios.

8.3. Fundamento Jurídico

La modalidad de selección establecida para este proceso contiene su estructura en el artículo 30 de la Ley 80 de 1993, en el numeral 1 artículo 2 de la ley 1150 de 2007, artículo 2.2.1.2.1.1.2 del Decreto 1082 de 2015 y demás normas reglamentarias y complementarias que las modifiquen, adicionen o complementen. La **LICITACIÓN PÚBLICA** corresponde a una selección objetiva y precisa para aquellos casos en que, por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación, la cuantía o destinación del servicio, garanticen la escogencia equitativa, la eficacia y la eficiencia de la gestión contractual.

Por otro lado, los criterios de verificación y la evaluación de los mismos se harán de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007 y numeral 2 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007.

9. ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Para la estimación del valor del contrato se tomaron como criterio de análisis los siguientes aspectos:

- Se toma como base la información del ESTUDIO DE SALARIOS DEL SECTOR DE SOFTWARE Y TI DE COLOMBIA DEL AÑO 2015⁵.
- Se toma como base la cantidad del personal mínimo requerido, así como su experiencia, perfil profesional y técnico
- Análisis de tres cotizaciones solicitadas a las empresas autorizadas

De lo anterior se obtiene la siguiente información:

ESTUDIO DE SALARIOS DEL SECTOR DE SOFTWARE Y TI DE COLOMBIA DEL AÑO 2015

En la siguiente Tabla se aprecia el valor de la hora promedio de desarrollo y servicios de TI, cobrado por las empresas a sus clientes finales, de acuerdo al rango de ingresos.

⁵ El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en convenio con Fedesoft, vienen construyendo un Observatorio para la Industria TI como base para la construcción de información e indicadores claves para la industria TI colombiana. Como parte de este Observatorio se crea el estudio de profesionales de la industria TI.



RANGO DE INGRESOS	VALOR HORA DESARROLLO
Entre 0 y 1.000 MM	\$86.522
Entre 1.001 y 5.000 MM	\$95.442
Entre 5.001 y 10.000 MM	\$102.500
Mayor a 10.001 MM	\$112.382

Fuente: FEDESOFTE- <http://cenisoft.org/estudio/estudios-de-salarios-del-sector-de-software-y-ti-2015/>

Es de anotar, que este estudio está soportado en el análisis de 163 encuestas presenciales con empresas del sector de TI, en siete ciudades del país: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Pereira, Manizales y Bucaramanga. Permite caracterizar a las empresas en aspectos como su actividad principal, estructura organizacional, modalidad de contratación, incrementos salariales proyectados, paquetes de compensación y valor de la hora de desarrollo y servicios. FEDESOFTE⁶

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS COTIZACIONES SOLICITADAS A LAS EMPRESAS AUTORIZADAS

ANÁLISIS PARA ESTIMACION DE VALORES DEL COMPONENTE DE SERVICE DESK SIN IMPUESTOS					
SERVICIOS/PRODUCTOS	GREEN HORIZONT	BITS AMERICA	ARQUITECISOFT	PROMEDIO	MEDIANA
Costo del servicio de coordinación del Service Desk	\$12.000.000	\$13.000.000	\$11.000.000	\$12.000.000	\$12.000.000
Costo del servicio de soporte de segundo nivel para el soporte de la Suite ARQ-Utilities, ARQ-Security, ARQ-Cuotas Partes	\$11.000.000	\$12.800.000	\$8.400.000	\$10.733.333	\$11.000.000
Costo del servicio de soporte de tercer nivel para el soporte de la Suite ARQ-Utilities, ARQ-Security, ARQ-Cuotas Partes	\$11.000.000	\$12.800.000	\$10.400.000	\$11.400.000	\$11.000.000

ANÁLISIS PARA ESTIMACION DEL VALOR DEL COMPONENTE SAM SIN IMPUESTOS					
SERVICIOS	GREEN HORIZONT 27% DEL VALOR DE LOS PRODUCTOS	BITS AMERICA 30% DEL VALOR DE LOS PRODUCTOS	ARQUITECISOFT 22,5% DEL VALOR DE LOS PRODUCTOS	PROMEDIO	MEDIANA
Costo del servicio SAM para la Suite ARQ-Utilities, ARQ-Security, ARQ-Cuotas Partes	\$585.742.554	\$650.825.060	\$488.118.795	\$574.895.470	\$585.742.554

⁶ Fedesoft es la entidad gremial con mayor representatividad del sector TI, agremia a la Industria de Software y Tecnologías Informáticas Relacionadas, con el objetivo de representar sus intereses ante entidades públicas y privadas, a nivel nacional e internacional



ANÁLISIS PARA ESTIMACIÓN DEL VALOR DEL COMPONENTE DE DESARROLLOS ESPECÍFICOS SIN IMPUESTOS					
PRODUCTOS Y SERVICIOS	GREEN HORIZONT VALOR HORA 73000	BITE AMERICA VALOR HORA 81000	ARQUITECISOFT VALOR HORA 70000	PROMEDIO	MEDIANA
Costo de la actualización del módulo de lecturas, Includo el servicio de implantación, pruebas y capacitación de la suite ARQ-Utilities	\$95.000.000	\$104.000.000	\$90.000.000	\$96.333.333	\$91.350.000
Costo de la actualización funcional para el proceso de cargue móvil de lecturas incluido el servicio de implantación, pruebas y capacitación de la suite ARQ-Utilities	\$95.000.000	\$104.000.000	\$90.000.000	\$96.333.333	\$91.350.000
Costo de la actualización del componente de la arquitectura del sistema del bus de integración de la Suite ARQ-Utilities.	\$90.000.000	\$85.360.000	\$85.000.000	\$86.786.667	\$82.285.000

De igual forma resulta interesante conocer cuánto puede estar pagando en promedio mensual una empresa por servicios de soporte similares, en este sentido se obtuvo de la empresa Gases de Occidente lo siguiente:

EMPRESA	PERFIL	VALOR COTIZADO Mes
GASES DE OCCIDENTE	Gerente de Proyecto	16.000.000
	Ingeniero Coordinador de equipo de soporte.	12.000.000
	Ingeniero de Desarrollo	9.600.000
	Ingeniero de soporte presencial.	9.600.000

VALOR DEL SERVICIO: Con base en los valores obtenidos a partir de la información anterior, se establece un valor promedio así:

SERVICIO Y/O APLICATIVOS	MODALIDAD	NIVEL	DEDICACIÓN	CANT RECURSOS	TIEMPO ESPERADO MESES	VALOR MES SIN IVA
	SOPORTE	SOPORTE				
Coordinador de la Mesa de Servicio Coordinador de soporte (de la Mesa de Servicio para los aplicativos ARQ).			100%	1	36,5	\$ 10.400.000
Ingeniero de soporte para apoyar los requerimientos de capacitación de la Suite ARQ-Utilities en las regionales, además de la recepción y atención de requerimientos de esta herramienta en cada uno de sus módulos.	Técnico y Funcional	1	100%	4	1,5	\$ 6.500.000
Ingeniero de soporte para la recepción y atención de requerimientos, solicitudes de segundo nivel (N2) de los aplicativos de Gestión Documental y PQRD – ARQ-	Técnico y Funcional	2	100%	6	36,5	\$ 8.400.000



SERVICIO Y/O APLICATIVOS	MODALIDAD	NIVEL	DEDICACIÓN	CANT RECURSOS	TIEMPO ESPERADO MESES	VALOR MES SIN IVA
	SOPORTE	SOPORTE				
Utilities; ARQ SECURITY y ARQ-CPartes. Además, estarán a cargo del soporte de primer nivel del sistema de gestión comercial ARQ-Utilities, una vez entre en producción.						
Ingeniero de Soporte Especialista para el Nivel 3 en las siguientes aplicaciones: Módulo de Gestión Documental – ARQ-Utilities; Módulo de Gestión PQRD – ARQ-Utilities y Sistema de Gestión de Seguridad Informática – ARQ SECURITY; Sistema de Cuotas Partes Pensionales – ARQ Cuotas Partes. Además, estarán a cargo del soporte de tercer nivel del sistema de gestión comercial ARQ-Utilities, una vez entre en producción. y del Afinamiento de configuraciones y operatividad lógica de la Suite ARQ-Utilities.	Técnico y Funcional	3	100%	3	36,5	\$ 10.400.000

Finalmente, los costos totales estimados para adelantar el proceso de contratación serian:

VIGENCIA	MESES	SUB-TOTAL SERVICIOS/PRODUCTOS	IVA 16%	TOTAL
2016	1,5	\$ 608.997.705	\$ 97.439.633	\$ 706.437.338
2017	12	\$ 1.305.638.229	\$ 208.902.117	\$ 1.514.540.346
2018	12	\$ 1.349.768.802	\$ 215.963.008	\$ 1.565.731.810
2019	11	\$ 1.287.908.113	\$ 206.065.298	\$ 1.493.973.411
TOTAL	36,5	\$ 4.552.312.849	\$ 728.370.056	\$ 5.280.682.905

10. SOPORTE ECONÓMICO Y RUBROS QUE LO COMPONEN

El desarrollo del objeto contractual se encuentra soportado para cada una de las vigencias así:

VIGENCIA PRESUPUESTAL 2016
PROCESO 0720 - Gestión de tecnologías de información y telecomunicaciones
SUBPROCESO 0940 - Administración y Soporte de Infraestructura Tecnológica y de Telecomunicaciones
AREA 0500300 - Oficina de Tecnología de Información - TODAS LAS CUENCAS - VALLE DEL CAUCA



Actividad	CONCEPTO	FUENTE	VALOR	IVA	VALOR TOTAL
05 Soporte, mantenimiento y actualización de Sistemas de Información	000007200940052115 Honorarios	1043 - SOBRETASA AMBIENTAL	608.997.705	907.439.633	706.437.338
VIGENCIA PRESUPUESTAL 2017					
PROCESO 0720 - Gestión de tecnologías de información y telecomunicaciones					
SUBPROCESO 0940 - Administración y Soporte de Infraestructura Tecnológica y de Telecomunicaciones					
AREA 0500300 - Oficina de Tecnología de Información - TODAS LAS CUENCAS - VALLE DEL CAUCA					
Actividad	CONCEPTO	FUENTE	VALOR	IVA	VALOR TOTAL
05 Soporte, mantenimiento y actualización de Sistemas de Información	000007200940052115 Honorarios	1051 - RENDIMIENTOS FINANCIEROS	1.305.638.229	208.902.117	1.514.540.346

VIGENCIA PRESUPUESTAL 2018					
PROCESO 0720 - Gestión de tecnologías de información y telecomunicaciones					
SUBPROCESO 0940 - Administración y Soporte de Infraestructura Tecnológica y de Telecomunicaciones					
AREA 0500300 - Oficina de Tecnología de Información - TODAS LAS CUENCAS - VALLE DEL CAUCA					
Actividad	CONCEPTO	FUENTE	VALOR	IVA	VALOR TOTAL
05 Soporte, mantenimiento y actualización de Sistemas de Información	000007200940052115 Honorarios	1051 - RENDIMIENTOS FINANCIEROS	1.349.768.802	215.963.008	1.565.731.810

VIGENCIA PRESUPUESTAL 2019					
PROCESO 0720 - Gestión de tecnologías de información y telecomunicaciones					
SUBPROCESO 0940 - Administración y Soporte de Infraestructura Tecnológica y de Telecomunicaciones					
AREA 0500300 - Oficina de Tecnología de Información - TODAS LAS CUENCAS - VALLE DEL CAUCA					
Actividad	CONCEPTO	FUENTE	VALOR	IVA	VALOR TOTAL
05 Soporte, mantenimiento y actualización de Sistemas de Información	000007200940052115 Honorarios	1051 - RENDIMIENTOS FINANCIEROS	1.287.908.113	206.065.298	1.493.973.411

11. CRITERIOS PARA IDENTIFICAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

La CVC, previo análisis comparativo de las ofertas que cumplan con los requisitos establecidos en el pliego de condiciones seleccionará el ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, aplicando los mismos criterios para todas ellas, lo que permite asegurar una selección objetiva, teniendo en cuenta para tal efecto lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 y lo señalado en el artículo 2.2.1.1.2.2.2 del Decreto 1082 de 2015.



Las ofertas que de acuerdo con los resultados de verificación de los requisitos habilitantes sean consideradas hábiles, continuarán la fase de evaluación con fundamento en los criterios de **PRECIO Y CALIDAD**.

La propuesta seleccionada para la adjudicación del contrato será aquella cuya suma de calificaciones parciales de los parámetros considerados, obtenga el mayor puntaje.

Evaluación de propuestas.

La propuesta seleccionada para la adjudicación del contrato será aquella cuya suma de calificaciones parciales de los parámetros considerados, obtenga el mayor puntaje. Las ofertas que de acuerdo con el resultado de verificación de requisitos habilitantes sean consideradas hábiles, continuarán en la fase de evaluación con fundamento en los siguientes criterios:

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
Precio (Valor total de la propuesta)	400 puntos
Calidad (Condiciones técnicas).	600 puntos
PUNTAJE TOTAL	1000 puntos

*Estímulo a la Industria Nacional

A. PRECIO: 400 PUNTOS

La CVC aplicará como método de cálculo del puntaje para el factor precio al **Menor valor**. Consiste en establecer la Oferta de menor valor y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicha Oferta de menor valor, como resultado de aplicar las fórmulas que se indican en seguida. Para la aplicación de este método la CVC procederá a determinar el menor valor de las Ofertas válidas y se procederá a la ponderación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje } i = \left\{ \frac{|\text{Incluir el valor del máximo puntaje}| \times (V_{MIN})}{V_i} \right.$$

Donde,

V_{MIN} = Menor valor de las Ofertas válidas.

V_i = Valor total sin decimales de cada una de las Ofertas i

i = Número de oferta.

En este caso se tomará el valor absoluto de la diferencia entre el menor valor y el valor de la Oferta, como se observa en la fórmula de ponderación. Para todos los métodos descritos se tendrá en cuenta hasta el séptimo (7°) decimal del valor obtenido como puntaje.



B. 600 PUNTOS CALIDAD

La CVC realizará la ponderación de calidad de la siguiente manera:

- i. **Certificación de Calidad (200 PUNTOS)** Se otorgarán al proponente que, en su ANEXO TÉCNICO, oferte el medio a cumplir, de acuerdo con lo siguiente:

ITEM	CRITERIO	PUNTOS
1	Se otorgarán al proponente que cuente con certificación basada en modelos y estándares internacionales de: Gestión del negocio; Seguridad de la información (ISO 27000) y Software SystemDevelopment (CMMI-DEV Nivel 2).	200
2	Se otorgarán al proponente que cuente con certificación basada en modelos y estándares internacionales de Gestión del negocio.	50
3	Se otorgarán al proponente que cuente con certificación basada en modelos y estándares internacionales de Seguridad de la información (ISO 27000)	50
4	Se otorgarán al proponente que cuente con certificación basada en modelos y estándares internacionales de Software SystemDevelopment (CMMI-DEV Nivel 2).	50

- ii. **Compromiso de Valor Agregado:** Mejoramiento de la prestación del servicio de Service Desk, para los aplicativos objeto de este proceso de contratación, mediante el desarrollo de contenidos de capacitación, que permitan fortalecer a los funcionarios en el conocimiento de las aplicaciones de uso corporativo (Versiones vigentes a la suscripción del contrato). **(400 PUNTOS)** Se otorgarán al proponente que, en su ANEXO TÉCNICO, se compromenta a implementar una de las siguientes alternativas:

ALTERNATIVA	CRITERIO	PUNTOS
1	Implementar y gestionar, a través de metodología y plataformas de E-learning, contenidos de capacitación sobre las temáticas: Gestión Documental y PQRD (ARQ-Utilities); Gestión Cuotas Partes (ARQ-Cpartes); Gestión Seguridad Informática (ARQ-Security).	400
2	Implementar y gestionar contenidos sobre las temáticas: Gestión Documental y PQRD (ARQ-Utilities); Gestión Cuotas Partes (ARQ-Cpartes); Gestión de seguridad informática (ARQ-Security); sobre metodologías y plataformas distintas a E-learning.	300

C. INCENTIVO PARA LOS BIENES Y SERVICIOS PARA APOYAR LA INDUSTRIA NACIONAL (100 PUNTOS)

En seguimiento a lo establecido en el artículo 2 de la Ley 816 de 2003, para apoyar la industria nacional, a través del sistema de compras y contratación pública en la evaluación de las Ofertas:

- a.) Las Ofertas de servicios nacionales recibirán un puntaje del 20 % del total de puntos obtenidos en la evaluación de las propuestas.

Integrante equipo de trabajo	%
Al oferente nacional, al extranjero con acuerdo, al perteneciente al CAN, y al que alegue reciprocidad, evento este último para el cual deberá presentar certificado que así lo acredite por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia	20% del puntaje total de evaluación

b.) Las Ofertas de servicios extranjeros que incorporen servicios profesionales, técnicos y operativos nacionales recibirán un puntaje de 15% del total de puntos obtenidos en la evaluación de las propuestas.

La incorporación consistirá en contratar y mantener durante toda la ejecución del Contrato las siguientes proporciones entre personal nacional y extranjero que será puesto al servicio en la ejecución del Contrato, de acuerdo con la siguiente tabla:

Integrante equipo de trabajo	%
Al oferente extranjero que incorpore servicios profesionales, técnicos y operativos nacionales	15% del puntaje total de evaluación

El oferente extranjero deberá cumplir con los mismos requisitos, procedimientos, permisos y licencias previstos para el oferente Colombiano y acreditar su plena capacidad para contratar y obligarse conforme a la legislación de su país.

El oferente extranjero debe mediante declaración juramentada certificar su compromiso de incorporar, contratar y mantener durante la ejecución del objeto del contrato los profesionales aquí ofertados en caso de que se le adjudique el contrato.

Para la asignación del puntaje correspondiente, el proponente Nacional o Extranjero deberá demostrar su contribución a la misma, aportando en su propuesta una comunicación escrita firmada por el Representante Legal, donde certifique el porcentaje de bienes y servicios de origen nacional ofrecido en su propuesta.

12. ANALISIS DEL RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO

El Decreto 1082 de 2015 define Riesgo como un evento que puede generar efectos adversos y de distinta magnitud en el logro de los objetivos del Proceso de Contratación o en la ejecución de un Contrato. Además, el Artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015, establece que la Entidad Estatal debe evaluar el Riesgo que el Proceso de Contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, de acuerdo con los manuales y guías que para el efecto expida Colombia Compra Eficiente.

Frente a la contratación que pretende satisfacer la Corporación, se procede a evaluar los riesgos y la forma de mitigarlo, siguiendo el "Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación M-ICR-01" expedido por Colombia Compra Eficiente.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

No	Fuente	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona Responsable por implementar tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y Revisión	
											Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo	Categoría				¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periódicidad ¿Cuándo?
1	Interno	Operacional	Realizar un proceso de contratación que no cumpla el alcance definido	Investigación de entes de control. Demandas	1	3	4	Riesgo Bajo	La Entidad Contratante	El área responsable de la contratación debe definir el alcance del contrato antes de iniciar el proceso de contratación y la Oficina Asesora de Jurídica de procedimientos que tanto el objeto como la contratación a realizar cumplen con lo requerido.	1	1	2	Riesgo Bajo	NO	La Entidad Contratante	A partir de la Fecha de firma del acta de inicio Fecha de terminación : la duración del contrato	Revisando los estudios previos antes de su firma y publicación	Inmediato en cada proceso de contratación
2	Interno	Operacional	Mala definición de estudios previos.	Mala definición del perfil de la contratación. Retrasos en el proceso de contratación.	1	3	4	Riesgo Bajo	La Entidad Contratante	El área responsable de la contratación debe realizar los estudios previos de acuerdo a la normatividad vigente, a los procedimientos establecidos y a la necesidad que se pretende satisfacer y la Oficina Asesora	1	1	2	Riesgo Bajo	NO	La Entidad Contratante	A partir de la Fecha de firma del acta de inicio Fecha de terminación : la duración del contrato	Revisando los estudios previos antes de su firma y publicación	Inmediato en cada proceso de contratación



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

No	Fuente	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona Responsable por implementar tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y Revisión	
											Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo	Categoría				¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
3	Interno	Regulatorio	No aplicar la normatividad vigente a los procesos de contratación.	Investigación de entes de control. Demandas	1	4	5	Riesgo Medio	La Entidad Contratante	La Oficina Asesora de Jurídica debe mantener actualizados los procedimientos y dar publicidad a través de los medios de comunicación internos acerca de los cambios en la normatividad.	1	1	2	Riesgo Bajo	NO	La Entidad Contratante	A partir de la Fecha de firma del acta de inicio Fecha de terminación de la duración del contrato	Revisando la normatividad vigente y actualizando los procedimientos de contratación.	Semestral



Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca

No	Fuente	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona Responsable por implementar tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y Revisión			
										Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo				Categoría	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?	
4	Interno	Financiero	Que el objeto del contrato no esté acorde con la imputación presupuestal definida para la contratación en el Plan Anual de Adquisiciones	Rechazan la solicitud de CDP y se debe iniciar de nuevo la contratación o realizar traslados presupuestal es y modificaciones al Plan Anual de Adquisiciones, por tanto, se retrasan todos los trámites.	3	2	5	Riesgo Medio	La Entidad Contratante	Cada área debe planear anualmente las necesidades de contratación requeridas e incluir en el Plan de Compras las contrataciones con las imputaciones, valores y modalidad de contratación acorde a la necesidad que se pretende satisfacer.	1	2	3	Riesgo Bajo	SI	La Entidad Contratante	A partir de la Fecha de firma del acta de inicio	Revisando que la imputación asignada en el presupuesto del área sea congruente con el objeto del contrato.	Inmediato en cada proceso de contratación
5	Interno	Operacional	Incorrecta elaboración de contrato	Mayores tiempos en proceso de elaboración Conflicto con el contratista.	1	2	3	Riesgo Bajo	La Entidad Contratante	La Oficina Asesora de Jurídica debe estandarizar las minutas de los contratos y realizar la revisión de los mismos por profesionales especializados en cada tema.	1	1	2	Riesgo Bajo	NO	La Entidad Contratante	A partir de la Fecha de firma del acta de inicio	Revisando la normatividad vigente y actualizando los procedimientos y minutos.	Inmediato en cada proceso de contratación
6	Interno	Operacional	Incumplimiento en los pagos acordados	Conflicto con el contratista	1	2	3	Riesgo Bajo	La Entidad Contratante	Revisar los procedimientos establecidos por la Dirección Financiera para el trámite de pagos, Revisar	1	1	2	Riesgo Bajo	NO	La Entidad Contratante	A partir de la Fecha de firma del acta de inicio	Revisar la forma de pago establecida y se realiza el trámite de acuerdo a lo	Conforme a la periodicidad y forma establecida en el contrato



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

No	Fuente	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona Responsable por Implementar tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y Revisión	
											Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo	Categoría				¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
7	Interno	Tecnológico	Falta de condiciones técnicas en CVC necesarias para facilitar el servicio de soporte al contratista.	No contar con el servicio de soporte de manera oportuna. Posible afectación de la continuidad del servicio.	1	3	4	Riesgo Bajo	Contratante	Definir entre la CVC y el Contratista las alternativas de prestación del servicio y las condiciones requeridas para su ejecución.	1	1	2	Riesgo Bajo	NO	Contratante	A partir de la Fecha de firma del acta de inicio Fecha de terminación : la duración del contrato	Seguimiento por parte del supervisor del contrato y del Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información	Mensual
8	Interno	Regulatorio	Cambios en la normatividad tributaria que afecte el equilibrio económico del contrato.	Solicitar Adiciones al contrato. Conflicto con el contratista. Restricción para el pago	1	2	3	Riesgo Bajo	Contratista	Toda modificación en la normatividad tributaria y demás derivadas de la actuación del Estado, será asumida por el CONTRATISTA en las condiciones en que sea fijado por la respectiva norma.	1	1	2	Riesgo Bajo	SI	Contratante	A partir de la Fecha de firma del acta de inicio Fecha de terminación : la duración del contrato	Revisar normatividad vigente que implique la destinación de mayores recursos, o efectos tributarios que pueda hacer variar las condiciones económicas inicialmente establecidas.	Al inicio del contrato y durante su ejecución.



No	Fuente	Tipo	Descripción (qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona Responsable por implementar tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y Revisión	
											Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo	Categoría				¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
9	Interno	Operacional	Daños en Bienes de la Corporación por parte del Contratista.	Se afecta la normal ejecución del contrato	1	2	3	Riesgo Bajo	Contratista	Trabajo conjunto entre los profesionales especializados de la Oficina de Tecnologías de Información y el contratista.	1	1	2	NO	Contratante	Fecha de inicio: Fecha de firma del contrato Fecha en la que se completa: fecha de liquidación	La Dependencia responsable de la contratación verifica el cumplimiento del objeto del contrato y compromisos adquiridos	Durante la ejecución del contrato hasta su terminación y liquidación.	
10	Interno	Operacional	Perdida de información por mal manejo herramientas tecnológicas por parte del contratista u otros sistemas puestos a disposición del contratista	Se afecta la normal ejecución del contrato	2	3	5	Riesgo Medio	Contratista	Capacitar al contratista en el uso de las herramientas de gestión	1	1	2	SI	Contratista	Fecha de inicio: Fecha de firma del contrato Fecha en la que se completa: fecha de liquidación	Verificación Informes Mensuales	Mensual	
11	Interno	Operacional	Incumplimiento de los ANS estimados	Afecta equilibrio contractual	2	3	5	Riesgo Medio	Contratista	Realizar estricto seguimiento a la ejecución y cumplimiento de ANS	1	2	3	SI	Contratante	Fecha de inicio: Fecha de firma del contrato Fecha en la que se completa: fecha de liquidación	Verificación Informes Mensuales	Mensual	



Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca

No	Fuente	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona Responsable por implementar tratamiento	Fecha estimada en que se completa tratamiento	Monitoreo y Revisión	
											Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo	Categoría				¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
12	Interno	Operacional	Demoras por parte del contratista en las entregas de los informes	Afecta el cumplimiento de las obligaciones del contratista	4	3	7	Riesgo Alto	Contratista	Estricto seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos por la entidad para la entrega de los informes	3	2	5	Riesgo Medio	Eventual	Contratante	Fecha de inicio: Fecha de firma del contrato Fecha en la que se completa: fecha de liquidación	Se establecen comités de seguimiento con supervisión, para la revisión previa de los productos e informes	Mensual
13	Externo	Operacional	No provisión total del personal requerido, por parte del contratista	No prestación de los servicios dentro de los ANS solicitados por la Entidad.	4	2	6	Riesgo Alto	Contratista	Solicitud de pólizas de cumplimiento y calidad de los servicios prestados. Permanente seguimiento de los compromisos de personal ofertado por el contratista.	2	2	4	Riesgo Medio	Eventual	Contratante Contratista	Fecha de inicio: Antes de la suscripción del contrato Fecha en la que se completa: Terminación del contrato	Verificación informe mensuales de contratista	Permanente

13. GARANTÍAS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

De conformidad con lo establecido en la Decreto 1082 de 2015, el Contratista se obliga a constituir garantía a favor de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC. Las garantías deberán consistir en pólizas otorgadas de acuerdo a lo dispuesto para cada una de ellas según lo estipulado en la sección 3, subsección 1 del Decreto 1082 de 2015, expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas para funcionar en el país. Las garantías que los oferentes o contratistas pueden otorgar para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones son:

13.1 Con ocasión al proceso de selección de la propuesta:

Garantía de Seriedad del ofrecimiento: De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.3.1.9 Decreto 1082 de 2015, el proponente deberá garantizar la seriedad de la propuesta, expedida por una Compañía de Seguros legalmente autorizados y establecidos en Colombia, a favor de la CVC, por un valor del DIEZ POR CIENTO (10%) DEL PRESUPUESTO OFICIAL, con una vigencia de SESENTA (60) DÍAS calendario contados a partir de la fecha de entrega de propuestas hasta la aprobación de la garantía que ampara los riesgos de la etapa contractual, además deberá acompañar el recibo de pago de la prima de seguro, salvo el caso de que la misma pruebe el pago, debidamente firmado y sellado.

13.2 Del contrato a celebrar

Cumplimiento, por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, y con vigencia igual a la duración del contrato más SEIS (6) MESES, contados a partir de la fecha de expedición de la póliza.

Calidad del Servicio, por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, y con vigencia igual a la duración del contrato y sus prorrogas. El anterior amparo se solicita, toda vez que este cubre a la entidad contra los perjuicios derivados de la mala calidad del servicio prestado, en cuanto a las obligaciones emanadas del contrato garantizado.

Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales, que se ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales a que esté obligado el contratista, derivadas de la contratación del personal utilizado para la ejecución del contrato cuya cuantía asegurada será equivalente al DIEZ POR CIENTO (10%) del valor total del contrato y su vigencia se extenderá por un término igual al plazo pactado y TRES (3) AÑOS más, contados a partir de la fecha de inicio de la vigencia del amparo de la póliza.

Responsabilidad Extracontractual, de conformidad con el numeral 2.2.1.2.3.1.17 del Decreto 1082 de 2015, el contratista deberá constituir póliza en los siguientes términos: El valor asegurado en las pólizas que amparan la responsabilidad extracontractual que se pudiera llegar a atribuir a la administración con ocasión de las actuaciones, hechos u omisiones de sus contratistas o subcontratistas, no podrá ser inferior a **QUIENTOS (500) SMMLV** para contratos cuyo valor sea superior a cinco mil (5.000) SMMLV e inferior o igual a diez mil (10.000) SMMLV al momento de la expedición de la póliza. La vigencia de esta garantía se otorgará por TODO el período de ejecución del contrato.

14. ACUERDOS COMERCIALES APLICABLES A LA CONTRATACIÓN

A la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, como organismo autónomo, le aplican los siguientes tratados de Libre Comercio:

Acuerdo Comercial	Entidad Estatal Incluida	Presupuesto Superior Al valor del acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al proceso de Contratación	Proceso de Contratación Cubierto por Acuerdo	APLICA
Canadá	NO	-	-	-	NO
Chile	NO	-	-	-	NO
Estados Unidos	NO	-	-	-	NO
El Salvador	SI	-	NO	SI	SI
Guatemala	SI	-	NO	SI	SI
Honduras	NO	-	-	-	NO
Liechtenstein	NO	-	-	-	NO
Suiza	NO	-	-	-	NO
México	SI	SI	NO	SI	SI
Unión Europea	NO	-	-	-	NO
Comunidad Andina de Naciones	Si	-	-	SI	SI

En virtud de lo dispuesto en los artículos 2.2.1.2.4.1.1, 2.2.1.2.4.1.2 y 2.2.1.2.4.1.3 del Decreto 1082 de 2015 y conforme a lo estipulado en cada uno de los tratados de libre comercio suscritos por Colombia con distintos países y siguiendo las indicaciones publicadas en la página del SECOP, se realiza el respectivo análisis de estos tratados y acuerdos comerciales para definir su aplicabilidad en este proceso de contratación.

Se encuentra que no aplican los tratados con Canadá, Chile, Estados Unidos, Honduras, Liechtenstein, Suiza y la Unión Europea por cuanto para estos no están cubiertas las corporaciones autónomas regionales. Los acuerdos comerciales con El Salvador y Guatemala aplican para este proceso de contratación dado que la CVC está cubierta por dichos acuerdos, no hay límite en cuanto a valores de contratación y no aplican excepciones. En cuanto el acuerdo comercial con México, aplica para este proceso de contratación por cuanto la CVC como entidad está cubierta, el valor de la presente contratación está por encima del valor mínimo a partir del cual es aplicable el acuerdo y no hay excepciones aplicables. Finalmente aplica el acuerdo con la Comunidad Andina de Naciones teniendo en cuenta lo establecido en la Decisión 439 de 1998, además no se especifican valores límites ni excepciones.



15. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA COTIZAR

El proponente, ya sea persona natural o jurídica, no podrá estar incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad de que trata el artículo 8 de la Ley 80 de 1993 y habrá lugar a lo dispuesto en el artículo 9 de la precitada Ley sobre inhabilidades e incompatibilidades sobrevivientes si fuere del caso y en concordancia con la ley 1474 de 2011.

16. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La Supervisión y control de ejecución del contrato será ejercida por un funcionario de la Oficina de Tecnologías de Información o quien haga sus veces.



DIEGO ALEXANDER MILLAN LONDOÑO
Jefe Oficina de Tecnologías de Información

Santiago de Cali, septiembre de 2016