



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

SABS 791 2016

CONTRATO CVC No. 0634 de 2016
LICITACIÓN PÚBLICA CVC No. 07 de 2016

Entre los suscritos a saber: **RUBEN DARIO MATERON MUÑOZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. **16.252.606** expedida en Palmira (Valle), en su calidad de Director General de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC, designado mediante Acuerdo CD No. 104 del 03 de Diciembre de 2015, expedido por el Consejo Directivo y posesionado el primero (1º) de enero de 2016, ante el Notario Segundo del Circulo de Cali, actuando en nombre y representación de la **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA - CVC**, identificada con el NIT **890.399.002-7**, debidamente facultado para la celebración de este contrato, haciendo constar que la misma es un ente Corporativo de carácter público, creado por el Decreto Ley 3110 de 1954, transformado por la Ley 99 de 1993 y reestructurado por el Decreto 1275 de 1994, dotado de autonomía administrativa, patrimonio propio y personería jurídica independiente, coordinado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, quién en adelante se denominara **LA CVC**, de una parte; y de la otra **HECTOR JAVIER CUERVO RAMIREZ**, mayor de edad, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. **94.395.134** expedida en Tuluá, quien obra en nombre y representación del **CONSORCIO SERVICES TIC** con NIT. **901.033.754-5**, constituido mediante documento privado, integrado por la sociedad **ARQUITECSOFT S.A.S.**, con NIT. **900.214.463-0**, constituida a través de documento privado del 18 de abril de 2008 de Tuluá, inscrita inicialmente en la Cámara de Comercio de Tuluá el 21 de abril de 2008 y posteriormente registrada por cambio de domicilio en la Cámara de Comercio de Cali, el 30 de mayo de 2011 bajo el No. 6557 del Libro IX, se constituyó **EBSOLUTION E.U.**, que por documento privado del 12 de enero de 2010 de Tuluá, inscrita en la Cámara de Comercio de Cali el 30 de mayo de 2011 bajo el No. 6558 del Libro IX, cambio su nombre de **EBSOLUTION E.U.** por el de **ARQUITESOFT E.U.**, que por documento privado del 15 de abril de 2011 de Tuluá, inscrita en la Cámara de Comercio de Cali, el 30 de mayo de 2011 bajo el No. 6559 del libro IX, se convirtió de empresa unipersonal en sociedad por acciones simplificada bajo el nombre de **ARQUITECSOFT S.A.S.**, que por documento privado del 15 de abril de 2011 de Tuluá, inscrita en la Cámara de Comercio de Cali el 30 de mayo de 2011 bajo el No. 6559 del Libro IX la Sociedad cambio domicilio de Tuluá a Cali, todo lo cual se acredita con el Certificado de Existencia y Representación Legal de la Cámara de Comercio de Cali, del 20 de octubre de 2016; y por la sociedad **OPEN GROUP S.A.S.**, con NIT. **900.249.043-1**, constituida mediante documento privado del 27 de octubre de 2008 de Cali, inscrita en la Cámara de Comercio de Cali el 29 de octubre de 2008, bajo el No. 12259 del Libro IX, se constituyó **OPEN GROUP E.U. DESARROLLOS TECNOLÓGICOS**, que por documento privado del 25 de enero de 2013 de Cali, inscrita en la Cámara de Comercio de Cali el 22 de febrero de 2013 bajo No. 2017 del Libro IX, cambio su nombre de **OPEN GROUP E.U. DESARROLLOS TECNOLÓGICOS** por el de **OPEN GROUP S.A.S.**, todo lo cual se acredita con el Certificado de Existencia y Representación Legal de la Cámara de Comercio de Cali, del 27 de octubre de 2016; y quien para los efectos de este documento se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato. El **CONTRATISTA** después de tener ilustración sobre las especificaciones técnicas y demás detalles del contrato, declara que está en condiciones de cumplir los compromisos que adquiere con el mismo, teniendo en cuenta los Pliegos de Condiciones Definitivos de la

25

qu

mm

BC

1

CONTRATO CVC No. 0634 DE 2016



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Licitación Pública CVC No. 07 de 2016, la propuesta presentada a la CVC con sus respectivos anexos y las estipulaciones consignadas en las siguientes cláusulas:

PRIMERA- OBJETO DEL CONTRATO: "GESTIONAR LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE LA CORPORACIÓN, EN CONCORDANCIA CON EL MARCO DE REFERENCIA DE LA ARQUITECTURA DE TI DEL ESTADO COLOMBIANO."

SEGUNDA- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: En cumplimiento del objeto del presente contrato, el CONTRATISTA se obliga con la CVC, así:

ACTIVIDADES GENERALES DEL CENTRO DE GESTIÓN DE SERVICIOS.

- 1) Ejecutar las actividades de Centro de Gestión de Servicios de TI 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 de servicio, solicitudes de soporte de aplicativos y solicitudes IMAC (Instalaciones, movimientos, adiciones y cambios) de equipos de cómputo para usuario final utilizando medios como: Una herramienta de Gestión de incidentes. Vía telefónica mediante teléfono celular el cual debe ser provisto por el contratista a todo su equipo de trabajo operando en la CVC. Este personal debe tener la disponibilidad tanto para una repuesta oportuna como la posibilidad de realizar llamadas durante todo el tiempo que dure el Contrato. 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 un sitio central estratégico, para lo cual deberá prever y asignar todos los recursos necesarios a nivel de personal, herramientas, infraestructura técnica, comunicaciones y transporte, así como los recursos, procesos y procedimientos de respaldo y contingencia automáticos, 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.
- 3) 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.
- 4) Realizar las actividades propias del Centro de Gestión de Servicios de TI acorde con el alcance definido y mediante la implementación de los diferentes niveles de servicio como: **Servicio de Soporte de Primer Nivel (SN1):** Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas presentadas por los usuarios. Se debe reunir toda la información del usuario y determinar la incidencia mediante el análisis del caso, síntomas y la determinación del problema subyacente. Los especialistas de soporte técnico en este grupo habitualmente manejan problemas simples de resolución sencilla, el personal a este nivel deberá tener un conocimiento entre básico y general del producto o servicio atendido, con la capacidad de resolver las incidencias o solicitudes básicas o de mediana complejidad o en su defecto de concluir en la necesidad de escalar la incidencia a un nivel superior (Nivel 2). El personal de este nivel deberá: a) Registrar en herramienta de gestión de servicios los incidentes, solicitudes y demás casos de soporte que se reciban. b) Documentar en la herramienta de gestión la solución respectiva a cada soporte atendido. c) Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC. d) Atención a los usuarios de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera. e) Registrar e informar al segundo o tercer nivel de soporte los casos que no pueden ser resueltos a este nivel o que no correspondan a su competencia técnica. f) Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio) que se

es
pl
plm
bc
2
CONTRATO CVC No. 0634 DE 2016



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

definieron para el N1. **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 hardware, software ofimático, sistema operativo, aplicativos corporativos, seguridad informática, base de datos y gobierno en línea entre otras. Las principales actividades que debe realizar el personal de segundo nivel son: a) Atención de los casos escalados del nivel 1. b) Actividades de soporte propias de los aplicativos corporativos, propiedad de la CVC como el Portal Intranet, Portal Extranet, Ecopedia Optimizar los reportes y consultas existentes. c) Actividades de soporte propias de aplicativos corporativos de propiedad de terceros. d) Actividades de soporte propias de aplicativos de propiedad de entidades del estado. e) Actividades propias del soporte en Seguridad Informática. f) Escalamiento de casos de soporte no resueltos en este nivel sobre aplicativos corporativos propiedad de terceros y que sean de competencia del mismo siempre y cuando la CVC cuente con contratos de servicio de soporte de segundo y tercer nivel con dichos proveedores. g) Escalamiento al tercer Nivel de casos de soporte o solicitudes sobre los aplicativos Portal Intranet, Portal Extranet y Ecopedia Ambiental. f) Documentar en la herramienta de gestión la solución respectiva a cada incidencia o solicitud de soporte atendido o su escalamiento. g) Seguimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de servicio). **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: a) Atención de los casos escalados del SN2 relacionados con el Portal Intranet, el Portal Extranet y la Ecopedia Ambiental. b) 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 propios de la CVC. c) Realizar ajustes de desarrollo a los sistemas de información propios de la CVC. d) Seguimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de servicio). e) Documentar en la herramienta de gestión la solución respectiva a cada incidencia o solicitud de soporte atendido o su escalamiento. 5) Gestionar los requerimientos de los usuarios de la Corporación canalizando a través de los diferentes terceros de Outsourcing o proveedores de aplicativos corporativos, Base de Datos, administración de servidores y el proveedor de la Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones que operan dentro de la Corporación los requerimientos o incidentes de primer nivel que no estén dentro de su alcance operativo o que no puedan ser solucionados en primera instancia. Debe Mantener al usuario informado de su petición. Las diferentes categorías y subcategorías de requerimientos e incidentes deberán estar programadas en la herramienta de Gestión de Incidentes y estar sujetas a revisión y mejoramiento continuo por parte de la CORPORACIÓN. 6) Gestionar todos los incidentes solicitudes de servicio, solicitudes de soporte de aplicativos 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: a) Los Acuerdos de



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Niveles de Servicio (ANS) establecidos entre la CORPORACIÓN y el contratista, o los de la CVC, si la Corporación los define durante el transcurso del contrato. b) Documentar, monitorear y medir de manera permanente los ANS referenciados con anterioridad. c) Definir indicadores, que apoyados en el monitoreo permitan identificar tendencias y comportamientos que puedan afectar el servicio. d) Acordar con la CVC si se requiere disponer de personal los días no hábiles para algunas actividades planeadas como por ejemplo en apoyo a los Comités Directivos, instalaciones masivas de Computadores, Configuraciones de Equipos. e) 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. f) 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. g) Programar capacitaciones a los usuarios finales sobre temas de paquetes ofimáticos, como Access, Excel, Word, Power Point, Outlook, entre otros y también 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. h) Verificar y efectuar planes de acción sobre el registro adecuado de incidentes, solicitudes y demás respecto a la priorización y nivel de severidad. 7) Administración del inventario de hardware y software. El contratista deberá asignar los recursos y personal especializado para que con base en los procedimientos previamente definidos se cumpla el objeto contractual de forma eficiente. 8) Prestar el servicio de administración de seguridad en los diferentes equipos de escritorio por medio del uso de Antivirus y Antimalware. El contratista debe ser proactivo y en conjunto con los Ingenieros de la Oficina de Tecnologías de la Información de la CVC, se deberá identificar y controlar las posibles amenazas. 9) El contratista debe gestionar el catálogo de servicios 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. Este catálogo de servicios debe contar como mínimo con la siguiente información: Nombre del Servicio. Descripción del Servicio. Tipo de Servicio. Estado. Dueño del Servicio. Proceso de Solicitud. ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio). Horario del Servicio. Proceso que soporta. Impacto CVC. Prioridad CVC. Componentes técnicos. Categorización de Incidentes y Requerimientos. 10) 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: a) Aplicar metodología de buenas prácticas que permitan la solución de problemas. b) Definir indicadores, apoyados en el monitoreo que permitan identificar tendencias y comportamientos que puedan afectar la plataforma y generar acciones preventivas. c) 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. d) Realizar control y seguimiento a los planes de acción, y validar su efectividad. e) 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 Diagnostico. Fase Solución del Problema. Fase Revisión y Cierre del Problema. f) Establecer control del Problema: (Diagnóstico e Identificación del Problema, Severidad del Problema, categoría y prioridad, Designación de Recursos). 11) Cumplir con la Gestión de Activos y Configuraciones. En

ds

plu mlu

IBC JE
4



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

esta gestión el contratista debe cumplir con: a) Identificar los Elementos de Configuración. b) Controlar, mantener y consultar la CMDB (Base de Datos de la Gestión de Configuración). c) Definir indicadores, que apoyados en el monitoreo, permitan identificar tendencias y comportamientos que puedan afectar la plataforma y generar acciones preventivas. d) Realizar control y seguimiento a los planes de acción y validar su efectividad. e) Llevar el control de todos los elementos de configuración de la infraestructura TI con el adecuado nivel de detalle y gestionar dicha información a través de la Base de Datos de Configuración (CMDB). f) 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). g) Monitorizar periódicamente la configuración de los sistemas en el entorno de producción y contrastarla con la almacenada en la CMDB para subsanar discrepancias. 12) 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. 13) Realizar un Mantenimiento Preventivo al año de la infraestructura tecnológica a nivel Cliente para atender a todos los usuarios de la plataforma de microinformática de la CORPORACIÓN, equipos que no estén en periodo de garantía por parte del proveedor. Se debe incluir igualmente limpieza física interna y externa, como también verificación del estado de los elementos y componentes de conexión para reducir fallas operativas de Software o Hardware a nivel de usuario final. a) El contratista debe contar con personal capacitado y especializado en la realización de los mantenimientos preventivos. El mantenimiento se debe realizar en horario laboral, tratando de no afecte las labores diarias de los funcionarios de la Corporación. El contratista debe realizar un mantenimiento preventivo el cual se programará en compañía del supervisor del contrato. Solo serán objeto del mantenimiento preventivo aquellos equipos de cómputo que en su momento no estén cubiertos por garantía o con los equipos obsoletos. b) El mantenimiento Preventivo solo se realizará a los equipos informáticos que pertenecen a la Corporación. Ningún equipo propio de funcionario o contratista se debe tener en cuenta para dicho servicio. A ningún equipo con soporte de garantía se le debe realizar el mantenimiento preventivo. 14) Crear la Hoja de Vida de los equipos Informáticos a nivel cliente por cada mantenimiento preventivo realizado. (Computadores / Portátiles / Impresoras / Escáner). 15) Realizar en primera instancia el Inventario de todos los activos informático a nivel cliente que pertenecen a la Corporación y que se encuentran distribuidos en la sede principal en Cali, Instalaciones Auxiliares en Cali, Dar Sur Oriente (Palmira), Dar Centro Sur (Buga), Dar Centro Norte (Tuluá), Dar Brut (La Unión), Dar Norte (Cartago), Dar Pacifico Este (Dagua), Dar Pacifico Oeste (Buenaventura). 16) El contratista deberá realizar la gestión del inventario en la herramienta de gestión de servicios iTop. Al final del contrato se debe entregar el inventario consolidado, tanto para los Computadores de Escritorio, Portátiles, Impresoras, Escáner, Servidores y otros dispositivos o periféricos que pertenezcan a la Corporación. 17) Administrar la herramienta de gestión de incidentes, prestando un servicio rápido, fácil y que permita escalonar 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: a) Administrar y controlar el ciclo completo de incidentes y requerimientos TI y otros. b) Administrar Problemas, Cambios, Configuraciones, Acuerdo



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Niveles de Servicio (ANS). c) Registrar automáticamente incidentes y requerimientos. d) Permitir Autoayuda audiovisual, prioridades, asignación, escalamiento, base de conocimiento, y herramientas de solución. e) Definir el servicio por niveles de atención. f) Manejo profesional de calendarios y horarios para control del tiempo real del servicio. g) Mantener toda la información actualizada del usuario y su PC, históricos de atención, etc. h) Proveer bodega de soluciones y Herramientas de acceso remoto. i) Solucionar proactivas a incidentes frecuentes. j) Diseñar Acuerdos de Nivel de Servicio tan sencillos o complejos como sean requeridos. Generación de e-mails de alarma por tiempos vencidos. k) Crear una Base de Conocimiento diferencial para usuarios y asesores. l) 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 por tipo de computador. Clasificación listado por tipo de impresora. Clasificación listado aplicaciones. Otros que el Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información considere necesarios. m) Crear cualquier reporte e indicadores, exportable a distintos formatos. - Estadísticas para evaluar, ajustar y mejorar procedimientos y tiempos de respuesta. n) Registrar, controlar y administrar el ciclo completo de incidentes, problemas, cambios y requerimientos de IT y otras áreas de la empresa. Defina acuerdos de niveles de servicios, incluya distintos calendarios, horarios, tiempos y prioridades de atención. o) 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. p) Crear una Base de Conocimientos para consulta, con el fin de promover la autonomía del usuario en cuanto a la solución de problemas comunes. 18) Con base en lo anterior el contratista también debe cumplir con: a) Realizar la administración de la herramienta de Gestión de Incidentes. b) Mantener un inventario de infraestructura a nivel cliente, en línea y actualizado, apoyado en la herramienta de Gestión de Servicios. c) Mantener actualizada la CMDDB (Base de Datos de la Gestión de Configuración) d) Realizar control de la configuración de los equipos. e) Definir indicadores que, apoyados en el monitoreo, permitan identificar tendencias y comportamientos que puedan afectar el servicio. También debe tenerse en cuenta los equipos que se encuentran en sedes alternas con las cuales cuenta cada DAR, como Jamundí, Yumbo, Centro Minero (Ginebra), Bolívar, Sevilla, Loboguerrero - Dagua, Los Pinos - Buenaventura, San Emigdio - Palmira, Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón. Los equipos que no estén conectados a los canales de datos la red WAN de la CVC deben ser inventariados y deben llevar su Hoja de vida manual. 19) Describir el procedimiento que ofrece para la solución de problemas. Debe realizar pruebas de versión, actualizaciones y parches de software base y/u ofimáticos para determinar la compatibilidad con aplicativos de negocio, con su respectiva documentación. 20) Aplicar acciones de seguridad de los Computadores Desktop y Portátiles de la Corporación, para lo cual deberá: a) Realizar la instalación de agentes (antivirus, Gestión de incidentes, etc.). b) Realizar los Backup de seguridad de los equipos de cómputo a nivel cliente que LA CORPORACIÓN requiera. c) Realizar configuración política de red y firewall si amerita. d) Procedimientos de limpieza total de datos para reintegro de PC's al almacén o traspaso entre funcionarios. e) Realizar configuración para deshabilitar dispositivos periféricos de entrada o salida. f) Cumplir con los acuerdos de intercambio de información. g) Cumplir con los acuerdos de confidencialidad. 21) Realizar los procesos de entrega y recepción de toda la información de la infraestructura tecnológica informática a nivel de usuario final que posee la CORPORACIÓN a la terminación del contrato, con el supervisor, de coincidir la terminación del contrato con la adjudicación de un nuevo proceso de selección, efectuar el



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

empalme con el contratista entrante, si a ello da lugar de acuerdo a las posibilidades de los tiempos contractuales. 22) 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. 23) Realizar el registro de incidentes, solicitudes de servicios, y requerimientos de cambios emitidos por los usuarios, en relación con la infraestructura base tecnológica a nivel cliente de la Corporación y sus periféricos asociados. 24) Soporte en primer nivel a equipos desktops, portátiles, software de ofimática, sistema operativos a nivel cliente, utilitarios de usuario final, teléfonos IP, escáner, impresoras, probar los puntos de conectividad a la red en el puesto de trabajo, para Wireless entregar y definir usuarios visitantes y realizar su configuración previa autorización del profesional de la OTI encargado de la administración de la red y las telecomunicaciones, igualmente la configuración y soporte de primer nivel de dispositivos móviles, tales como Black Berry, Smart Phone y Tablets que tengan asignados al Director General, Secretaría General, Consejeros, Directores, Jefes de Oficina y Asesores. **ACTIVIDADES DE SOPORTE DE APLICATIVOS PROPIOS DE LA CVC.** El alcance de este servicio específico se limita a los siguientes aplicativos: Portal Web Intranet. Portal Web Extranet. Ecopedia Ambiental. 1. **Ecopedia Ambiental.** La Ecopedia Ambiental se estructura mediante un árbol temático, cuya organización se basa en tesauros previamente creados por el ministerio del medio ambiente, centro de información de recursos naturales de Chile, la información publicada en el portal externo y la versión inicial del árbol temático del observatorio o Ecopedia Ambiental. La ECOPIEDIA ambiental se encuentra desarrollada sobre la plataforma Drupal 7.39. a) Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC. b) Verificación de funcionamiento del aplicativo en los equipos de los usuarios finales que así lo requieran. c) Administración de los perfiles de funcionamiento y seguridad de la aplicación. d) Asistencia a los usuarios en la operación del aplicativo, resolviendo inquietudes de operación. e) Atención a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera. f) Replicar capacitaciones en las distintas sedes regionales. g) Capacitación a los usuarios finales en el manejo adecuado del aplicativo. h) Elaboración de instructivos que permitan ilustrar algunas de las funcionalidades del aplicativo. i) Registrar e informar al segundo o tercer nivel sobre fallas o inconsistencias que se presenten a los usuarios en la operación del aplicativo. **Servicios Relacionados con el Nivel 2 (SN2):** a) Generación de información de la base de datos del aplicativo de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales. b) Generar reportes de inconsistencias que presente el aplicativo y escalarlos al N3. c) Optimización de reportes o consultas que presenten problemas de rendimiento en la aplicación. d) Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo. e) Diagnóstico de problemas de rendimiento o conectividad que se presenten en las aplicaciones. f) Definir estrategias de capacitación cuando se identifiquen problemas recurrentes en el uso de los sistemas de información. g) Realizar la difusión al N1 y usuarios finales de cuando se realice alguna actualización del sistema de información. h) Coordinar la aplicación de nuevos parches o versiones que se liberen del sistema de información. i) Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio) que se definieron para el SN2. j) Documentar en la solución de administración de la mesa de Ayuda la solución respectiva a cada soporte atendido. k) Clasificar los soportes y determinar si es una necesidad funcional o si es una solicitud de cambio o mejora para elevarlas al comité de gestión cambios. l) Apoyar al equipo N1 cuando este no cuente con el conocimiento necesario para atender un caso de soporte. **Servicios relacionados con el Nivel 3 (SN3):** a) Realizar ajustes de desarrollo a los sistemas de información soportados siempre y



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

cuando sea por errores del sistema. b) Realizar ajustes de desarrollo a los sistemas de información soportados siempre y cuando sea por requerimientos legales. c) Apoyar a los equipos de SN1 y SN2 cuando estos no cuenten con el conocimiento necesario para atender un caso de soporte. d) Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio) que se definieron para el SN3. e) Apoyar al equipo de SN1 y SN2 cuando se presenten errores en los diferentes componentes del sistema de información como son bases de datos, servidores de aplicaciones, sistemas operativos y otros elementos que puedan afectar el funcionamiento de la solución. **2. Portales Corporativos (Intranet y Extranet).**
Portal Intranet: Portal Web publicado al interior de la Corporación y que permite a los empleados y contratistas tener acceso a noticias de la empresa, formatos, acceso a manuales, documentos de gestión de calidad, publicaciones de carácter jurídico y normativo, Sistema de búsqueda, entre otros. El acceso está restringido a la comunidad interna de la CVC. La finalidad del acceso restringido es la de garantizar la máxima seguridad posible para el intercambio de datos dentro de la organización corporativa.
Portal Extranet: Es la red virtual que enlaza a la comunidad, y a la sociedad en general, con la Corporación. Visto de otra forma, la Extranet es la extensión natural de la Intranet corporativa. Se encuentra soportada bajo el gestor de contenidos CMS Joomla 3.4. a) Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC. b) Verificación de funcionamiento del aplicativo en los equipos de los usuarios finales que así lo requieran. c) Asistencia a los usuarios en la operación del aplicativo, resolviendo inquietudes de operación. d) Atención a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera. e) Capacitación a los usuarios finales en el manejo adecuado del aplicativo. f) Elaboración de instructivos que permitan ilustrar algunas de las funcionalidades del aplicativo. g) Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio). h) Soporte a los usuarios para la administración y publicación de contenidos, documentos, noticias, migración de datos, mantenimiento de documentos. **Servicios Relacionados con el Nivel 2 (SN2):** a) Administración de los perfiles de funcionamiento y seguridad de la aplicación. b) Generación de información de la base de datos del aplicativo de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales. c) Generar reportes de inconsistencias que presente el aplicativo y escalarlos al SN3 o al proveedor de la solución. d) Optimización de reportes o consultas que presenten problemas de rendimiento en la aplicación. e) Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo. f) Diagnóstico de problemas de rendimiento o conectividad que se presenten en las aplicaciones. g) Definir estrategias de capacitación cuando se identifiquen problemas recurrentes en el uso de los sistemas de información. h) Realizar la difusión al SN1 y usuarios finales de cuando se realice alguna actualización del sistema de información. i) Coordinar la aplicación de nuevos parches o versiones que se liberen del sistema de información. j) Elevar al proveedor las fallas que se presenten del sistema de información. k) Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio) que se definieron para el SN2. l) Documentar en la solución de administración de la mesa de Ayuda la solución respectiva a cada soporte atendido. m) Clasificar los soportes y determinar si es una necesidad funcional o si es una solicitud de cambio o mejora para elevarlas al comité de gestión cambios. n) Apoyar al equipo SN1 cuando este no cuente con el conocimiento necesario para atender un caso de soporte. o) Soportar la elaboración de nuevos módulos, reportes y consultas en relación con los sistemas de información de los Portales (Intranet y Extranet). p) 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



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

en Línea, que sean aplicables a los portales corporativos. **Servicios relacionados con el Nivel 3 (SN3):** a) Realizar ajustes de desarrollo a los sistemas de información soportados siempre y cuando sea por errores del sistema. b) Realizar ajustes de desarrollo a los sistemas de información soportados siempre y cuando sea por requerimientos legales. c) Apoyar a los equipos de SN1 y SN2 cuando estos no cuenten con el conocimiento necesario para atender un caso de soporte. d) Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio) que se definieron para el SN3. e) Apoyar al equipo de SN1 y SN2 cuando se presenten errores en los diferentes componentes del sistema de información como son bases de datos, servidores de aplicaciones, sistemas operativos y otros elementos que puedan afectar el funcionamiento de la solución. **ACTIVIDADES DE SOPORTE DE OTROS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS QUE OPERAN EN LA CORPORACIÓN.** Este servicio específico se limita a aquellos sistemas de información que han sido adquiridos por la CVC a terceros y para los cuales no se cuenta con servicio de primer nivel en sitio por parte del proveedor o propietario del mismo, y para el alcance de esta contratación deberá abarcar los siguientes: Sistema de Recursos Humanos Queryx SRH. Sistema Financiero Integrado SFI. Sistema de Gestión Documental – Docunet. Sistema de Petición Quejas y Reclamos CROSS. **1) QUERYX:** Sistema de Información de Recursos Humanos en sus versiones Queryx SRH 6.4.1 y Queryx 7. El servicio N1 requerido para este aplicativo deberá cubrir: **1)** Elaborar informe de inconsistencias o fallas que presente el aplicativo o inquietudes en la operación por parte del usuario final y esalarlos a la empresa propietaria del software (SQL SOFTWARE) siempre y cuando la Corporación cuente con el servicio de soporte de segundo y tercer nivel con el propietario del aplicativo. **2)** Creación de reportes personalizados para la corporación, a partir del generador de reportes Queryx *Reports., según requerimientos de los usuarios. **3)** 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 archivos a servidores. **4)** Instalación del aplicativo de acuerdo a la versión solicitada y en los equipos de los usuarios finales que así lo requieran. **5)** Atención a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera en casos de fallas en el acceso al aplicativo o fallas en conectividad a la base de datos. **6)** 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, generación de archivos planos, fallas o inquietudes en la operación. **7)** Administración de los usuarios del aplicativo en cuanto a creación, asignación de perfiles, gestión de contraseñas. **8)** Registrar e informar al supervisor sobre fallas o inconsistencias que se presenten a los usuarios en la operación del aplicativo. **9)** Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo. **10)** Generación de información de la base de datos del aplicativo de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales. **11)** Cumplimiento de los ANS N1 (Acuerdos de nivel de Servicio). **2. DOCUNET:** Sistema de Información de Gestión Documental. El servicio N1 requerido para este aplicativo deberá cubrir: **1)** 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 archivos a servidores. **2)** Soporte en el manejo de los archivos y repositorio de documentos respectivos mediante la creación de carpetas, asignación de permisos de archivos y carpetas, copias de seguridad periódica. **3)** Instalación del aplicativo en los equipos de los usuarios finales que así lo requieran. **4)** Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC. **5)** Atención a los usuarios del aplicativo de forma

YBC
RDM 9



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera en casos de fallas en el acceso al aplicativo o fallas en conectividad a la base de datos. 6) 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, ubicación de copias de documentos fallas o inquietudes en la operación. 7) 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. 8) Registrar e informar al supervisor sobre fallas o inconsistencias que se presenten a los usuarios en la operación del aplicativo. 9) Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo. 10) Generación de información de la base de datos del aplicativo de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales. 11) Cumplimiento de los ANS N1 (Acuerdos de nivel de Servicio). 3. **CROSS: Sistema de Información de Peticiones, Quejas y Reclamos.** El servicio N1 requerido para este aplicativo deberá cubrir: 1) Administración de los archivos del aplicativo incluyendo base de datos (PostgreSQL) en cuanto a la gestión de copias de seguridad periódicas, permisos de acceso a los usuarios, migración de archivos a servidores. 2) Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC. 3) Atención a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera en casos de fallas en el acceso al aplicativo o fallas en conectividad a la base de datos. 4) 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. 5) 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. 6) Registrar e informar al supervisor sobre fallas o inconsistencias que se presenten a los usuarios en la operación del aplicativo. 7) Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo. 8) Generación de información de la base de datos del aplicativo (PostgreSQL) de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales. 9) Cumplimiento de los ANS N1 (Acuerdos de nivel de Servicio). **SFI: Sistema de Información de Financiero Integrado.** El servicio N1 requerido para este aplicativo deberá cubrir: 1) Creación de informes personalizados para la corporación, a partir del generador de Informes, según requerimientos de los usuarios. 2) 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 archivos a servidores. 3) 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. 4) Mantenimiento correctivo de datos propios de la base de datos del Sistema de Información Financiero Integrado según requerimientos de los usuarios finales. 5) Instalación del aplicativo en los equipos de los usuarios finales que así lo requieran. 6) Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC. 7) Atención a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera en casos de fallas en el acceso al aplicativo o fallas en conectividad a la base de datos. 8) 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. 9) Administración de los usuarios del aplicativo, en cuanto a creación, asignación de perfiles, gestión de contraseñas. 10) Registrar e informar al

57

gll plw

vac

10

CONTRATO CVC No. 0634

DE 2016



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

interventor sobre fallas o inconsistencias que se presenten a los usuarios en la operación del aplicativo. 11) Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo. 12) Cumplimiento de los ANS N1 (Acuerdos de nivel de Servicio). **ACTIVIDADES DE SOPORTE PARA APLICATIVOS DE USO NACIONAL DISPUESTOS POR EL ESTADO.** El alcance para este servicio específico cubre los siguientes sistemas:

SIRECI. Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes. CHIP: El Consolidador de Hacienda e Información Pública. SIGEP: Sistema de Información y Gestión del Empleo Público.

1) SIRECI - Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes. La Corporación debe entregar información de su gestión de forma periódica a la Contraloría General de la República para lo cual debe hacer uso de este aplicativo que pertenece a la Contraloría General de la República. 1) El servicio de soporte requerido se limita a apoyar a los funcionarios de la CVC que operan esta herramienta de forma local en los aspectos técnicos que aseguren su operación en los equipos de la CVC y apoyar el cargue y transmisión de información cuando esta operación requiera el manejo especializado de archivos planos, hojas de cálculo, disponibilidad de red, permisos para instalación, entre otros. 2) Igualmente se deberá contactar al equipo de soporte de la Contraloría General de la República para escalar dificultades técnicas para la operación del aplicativo y gestionar así la solución técnica respectiva. 3) Soporte en descarga de instaladores, instructivos, manuales, instalación y configuración en equipo local. 4) Soporte en actualización a nuevas versiones. 5) Soporte a los usuarios en actividades de importación y exportación de datos y plantillas. 6) Soporte a los usuarios en la transmisión de información a la página de la Contraloría General de la Nación. 7) Soporte en la actualización de formularios. 8) Soporte en la configuración de cuentas de acceso al aplicativo. 9) Soporte en la transmisión de información a través del aplicativo. 10) Soporte para el cargue de información y documentos adjuntos. 11) Contactar con el servicio de soporte dispuesto por la Contraloría General de la República para escalar dificultades técnicas para la operación del aplicativo.

2) CHIP - Consolidador de Hacienda e Información Pública. Sistema de información diseñado y desarrollado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - Programa FOSIT para canalizar la información financiera, económica, social y ambiental de los entes públicos hacia los organismos centrales y al público en general bajo la administración y responsabilidad de la Contaduría General de la Nación. 1) El servicio de soporte requerido se limita a apoyar a los funcionarios de la CVC que operan esta herramienta de forma local en los aspectos técnicos que aseguren su operación en los equipos de la CVC y apoyar el cargue y transmisión de información cuando esta operación requiera el manejo especializado de archivos planos, hojas de cálculo, disponibilidad de red, permisos para instalación, entre otros. 2) Igualmente se deberá contactar al equipo de soporte de la Contaduría General de la Nación para escalar dificultades técnicas para la operación del aplicativo y gestionar así la solución técnica respectiva. 3) Soporte en descarga de instaladores, instructivos, manuales, instalación y configuración en equipo local. 4) Soporte en actualización a nuevas versiones. 5) Soporte a los usuarios en actividades de importación y exportación de datos y plantillas. 6) Soporte a los usuarios en la transmisión de información a la página de la Contaduría General de la Nación. 7) Soporte en la actualización de formularios. 8) Soporte en la configuración de cuentas de acceso al aplicativo. 9) Soporte en la transmisión de información a través del aplicativo. 10) Soporte para el cargue de información y documentos adjuntos. 11) Contactar con el servicio de soporte dispuesto por la Contaduría General de la Nación para escalar dificultades técnicas para la operación del aplicativo. **3) SIGEP - Sistema de Información y Gestión del Empleo Público.** Aplicativo que corresponde al Sistema General de Información



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Administrativa del Sector Público de que trata la Ley 909 de 2004, es una herramienta tecnológica que sirve de apoyo a las entidades en los procesos de planificación, desarrollo y la gestión del recurso humano al servicio del Estado. 1) El servicio de soporte requerido se limita a apoyar a los funcionarios de la Dirección Administrativa de la CVC que operan esta herramienta en su funcionalidad de Institución Pública, en los aspectos técnicos que aseguren su operación en los equipos de cómputo, apoyar el cargue y transmisión de información cuando esta operación requiera el manejo especializado de archivos planos, hojas de cálculo, disponibilidad de red, permisos para instalación, entre otros. 2) Igualmente se deberá contactar al servicio de soporte de www.sigep.gov.co para escalar dificultades técnicas para la operación del aplicativo y gestionar así la solución técnica respectiva. 3) Soporte en instalación (Rich Web desde el servidor web.gestión.sigep.gov.co). 4) Soporte en actualización a nuevas versiones. 5) Soporte a los usuarios finales en el cargue de información masiva. 6) Soporte a los usuarios en la transmisión de información a la página http://www.sigep.gov.co/que_es. 6) Soporte para la descarga de instaladores y de información como, instructivos, manuales. 7) Contactar con el servicio de soporte dispuesto por www.sigep.gov.co para escalar dificultades técnicas para la operación del aplicativo. **ACTIVIDADES DE APOYO TÉCNICO Y OPERATIVO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA.** De igual forma se desprende la necesidad de contar con recurso humano de apoyo y con funciones específicas encaminadas al desarrollo de actividades técnicas y operativas para dar continuidad al proceso de implementación de la estrategia de gobierno en línea, desde la Oficina de Tecnologías de la Información de la Entidad, proceso que cuenta con importantes avances. Es importante anotar que esta necesidad también se origina porque no existe en la planta de la CVC el cargo ni el personal calificado ni suficiente para atender estas actividades. De acuerdo con el Marco de Referencia para implementar la Arquitectura TI en Colombia se establece el Lineamiento de TI LI.GO.05: Capacidades y recursos de TI: *La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir, direccionar, evaluar y monitorear las capacidades disponibles y las requeridas de TI, las cuales incluyen los recursos y el talento humano necesarios para poder ofrecer los servicios de TI.* Dentro de las tareas y/o funciones a cumplir por estos recursos se identifica: 1) Apoyo en la implementación técnico operativo de las directrices definidas por la Corporación, enmarcadas en el mapa de ruta definido con el propósito de alinear sus sistemas de información y servicios de atención al ciudadano a los lineamientos de gobierno en línea. 2) Apoyo en la elaboración técnica de informes que permitan medir el grado de Madurez de la entidad en cada uno de las cuatro (4) Temáticas: TIC para servicios, TIC para la gestión, TIC para el gobierno abierto y para la Seguridad y la privacidad. 3) Brindar apoyo a los funcionarios definidos por la CVC para solucionar inquietudes técnicas y operativas en representación de la Corporación frente a los diferentes organismos públicos o privados definidos en el Marco de GEL para el desarrollo de sus componentes y los lineamientos del Marco de Referencia de TI. 4) Brindar apoyo a los funcionarios definidos por la CVC para solucionar e incorporar las definiciones técnicas que suministre el Gobierno o que se extraigan de los lineamientos de TI que enmarca la estrategia GEL, el Marco de Referencia y toda aquella legislación que tenga por objeto disponer de un Estado más eficiente, participativo y transparente gracias a las TIC. 5) Participación técnico operativo en las mesas de trabajo y el comité de apoyo de gobierno en línea de la entidad como parte del equipo de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la Información. 6) Apoyo técnico operativo a la oficina de tecnologías en la implementación de propuestas y proyectos definidos por la Corporación que deriven en la consecución de la

of

all m.m.

VBC SM



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

marca o sello de Gobierno en línea que acredite la alta calidad de los productos y servicios de la Corporación. **OBLIGACIONES DE LA CVC.** 1) Cancelar el valor del contrato en la forma y términos establecidos en la Clausula tercera del presente convenio. 2) Suministrar oportunamente la información que requiera el CONTRATISTA, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. **TERCERA. DOCUMENTOS DEL CONTRATO:** Forman parte del presente contrato los siguientes documentos: a) La presente minuta; b) La propuesta presentada, por EL CONTRATISTA a la CVC con sus correspondientes anexos; c) los Certificados de Disponibilidad Presupuestal; d) El Pliego de Condiciones de la Licitación Pública CVC No. 07-2016. e). Todos los documentos del contrato obligan jurídicamente y forman parte integrante y esencial del mismo. **CUARTA. VALOR DEL CONTRATO:** Se estima en la suma de DOS MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS VEINTIOCHO MIL TRESCIENTOS UN PESOS M/CTE (\$2.594.628.301), incluido IVA del 16%, suma que incluye costos directos e indirectos, para ejecutar la respectiva contratación. **QUINTA. FORMA DE PAGO:** La CVC pagará al CONTRATISTA el valor pactado en el contrato en la siguiente forma. a) **POR CONCEPTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI:** Un (1) pago por valor de NOVENTA Y CUATRO MILLONES SETENTA Y SEIS MIL PESOS MCTE (\$94.076.000) INCLUIDO IVA del 16%, mensual o proporcional por fracción de mes vencido, con cargo a la vigencia presupuestal 2016, correspondiente a las actividades de Centro de Gestión de Servicios de TI, servicios de soporte de aplicativos propios de la CVC, soporte de aplicativos de uso nacional dispuestos por el estado, soporte de otros sistemas de información que operan en la Corporación y servicios de apoyo técnico y operativo para la implementación de la estrategia de gobierno en línea GEL. Doce (12) pagos mensuales o proporcionales por fracción de mes vencido, por valor de SESENTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS CATORCE MIL SETECIENTOS SESENTA PESOS MCTE (\$64.914.760) INCLUIDO IVA del 16%, con cargo a la vigencia presupuestal 2017, correspondiente a las actividades de Centro de Gestión de Servicios de TI, servicios de soporte de aplicativos propios de la CVC, soporte de aplicativos de uso nacional dispuestos por el estado, soporte de otros sistemas de información que operan en la Corporación y servicios de apoyo técnico y operativo para la implementación de la estrategia de gobierno en línea GEL. Once (11) pagos mensuales o proporcionales por fracción de mes vencido, por valor de SESENTA Y SIETE MILLONES CIENTO OCHO MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS MCTE (\$67.108.877) INCLUIDO IVA del 16% y uno (1) más, por valor de SESENTA Y SIETE MILLONES CIENTO OCHO MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$67.108.875) INCLUIDO IVA del 16%, con cargo a la vigencia presupuestal 2018, correspondiente a las actividades de Centro de Gestión de Servicios de TI, servicios de soporte de aplicativos propios de la CVC, soporte de aplicativos de uso nacional dispuestos por el estado, soporte de otros sistemas de información que operan en la Corporación y servicios de apoyo técnico y operativo para la implementación de la estrategia de gobierno en línea GEL. Diez (10) pagos mensuales o proporcionales por fracción de mes vencido, por valor de SESENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS MCTE (\$69.242.938) INCLUIDO IVA del 16% y uno (1) más, por valor de SESENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS MCTE (\$69.242.939) INCLUIDO IVA del 16%, con cargo a la vigencia presupuestal 2019, correspondiente a las actividades de Centro de Gestión de Servicios de TI, servicios de soporte de aplicativos propios de la CVC, soporte de aplicativos de uso nacional dispuestos por el estado, soporte de otros sistemas de información que operan en la Corporación y servicios de apoyo técnico y operativo para la

25

dk

BC 13
Nm



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

implementación de la estrategia de gobierno en línea GEL. **b) POR CONCEPTO DE BOLSA DE HORAS PARA CONSUMO POR DEMANDA PARA SOPORTE Y/O DESARROLLO:** Un (1) pago por valor DE CINCUENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL SESENTA Y TRES PESOS MCTE (\$55.787.063) INCLUIDO IVA del 16%, con cargo a la vigencia 2016 o pagos parciales sobre la bolsa de 362 horas por el valor correspondiente a la fracción de las horas efectivamente utilizadas si llegaren a darse. En ningún caso el valor total de las horas utilizadas deberá sobrepasar el valor estimado antes mencionado para 362 horas vigencia 2016. Un pago por valor de TREINTA Y SIETE MILLONES CIENTO VEINTIOCHO MIL OCHOCIENTOS DIECISEIS PESOS MCTE (\$37.128.816) IVA INCLUIDO del 16%, con cargo a la vigencia 2017 o pagos parciales sobre la bolsa de 341 horas por el valor correspondiente a la fracción de las horas efectivamente utilizadas si llegaren a darse. En ningún caso el valor total de las horas utilizadas deberá sobrepasar el valor estimado antes mencionado para 341 horas vigencia 2017. Un pago por valor TREINTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL SETECIENTOS SETENTA PESOS MCTE (\$38.383.770) IVA INCLUIDO del 16%, con cargo a la vigencia 2018 o pagos parciales sobre la bolsa de 341 horas por el valor correspondiente a la fracción de las horas efectivamente utilizadas si llegaren a darse. En ningún caso el valor total de las horas utilizadas deberá sobrepasar el valor estimado antes mencionado para 341 horas vigencia 2018. Un pago por valor VEINTITRÉS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS MCTE (\$23.296.691) IVA INCLUIDO del 16%, con cargo a la vigencia 2019 o pagos parciales sobre la bolsa de 202 horas por el valor correspondiente a la fracción de las horas efectivamente utilizadas si llegaren a darse. En ningún caso el valor total de las horas utilizadas deberá sobrepasar el valor estimado antes mencionado para 202 horas vigencia 2019. En caso de hacerse uso de una determinada cantidad de horas para cualquiera de las vigencias, estas se pagarán una vez aprobado y recibido a satisfacción por el supervisor del contrato. El valor de las horas no usadas será restituido de la respectiva reserva presupuestal al finalizar el contrato. **NOTA:** En caso de hacerse uso de una determinada cantidad de horas para cualquiera de las vigencias, estas se pagarán una vez aprobado y recibido a satisfacción por el supervisor del contrato. El valor de las horas no usadas será restituido de la respectiva reserva presupuestal al finalizar el contrato. **SEXTA. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** La duración del contrato será de treinta y seis (36) meses contados a partir de la fecha del Acta de Inicio del contrato. **SÉPTIMA. CESIÓN DEL CONTRATO:** El CONTRATISTA solamente podrá ceder total o parcialmente los derechos, y ser sustituido en las obligaciones originales de este contrato, con autorización expresa y previa del Representante Legal de la CVC para efectos de este contrato. La cesión tendrá efectos siempre y cuando sea debidamente comunicada a dicho funcionario y se haya realizado a satisfacción de la CVC la cesión de la garantía, o la aprobación de la modificación correspondiente, o se otorgue y apruebe una nueva. **OCTAVA. GARANTÍA ÚNICA:** El Contratista deberá constituir a favor de LA CVC, una Garantía Única que avale el cumplimiento de todas las obligaciones surgidas en el contrato y la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado consistente en una póliza expedida por una Compañía de Seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia, o por una garantía bancaria la cual se mantendrá vigente durante la vida del contrato hasta su liquidación y la prolongación de sus efectos se ajustará a los límites, existencia y extensión del riesgo amparado. Los riesgos a ampararse son: Cumplimiento, Constituida por un monto equivalente al VEINTE (20%) POR CIENTO del valor total del contrato y con una vigencia que cubra el plazo de ejecución del contrato más SEIS (06)



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

MESES contados desde la expedición de la póliza. **Calidad del Servicio**, Constituida por un monto equivalente al VEINTE (20%) POR CIENTO del valor total del contrato y igual a la duración del Contrato y UN (1) AÑO más contado a partir de la fecha de suscripción del acta de entrega y recibo a entera satisfacción de los trabajos. **Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales**, El amparo al pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales a que este obligado el contratista derivadas de la contratación de personal utilizado para la ejecución del proyecto, cuya cuantía será equivalente al QUINCE (15%) POR CIENTO del valor total del contrato y con una vigencia que cubra el plazo de ejecución del contrato más TRES (3) AÑOS contados desde la expedición 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 CUATROCIENTOS (400) SMMLV para contratos cuyo valor sea superior a dos mil quinientos (2.500) SMMLV e inferior o igual a cinco mil (5.000) SMMLV al momento de la expedición de la póliza. La vigencia de esta garantía se otorgará por **TODO** el período de ejecución del contrato. **NOVENA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** a) El CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se encuentra incurso dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad de que trata el artículo 8° de la Ley 80 de 1993. b) Si alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad a que se refiere el precitado artículo 8° de la Ley 80 de 1993, sobreviene durante la ejecución del contrato, habrá lugar a lo dispuesto en el artículo 9o de la premencionada Ley, sobre inhabilidades sobrevinientes. **DÉCIMA. SUPERVISIÓN:** 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, quién verificará el cumplimiento del contrato conforme al inc. 2° del art. 83 de la Ley 1474 de 2011 y ejercerá sus funciones en el marco del Manual de Interventoría y Supervisión Resolución 0100-0205 de abril de 2014 y demás normas reglamentarias. El nombre del Supervisor será comunicado por escrito al CONTRATISTA. **PARÁGRAFO I:** El supervisor no tendrá autorización para exonerar al CONTRATISTA de ninguna de sus obligaciones, o deberes que emanen del presente Contrato, ni para imponerle obligaciones distintas a las estipuladas en este Contrato ni para exonerarlo de ninguno de los deberes y responsabilidades que conforme al mismo son de su cargo. Por lo tanto, dicho Supervisor tampoco podrá impartir instrucciones al CONTRATISTA que impliquen modificaciones a los términos de éste Contrato. Toda orden, recomendación o sugerencia del Supervisor se entregará al CONTRATISTA por escrito y debe ajustarse a lo pactado en el presente contrato. **PARAGRAFO II:** Será responsabilidad del Supervisor, verificar, antes de autorizar el pago, el cumplimiento por parte del CONTRATISTA de las obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes parafiscales y efectuar las correspondientes retenciones cuando sea del caso, dejando constancia de tal actuación en la respectiva acta de liquidación. **PARÁGRAFO III:** El Supervisor ejercerá todas las actividades que le son propias, de conformidad con lo señalado en el contrato respectivo y en la reglamentación expedida para tal efecto por la Dirección General de la CVC. **DÉCIMA PRIMERA SUJECCIÓN A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** a) El presente contrato posee las Disponibilidades Presupuestales que se mencionan a continuación: **VIGENCIA 2016:** No. 2026 por valor de \$461.116.704. **VIGENCIA 2017:** No. 8 por valor de \$816.239.891. **VIGENCIA 2018:** No. -07 por valor de \$843.828.779.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

VIGENCIA 2019: No. 07 por valor de 785.215.314, expedidos el 14 de septiembre de 2016 por el Grupo de Presupuesto de la CVC. **DÉCIMA SEGUNDA. INTERPRETACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN UNILATERAL:** Este contrato se rige por las disposiciones, de, interpretación, modificación y terminación unilateral, en consecuencia se entienden incorporadas al mismo, los Artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993. **DÉCIMA TERCERA. CADUCIDAD:** La CVC podrá declarar la caducidad del presente contrato, si se presenta alguno o algunos de los hechos constitutivos de incumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato. La CVC por medio de acto administrativo lo dará por terminado y ordenará la liquidación en el estado en que se encuentre. Decretada la caducidad no habrá lugar a indemnización alguna para el CONTRATISTA, quien se hará acreedor a las sanciones e inhabilidades previstas en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993 y demás disposiciones aplicables. La declaratoria de caducidad será constitutiva del siniestro de incumplimiento. **DECIMA CUARTA. MULTAS:** La CVC podrá imponer al CONTRATISTA multas por un valor equivalente al cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor total que corresponda al contrato, por cada día de retardo en el cumplimiento de alguna o de algunas de sus obligaciones, con sujeción al procedimiento previsto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007. **PARAGRAFO:** La constitución del CONTRATISTA en mora del cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones y en general el incumplimiento del contrato, será comunicada oficialmente al CONTRATISTA por la CVC, fijándole un término para presentar los descargos que tuviere a su favor, vencido el cual ésta procederá a hacer efectivas las estipulaciones de la Cláusula penal, o las multas y el resultado se les comunicará oportunamente al CONTRATISTA por parte de la CVC. **DÉCIMA QUINTA. OBLIGACIONES PARAFISCALES Y PRESTACIONALES:** De conformidad con lo señalado en el parágrafo 2° del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Modificado por el artículo 1 de la Ley 828 de 2003, será obligación del CONTRATISTA el cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF) por lo cual, el incumplimiento de esta obligación será causal para la imposición de multas sucesivas hasta tanto se dé el cumplimiento, previa verificación de la mora mediante liquidación efectuada por la entidad administradora. **PARAGRAFO I:** Cuando durante la ejecución del contrato o a la fecha de su liquidación se observe la persistencia de este incumplimiento, por cuatro (4) meses la CVC dará aplicación a la cláusula excepcional de caducidad administrativa. **PARAGRAFO II:** Al momento de liquidar el presente contrato, el Supervisor deberá verificar y dejar constancia en el acta, del cumplimiento de las obligaciones del CONTRATISTA frente a los aportes mencionados, durante toda la vigencia del contrato, estableciendo una correcta relación entre el monto cancelado y las sumas que debieron haber sido cotizadas. En el evento en que no se hubieran realizado totalmente los aportes correspondientes, la CVC deberá poner en conocimiento de dichos hechos a la Superintendencia Nacional de Salud y al Ministerio de Protección Social, a fin de que dichas entidades en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 828 del 2003, efectúen las investigaciones e impongan las sanciones a que hubiere lugar sobre el contratista que ha evadido o eludido el deber de cotizar a los Sistemas Generales de Pensión y Salud. **PARAGRAFO III:** EL CONTRATISTA deberá presentar a la CVC antes del último pago que ésta le haga, la constancia de estar a paz y salvo por concepto de salarios y prestaciones sociales de los trabajadores que tiene a su cargo. **DÉCIMA SEXTA. INDEMNIDAD:** El CONTRATISTA se compromete amparar y dejar indemne y libre a LA CVC de toda acción legal de cualquier especie o naturaleza que se entable o pueda entablarse contra la misma entidad por causa de acciones, omisiones en que incurra el

de

all. mmm

BC



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

CONTRATISTA en relación con el presente contrato o por el uso que haga de patentes, equipos o desarrollos entregados por EL CONTRATISTA, así como también de cualquier pérdida o reclamo originado por la ejecución del presente contrato no imputable a LA CVC. En caso que se entable un reclamo, demanda o acción legal contra LA CVC por estos conceptos, EL CONTRATISTA será notificado por LA CVC lo más pronto posible de ello, para que por su cuenta adopte las medidas previstas por la Ley. Se entiende que en caso que LA CVC sea condenada judicialmente por este concepto, será EL CONTRATISTA quien deberá responder por la satisfacción de la condena. **DÉCIMA SEPTIMA. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.** 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 | 2660310 317-5173951 | Palmira Calle 55 No. 29 A-32 B/ Mirriñao |
| Centro Sur 1 | 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 2 | Cartago Cra. 4ª. No.9-73 – 4º. Piso Edif. Torre San Francisco |
| BRUT | 3 | La Unión 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 4º Piso) |

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 la CVC y el 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



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

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. **DÉCIMA OCTAVA. DESCUENTOS DE ORDEN LEGAL:** Las partes acuerdan que el pago que por concepto de este contrato deba ser cancelado al CONTRATISTA será afectado por las deducciones y retenciones que establecen las leyes. **DÉCIMA NOVENA. NORMATIVA APLICABLE:** Se entienden incorporadas al presente contrato las normas contenidas en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y las demás disposiciones del Código Civil y/o de Comercio que le sean concordantes a este tipo de contrato, a las cuales se somete íntegramente el CONTRATISTA. **VIGÉSIMA. NOTIFICACIONES:** Las notificaciones o comunicaciones entre las partes contratantes deberán dirigirse a las siguientes direcciones: A la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca -CVC en la Carrera 56 No. 11 - 36, Oficina de Tecnologías de la Información piso 2 de la ciudad de Santiago de Cali y al CONTRATISTA Avenida 5 C Norte No. 47 A - 08 de Cali (Valle). El cambio de dirección será notificado por escrito a la otra parte con la debida anticipación. Cualquier notificación, orden, instrucción o comunicación de la CVC, se dirigirá al Contratista, y será entregada personalmente a éste en sus oficinas o a través de correo certificado, caso en el cual la respectiva comunicación se considerará recibida dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de su despacho, salvo el caso en que dicha notificación, orden, instrucción o comunicación sea enviada a través de fax, confirmado telefónicamente, evento en el cual se considerará recibido el mismo día de su envío. **VIGÉSIMA PRIMERA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.** El Contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes. Para su ejecución se requiere de la expedición del Registro Presupuestal y de la aprobación de la Garantía constituida por el CONTRATISTA. **PARAGRAFO:** Si el contratista no cumple con sus obligaciones, se dará por terminado el contrato en forma inmediata. Para constancia se firma en Santiago de Cali a los

21 DIC 2016

LA CVC

EL CONTRATISTA

RUBEN DARIO MATERON MUÑOZ
Director General

HECTOR JAVIER CUERVO RAMIREZ
Representante Legal

Elaboró: Verónica Bedoya Cano - Abogada Contratista - DGA
Revisó: Jairo España Mosquera - Profesional Especializado - Grado 20.
Aprobó: Diana Sandóval Aramburo - Jefe Oficina Asesora de Jurídica.