ICETEX
Invertimos en el talento de los colombianos

ORDEN DE COMPRA N° 2010-0063 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y MULTISOFTWARE TRANSACCIONAL - MULTISOFT S.A.

"RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS McAFEE TOTAL PROTECTION FOR ENTERPRISE "

1. CONSIDERACIONES

1.1 Que existe estudio previo de conveniencia y oportunidad suscrito por el Director de Tecnología del ICETEX, de fecha 22 de diciembre de 2009, en donde se establece la necesidad de contratar la renovación de 350 licencias McAfee Total Protection for Enterprise de mantenimiento (Gold SW Support) por un año, para satisfacer las siguientes necesidades:

1.1.1 Actualización del producto durante la vigencia de las licencias en el evento de ser liberado por el fabricante.

1.1.2 Alerta de nuevos virus y ataques con fines preventivos durante la vigencia de las licencias.

1.1.3 Contar con una línea de soporte 018000 o un portal Web donde reportar los casos sobre los cuales requiera soporte.

1.2 Que existe disponibilidad presupuestal previa que respalda la presente orden de compra, según consta en el CDP No. EF-2010-063, de fecha 6 de enero de 2010.

1.3 Que el ICETEX deja constancia que se contrata directamente con **MULTISOFT S.A.**, teniendo en cuenta su reconocida experiencia en el objeto a contratar, así como la calidad del servicio obtenido en anteriores ocasiones ya que es el actual proveedor de estas licencias para el ICETEX.

1.4 Que la presente contratación se fundamenta en el artículo 8 de la Ley 1002 de 2005, en los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007 y en el literal a) del artículo 11 del Acuerdo de Junta Directiva No. 007 del 22 de febrero de 2008.

2. CONTRATISTA

MULTISOFTWARE TRANSACCIONAL - MULTISOFT S.A. NIT 800210453-6, representada legalmente por **ALVARO MAURICIO CUESTAS ROJAS** identificado con cédula de ciudadanía No. 79.940.519 quien en su calidad de suplente del gerente, actúa como representante legal de la sociedad contratista, según consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de la ciudad de Bogotá de fecha 4 de enero de 2010.

3. OBJETO

Contratar la renovación y mantenimiento de Trescientas Cincuenta (350) licencias McAfee Total Protection for Enterprise de mantenimiento (Gold SW Support) por un año, de conformidad con la propuesta presentada por el contratista y las especificaciones señaladas en el anexo No. 01 de la presente orden de compra.

4. ALCANCE

El objeto de la presente orden de compra comprende:

A) Updates y Upgrades de Productos: - Protección contra virus con la última versión de los productos que se encuentren incluidos en el Gold SW Support. - Afinamiento y capacitación sobre la solución - Protección contra las últimas amenazas a través de la actualización diaria de archivos de firmas antivirus.

B) Servicios on-line: - Acceso a la Base de Conocimiento on line para acceso rápido a soluciones. - McAfee

PBX: 382 16 70
LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO: 01900 331 37 77
www.icetex.gov.co
CARRERA 3 NO. 18 – 32 BOGOTÁ COLOMBIA

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

Técnico Virtual para resolver automáticamente, problemas comunes.- Soporte a través de Chat y web para reportar casos y hacer seguimiento. - Documentación en línea y preguntas frecuentes (FAQs) para cada producto adquirido. - Acceso a tutoriales en video y demostraciones de productos, configuraciones, etc.
C) Soporte telefónico con técnicos certificados: - Soporte 24/7 - Ilimitadas llamadas de soporte, sin necesidad de tener un usuario nombrado para solicitar soporte. - Actualización constante del estado de los casos abiertos. - Acceso remoto para limpieza y herramientas de reconfiguración para resolución rápida de fallos.
D) Evaluaciones de Productos: - Acceso en línea a Global Support Lab para probar nuevas versiones, nuevos productos y nuevas configuraciones. - Descarga de versiones de prueba de nuevos productos. - Solicitar nuevas funcionalidades para productos existentes. - Centro de Análisis. - Posibilidad de enviar Spam o Virus para su análisis.
E) Centro de Análisis: Posibilidad de enviar Spam o Virus para su análisis
F) Información: - Notificaciones sobre nuevas amenazas. - Notificaciones sobre nuevas actualizaciones. - Notificaciones acerca de cambios en estado de los casos de soporte solicitados.

5. PLAZO

El plazo de la presente orden de compra para efectos de la entrega, instalación y puesta en funcionamiento será de hasta cinco (5) días hábiles, previo el cumplimiento de los requisitos señalados en el numeral 18 del presente documento. No obstante el plazo de la renovación objeto de la presente contratación será por el periodo de un (1) año, así como el cumplimiento de las condiciones pactadas en la propuesta presentada y en la presente orden.

6. VALOR

El valor de la presente orden de compra asciende a la suma total de **VEINTITRES MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS DOS PESOS M/CTE ($ 23.836.202,oo)** incluido el IVA.

7. FORMA DE PAGO

El ICETEX, pagará al **CONTRATISTA** en un solo pago el valor total del objeto contratado, previa presentación del acta de recibo a satisfacción suscrita por el interventor de la orden, la factura correspondiente y la certificación expedida por el Revisor Fiscal o el Representante Legal del Contratista, donde conste estar al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 007 del 22 de febrero de 2008.
PARÁGRAFO: El pago se hará mediante transferencia electrónica a la Cuenta que indique el contratista por escrito al ICETEX, contra entrega, instalación y puesta en funcionamiento de las licencias.

8. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL

Los recursos para la presente contratación están disponibles en el Rubro 311-002-004-005-003

PBX: 382 16 70
LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO: 01900 331 37 77
www.icetex.gov.co
CARRERA 3 No. 18 – 32 BOGOTÁ COLOMBIA

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

ORDEN DE COMPRA N° 2010-0063 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y MULTISOFTWARE TRANSACCIONAL - MULTISOFT S.A.

"RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS McAFEE TOTAL PROTECTION FOR ENTERPRISE "

MANTENIMIENTO DE SOFTWARE, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. EF-2010-063 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de la Vicepresidencia Financiera de la entidad el 06 de enero de 2010.

9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

A) DEL CONTRATISTA: El CONTRATISTA se compromete a:

1) Cumplir con las condiciones señaladas en la propuesta presentada el día 12 de enero de 2010 y las estimadas en el presente documento. **2)** Presentar los informes requeridos por el interventor y los estimados en la propuesta. **3)** Suministrar el personal idóneo y la logística requerida para el desarrollo del objeto contratado. **4)** Disponer del equipo humano necesario para el adecuado cumplimiento del objeto contratado. **5)** Realizar el soporte y mantenimiento ofrecido durante la ejecución de la presente orden. **6)** Cumplir con las garantías y condiciones ofrecidas. **7)** Acreditar el cumplimiento del pago de los aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo señalado en el literal d) del art. 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX del 22 de febrero de 2008. **8)** Cumplir con las políticas sobre prevención y control de lavado de activos, financiación del terrorismo y otras actividades delictivas.

B) DEL ICETEX: El ICETEX se compromete a:

1) Suministrar al CONTRATISTA la información y elementos necesarios para el cumplimiento del objeto contractual. **2)** Ejercer la interventoría de la orden para efectos de lograr la correcta ejecución de la misma. **3)** Realizar el pago en los términos pactados.

10. GARANTÍAS

EL CONTRATISTA constituirá una garantía expedida en formato entre particulares a favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX. NIT. 899.999.035-7 con una compañía de seguros, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que ampare los siguientes riesgos:

1. **CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general de la orden de compra, por el veinte (20%) por ciento del valor de la misma con una vigencia que cubra el término de la orden de compra y cuatro (4) meses más.

2. **CALIDAD:** Deberá garantizar la calidad de los bienes de acuerdo con las especificaciones y requisitos mínimos de la propuesta y de la orden de compra, por el veinte (20%) por ciento del valor de la misma con vigencia igual al plazo de la orden de compra y cuatro (4) meses más.

El CONTRATISTA deberá allegar la garantía, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la aceptación de la presente orden de servicios.

PBX: 382 16 70
LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO: 01900 331 37 77
www.icetex.gov.co
CARRERA 3 NO. 18 – 32 BOGOTÁ COLOMBIA

ORDEN DE COMPRA N° 2010-0063 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y MULTISOFTWARE TRANSACCIONAL - MULTISOFT S.A.

"RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS McAFEE TOTAL PROTECTION FOR ENTERPRISE "

11. MULTAS O PENAL MORATORIA

En caso de retardo o incumplimiento parcial de las obligaciones pactadas por parte del **CONTRATISTA**, éste pagará a título de pena el uno (1%) por ciento del valor de la presente orden de compra, por cada día de retraso en la entrega de los elementos, sin que el monto total exceda del diez (10%) por ciento del valor de la orden de compra.

12. PENAL PECUNIARIA

En caso de incumplimiento definitivo, el Contratista cancelará al ICETEX a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al veinte (20%) por ciento del valor de la orden de compra.

13. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE LA PENAL MORATORIA Y/O PECUNIARIA

El cobro de la penal moratoria y la penal pecuniaria acordadas en ésta orden de compra se harán efectivas de la siguiente forma: en caso de existir saldos pendientes a favor del contratista, el ICETEX hará el descuento que corresponda de dichos saldos, para el efecto, con la suscripción de la orden, el contratista autoriza de forma expresa e irrevocable al ICETEX, para efectuar el o los correspondientes descuentos. En caso de no existir saldos pendientes a favor del CONTRATISTA, el ICETEX solicitará el pago al CONTRATISTA quien deberá realizar el pago dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la comunicación, en caso que el contratista no cancele la obligación, se acudirá a los mecanismos previstos en la normatividad vigente sobre solución de conflictos.

14. INTERVENTORÍA

La vigilancia y control en la ejecución de la presente orden de compra estará a cargo del funcionario que para el efecto designe el ICETEX. Serán funciones de la interventoría de la orden de compra, entre otras, las señaladas en el artículo 23 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008.

15. CONFIDENCIALIDAD

El Contratista se compromete a mantener la confidencialidad de la información suministrada por el ICETEX, la cual solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del servicio contratado.

16. NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN

Esta orden de compra no genera vinculación laboral entre **EL ICETEX** y **EL CONTRATISTA**, en consecuencia EL CONTRATISTA no tendrá derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna al **ICETEX**.

17. OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS

EL CONTRATISTA se obliga para con el **ICETEX** a no utilizar el objeto de esta orden de compra y/o utilizar al **ICETEX** como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a

PBX: 382 16 70
LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO: 01900 331 37 77
www.icetex.gov.co
CARRERA 3 No. 18 – 32 BOGOTÁ COLOMBIA

ICETEX
Invertimos en el talento de los colombianos

ORDEN DE COMPRA N° 2010-0063 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y MULTISOFTWARE TRANSACCIONAL - MULTISOFT S.A.

"RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS McAFEE TOTAL PROTECTION FOR ENTERPRISE "

actividades delictivas o a transacciones o fondos vinculados con las mismas y a informar al **ICETEX**, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto a las obligaciones derivadas de la presente orden de compra.
18. PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN
A partir de la fecha en la cual el contratista acepte por escrito esta orden de compra se entenderá perfeccionada. Para su ejecución requiere del Registro Presupuestal y la aprobación de la Garantia establecida en este documento. El **ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos.
20. FECHA DE SUSCRIPCIÓN
20 ENE 2010

MARIA EUGENIA MENDEZ MUNAR
Secretaria General **ICETEX**

Proyectó: José Mauricio Fonseca Flórez - Profesional Especializado Grupo de Contratación – Secretaria General
Revisó: Ingrid Marcela Garavito – Profesional Especializado Grupo de Contratación – Secretaría General

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL
CDP EF-063 RP 1286
Rubro: MANTENIMIENTO DE SOFTWARE
Código: 311-002-004-005-003
Fecha: 20-ENE-2010 Registrado por

PBX: 382 16 70
LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO: 01900 331 37 77
www.icetex.gov.co
CARRERA 3 No. 18 – 32 BOGOTÁ COLOMBIA

ICETEX
Invertimos en el talento de los colombianos

ORDEN DE COMPRA N° 2010-0063 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y MULTISOFTWARE TRANSACCIONAL - MULTISOFT S.A.

"RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS McAFEE TOTAL PROTECTION FOR ENTERPRISE "

ANEXO No. 01
ESPECIFICACIONES TECNICAS

Las especificaciones técnicas del contrato de Renovación y mantenimiento de 350 licencias McAfee Total Protection for Enterprise de mantenimiento (Gold SW Support) por un año son:

McAfee Total Protection for Endpoint brinda protección integral contra las sofisticadas amenazas actuales en una única solución integrada. Total Protection for Endpoint es la primera plataforma unificada de la industria para seguridad de puntos terminales y administración del cumplimiento de normas. Ofrece una sólida seguridad por un costo menor, a la vez que simplifica los desafíos de cumplimiento de normas.
Cubrimos todas las bases con protección de amenazas con solidez industrial para sus servidores, servidores de correo electrónico y computadores de escritorio:

- El escaneo en el momento del acceso bloquea los programas espía y otros tipos de malware y evita que se propaguen a sus sistemas

Soporte de primer nivel: Atención telefónica 7x24 (7dias, 24 horas); este soporte deberá ser atendido por personal calificado en la familia de productos de servidores Microsoft.

Administrar todas estas capas de protección es muy sencillo con McAfee ePolicy Orchestrator. Desde una consola central basada en la Web, puede aplicar políticas, controlar su seguridad, implementar actualizaciones y mejorar la visibilidad de su situación de seguridad con tableros personalizables e informes gráficos detallados en cualquier momento.
Características principales:

- **Consola de administración única**: aumente la visibilidad y reduzca los costos de administración; la consola integrada de McAfee ePolicy Orchestrator ayuda al personal de seguridad a aplicar fácilmente el cumplimiento de las políticas y a mantenerse informado sobre el estado de la seguridad
- **Escaneo en el momento del acceso para detectar programas espía, malware y PUP**: evite que en sus sistemas se instalen y propaguen malware, programas espía y posibles programas no deseados (PUP); la tecnología de McAfee examina el comportamiento de estas amenazas y detiene rápidamente amenazas conocidas y aún no descubiertas antes de que comprometan su seguridad
- **Cobertura impenetrable de vulnerabilidades**: proteja las vulnerabilidades con actualizaciones automáticas de firmas; nuestra tecnología patentada basada en el comportamiento evita que los hackers inserten su código malicioso en sus sistemas durante los ataques de buffer overflow (o desbordamiento de buffer)
- **protección antivirus y antispam del correo electrónico**: filtre su correo electrónico entrante y saliente en busca de spam, contenido inapropiado y virus; ponga en cuarentena

PBX: 382 16 70
LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO: 01900 331 37 77
www.icetex.gov.co
CARRERA 3 NO. 18 – 32 BOGOTÁ COLOMBIA

correos electrónicos sospechosos para evitar que las amenazas en evolución dañen su red y a los usuarios

- **Protección de entorno virtual**: los entornos virtuales están completamente asegurados y permanecen libres de malware y de otras amenazas

Niveles de servicio

Los niveles de servicios se dividen en 3 niveles. A su vez, estos niveles se dividen en subniveles.

- Nivel Respuesta a incidentes
  - Nivel Respuesta a problemas
  - Nivel Servicios complementarios

Nivel Respuesta a incidentes

Un incidente es cualquier evento que no es parte de la operación normal del servicio, y el cual causa o puede causar la interrupción de las operaciones o la reducción de la calidad en el servicio.

Un incidente puede ser pequeño y transparente para unos pocos usuarios dentro de la organización, o bien puede impactar a toda la organización. De un incidente se conoce su causa raiz y se tiene documentada. La solución de un incidente es inmediata. La Mesa de Ayuda actúa como un **SPOC** Single Point of Contact a través del cual se toman los requerimientos del cliente y así mismo da respuesta a estos. La respuesta a incidentes tiene 2 subniveles:

- Subnivel 1: Atención mínima a los usuarios
- Subnivel 2: Solución de incidentes
- Subnivel 1: Atención mínima a los usuarios

En este subnivel los requerimientos de los usuarios se limita a consultas rápidas sobre los servicios o productos adquiridos, algunos ejemplos del alcance de consultas son las siguientes:

- Cómo gestiono mi cuenta de servicios de la mesa de ayuda
- Dónde puedo verificar las licencias que tengo
- Quick Start de la instalación
- Cómo actualizo el producto
- Dónde obtengo mayor información del producto
- Cómo accedo a línea gratuita del fabricante

Subnivel 2: respuesta a incidentes

En este subnivel los requerimientos de los usuarios son: problemas con el producto, con el reconocimiento de máquinas, problemas con un parche o una actualización, incompatibilidad con sistemas operativos y

PBX: 382 16 70
LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO: 01900 331 37 77
www.icetex.gov.co
CARRERA 3 NO. 18 – 32 BOGOTÁ COLOMBIA

tecnologías de procesamiento, desempeño de los agentes, configuración de reglas básica, ataques de nuevos virus, etc.
▯ Existe un **SLA** para este nivel de servicio: el tiempo de respuesta no será mayor a 2 horas en horario laboral 5x8, para la solución inmediata del incidente con apoyo de un paso a paso, un documento o un link, y si el incidente no puede ser solucionado en este periodo de tiempo, el caso será escalado al siguiente nivel (respuesta a problemas).
El cliente debe tener a la mano su número de cuenta, la versión del producto instalado, la versión de la plataforma sobre la cual presenta problemas, cualquier evidencia adicional que pueda servir para la identificación de las causas del incidente. El cliente debe poder llenar una encuesta de satisfacción.

Nivel Respuesta a problemas

Un problema es un incidente o grupo de incidentes, del cual se desconoce su causa raíz. Puede ser identificado por la recurrencia de incidentes con síntomas comunes, o por la ocurrencia de un único incidente mayor del cual no se conoce su causa raíz. Al no conocerse la causa del problema, es necesario que se escale su solución. La respuesta a problemas corresponde al subniveles 3:

- Subnivel 3: Solución de problemas
- Subnivel 4: Asistencia presencial

Subnivel 3: Solución de problemas

En este nivel los requerimientos de los usuarios son aquellos que hayan sido escalados de subnivel 2 debido a la no identificación de su causa raíz y por consiguiente no solución del incidente.

Existe un SLA para este nivel: el tiempo de respuesta a un problema no será mayor a 1 horas en horario laboral 5x8, con el fin de verificar los pasos realizados (si al verificar los pasos realizados se define que es indispensable la asistencia presencial, se escala al siguiente subnivel), la respuesta a un problema no debe superar un plazo de 1 horas laborales a partir del escalamiento desde el subnivel 2, si el problema no se puede solucionar se escala al siguiente subnivel de ser requerido.

Subnivel 4: Asistencia presencial

En este subnivel, los requerimientos de los usuarios son aquellos que hayan sido escalados de subnivel 3 debido a no poder solucionar el problema con la información suministrada telefónicamente o remotamente.
Existe un SLA para este subnivel: asistencia en sitio en un plazo máximo de 8 horas laborales a partir del escalamiento del subnivel 3. En este momento el caso será escalado al fabricante y este tiene un plazo de 72 horas para dar respuesta.

Para el cumplimiento de la presente orden, la atención presencial debe ser una vez al mes durante un año.

PBX: 382 16 70
LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO: 01900 331 37 77
www.icetex.gov.co
CARRERA 3 NO. 18 – 32 BOGOTÁ COLOMBIA