ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0083 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. –BEXTECHNOLOGY S.A.-

"SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO SERVIDORES MICROSOFT WINDOWS"

1. CONSIDERACIONES

1.1 Que existe estudio previo de conveniencia y oportunidad suscrito por el Director de Tecnologia del Icetex, radicado el 23 de Diciembre de 2009 en la Secretaria General, en el cual se indica la importancia de garantizar la funcionalidad y disponibilidad de la red lógica de datos, mantener la correcta operatividad de los servidores, implementado las herramientas de monitoreo al desempeño en producción, con el fin de contar con el óptimo funcionamiento de toda la plataforma tecnológica de servidores Microsoft Windows, brindando la estabilidad, continuidad y configuración actualizada a las últimas mejoras y correcciones de los sistemas operativos Windows Server 2003 y 2008.

1.2 Que el ICETEX solicitó propuesta directamente a la Firma THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A., quienes han acreditado experiencia en el objeto a contratar mediante certificaciones expedidas por las frimas Gesfor Colombia Ltda, Positiva Compañía de Seguros S.A. y Distribuciones Ludy.

1.3 Que el ICETEX procede a contratar directamente con la firma invitada, teniendo en cuenta que cumple con las condiciones técnicas exigidas por la entidad y por ser una empresa acreditada por el fabricante con la condición de Microsft Partner Programa correspondiente al nivel de Goldd Certified Parner.

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

2. CONTRATISTA

THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. –BEXTECHNOLOGY S.A.- NIT. 900237844-2

LUIS AUGUSTO PATIÑO FIGUEROA, identificado con cédula de ciudadanía 4.119.147, quien actúa como suplente del Representante Legal, según Certificado de Existencia y Representación Legal de la Cámara de Comercio de Bogotá.

3. OBJETO

Contratar el servicio de soporte especializado a servidores Microsoft Windows 2003Y 2008 R2, de conformidad con las condiciones indicadas en la propuesta presentada por el contratista y las exigidas en la presente orden de servicios.

4. PLAZO

El plazo será hasta el treinta y uno (31) de Diciembre de 2010, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución indicados en el presente documento.

5. VALOR

El valor total de la orden de servicios asciende a la suma de **VEINTISIETE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA MIL PESOS ($27.840.000.oo)** incluido el impuesto al Valor Agregado (IVA).

6. FORMA DE PAGO

EL ICETEX pagará al contratista el valor de la presente orden de servicios así: **a.** Un primer desembolso por concepto de pago anticipado equivalente al cincuenta (50%) por ciento del valor total de la orden, el cual será entregado al Contratista, dentro de los diez (10) días calendario siguientes previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, legalización y ejecución señalados en el presente documento y la aprobación del plan de actividades avalado por el interventor de la presente orden; **b.** Un Pago Final equivalente al cincuenta (50%) por ciento del valor total de la orden una vez cumplido a satisfacción el objeto contratado, previa certificación del interventor de la presente orden de servicios. **PARÁGRAFO** Los pagos deben acompañarse de la certificación 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

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0083 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. –BEXTECHNOLOGY S.A.-

"SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO SERVIDORES MICROSOFT WINDOWS"

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. El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el contratista por escrito al **ICETEX**.

7. SUJECIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPESTALES

Los recursos para la presente contratación están disponibles en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal EF - No. 2010-046 expedido por el Jefe de Presupuesto del ICETEX de fecha 04 de enero de 2010.

8. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

A) DEL CONTRATISTA: 1) Cumplir con las condiciones señaladas en la propuesta presentada el dia 06 de Enero de 2010 y en la presente orden de servicios. **2)** Cumplir con los términos y plazos pactados. **3)** Realizar una verificación de la infraestructura existente, la cual podrá arrojar como resultado la reconfiguración o reinstalación de algunos o todos los elementos instalados si fuese necesario. **4)** Instalar los parches o actualizaciones de los sistemas de la familia de productos Microsoft, así como las recomendaciones de seguridad que el contratista estime necesarias para el mejor desempeño de la plataforma. **5).** Velar para que el servicio contratado esté orientados a solucionar los problemas sobre funcionalidad, configuración y operación de los productos Microsoft, entre otros siguientes: Windows 2003 Server Estándar y Enterprise R2, Windows 2008 Server Estándar y Enterprise R2, Exchange Server 2007 Standard y Enterprise, Windows Server Update Services (wsus), Microsoft office Comunicator Server R2 y Verificación de la estabilidad de Dominio actual (icetexv2). **6)** Prestar el soporte contratado bajo la modalidad de niveles de escalamiento como se describe a continuación: **6.1. 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. **6.2. Soporte de Segundo Nivel**: Atención en sitio en las instalaciones del ICETEX en la ciudad de Bogotá D.C., en horario 7X24 (siete días a la semana, veinticuatro horas diarias), se define como tiempo máximo una hora para identificar un problema por el Ingeniero asignado. De persistir el problema, el contratista se obliga a reinstalar y reconfigurar el sistema hasta conseguir su estabilización a satisfacción del ICETEX. Cada problema se tomara como incidente o Servicio reactivo y dependerá del nivel de severidad el cual será determinado como: Critico: Problemas críticos que ponen en riesgo la operación del negocio. Interrupción del funcionamiento normal de los sistemas o servidores. Urgente: Problemas de producción que no impiden la normal operación del negocio pero la dificultan es decir no causan una parada inmediata en la normal operación de los servidores. Problemas con solución identificada o conocida y que no afectan la continuidad del negocio. **7.** Cumplir con los tiempos de respuesta, de acuerdo con niveles de incidentes: - Critico: 2 horas. - Urgente: 4 horas. -Importante: 8 horas. **8.** Velar por que los tiempos de estabilización de cada incidente sean mínimo de una semana para dar cierre a cada soporte y las labores que se generen durante este tiempo de estabilización no deben generar un nuevo consumo de tiempo. **9.** Garantizar que un grupo de profesionales atiendan los diferentes requerimientos en las instalaciones de Icetex. Estos deben ser ingenieros certificados en: MCSE (Microsoft Certified Systems Engeneer) en Windows Server 2003, Windows Server 2008, Exchange Server 2007, así como la permanencia del ingeniero asignado para prestar el soporte durante del tiempo del contrato. **10.** Informar al interventor cualquier cambio del personal ofrecido por el contratista y aprobado por el interventor designado por Icetex. **11.** Presentar informes mensuales de parte del Gerente de Servicios sobre el comportamiento del servicio de soporte, reporte de utilización de los incidentes, generación proactiva de actividades, entre otras actividades. **12.** Allegar los informes del proyecto con avances, cronograma de visitas, informes generales de incidentes y un informe final del estado de cada uno de los equipos que requirió intervención, ajustes, actualizaciones o seguimiento. **13.** Coordinar y diseñar con el interventor del contrato, el cronograma de servicio de Soporte Especializado a servidores Microsoft Windows 2003 Y 2008 R2 para las visitas que se efectúen durante el tiempo de vigencia del servicio. **14.** Entregar el informe final,

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0083 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. –BEXTECHNOLOGY S.A.-

"SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO SERVIDORES MICROSOFT WINDOWS"

donde se indiquen los resultados del soporte realizado y el estado de las configuraciones de los diferentes sistemas. **11.** Cumplir con las políticas sobre prevención y control de lavado de activos, financiación del terrorismo y otras actividades delictivas. **12.** 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. **B) DEL ICETEX**: El ICETEX se compromete a: **1).** Suministrar al CONTRATISTA los elementos necesarios para el cumplimiento del objeto contractual. **2).** Pagar el valor de la orden de servicios en la forma y oportunidad pactada. **3).** Ejercer la Interventoria de la orden de servicios para efectos de lograr la correcta ejecución de la misma. **4).** Exigir la presentación de los recibos que acrediten el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral, 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.

9. CONFIDENCIALIDAD

El contratista se compromete a mantener la confidencialidad de la información suministrada por el ICETEX y conocida por el contratista, para lo cual solo puede ser utilizada para la correcta ejecución del servicio contratado.

10. INTERVENTOR

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

11. CUALES DE TERMINACIÓN

Las partes acuerdan que se dará por terminada la orden de servicio en los siguientes casos: **a)** Mutuo acuerdo entre las partes. **b)** Incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del Contratista. **c)** Vencimiento del plazo. **d)** Cumplimiento del objeto de la orden de servicios. **e)** Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil, y **f)** Cuando el ICETEX establezca por cualquier medio que el contratista se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva.

12.GARANTIAS

EL CONTRATISTA constituirá una garantía expedida en **"FORMATO ENTRE PARTICULARES"** en 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: **a) CUMPLIMIENTO GENERAL DEL CONTRATO**, por una cuantía equivalente al veinte por treinta (30%) del valor total de la orden de servicio con una vigencia igual a la del plazo del contrato y 4 meses más. **b). DE CALIDAD DEL SERVICIO**, equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a la del plazo de la orden de servicio y (4) meses más; **c). PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES**: La garantía de salarios y prestaciones sociales debe ser equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total de la orden de servicio con una vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más. **PARAGRAFO.** El CONTRATISTA deberá reponer el valor de las garantías cuando su valor sea afectado por razón de siniestros. Si la compañía de seguros establece en las pólizas algún tipo de deducible y lo hace efectivo en caso de siniestro, éste será asumido por el CONTRATISTA.

13. 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 servicios, 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 servicios.

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0083 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. –BEXTECHNOLOGY S.A.-

"SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO SERVIDORES MICROSOFT WINDOWS"

14.PENAL PECUNIARIA
En caso de incumplimiento definitivo, el Contratista cancelará al ICETEX a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al diez (10%) por ciento del valor de la orden de servicios.
15.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 servicios 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.
16. EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL
: El presente contrato, no constituye ni representa vínculo laboral entre **EL ICETEX** y el personal utilizado por el contratista. Por lo tanto, la presente relación contractual no da lugar al reconocimiento y pago de prestaciones sociales y solo el contratista tendrá derecho a los honorarios expresamente convenidos.
17. PERFECCIONAMIENTO LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN
A partir de la fecha en la cual el contratista acepte por escrito esta orden de servicios, se entenderá perfeccionada. Para su ejecución requiere del Registro Presupuestal y la aprobación de la Garantía establecida en este documento. El **ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos.
18. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 27 ENE 2010

MARÍA EUGENIA MÉNDEZ MUNAR
Secretaria General
ICETEX

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL
CDP EF-046 RP 2223
Rubro: Soporte Servidores
Código: 312-001-020-510-032
Fecha: 28-01-10 Registrado por

Proyectó Amanda Julieth Rivera Murcia/Abogada Grupo Contratos
Revisó Martha C Sanchez Herrera/Coordinadora Grupo Contratos

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO