ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0244 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y TELMEX COLOMBIA S.A.

"CANAL DEDICADO PUNTO A PUNTO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE DECEVAL"

1. CONSIDERACIONES

1.1 Que existe estudio previo de conveniencia y oportunidad suscrito por el Director de Tecnología del ICETEX, de fecha 18 de diciembre de 2009, en donde se establece la necesidad de contar con la nueva versión del Sistema Integrado de Información DECEVAL, de acuerdo con lo establecido en la comunicación remitida por la firma DECEVAL en fecha 20 de abril de 2009 al ICETEX donde se describen las fechas, pasos y requerimientos técnicos de equipos de computo y comunicación que el ICETEX debe tener disponibles para contar con este sistema.

1.2 Que la firma TELMEX COLOMBIA S.A., presentó propuesta para llevar a cabo este servicio el día 28 de enero de 2010.

1.3 Que el ICETEX deja constancia que se contrata directamente con la firma TELMEX COLOMBIA S.A., teniendo en cuenta su experiencia en el objeto a contratar y en atención a que dicha firma es la actual empresa prestadora del servicio de canal dedicado para el ICETEX, lo que evitaria costos de instalación de otro proveedor, según manifiesta la Dirección de Tecnología en su estudio previo.

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

2. CONTRATISTA

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT. 830053800-4, representada legalmente por LUZ JEANNETTE ROVIRA GONZALEZ, en su calidad de Gerente General y Representante Legal, según consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, el 13 de enero de 2010.

3. OBJETO

Contratar la instalación y puesta en funcionamiento de Canal Dedicado punto a punto para la utilización del Sistema Integrado de Información de DECEVAL (SIIDJ), de conformidad con la propuesta presentada por el CONTRATISTA y las condiciones señaladas en la presente orden.

4. PLAZO

El plazo de la presente orden será hasta el 31 de diciembre de 2011 para enlaces y equipos, y a partir de la orden de iniciación impartida por el interventor de la presente orden.

5. VALOR

El valor total a contratar es hasta por la suma de **CUARENTA MILLONES DE PESOS ($40.000.000,00)** Moneda Corriente incluido IVA.

Linea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
Carrera 3 Nro. 18 - 32 Bogotá, D. C., Colombia
www.icetex.gov.co - Pbx: 382 16 70

EN PRESUPUESTO REGISTRADO

6. FORMA DE PAGO

El pago se realiza por facturación mensual, de conformidad con las tarifas propuestas por el contratista, sin exceder las apropiaciones presupuestales aprobada para cada año.

PARÁGRAFO: Los pagos se harán mediante transferencia electrónica a la cuenta de ahorros No. 5066719407 del CITIBANK COLOMBIA S.A., previa presentación del acta de recibo a satisfacción suscrita por el interventor de la orden de servicios, 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.

7. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL

Los pagos que deba efectuar **EL ICETEX** de acuerdo con lo previsto en el numeral 6° de la presente orden de servicios están disponibles en el rubro 332-211-008-006 COMUNICACIONES CONTINUIDAD, distribuidos así: Para la vigencia fiscal 2010, la suma de VEINTE MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE ($20.000.000,00) y para la vigencia fiscal 2011, la suma de VEINTE MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE ($20.000.000,00), según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. CDP VF-2010-001, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de la Vicepresidencia Financiera de la entidad el 20 de enero de 2010.

8. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

A) DEL CONTRATISTA:

1. Poner a disposición del ICETEX su infraestructura para cumplir con el objeto contratado. **2.** Cumplir cada una de las especificaciones ofertadas y contratadas. **3.** Entregar a título de comodato los equipos necesarios para la prestación del servicio. **4.** Presentar al vencimiento de cada mensualidad la factura correspondiente a los servicios prestados. **5.** Suministrar al **ICETEX** la información necesaria para adecuar los sitios donde se realizará la instalación de los equipos necesarios para la prestación de los servicios. **6.** Habilitar los servicios en los sitios solicitados por **EL ICETEX**, utilizando para ello los medios de transmisión que **EL CONTRATISTA** considere apropiados. **7.** Facturar los servicios conforme a las tarifas ofertadas y convenidas en la presente orden. **8.** Mantener el nivel de disponibilidad acordado con **EL ICETEX** y en caso contrario realizar los descuentos sobre el valor total del respectivo período facturado. **9.** Tramitar y resolver las solicitudes y reclamos interpuestos por **EL ICETEX** de forma ágil y oportuna. **10.** Efectuar el mantenimiento preventivo sobre los componentes de la red. **11.** Efectuar el mantenimiento correctivo que sea necesario, previo reporte de **EL ICETEX** informando sobre la falla en el servicio. **12.** Cumplir con las políticas sobre seguridad y confidencialidad de la información del **ICETEX**. **13.** Cumplir con las políticas sobre prevención y

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

control del lavado de activos, financiación del terrorismo y otras actividades delictivas. **14.** Legalizar la presente Orden de Servicios oportunamente, conforme lo establece el presente documento. **15.** Presentar para cada pago la certificación suscrita por el representante legal o por el revisor fiscal, en la que conste el cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social integral, en cumplimiento de la Ley 828 de 2003. **16.** Elaborar y suscribir, en coordinación con el interventor de la presente Orden de Servicios, el Acta de inicio y el Acta de terminación y liquidación de la misma.

B) DEL ICETEX:

1. Efectuar a través del interventor de la orden de servicios el seguimiento en su ejecución. **2.** Recibir a satisfacción el objeto contratado a través del interventor de la orden de servicios. **3.** Pagar en la forma y oportunidad pactadas.

9. 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 plazo de la presente orden 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 presente orden y cuatro (4) meses más.

PARÁGRAFO: **EL CONTRATISTA** deberá allegar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la aceptación de la presente orden.

10. 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, por cada día de retraso en el cumplimento de sus obligaciones, sin que el monto total exceda del diez (10%) por ciento del valor de la presente orden.

PRESUPUESTO REGISTRADO

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
Carrera 3 Nro. 18 - 32 Bogotá, D. C., Colombia
www.icetex.gov.co - Pbx: 382 16 70

11. INCUMPLIMIENTO Y CLAUSULA 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 presente orden.

12. 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 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.

13. CESION

EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas del presente contrato sin consentimiento previo y expreso del **ICETEX.**

14. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1° y un inciso al parágrafo 1° del artículo 8 de la Ley 80 de 1993 y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo con el Tesoro Nacional y que no es deudor moroso del Estado. El juramento se entiende prestado con la aceptación de la presente orden.

15. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

EL CONTRATISTA no será responsable ni se considera que ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones por cualquier demora en la entrega de los elementos objeto del presente contrato a **EL ICETEX**, si se presentaren durante su ejecución circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, de conformidad con la definición del artículo 64 del Código Civil subrogado por el artículo primero de la Ley 95 de 1890. **EL CONTRATISTA** se obliga a notificar por escrito a **EL ICETEX**, las circunstancias que constituyan fuerza mayor o caso fortuito, acompañando la exposición de motivos correspondiente. Tal notificación se presentará a **EL ICETEX**, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la ocurrencia de las posibles causas de la demora.

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
Carrera 3 Nro. 18 - 32 Bogotá, D. C., Colombia
www.icetex.gov.co - Pbx: 382 16 70

REGISTRADO

Así mismo **EL CONTRATISTA**, acompañará a la mencionada notificación todos los documentos de soporte que acrediten o justifiquen la demora ocasionada por la fuerza mayor o el caso fortuito, manifestando el tiempo estimado dentro del cual cumplirá su obligación. En caso de persistencia de la causal, **EL CONTRATISTA** informará por escrito al **ICETEX** dicha circunstancia o circunstancias cada ocho (8) días calendario, hasta por un término máximo de veinte (20) días calendario, vencido el cual, se procederá a la liquidación del contrato de común acuerdo entre las partes, para lo cual se levantará el acta respectiva, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. Cuando las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas que no excedieren de treinta (30) días calendario, se levantará un acta suscrita por las partes, con el fin de prorrogar el plazo en forma tal, que se reponga el tiempo durante el cual han existido dichas causales.

16. LIQUIDACIÓN

La presente orden será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. Para tales efectos la interventoría, en coordinación con **EL CONTRATISTA**, proyectará y entregará a la Secretaría General del **ICETEX** el acta de liquidación, procedimiento que deberá efectuarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación.

PARÁGRAFO: Si **EL CONTRATISTA** no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a ningún acuerdo en relación con la liquidación, **EL ICETEX** procederá a efectuar una constancia de terminación y liquidación de la contrato de consultoría, conforme lo establece inciso final del artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008.

17. INTERVENTOR

La vigilancia y control de la ejecución de la presente orden será ejercida por el funcionario que el ICETEX determine para tal fin, quien ejercerá el control sobre el estricto cumplimiento de las obligaciones que contrae **EL CONTRATISTA** por esta Orden.

Serán funciones de la interventoría de la orden de servicios, entre otras, las señaladas en el artículo 23 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008.

18. 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.

PRESUPUESTO REGISTRADO

19. NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN

Esta orden no genera ninguna vinculación laboral entre **EL ICETEX** y **EL CONTRATISTA,** ni entre el **ICETEX** y los dependientes del **CONTRATISTA**. En consecuencia, ni el **CONTRATISTA** ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno, ni podrán reclamar prestación social alguna al **ICETEX**.

20. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, se solucionarán mediante los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudirá a la jurisdicción competente.

21. CONTROL A LA EVASIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

En cumplimiento de lo establecido en el literal d) y en el Parágrafo del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008, para la ejecución del presente contrato y para la realización de cada pago derivado del mismo **EL CONTRATISTA** deberá acreditar que se encuentran al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, en salud y pensión.

22. 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 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 servicios.

23. CAUSALES DE TERMINACIÓN

Las partes acuerdan que se dará por terminada la orden de servicios 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.
e) Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil.
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 de la entidad.

PRESUPUESTO REGISTRADO

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
Carrera 3 Nro. 18 - 32 Bogotá, D. C., Colombia
www.icetex.gov.co - Pbx: 382 16 70

ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0244 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y TELMEX COLOMBIA S.A.

"CANAL DEDICADO PUNTO A PUNTO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE DECEVAL"

24. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN
La presente orden de servicios se entenderá perfeccionada con la carta de aceptación suscrita por parte del **CONTRATISTA**. Para su ejecución requiere del Registro Presupuestal y la aprobación de la Garantía señalada en la misma. **El ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos. Así mismo, **EL CONTRATISTA** deberá allegar, dentro de los tres (3) días siguientes a la firma del presente contrato, el recibo de pago por concepto de derechos de publicación de esta orden de servicios en el Diario Único de Contratación de la Imprenta Nacional de Colombia.
25. FECHA DE SUSCRIPCIÓN
29 ENE 2010

MARIA EUGENIA MENDEZ MUNAR
Secretaria General **ICETEX**

Proyectó: José Mauricio Fonseca Flórez - Profesional Especializado Grupo de Contratación – Secretaría General
Revisó: Martha Cecilias Sánchez Herrera – Coordinadora Grupo de Contratación

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL
CDP VF-001 RP 2290
Rubro: Comunicaciones - Continuidad
Código: 332-211-008-006
Fecha: 29-01-10 Registrado por

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
Carrera 3 Nro. 18 - 32 Bogotá, D. C., Colombia
www.icetex.gov.co - Pbx: 382 16 70

PRESUPUESTO REGISTRADO

ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0244 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y TELMEX COLOMBIA S.A.

"CANAL DEDICADO PUNTO A PUNTO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE DECEVAL"

ANEXO

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO CONTRATADO

Las siguientes son las características técnicas que debe cumplir el canal dedicado a contratar:

- El proveedor debe entregar interfaces LAN en el extremo del ICETEX en sus nuevas instalaciones en el edificio San Martin carrera 7 No. 32-16 piso 19 torre norte y en DECEVAL.
- El ancho de banda debe ser de una capacidad mínima de 300Kb.
- El enlace de telecomunicaciones debe garantizar un tiempo de red inferior a 150 mseg.
- El enlace debe contar con los parámetros de seguridad, disponibilidad y tiempos mínimos en retardo en tránsito.
- El proveedor debe garantizar el servicio por encima del 99,7% de disponibilidad del enlace en tiempo durante cada mes.

CONDICIONES DE ENTREGA DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO

Instalación y puesta en funcionamiento de Canal Dedicado Punto a punto para la utilización del Sistema Integrado de Información de DECEVAL (SIIDJ).

El servicio de canal dedicado se debe ofrecer con disponibilidad de 99.7%.

NIVELES DE SERVICIO.

El proveedor debe realizar todas las actividades que sean necesarias para corregir cualquier tipo de falla de hardware o de software que presenten los equipos, sin importar la razón por la cual se presente el problema.

Al recibir una solicitud o reporte de falla ya sea desde el ICETEX, o internamente desde el proveedor que detecte la existencia del problema, un CALL CENTER deberá registrar la llamada y tomar la responsabilidad para la atención y/o solicitud, manteniendo un registro de la solución de soporte ofrecida.

El reporte de un problema, será notificado a un Help Desk, con una disponibilidad de 7x24x365.

El tiempo máximo de solución en sitio a un problema para el enlace contratado de ningún modo debe sobrepasar el nivel de acuerdo de servicio del 99,7%. Si pasado el tiempo máximo de solución en sitio

PRESUPUESTO REGISTRADO

persiste el problema en el medio, se aplicaran las sanciones estipuladas en el siguiente párrafo.

Sanciones: Si por causas atribuibles al operador hay pérdida de disponibilidad, interrupciones, suspensiones de los servicios contratados, se sancionara con un día de pago por cada 3 horas de suspensión del servicio (Canales o Hosting) al mes, ya sean continuas ó acumuladas, descontables de la factura mensual sobre el valor del servicio afectado.

Se comenzara a contabilizar el tiempo de indisponibilidad a partir de que se coloque la llamada en el Help Desk del proveedor y se genere el respectivo ticket, y finalizará hasta que quede solucionado el problema definitivamente.

Si adicionalmente se incumple el tiempo máximo de solución por sitio en horas, al valor de la sanción anterior se le adicionará un 30%. Es decir, se esta incumpliendo el acuerdo de servicio y el tiempo de solución dentro de un periodo de tiempo de atención de tres(3) horas.

En caso de indisponibilidad, el oferente deberá ofrecer equipos con las mismas características técnicas que los afectados.

El tiempo máximo de solución a fallas para el servicio de hosting no podrá ser superior a tres (3) horas, contadas a partir de la generación de ticket, si pasado tiempo de solución persiste el problema, se aplicarán las sanciones estipuladas.

El oferente deberá especificar el procedimiento a seguir para la atención y la ejecución de los mantenimientos preventivos, también los procedimientos para mantenimientos correctivos; especificando claramente la metodología a utilizar en cada sitio o servicio. Se debe indicar mecanismos efectivos que permitan escalar y resolver problemas en forma ágil y eficiente.

Todo mantenimiento preventivo será notificado por escrito al ICETEX, con antelación, indicando los enlaces que van a ser afectados y esperando su aceptación. Es de anotar que el mantenimiento preventivo deberá ser realizado en horarios de bajo tráfico para causar el menor impacto posible en la prestación del servicio. La notificación deberá ser enviada al CENTRO DE GESTIÓN del ICETEX o en su defecto al contacto designado del mismo.

Las salidas de servicio programadas para el mantenimiento preventivo en la red y que afecten el servicio prestado al ICETEX deberán ser reportadas a éste con una anterioridad mínima de 48 horas, indicando el tiempo estimado para el restablecimiento del servicio.
El mantenimiento correctivo comprende todas las acciones encaminadas a solucionar una falla presentada en el normal funcionamiento del servicio contratado por el ICETEX. Como tal, involucra una rápida etapa de diagnóstico del problema presentado y la asignación de todos los recursos que sean necesarios para normalizar la operación.

REGISTRADO

ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0244 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y TELMEX COLOMBIA S.A.

"CANAL DEDICADO PUNTO A PUNTO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE DECEVAL"

Las salidas de servicio por razones de falla o de mantenimiento correctivo de la red del proveedor que afecten el servicio prestado al ICETEX, deberán ser siempre sustentadas y reportadas al ICETEX en estos eventos, el ICETEX se comunicará en primera instancia con el CENTRO DE GESTIÓN del proveedor del servicio.

El oferente por razones de seguridad, deberá mantener actualizado mensualmente el listado de personal disponible para atender los mantenimientos a que haya lugar, esta información será suministrada durante los cinco primeros días de cada mes, o cuando se presente la novedad de personal correspondiente y que este directamente relacionado con dichas actividades.

Informar al ICETEX por lo menos con 48 horas de anticipación acerca de los nuevos servicios, mejoras, actualizaciones ó cambios sobre éstos (previa autorización del ICETEX), relativos a la conectividad, equipos y potencia etc. Con el fin de verificar las vulnerabilidades y los riesgos que el cambio pueda generar al ICETEX

Describir el proceso usado para notificar y coordinar con el ICETEX los cortes del servicio planeados.

Las salidas de servicio programadas para el mantenimiento preventivo de la calidad del mismo, mejoras, actualizaciones o cambios en la red del proveedor y que afecten el normal funcionamiento del servicio prestado al ICETEX serán consideradas como indisponibilidad del servicio y deberán ser reportadas a éste con una anterioridad mínima de 48 horas, indicando el tiempo estimado para el restablecimiento del servicio.

El Oferente favorecido deberá suministrar, cuando el ICETEX lo solicite, reporte del tráfico que refleje las direcciones IP origen, destino y tipo de servicio transmitido por los canales, con el fin de determinar acciones correctivas frente al tráfico anormal.

El oferente favorecido deberá comprometerse a acreditar y anexar detalladamente a la factura mensual, los valores establecidos como penalidad, cuando no provea el servicio con los niveles requeridos en el contrato, labor que será avalada por el supervisor del contrato. Requisitos sin los cuales no se tramitará el acta de cumplimiento del respectivo mes.

Se comenzara a contabilizar el tiempo de indisponibilidad a partir de que se coloque la llamada en el Help Desk del proveedor y se genere el respectivo ticket, y finalizará hasta que quede solucionado el problema definitivamente.

El oferente en caso de indisponibilidad deberá ofrecer equipos con las mismas características técnicas que los afectados.

ENTREGABLES O PRODUCTOS

PROPUESTO REGISTRADO

ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0244 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y TELMEX COLOMBIA S.A.

"CANAL DEDICADO PUNTO A PUNTO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE DECEVAL"

Canal dedicado de capacidad 300kb instado entre ICETEX y DECEVAL con los equipos de enlace requeridos Reuter ICETEX y Reuter DECEVAL.

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
Carrera 3 Nro. 18 - 32 Bogotá, D. C., Colombia
www.icetex.gov.co - Pbx: 382 16 70

DEPUESTO REGISTRADO