

ORDEN DE SERVICIOS N° 2012-0049 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX NIT 899.999.035-7 Y TELMEX COLOMBIA S.A.

"INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO CANAL DEDICADO DECEVAL"

1. CONSIDERACIONES

- 1.1.** Que existe estudio previo de conveniencia y minuta técnica suscrito por el Director de Tecnología del **ICETEX**, en donde se plantea la necesidad de contratar la instalación y puesta en funcionamiento del canal dedicado punto a punto para la utilización del Sistema Integrado de Información de DECEVAL (SIIDJ).
- 1.2.** Que en dicho estudio previo, el Director de Tecnología justifica la necesidad técnica para la instalación del SIIDJ, para lo cual se debe tener un canal dedicado punto a punto entre el ICETEX y DECEVAL con el propósito de garantizar la disponibilidad, confidencialidad, veracidad y rapidez en la transmisión de las transacciones que realice el área de Tesorería a través de la versión del SIIDJ.
- 1.3.** Que mediante radicados 2012002850-E y 2012002851-E del 13 de enero de 2012 la Secretaria General solicitó propuestas a las empresas TELMEX COLOMBIA S.A. y DEPÓSITO CENTRALIZADO DE VALORES DE COLOMBIA DECEVAL S.A., presentando únicamente propuesta dentro del plazo otorgado el día 25 de enero de 2012 la empresa TELMEX COLOMBIA S.A., toda vez que mediante oficio radicado 2012004025-R del 19 de enero de 2012, la firma DECEVAL S.A. se excusa de presentar propuesta por no contar dentro de sus servicios, el de instalación y puesta en funcionamiento del canal de dedicado punto a punto para la utilización del sistema SIIDJ.
- 1.4.** Que una vez recibida la propuesta y verificado el cumplimiento de las especificaciones técnicas requeridas por la Entidad según consta en el memorando VOT-DT-2075 del 10 de febrero de 2012 de la Dirección de Tecnología y los requisitos de orden jurídico según consta en la verificación jurídica del 10 de febrero de 2012, es procedente suscribir esta Orden de Servicios con la firma **TELMEX COLOMBIA S.A.**, quien cumple con los requisitos jurídicos, técnicos y económicos solicitados por la Entidad en el estudio previo y minuta técnica.
- 1.5.** Que la presente orden de servicios 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

TELMEX COLOMBIA S.A. – NIT. No. 830.053.800-4, representado legalmente por el señor **JOSÉ VICENTE SERRANO PARDO** identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.269.585 expedida en Bogotá, quien actúa como Director Comercial – Apoderado del Representante Legal, según certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá de fecha 5 de enero de 2012.

3. OBJETO

Prestar el servicio de instalación y puesta en funcionamiento del canal dedicado punto a punto para la utilización del Sistema Integrado de Información de DECEVAL (SIIDJ).

4. PLAZO

El plazo total de la presente Orden de Servicios es hasta el treinta y uno (31) de Diciembre de 2012, contado a partir de la suscripción del acta de inicio de la Orden de Servicios, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

5. VALOR

El valor a contratar es hasta por la suma de **CATORCE MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS MONEDA CORRIENTE (\$14.389.452,00)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

Handwritten signature



ORDEN DE SERVICIOS N° 2012-0049 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX NIT 899.999.035-7 Y TELMEX COLOMBIA S.A.

"INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO CANAL DEDICADO DECEVAL"

6. FORMA DE PAGO

EL ICETEX cancelará al **CONTRATISTA** el valor de la presente Orden de Servicios en pagos mensuales cada uno de **UN MILLÓN TRESCIENTOS OCHO MIL CIENTO TREINTA Y DOS PESOS MONEDA CORRIENTE (\$1.308.132,00)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y proporcionalmente de acuerdo con el servicio efectivamente prestado. Cada pago se efectuará previa presentación de la factura o cuenta de cobro correspondiente, el informe detallado de las actividades realizadas durante el mes, el cual incluirá un resumen técnico, la certificación de recibo a satisfacción suscrita por el Supervisor de la Orden de Servicios y certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes 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 PRESUPUESTALES

Los pagos que deba efectuar **EL ICETEX**, de acuerdo con lo previsto en el numeral 5 de esta Orden de Servicios se hacen con cargo al rubro 332-211-004-003 CANAL DE COMUNICACIONES DECEVAL, de la actual vigencia fiscal, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP EF-2012-032 del 2 de Enero de 2012, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del ICETEX.

8. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

A) DEL CONTRATISTA: 1. Cumplir con el objeto de la presente Orden de servicios, con plena autonomía técnica y administrativa. 2. Colocar a disposición del ICETEX el equipo de trabajo necesario e idóneo y su experiencia para lograr el cumplimiento del objeto contratado. 3. Cumplir con cada una de las condiciones y especificaciones ofertadas y contratadas señaladas en el anexo técnico y la oferta presentada por el **CONTRATISTA** el día 25 de enero de 2012 en los aspectos aceptados por **EL ICETEX**, documentos que se anexan y forma parte integral de la presente Orden de Servicios. **B) DEL ICETEX:** 1. Suministrar la información que ésta considere necesaria para realizar el objeto de la presente Orden de Servicios. 2. Cancelar el valor de la Orden de Servicios en la forma y oportunidad pactada. 3. Efectuar a través del supervisor de la Orden de Servicios, el seguimiento de su ejecución, para recibir a satisfacción el objeto contratado.

9. ENTREGABLES

EL CONTRATISTA deberá entregar un canal dedicado de capacidad 1Mbps instado entre el ICETEX y DECEVAL, con los equipos de enlace requeridos router ICETEX y router DECEVAL.

10. NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN

Esta Orden de Servicios no genera 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 a **EL ICETEX**.

11. GARANTÍA

EL CONTRATISTA constituirá dentro de los **TRES (3) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES** al perfeccionamiento de la orden, una garantía expedida en "FORMATO ENTRE PARTICULARES" en favor del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO**



ORDEN DE SERVICIOS N° 2012-0049 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX NIT 899.999.035-7 Y TELMEX COLOMBIA S.A.

"INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO CANAL DEDICADO DECEVAL"

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 servicios, por el veinte (20%) por ciento del valor de la Orden con una vigencia que cubra el término de la misma y cuatro (4) meses más.
- 2. CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio de los perjuicios imputables al **CONTRATISTA** que surjan con posterioridad a la terminación de la Orden, de acuerdo con las especificaciones y requisitos de la propuesta y de la Orden, por el veinte (20%) por ciento del valor de la misma, con una vigencia igual al plazo de la Orden de Servicios y cuatro (4) meses más.
- 3. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** Deberá garantizar el cumplimiento del pago de los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal utilizado para prestar el servicio, por una suma equivalente al cinco (5%) por ciento del valor de la Orden de Servicios, con una vigencia igual al plazo de la misma y tres (3) años más.

12. 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 el cumplimiento del mismo, sin que el monto total exceda del diez (10%) por ciento del valor de la orden de servicios.

13. 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.

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

El cobro de la penal moratoria y/o 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 de servicios, **EL CONTRATISTA** autoriza de forma expresa e irrevocable al **ICETEX**, para efectuar el o los correspondientes descuentos a que haya lugar. En caso de no existir saldos pendientes a favor del **CONTRATISTA**, **EL ICETEX** solicitará el pago al **CONTRATISTA** de la obligación quien deberá realizarlo 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 alternativa de conflictos.

15. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y USO DE LA MARCA ICETEX

EL CONTRATISTA, sus empleados o dependientes, se comprometen con el **ICETEX** a guardar absoluta reserva de la información institucional que conozca con ocasión de la presente Orden de Servicios, así como a tomar las medidas necesarias a fin de evitar los riesgos de pérdida, destrucción, alteración y uso no autorizado o fraudulento de la misma. Para este efecto **EL CONTRATISTA**, sus empleados o dependientes se obligan a no disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por el **ICETEX**. En caso de incumplimiento de esta obligación, **EL CONTRATISTA** responderá por los eventuales perjuicios que se causen al **ICETEX**. En todo caso, la información solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del objeto contratado. Igualmente, teniendo en cuenta que la marca **ICETEX** se encuentra debidamente registrada, **EL CONTRATISTA**, sus empleados o dependientes, no podrán hacer uso de ella sin que medie autorización previa y expresa por parte del **ICETEX**.



Handwritten signature

ORDEN DE SERVICIOS N°
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
PÉREZ" – ICETEX NIT 899.999.035-7 Y TELMEX COLOMBIA S.A.

2012-0049

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO

"INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO CANAL DEDICADO DECEVAL"

16. SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA

La vigilancia y control de la ejecución de la presente orden de servicios estará a cargo del Funcionario designado para ello por la Presidenta del **ICETEX**. Serán funciones de la supervisión 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.

17. CESIÓN

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

18. 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 8º y 9º de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1º y un inciso al párrafo 1º del artículo 8º de la Ley 80 de 1993, los artículos 1º, 2º y 90 de la Ley 1474 de 2011, y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo con el Tesoro Nacional. El juramento se entiende prestado con la firma de la presente Orden de Servicios.

19. CAUSALES DE TERMINACIÓN

Las partes acuerdan que se dará por terminada la orden en los siguientes casos: **a)** Mutuo acuerdo entre las partes. **b)** Incumplimiento de alguna de las obligaciones del **CONTRATISTA** **c)** Vencimiento del plazo. **d)** Cumplimiento del objeto del contrato antes del plazo señalado para el efecto; y **e)** Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. **f)** Cuando el **ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** se encuentre incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva del **ICETEX**. **g)** Cuando **EL ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** ha hecho uso indebido de la información y/o de las claves de acceso a los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas que la Dirección de Tecnología y/o el Supervisor le entreguen, o que llegare a conocer, para la ejecución de la presente Orden de Servicios, sin perjuicio de las demás acciones administrativas, disciplinarias y/o penales a que haya lugar.

20. LIQUIDACIÓN

La presente Orden de Servicios 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 el supervisor de la Orden de Servicios, 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 la terminación de la presente orden de servicios. Si **EL CONTRATISTA** no se presenta a la liquidación de la orden de servicios 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 orden de servicios, conforme lo establece inciso final del artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 007 del 22 de febrero de 2008.

21. OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS

EL CONTRATISTA se obliga para **EL ICETEX**, a no utilizar el objeto de esta Orden de Servicios, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros



FA 60
Kp

ORDEN DE SERVICIOS N° 2012-0049 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX NIT 899.999.035-7 Y TELMEX COLOMBIA S.A.

"INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO CANAL DEDICADO DECEVAL"

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 de las obligaciones derivadas de la presente orden de servicios.

En caso que **EL CONTRATISTA**, figure en una lista de control de lavado de activos y financiación del terrorismo o se encuentre vinculado en un proceso judicial o delitos fuentes, **EL ICETEX** podrá unilateralmente suspender los giros y/o la presente orden de servicios, de conformidad con las políticas adoptadas por la Junta Directiva del ICETEX, mediante Acuerdo N°016 del día 3 de Abril de 2008.

22. PERFECCIONAMIENTO 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 la expedición del registro presupuestal, y la aprobación por parte de la Entidad de la Garantía establecida en la presente Orden de Servicios. **EL ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos.

23. FECHA DE SUSCRIPCIÓN

14 FEB 2012

POR EL CONTRATANTE


MARÍA EUGENIA MÉNDEZ MUNAR
Secretaria General
ICETEX

Revisó Jurídicamente: Ingrid Marcela Garavito Urrea – Coordinadora Grupo Contratos
Proyectó Jurídicamente: Fernando Alberto González Vásquez Abogado Grupo Contratos

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL
CDP EF-2012-032 RP 3309/10627
Rubro: **CANAL DE COMUNICACIONES DECEVAL**
Código: **332211 004 003**
Fecha: **14/02/2012**

ORDEN DE SERVICIOS N° 2012-0049 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX NIT 899.999.035-7 Y TELMEX COLOMBIA S.A.

"INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO CANAL DEDICADO DECEVAL"

ANEXO - ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO SOLICITADO

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

- El Contratista debe entregar interfaces LAN en el extremo del ICETEX en sus instalaciones en la Carrera 3 No. 18-32 y en DECEVAL.
- El ancho de banda debe ser de una capacidad mínima de 1Mbps.
- El enlace de telecomunicaciones debe garantizar un tiempo de red inferior a 150 ms.
- 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 99,6% de disponibilidad del enlace en tiempo durante cada mes.

CONDICIONES DE ENTREGA DEL 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 99.6%.

NIVELES DE SERVICIO.

El Contratista 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 99,6%. Si pasado el tiempo máximo de solución en sitio 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 8 horas de suspensión del servicio (Canales o Hosting) al mes, ya sean continuas o acumuladas, descontables de la factura mensual sobre el valor del servicio afectado.

Se comenzará 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.

Franco

ORDEN DE SERVICIOS N°

2012-0049

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX NIT 899.999.035-7 Y TELMEX COLOMBIA S.A.

"INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO CANAL DEDICADO DECEVAL"

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

El Contratista debe cumplir con el procedimiento propuesto que se debe seguir para la atención y la ejecución de los mantenimientos preventivos, también los procedimientos para mantenimientos correctivos; y la metodología a utilizar en cada sitio o servicio. Se debe cumplir con los 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.

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.

Informar al ICETEX por lo menos con 48 horas de anticipación acerca de los nuevos servicios, mejoras, actualizaciones o 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

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

