

ORDEN DE SERVICIOS N° 2012-0055 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y BEXTECHNOLOGY S.A.

"Servicio de soporte especializado a servidores Microsoft Windows 2003 y 2008R2"

### 1. CONSIDERACIONES

**1.1.** Que para garantizar la funcionalidad y disponibilidad de la red lógica de datos la cual se encuentra implementada y en producción en servidores de propósito específico sobre plataforma Microsoft Windows server 2003 y 2008 R2 Standard y Enterprise Edition, Exchange Server Standard 2007/2010, y demás aplicativos Microsoft instalados sobre los servidores cuyo sistema operativo es Windows Server 2003/2008, se hace necesario desarrollar la actividad relacionada con contratar el servicio de soporte especializado a servidores Microsoft Windows 2003 y 2008 R2.

**1.2.** Que existe Estudio Previo de Conveniencia y Oportunidad suscrito por la Dirección de Tecnología del **ICETEX**, en el cual se plantea la necesidad de contratar el servicio de soporte especializado a servidores Microsoft Windows 2003 y 2008 R2, que permita un óptimo funcionamiento de toda la plataforma tecnológica de servidores Microsoft Windows, siendo fundamental contar con soporte técnico especializado para mantener la estabilidad, continuidad y configuración actualizada a las últimas mejoras y correcciones de los sistemas operativos Windows Server 2003 y 2008.

**1.3.** Que de acuerdo con la cuantía a contratar se llevó a cabo el proceso de contratación directa, para lo cual mediante radicados 2012008584-E, 2012008586-E y 2012008590-E del 1º de febrero de 2012 la Secretaria General solicitó propuestas a las empresas BEXTECHNOLOGY S.A., PC MICROS y MULTISOFT respectivamente, presentando únicamente propuesta dentro del plazo otorgado el día 8 de febrero de 2012 la empresa BEXTECHNOLOGY S.A.

**1.4.** Que una vez recibida la propuesta, mediante memorando PRE – 113 la Presidenta del **ICETEX** designó evaluador de la misma al Director de Tecnología de la Entidad, quien mediante memorando VOT-DT-5100-2099 del 15 de febrero de 2012 estableció que la propuesta cumple con los requisitos de orden técnico y económico establecidos, así mismo verificado los requisitos de orden jurídico esta propuesta cumple con los requerimientos solicitados por la Entidad en el oficio de solicitud de propuesta.

**1.5.** Que la presente orden de servicios se fundamenta en el artículo 8º 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

**BEXTECHNOLOGY S.A.**, identificada con NIT. 900.237.844-2 representada legalmente por el señor LUIS AUGUSTO PATIÑO FIGUEROA identificado con cédula de ciudadanía No. 4.119.147 expedida en Firavitoba (Boyacá), en su calidad de Suplente del Gerente, tal y como consta en el certificado de existencia y representación legal del expedido el 13 de enero de 2012 por la Cámara de Comercio de Bogotá.

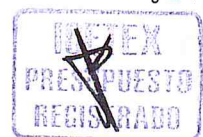
### 3. OBJETO

Contratar el servicio de soporte especializado a servidores Microsoft Windows 2003 y 2008 R2, de acuerdo con las especificaciones técnicas del servicio incluidas en el anexo que forma parte integral de esta orden de servicios.

### 4. ALCANCE DEL OBJETO

Los servicios Soporte Especializado a servidores Microsoft Windows incluye solución de problemas sobre funcionalidad, configuración y operación de los siguientes productos Microsoft entre otros:

- Windows 2003 Server Estándar y Enterprise R2
- Windows 2008 Server Estándar y Enterprise R2
- Exchange Server 2007 Standard y Enterprise
- Exchange Server 2010 Standard y Enterprise
- Windows Server Update Services (wsus).
- Microsoft office Communicator y Lync Server.
- Actualización y verificación de la estabilidad de Dominio actual (icetexv2).
- Hyper V sobre Windows 2008 R2.



ORDEN DE SERVICIOS N° **2012-0055** SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y BEXTECHNOLOGY S.A.

*"Servicio de soporte especializado a servidores Microsoft Windows 2003 y 2008R2"*

<b>5. PLAZO</b>
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 misma, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.
<b>6. VALOR</b>
El valor a contratar es hasta por la suma de <b>TREINTA MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$30.856.000,00)</b> incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).
<b>7. FORMA DE PAGO</b>
<b>EL ICETEX</b> pagará a <b>EL CONTRATISTA</b> el valor de los servicios prestados, en cuatro (4) pagos iguales, previa la aprobación del informe de actividades por parte del Supervisor de la Orden de Servicios. En todo caso, la totalidad de los pagos de la Orden de Servicios debe efectuarse a más tardar el 31 de diciembre de 2012. Por cada pago se efectuarán los descuentos correspondientes de ley, igualmente <b>EL CONTRATISTA</b> deberá presentar 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 <b>ICETEX</b> N° 007 del 22 de febrero de 2008. Los pagos se efectuarán mediante transferencia electrónica a la cuenta que <b>EL CONTRATISTA</b> determine para tal fin.
<b>8. SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES</b>
Los pagos que deba efectuar <b>EL ICETEX</b> , de acuerdo con lo previsto en el numeral 6 de esta Orden de Servicios se hacen con cargo al rubro 311-002-004-005-005 MANTENIMIENTO EQUIPO DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS, de la actual vigencia fiscal, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP EF-2012-080 del 23 de Enero de 2012, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del <b>ICETEX</b> .
<b>9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES</b>
<b>A) DEL CONTRATISTA:</b> 1. Cumplir con el objeto de la presente Orden de servicios, con plena autonomía técnica y administrativa. 2. Colocar a disposición del <b>ICETEX</b> 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 <b>CONTRATISTA</b> el día 8 de febrero de 2012 en los aspectos aceptados por <b>EL ICETEX</b> , documentos que se anexan y forma parte integral de la presente Orden de Servicios. <b>B) DEL ICETEX:</b> 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.
<b>10. ENTREGABLES</b>
En virtud del objeto de la presente orden de servicios, <b>EL CONTRATISTA</b> deberá entregar: 1. 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. 2. 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. 3. 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, las cuales deben ser coordinadas y diseñadas con el supervisor del contrato. 4. Informe final a la terminación contrato, en donde se indique los resultados del soporte realizado y el estado de las configuraciones de los diferentes sistemas. 5. Todos los demás documentos necesarios para la adecuada ejecución del objeto de esta Orden de Servicios.
<b>11. NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN</b>
Esta Orden de Servicios no genera vinculación laboral entre <b>EL ICETEX</b> y <b>EL CONTRATISTA</b> , ni entre <b>EL ICETEX</b> y los



*Handwritten signature or initials in the bottom left corner.*

ORDEN DE SERVICIOS N° **2012-0055** SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y BEXTECHNOLOGY S.A.

"Servicio de soporte especializado a servidores Microsoft Windows 2003 y 2008R2"

dependientes del **CONTRATISTA**, en consecuencia ni **EL CONTRATISTA** ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna a **EL ICETEX**.

### 12. 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 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 diez (10%) por ciento del valor de la Orden de Servicios, con una vigencia igual al plazo de la misma y tres (3) años más.

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

### 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/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.

### 16. 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

*Handwritten signature/initials*



ORDEN DE SERVICIOS N° 2012-005500 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - Y BEXTECHNOLOGY S.A.

"Servicio de soporte especializado a servidores Microsoft Windows 2003 y 2008R2"

empleados o dependientes, no podrán hacer uso de ella sin que medie autorización previa y expresa por parte del ICETEX.
<b>17. SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA</b>
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.
<b>18. CESIÓN</b>
<b>EL CONTRATISTA</b> no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas de la presente orden de servicios sin consentimiento previo y expreso del ICETEX.
<b>19. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES</b>
<b>EL CONTRATISTA</b> , 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, 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, los artículos 1°, 2° 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.
<b>20. CAUSALES DE TERMINACIÓN</b>
Las partes acuerdan que se dará por terminada la orden en los siguientes casos: <b>a)</b> Mutuo acuerdo entre las partes. <b>b)</b> Incumplimiento de alguna de las obligaciones del <b>CONTRATISTA</b> <b>c)</b> Vencimiento del plazo. <b>d)</b> Cumplimiento del objeto del contrato antes del plazo señalado para el efecto; y <b>e)</b> Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. <b>f)</b> Cuando el ICETEX establezca por cualquier medio que <b>EL CONTRATISTA</b> 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. <b>g)</b> Cuando <b>EL ICETEX</b> establezca por cualquier medio que <b>EL CONTRATISTA</b> 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.
<b>21. LIQUIDACIÓN</b>
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 <b>EL CONTRATISTA</b> , 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 <b>EL CONTRATISTA</b> no se presenta a la liquidación de la orden de servicios o las partes no llegan a ningún acuerdo en relación con la liquidación, <b>EL ICETEX</b> 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.
<b>22. OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS</b>
<b>EL CONTRATISTA</b> se obliga para <b>EL ICETEX</b> , 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 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 <b>EL CONTRATISTA</b> , 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, <b>EL ICETEX</b> 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

*FABO*  
*Orf*



ORDEN DE SERVICIOS N° 2012-0055 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO  
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA  
PÉREZ" - ICETEX - Y BEXTECHNOLOGY S.A.

"Servicio de soporte especializado a servidores Microsoft Windows 2003 y 2008R2"

Acuerdo N°016 del día 3 de Abril de 2008.
<b>23. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN</b>
A partir de la fecha en la cual <b>EL CONTRATISTA</b> 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. <b>EL ICETEX</b> no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos.
<b>24. FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>
20 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 FF-2012-080 RP 4527/10659

Rubro: MANTENIMIENTO EQUIPO DE COMUNICACION Y SISTEMAS

Código: 311002004005005

Fecha: 20/02/2012 Registrado por

ORDEN DE SERVICIOS N° 2012-0055 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO  
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA  
PÉREZ" – ICETEX – Y BEXTECHNOLOGY S.A.

"Servicio de soporte especializado a servidores Microsoft Windows 2003 y 2008R2"

### ANEXO – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

Las especificaciones técnicas del servicio de Soporte Especializado a servidores Microsoft Windows 2003 R2 / Windows 2008 R2 se debe prestar en el edificio sede principal del ICETEX Bogotá D.C. y comprende las siguientes actividades por parte del **CONTRATISTA**:

1. Como labor inicial del soporte se debe 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. Hacen parte de dicho trabajo, la instalación de 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. Estos servicios deben estar orientados a solucionar problemas sobre funcionalidad, configuración y operación de los siguientes productos Microsoft entre otros:
  - Windows 2003 Server Estándar y Enterprise R2
  - Windows 2008 Server Estándar y Enterprise R2
  - Exchange Server 2007 Standard y Enterprise
  - Exchange Server 2010 Standard y Enterprise
  - Windows Server Update Services (wsus).
  - Microsoft office Communicator y Lync Server.
  - Actualización y verificación de la estabilidad de Dominio actual (icetexv2).
  - Hyper V sobre Windows 2008 R2.
2. **EL CONTRATISTA** debe prestar el soporte bajo la modalidad de niveles de escalamiento como se describe a continuación:
  - **Soporte de primer nivel:** Atención telefónica 7x24 (7días, 24 horas); este soporte deberá ser atendido por personal calificado en la familia de productos de servidores Microsoft.
  - **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 tomará como incidente o Servicio reactivo y dependerá del nivel de severidad el cual será determinado como:
    - Crítico: 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.

ORDEN DE SERVICIOS N° 2012-0055 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y BEXTECHNOLOGY S.A.

"Servicio de soporte especializado a servidores Microsoft Windows 2003 y 2008R2"

- Para la atención en la sede del ICETEX de los anteriores niveles de incidentes los tiempos de respuesta deben ser:

Nivel de soporte	Tiempo de Respuesta
• Critico	2 horas
• Urgente	4 horas
• Importante	8 horas

- Los tiempos de estabilización de cada incidente deben ser mínimo de una (1) 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.

3. **EL CONTRATISTA** debe contar con un grupo de profesionales que atenderán los diferentes requerimientos en las instalaciones del **ICETEX**. Estos deben ser Ingenieros certificados en: MCSE (Microsoft Certified Systems Engeneer), en Windows Server 2003, Windows Server 2008, Exchange Server 2007, Exchange Server 2010 Office Communicator server R2 y Lync Server 2010. Igualmente, se debe garantizar la continuidad del Ingeniero asignado para prestar el soporte durante del tiempo del contrato y cualquier cambio de este personal debe ser consultado y aprobado por el supervisor designado por el **ICETEX** para este servicio, con personal de iguales o mejores calidades al remplazado.



FAO G