CONTRATO Nº 2013-0517 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX E IG INFRAESTRUCTURA S.A.S.

"SOPORTE ESPECIALIZADO A SERVIDORES MICROSOFT WINDOWS 2003 Y 2008 R2"

Entre los suscritos a saber: por una Parte, **NELSON DARIO MEJIA FAJARDO** identificado con la cédula de ciudadanía N° 79.344.983 expedida en Bogotá, quien en su calidad de Vicepresidente de Operaciones y Tecnología del **ICETEX**, nombrada por Resolución Nº 0554 del 17 de julio de 2013, posesionado mediante Acta 29 del 1° de agosto del mismo año, debidamente facultado para suscribir el presente Contrato según lo establece el numeral 2° del Artículo Séptimo de la Resolución N° 0405 del 31 de mayo de 2013, quien actúa en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX,** entidad financiera de naturaleza especial, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, creada por el Decreto Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley Nº 3155 de 1968, transformada mediante la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005 y reestructurada por el Decreto 380 del 12 de febrero de 2007, con NIT 899.999.035-7 y quien para efectos del presente documento se denominará **EL ICETEX**, y por la otra **MARCELA CHAVES MANTILLA,** identificada con cédula de ciudadanía número 39.690.492 de Usaquén, quien manifiesta actuar con plena capacidad y en calidad de representante legal, según poder otorgado mediante Escritura Pública N° 4858 del 07 de diciembre de 2011 de la Notaría 20 de Medellín, de la sociedad **IG INFRAESTRUCTURA S.A.S.,** constituida mediante Escritura Pública Nº 0005720 de la Notaría 29 de Medellín del 4 de octubre de 2005, inscrita el 29 de abril de 2013 bajo el Nº 00087589 del Libro IX, con **NIT 900.049.216-0**, según consta en el certificado de existencia y representación legal emitido por la Cámara de Comercio del Aburrá Sur el 05 de noviembre de 2013, y quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, en adelante Las Partes, hemos convenido celebrar el presente **CONTRATO,** previas las siguientes consideraciones: **1.** Que el **ICETEX** se transformó mediante la Ley 1002 de 2005, en entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional. **2.** Que el artículo octavo de la citada Ley 1002 de 2005, señala que "*Los actos que realice el **ICETEX**, para sus actividades comerciales o de gestión económica y financiera, estarán sujetos a las disposiciones del derecho privado*" y que "*los contratos y demás actos jurídicos que deba celebrar y otorgar el **ICETEX** como entidad financiera de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto y operaciones autorizadas, se sujetará a las disposiciones del derecho privado*". ***3.*** Que mediante estudio previo radicado en la Secretaría General el 9 de octubre de 2013, la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología del **ICETEX** establece la necesidad de la Entidad de 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 la plataforma Microsoft Windows server 2003 y 2008 R2 Standard y Enterprise Edition, Exchange Server Standard 2007, y demás aplicativos Microsoft instalados sobre los servidores cuyo sistema operativo es Windows Server 2003/2008. **4.** Que el citado estudio señala que para un óptimo funcionamiento de toda la plataforma tecnológica de servidores Microsoft Windows es fundamental contar con soporte técnico especializado para mantener la estabilidad, continuidad y configuración actualizada a las últimas mejoras y

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3ª No. 18 – 32. Bogotá, D. C., Colombia
PBX: 382 16 70

IGInfraestructura Revisión Jurídica
ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

correcciones de los sistemas operativos Windows Server 2003 y 2008 y posteriores, e igualmente contar con los acuerdos de niveles de servicios necesarios y oportunos para la solución de los casos que se requieran, lo cual permitirá mantener la correcta operatividad de los servidores, implementando herramientas de monitoreo al desempeño en producción de los productos de la familia de servidores Microsoft de la Entidad. **5.** Que teniendo en cuenta el objeto del contrato, de conformidad con lo señalado en el artículo 39 del Manual de Contratación Manual de Contratación del **ICETEX**, se adelantó proceso de contratación directa. **6.** Que de conformidad con el artículo 13° del Manual de Contratación del **ICETEX**, el Comité de Contratación de la Entidad dio viabilidad para la celebración de la presente contratación, según lo aprobado en el Acta N° 2013-23 del Comité de Contratación del 11 de octubre de 2013. **7.** Que de acuerdo con lo anterior, el Icetex invitó a presentar propuesta a las firmas: IG Infraestructura S.A.S., Intelecto Soluciones y Tecnología Limitada, Compufacil S.A.S., Solosoft S.A.S. y Vision Software S.A.S., mediante oficios 2013157744-E, 2013157749-E, 2013157752-E, 2013157756-E y 2013157761 del 31 de octubre de 2013 respectivamente, de las cuales se presentó la firma IG Infraestructura S.A.S. el 06 de noviembre de 2013. **8.** Que el Icetex deja constancia que se contrata con la firma **IG INFRAESTRUCTURA S.A.S.**, teniendo en cuenta que la propuesta recibida mediante radicado Nº 2013043093-R el 06/11/2013 cumple, se ajusta a todas las condiciones de orden jurídico, técnico, económico y financiero requeridos por el **ICETEX** y obtuvo 100 puntos de calificación, de acuerdo con los criterios establecidos en la invitación a presentar propuesta, conforme el documento de verificación presentado por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología el 12/11/2013 y según consta en el Acta N° 2013-10 del Comité Evaluador del Icetex deL 14/11/2013. **9.** Que la presente contratación se encuentra respaldada presupuestalmente con cargo al rubro G311-002-004-005-005, según certificado de disponibilidad presupuestal Nº CDP EF-2013-314 expedido por el Coordinador del Grupo Presupuesto del **ICETEX** el 23 de octubre de 2013. Con base en las anteriores consideraciones, se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se regirá por la Constitución Política, especialmente por lo consagrado en sus artículos 209 y 267, los artículos 13 y 15 de la ley 1150 de 2007, el Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013, que adoptó el Manual de Contratación del **ICETEX**, por las normas civiles y comerciales vigentes y concordantes en Colombia, y en especial por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO:** Contratar el servicio de Soporte Especializado a servidores Microsoft Windows 2003 y 2008 R2., de acuerdo con las Especificaciones Técnicas señaladas en el Anexo 1. **CLÁUSULA SEGUNDA.- ALCANCE:** El objeto comprende la solución de problemas sobre características, funcionalidad, configuración y operación, tanto de las versiones actuales como de las nuevas versiones que Microsoft saque al mercado durante la vigencia del contrato, de los siguientes productos: **a.** Windows Server desde 2003 hasta W2012 (Todas sus versiones), **b.** Exchange Server 2007 – 2010 – 2013 en adelante (Todas sus versiones), **c.** Windows Server Update Services (wsus) (Todas sus versiones), **d.** Microsoft office Comunicator 2007 y Lync Server 2010 – 2013 en

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3ª No. 18 – 32. Bogotá, D. C., Colombia
PBX: 382 16 70

IG Infraestructura Revisión Jurídica
ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

adelante actualización y verificación de la estabilidad de Dominio actual (icetexv2), **e.** Hyper V sobre Windows Server 2008 / 2012 en adelante (Todas las versiones), **f.** SQL Server 2005 -2008 – 2010 – 2012 – 2013 en delante (Todas sus versiones), **g.** SharePoint Server 2010 en adelante (Todas sus versiones). **CLÁUSULA TERCERA.- PLAZO:** El plazo del presente contrato será hasta el 31 de diciembre de 2013, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución. **PARÁGRAFO PRIMERO**: Cuando el último día del plazo total pactado coincida con un sábado, domingo o día feriado, el mismo vencerá hasta el final del primer Día Hábil siguiente. **PARÁGRAFO SEGUNDO**: El acta de inicio deberá suscribirse durante los TRES (3) días hábiles siguientes al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. El incumplimiento de este plazo por causas imputables al **CONTRATISTA** según pronunciamiento del Supervisor, dará lugar a la declaratoria de incumplimiento del contrato y la efectividad de la garantía de cumplimiento por parte de **EL ICETEX. CLÁUSULA CUARTA.- VALOR:** El valor del presente contrato es hasta por la suma de **SESENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA MIL DOSCIENTOS PESOS ($64´490.200,00)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA). **CLÁUSULA QUINTA.- FORMA DE PAGO:** EL **ICETEX** pagará al **CONTRATISTA** el valor del contrato en un (1) solo pago a la entrega de los entregables señalados en la Cláusula Séptima de este documento, al cual se le efectuarán los descuentos correspondientes de ley, previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato y la certificación expedida por el 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 se lo señalado en el literal c) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** Nº 030 del 17 de septiembre de 2013. Los pagos se harán mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique **EL CONTRATISTA** por escrito al **ICETEX**. **CLÁUSULA SEXTA.- SUJECIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** Los pagos que deba efectuar **EL ICETEX,** de acuerdo con lo previsto en la Cláusula Quinta de este contrato se hacen con cargo al rubro G311002004005005 MANTENIMIENTO EQUIPO COMUNICACIÓN, de la actual vigencia fiscal, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP EF-2013-314 expedido por el Coordinador de Presupuesto del Icetex el 23 de octubre de 2013. **CLÁUSULA SÉPTIMA.- ENTREGABLES:** En virtud del presente contrato **EL CONTRATISTA** deberá entregar: **A.** Plan de trabajo para el diagnóstico de la plataforma Microsoft actual y para la resolución de cualquier inconveniente técnico que afecte los servidores, aplicaciones, servicios y características Microsoft, incluyendo un cronograma de actividades detallado. **B.** Documentación técnica de los hallazgos, diagnósticos y trabajos realizados en la etapa del diagnóstico de la plataforma. **C.** Presentar en las fechas acordadas en el Acta de Incio del contrato, los informes sobre el comportamiento del servicio de soporte, reporte de utilización de los incidentes, generación proactiva de actividades y demás actividades requeridas. **D.** Cronograma de servicio de

IGInfraestructura Revisión Jurídica

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

"SOPORTE ESPECIALIZADO A SERVIDORES MICROSOFT WINDOWS 2003 Y 2008 R2"

Soporte Especializado a servidores Microsoft Windows 2003 Y 2008 R2 para las visitas que se efectúen durante el tiempo de vigencia del servicio. **E.** Informe final a la terminación de la garantía del contrato, en donde se indiquen los resultados del soporte realizado y el estado de las configuraciones de los diferentes sistemas. Este informe debe recopilar los informes técnicos de diagnóstico y los informes acordados en el Acta de Inicio, así como las actividades proactivas que surjan durante el periodo de garantía del servicio. **F.** Entregar el certificado de garantía del servicio de mínimo un (1) año a partir de la fecha de la suscripción del Acta de Inicio del Contrato. **G.** Brindar por todo el tiempo de la garantía el servicio para el cual fue contratado. **CLÁUSULA OCTAVA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1.** Cumplir con el objeto del presente contrato con plena autonomía técnica y administrativa, de conformidad con los requisitos exigidos en la solicitud de oferta, en la propuesta presentada el 12 de noviembre de 2013, la cual hace parte integral de este documento y las condiciones establecidas en el presente Contrato y sus anexos. **2.** Suscribir el acta de inicio de manera conjunta con **EL CONTRATISTA,** donde deberá quedar establecido el cronograma de actividades a desarrollar, así como de los diferentes informes a presentar durante la vigencia del contrato y en el período de garantía del servicio, de acuerdo con lo señalado en la Cláusula Séptima del presente documento. **3.** Mantener el recurso humano presentado en la propuesta durante la ejecución del contrato, si surge algún cambio por fuerza mayor, este deberá ser consultado y aprobado previamente por el supervisor del contrato. **4.** Brindar el Servicio de Soporte Especializado a servidores Microsoft Windows desde la versión 2003 hasta Windows Server 2012. **5.** Realizar el levantamiento de información necesaria para tener claro cuáles son los requerimientos que se pretenden solucionar con la implementación de las soluciones ofertadas. **6.** Definir las condiciones técnicas mínimas (a nivel de servicios de plataforma) que deben cumplirse para facilitar la implementación de la plataforma y sus servicios. **7.** Efectuar el control, seguimiento y administración de los recursos de proyecto asignados por IG INFRAESTRUCTURA para el desarrollo del proyecto. **8.** Implementar una metodología de trabajo para el desarrollo del objeto contratado. **9.** Emitir recomendaciones de cambio o ajustes en la plataforma de servicios actuales que permitan que la solución propuesta y la nueva arquitectura funcionen y se integre de acuerdo a lo planeado. **10.** Realizar la transferencia de conocimientos a los administradores de la plataforma con el fin de que éstos posteriormente continúen expandiendo el uso y los escenarios aplicados, a través del acompañamiento del personal técnico designado por el ICETEX al experto de IG INFRAESTRUCTURA durante la implementación final de la nueva plataforma. **11.** Otorgar la garantía del servicio por un (1) año a partir de la suscripción del Acta de Inicio del contrato. **12.** Constituir la Garantía de cumplimiento del contrato dentro del plazo señalado por la entidad. **13.** Suscribir el acta de liquidación del contrato al vencimiento o terminación del mismo. **14.** Las demás requeridas por el **ICETEX** que tengan relación con el objeto del presente contrato. **CLÁUSULA NOVENA.- OBLIGACIONES DEL ICETEX: 1.** Suscribir el acta de inicio de manera conjunta con **EL CONTRATISTA,** donde deberá quedar establecido el cronograma de actividades a desarrollar, así como de los diferentes informes a presentar

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3ª No. 18 – 32. Bogotá, D. C., Colombia
PBX: 382 16 70

IGInfraestructura Revisión Jurídica
ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

durante la vigencia del contrato y en el período de garantía del servicio, de acuerdo con lo señalado en la Cláusula Séptima del presente documento. **2.** Suministrar al **CONTRATISTA** la información y requerimientos mínimos que éste considere necesarios para cumplir con el objeto del contrato. **3.** Efectuar a través del supervisor del contrato el seguimiento a su desarrollo para efectos de lograr la correcta ejecución del mismo. **4.** Recibir y revisar de forma oportuna los informes presentados por **EL CONTRATISTA** así como los productos y/o entregables y expedir la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato. **5.** Cumplir con los pagos en la forma y oportunidad pactadas en la cláusula cuarta del presente contrato. **6.** Exigir los soportes que acrediten que el Contratista está 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 se lo señalado en el literal c) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** Nº 030 del 17 de septiembre de 2013. **CLÁUSULA DÉCIMA.- 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 del presente Contrato, 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.** **CLÁUSULA DÉCIMA.- GARANTÍA:** Una vez suscrito el presente contrato, **EL CONTRATISTA** se obliga a constituir una garantía expedida a favor de **ENTIDADES ESTATALES - 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, la cual deberá allegar dentro de los tres (3) días siguientes a la firma del presente contrato, que ampare los siguientes riesgos: **A) CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato por el veinte por ciento (20%) del valor del mismo, cuya vigencia sea por un (1) año a partir del Acta de Inicio, y cuatro meses más para la liquidación del contrato. **B) CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio contratado por una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, cuya vigencia sea por un (1) año a partir del Acta de Inicio, y cuatro meses más para la liquidación del contrato. **C) PAGO DE SALARIOS, PRETACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** Deberá garantizar el cumplimiento del pago de los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3ª No. 18 – 32. Bogotá, D. C., Colombia
PBX: 382 16 70

IGInfraestructura Revisión Jurídica

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

utilizado para cumplir el objeto contratado, por una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor contratado, con una vigencia inicial de un (1) año hasta la liquidación del contrato y tres (3) años más. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- MULTAS O PENAL MORATORIA:** En caso de mora o incumplimiento parcial de las obligaciones a cargo del **EL CONTRATISTA**, éste pagará a título de pena el 1.0 % del valor del contrato, por cada día de retraso o de incumplimiento en lo estipulado en el contrato, sin que el monto total exceda del 10 % del valor del contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento definitivo **EL CONTRATISTA** cancelará al **ICETEX** a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al 20% del valor del contrato. **PARÁGRAFO:** El cobro de la penal moratoria y la penal pecuniaria acordadas en este contrato se harán efectivas de la siguiente forma: en caso de existir saldos pendientes a favor de **EL CONTRATISTA**, el **ICETEX** hará el descuento que corresponda de dichos saldos, para el efecto, con la suscripción del contrato, **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** de la obligación 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. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- PROCEDIMIENTO PREVIO PARA IMPOSICIÓN DE LAS MULTAS.** El **ICETEX** cumplirá el procedimiento, el cual será previo a la imposición de las multas, de conformidad con lo señalado en el artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX.** **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- CESIÓN. EL CONTRATISTA** no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas del presente contrato sin consentimiento previo y expreso de **EL ICETEX**. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- 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 las contempladas en la Ley 1474 de 2011, ni en el evento 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 del presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- 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 documentos objeto del presente contrato al **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 constituyen 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

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3ª No. 18 – 32. Bogotá, D. C., Colombia
PBX: 382 16 70

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

IGInfraestructura Revisión Jurídica

demora. Así mismo **EL CONTRATISTA**, acompañará a la mencionada notificación todos los documentos 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 quince (15) días calendario, hasta por un término máximo de treinta (30) 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 53 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013. Cuando las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas, 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 causas. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- SUPERVISIÓN:** La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato estará a cargo del Director de Tecnología del **ICETEX**, quien ejercerá el control sobre el estricto cumplimiento de las obligaciones que contrae **EL CONTRATISTA** por este contrato. Serán funciones de la supervisión del contrato, entre otras las señaladas en los artículos 50 y 51 del Manual de Contratación Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013 y las contempladas en la en la Ley 1474 de 2011. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN:** Para todos los efectos del presente contrato se entenderá que **EL CONTRATISTA** ejecutará las obligaciones contenidas en el mismo de manera autónoma e independiente y por su cuenta y riesgo; en consecuencia, no se 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 al **ICETEX**. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- 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. **CLÁUSULA VIGÉSIMA .- CONTROL A LA EVASIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL:** En cumplimiento de lo establecido en el literal c) del artículo 46 del Manual de Contratación Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 de 2013, para la ejecución del presente contrato y para la realización de cada pago derivado del mismo **EL CONTRATISTA** deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de los aporte relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los correspondientes a parafiscales. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- INDEMNIDAD:** Será obligación del **CONTRATISTA** mantener indemne al **ICETEX** de cualquier reclamación por daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS: EL CONTRATISTA** se obliga para con **EL ICETEX** a no utilizar el objeto del presente contrato y/o utilizar al **ICETEX** como instrumento para el ocultamiento, manejo,

IGInfraestructura Revisión Jurídica

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

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 a fondos vinculados con las mismas y a informar a **EL ICETEX**, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegaré a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas del presente contrato de prestación de servicios profesionales especializados. **PARÁGRAFO:** 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 el presente contrato, de conformidad con las políticas adoptadas por la Junta Directiva del **ICETEX**, mediante Acuerdo N° 016 del día 3 de Abril de 2008. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Las Partes acuerdan que se dará por terminado el contrato en los siguientes casos: **a)** Mutuo acuerdo entre Las Partes. **b)** Unilateralmente, por el incumplimiento de alguna de las obligaciones de **EL CONTRATISTA. c)** Unilateralmente cuando se cumpla el objeto del contrato antes del plazo previsto. **d)** Condición Resolutoria de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. **e)** Unilateralmente cuando **EL ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** se encuentra incluida en listas de control para lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva del **ICETEX**. **f)** 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 Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y/o el Supervisor le entreguen, o que llegare a conocer, para la ejecución de la presente orden, sin perjuicio de las demás acciones administrativas, disciplinarias y/o penales a que haya lugar. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se entenderá perfeccionado con la firma de Las Partes. Para su ejecución requiere la expedición del registro presupuestal y la aprobación de la Garantía por parte del **ICETEX**. **El ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos. Para constancia de todo lo anterior, se firma en Bogotá D.C., el día 26 NOV 2013

POR EL CONTRATANTE

NELSON DARIO MEJIA FAJARDO
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
ICETEX

POR EL CONTRATISTA

MARCELA CHAVES MANTILLA
Representante Legal
IG INFRAESTRUCTURA S.A.S.

Proyectó: Blanca Estrella Gómez W. Profesional Grupo de Contratación
Revisó/Aprobó: Camilo Devia Neira: Asesor Presidencia – Coordinador Grupo de Contratación

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL
CDP CDF-2013-314 **RP** 118471/18048
Rubro: MANTENIMIENTO EQUIPO COMUNICA. Y COMPUTO
Código: 3110200400500 5
Fecha: 10/Dic/2013 **Registrado por**

IGInfraestructura Revisión Jurídica

"SOPORTE ESPECIALIZADO A SERVIDORES MICROSOFT WINDOWS 2003 Y 2008 R2"

ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

Para el servicio de Soporte Especializado a servidores Microsoft Windows 2003 R2 / Windows 2008 R2 el Contratista se compromete a realizar:

Como labor inicial del soporte, realizar una verificación de la infraestructura existente, la cual podrá arrojar como resultado la reconfiguración, reinstalación o migración de algunos o todos los elementos instalados si fuese necesario. Harán 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.

- Windows 2003 en adelante, incluyendo las últimas versiones liberadas por Microsoft (Todas las versiones)
- Exchange Server 2007 en adelante, incluyendo las últimas versiones liberadas por Microsoft (Todas las versiones)
- Windows Server Update Services (wsus). incluyendo las últimas versiones liberadas por Microsoft (Todas las versiones)
- Lync Server. incluyendo las últimas versiones liberadas por Microsoft (Todas las versiones)
- Actualización y verificación de la estabilidad de Dominio actual (icetexv2).
- Hyper V sobre Windows Server 2008 en adelante, incluyendo las últimas versiones liberadas por Microsoft (Todas las versiones)
- Sharepoint Sever 2010 en adelante, incluyendo las últimas versiones.

El contratante debe prestar el soporte bajo la modalidad de niveles de escalamiento como se describe a continuación:

- **Soporte de primer nivel**: Atención telefónica 5x8, entendiéndose este nivel de soporte básico, que puede resolver problemas simples sobre la plataforma o realizar el levantamiento de la información para el escalamiento a un especialista experto en el tema para escalamiento al nivel 2 correspondiente para una solución.

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3ª No. 18 – 32. Bogotá, D. C., Colombia
PBX: 382 16 70

IGInfraestructura Revisión Jurídica
ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

- **Soporte de Segundo y Tercer Nivel**: La atención es sitio de los incidentes o solicitudes reportados a través del soporte primer nivel o atendido directamente por los ingenieros asignados al proyecto, por medio de comunicación directa de los ingeniero de ICETEX, que por su complejidad requieran una atención directa en la plataforma impactada, esta atención se podrá realizar de forma remota o presencial en las instalaciones del ICETEX o donde se alojen físicamente sus servidores en la ciudad de Bogotá y se dará por concluida una vez se resuelva el incidente o la solicitud que se generó.

Este soporte será prestado en horario 7X24 (siete días a la semana, veinticuatro horas diarias). Se define como tiempo máximo dos horas 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. 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. Caída de un sistema de información, o aplicación Microsoft que afecte la prestación de servicios informáticos en el ICETEX.
  También los problemas de alto impacto en los cuales se vean interrumpidos o degradados los servicios Microsoft hasta el punto de afectar las actividades de producción de ICETEX
- Urgente: Se considera un incidente urgente a aquellos problemas en la infraestructura tecnológica que afecta un servicio importante, pero donde se mantiene aún operación.
  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
  Evento susceptible al paso del tiempo, que es importante para la productividad a largo plazo pero que no causa una parada inmediata del ser vicio.
- Importante: Se considera un incidente importante a aquellos eventos que afectan la plataforma tecnológica, pero que no tienen un alto impacto para la operación y prestación de servicios informáticos de ICETEX.
  Problemas con solución identificada o conocida y que no afectan la continuidad del negocio.

Para la atención en la sede de Icetex de los anteriores niveles de incidentes los tiempos de respuesta deben ser:

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3ª No. 18 – 32. Bogotá, D. C., Colombia
PBX: 382 16 70

IG Infraestructura Revisión Jurídica

"SOPORTE ESPECIALIZADO A SERVIDORES MICROSOFT WINDOWS 2003 Y 2008 R2"

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

CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

- ✓ La apertura de casos podrá ser realizada única y exclusivamente por personal Técnico definido por el ICETEX, (máximo 3 Personas definidas), listado que podrá ser actualizado en el momento que ICETEX lo considere necesario.
- ✓ La atención de los casos o eventos reportados telefónicamente deberán ser atendidos inmediatamente por un agente definido para la atención Nivel 1 por El CONTRATISTA, en caso de requerir un escalamiento del incidente, se asignara a un ingeniero especialista designado para Soportar el segundo o tercer nivel de escalamiento.
- ✓ El reporte de incidentes se debe hacer a través de un número único de contacto provisto por EL CONTRATISTA.
- ✓ Los casos deberán ser registrados en una herramienta definida por EL CONTRATISTA para mantener la gestión de las atenciones realizadas por ICETEX y generar un informe veras del proceso.
- ✓ El contratista debe generar una garantía para un periodo de un año, a partir del perfeccionamiento del contrato, la cual obliga al CONTRATISTA a cumplir con todos los servicios aquí descritos.

BOLSA DE HORAS EN SITIO PARA NIVELES 2 Ó 3 Y ACTIVIDADES PROACTIVAS

- ✓ Se compone de un paquete de horas de visita presencial de especialistas, las cuales se usarán para los diferentes tipos de servicios solicitados por demanda. La cantidad de horas ofrecidas en esta bolsa será de 250 desde el perfeccionamiento del contrato y hasta la culminación de la garantía otorgada por el contratista.

Este paquete de horas debe tener una vigencia de 12 meses o hasta agotar existencias. Se deben poder utilizar hasta 1 mes posterior al vencimiento de la vigencia o garantía del contrato.

IGInfraestructura Revisión Jurídica
ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

"SOPORTE ESPECIALIZADO A SERVIDORES MICROSOFT WINDOWS 2003 Y 2008 R2"

El descuento de la bolsa de horas se realizará una vez finalizado el servicio ejecutado y con la autorización del supervisor del Contrato.

- Los tiempos de estabilización de cada incidente deben ser mínimo de 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.
- El contratante debe contar con un grupo de profesionales que atenderán 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, Exchange Server 2010 Office Comunicator server R2 y Lync Server 2010, 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 ICETEX para este servicio.
- El contratante debe contar con certificación GOLD o SILVER Certified Parter en:

✓ **PRODUCTIVIDAD COMERCIAL**

Las tecnologías relacionadas que incluyen Microsoft Exchange Server, Microsoft SharePoint Server y Microsoft Lync.

- Communications
- Messaging

✓ **INFRAESTRUCTURA PRINCIPAL**

Los productos relacionados incluyen Microsoft Office, los sistemas operativos Windows Server y Windows, Microsoft Forefront y Microsoft System Center.

- Devices and Deployment
- Identity and Access
- Management and Virtualization
- Server Platform

NELSON DARIO MEJIA FAJARDO
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
ICETEX

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

IGInfraestructura Revisión Jurídica