

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° **2015 0303** SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

Entre los suscritos a saber, **MAURICIO GOMEZ MURCIA**, identificado con la cédula de ciudadanía N° 79.793.492, quien en su calidad de Director de Tecnología y encargado de las funciones de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología según Resolución N° 1265 del 27 de octubre de 2015, delegado para contratar según el numeral 1 y 2 del Artículo 5° de la Resolución N° 1071 del 26 de noviembre de 2013, actúa en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX- NIT. 899.999.035-7**, Entidad Financiera de naturaleza especial, creada mediante el Decreto-Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley 3155 de 1968 y transformada por la Ley 1002 de diciembre 30 de 2005, reestructurada por el Decreto N° 380 de 2007, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, y quien para efectos del presente documento se denominará **EL ICETEX**, por una parte y por la otra, **MARTHA MILENA RUEDA TORRES**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.159.140 expedida en Bogotá D.C, quien actúa en calidad de representante legal de la sociedad **BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.** con **NIT: 900.324.958-6**, de acuerdo con el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de fecha 19 de octubre de 2015, establece que por documento privado de accionista único del 17 de noviembre de 2009, inscrita el 24 de noviembre de 2009 bajo el número 01342641 del libro IX, se constituyó la sociedad comercial denominada blue line technology colombia SAS y quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, previas las siguientes consideraciones: **1.** Que existe estudio previo de conveniencia suscrito por la Vicepresidente de Operaciones y Tecnología del Icetex, en el cual se plantea la necesidad así: "La prestación de los servicios eficientes y con cobertura total definida por el Gobierno Nacional, hace que las entidades como el ICETEX tengan un reto importante, ya que para cumplirlo requiere que toda su infraestructura de tecnología este alineada con esta estrategia, para esto es indispensable que cuente con la suficiente capacidad y esté actualizada en todo momento cumpliendo con la normatividad vigente, lo que tiende a reducir los riesgos operativos. Las tecnologías de protección de datos hoy en día juegan un papel crítico, es por ello que la optimización de nuestros sistemas de Backup debe estar acompañados de herramientas que permitan el uso dichas tecnologías las cuales aumentan los niveles de seguridad, disminuyen carga a nivel de consumo de ancho de banda y mejoran los tiempos de atención de incidentes. Se requieren entonces servicios específicos para la operación propia del Icetex, tales como: - Copia y restauración cuentas de correo. -Granularidad en la restauración de correos. -Granularidad en la restauración



Handwritten signatures and initials

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

de archivos. - Programación de reglas y alertas. - Programación y modificación de políticas de retención. - Metodología de compresión y deduplicación. - Facilidad de restaurar archivos misionales sin necesidad de realizar traslado de medios desde custodia externa. - Restauración de data específica de manera reciente y con una importante reducción de tiempos de pérdida de información. - Compresión y encriptación de toda la información almacenada, lo cual permite una mayor retención de la información y un mayor crecimiento. - Uso eficiente del almacenamiento, debido a la deduplicación que desglosa los archivos y datos en porciones asegurando almacenar las copias solo de las porciones nuevas, sin crear copias de los mismos archivos o datos, que usualmente desbordan el tamaño del almacenamiento. El no contar con el sistema aquí propuesto genera en primer lugar el riesgo de no contar con un backup detallado de ambientes Virtuales, de bases de datos y de correo electrónico, en segundo lugar hace que los tiempos de restauración ante una eventual pérdida de información o ante un requerimiento de ambientes de desarrollo y pruebas sean muy largos y en ocasiones no cumplan con las necesidades propias de la operación del instituto. Así mismo y de acuerdo a los avances tecnológicos se hace necesario contar con infraestructura de backup que permita realizar deduplicación, compresión y utilice técnicas de cifrado que mantengan copia segura de la información más importante para la operación, así como la posible integración de ambientes en la nube, que permitan mantener dicha información custodiada y disponible en todo momento, especialmente ante una eventualidad. **SITUACIÓN ACTUAL** El Icetex cuenta con servicio de Backup a cinta magnética y envío a custodia contratado mediante el contrato 2015-0158. También se cuenta con un sistema de backup dedicado y especial para estaciones de trabajo, el cual cubre parte del parque microinformático de la dirección general de Icetex. Icetex no cuenta con la tecnología de deduplicación en línea que permite entre otras, tomar de inmediato la información que se va ingresando a los sistemas y archivos, lo que permite mayor garantía en el respaldo de la información en todo momento, pues una vez se actualiza la data por los usuarios o programas, dicha data es objeto de acción y deduplicación, quedando disponible para su restauración a la fecha, de una manera granular y específica. Gracias al crecimiento del instituto, se han venido solicitando nuevas plataformas así: **NUEVOS REQUERIMIENTOS:** - Contratación (ORIÓN). - Riesgos (VIGIA). - Tecnología (VMWare). - Tecnología (Direct Acces). - Tecnología (Microsoft Identity Manager). Adicional a estos nuevos aplicativos, la actualización de ambientes, aplicativos y plataformas tales como: - Apoteosys. - Exchange. - Directorio Activo. - Bizagi. Así las cosas, se hace necesario contar con imágenes y backups totalmente granulares y



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° **2015 0303** SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

administrables, con tiempos de implementación de reglas cortos y con alto grado de eficiencia al momento de restaurar dicha información respaldada, así como un eficaz uso de los recursos de red. **REQUERIMIENTO.** Adquisición, instalación, configuración y puesta en operación de una plataforma de servidores específicos para Backup para el Centro de Computo Principal del Instituto, se debe contar con garantía de Fábrica de 3 años y soporte gestionado directamente por el proveedor contra el fabricante. La solución buscada debe utilizar tecnología de deduplicación evitando el respaldo de datos de manera repetida, permitiendo hacer ventanas cortas de copias de seguridad, utilizando de manera adecuada el ancho de banda, de manera que se puedan realizar copias en horarios laborales sin afectación de servicios y manteniendo los respaldos replicados de una manera eficiente, esto garantizará una mayor cobertura de datos a través del tiempo, lo que permitirá restaurar copias más recientes y específicas. **NUEVOS RETOS INFORMATICOS.** Se requiere contar con Servidores de propósito específico orientados a la toma de backup de alto rendimiento y capacidad actualizada para atender los nuevos retos que en materia de teleinformática requiere el Instituto. De lo anteriormente expuesto es viable, conveniente y oportuno adelantar la contratación para satisfacer la necesidad aquí determinada, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo N°030 del 17 de septiembre de 2013, mediante el cual se adopta el Manual de Contratación del ICETEX". **2.** Que en cumplimiento a lo establecido en el artículo 38 del Acuerdo de Junta Directiva No. 030 del 17 de septiembre de 2013 "por medio del cual se adopta el Manual de Contratación de la Entidad", el Comité de Contratación viabilizó adelantar el Proceso de Lista Corta No. 007-2015, cuyo objeto es: "Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange", soportado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal número No. CDP-EF-2015-421, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto. **3.** Que en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 38 del Acuerdo de Junta Directiva No. 030 de 17 de Septiembre de 2013 "por medio del cual se adopta el Manual de Contratación de la Entidad", que regula el procedimiento de la Invitación por Lista Corta, se remitieron el día quince (15) de octubre de 2015, invitaciones formales a las empresas: **a.** CONECTICS EMPRESA DEL GRUPO AROLEN. **b.** CLM COLOMBIA. **c.** BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA y **d.** PROFESSIONAL SERVICES PSS, invitaciones que fueron publicadas, junto con el estudio previo y el pliego de condiciones en la página web de la Entidad www.icetex.gov.co. **4.** Que de conformidad con el cronograma del proceso, el plazo fijado para presentar



[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° **2015 0303** SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

observaciones al pliego de condiciones transcurrió entre los días quince (15) al diecinueve (19) de octubre de 2015, lapso en el cual se recibieron en la Entidad las observaciones por parte de las empresas BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA, las cuales fueron respondidas por la Entidad, mediante Documento publicado el 20 de octubre de 2015 en la página web de la Entidad www.icetex.gov.co. **5.** Que el día veinte (20) de octubre de 2015, la Entidad expidió la Adenda No. 01. **6.** Que el día veintiuno (21) de octubre de 2015, en la hora señalada en el pliego de condiciones para el cierre de la Lista Corta No. 007-2015, se presentó la siguiente propuesta: BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA, según consta en el Acta de Cierre y Apertura de Propuestas de la misma fecha. **7.** Que el día veintisiete (27) de octubre de 2015, la Entidad expidió la Adenda No. 02, en la cual se modificó el cronograma del proceso. **9.** Que en el lapso comprendido entre el veintidós (22) hasta el veintiséis (26) de octubre de 2015, el Comité Evaluador establecido en el artículo 20 del Acuerdo de Junta Directiva No. 030 del 17 de septiembre de 2013 – Manual de Contratación del ICETEX, procedió a verificar los requisitos habilitantes de contenido jurídico, financiero y técnico, así como a evaluar la propuesta habilitada de acuerdo con los criterios de ponderación de orden técnico, económico y de apoyo a la industria nacional establecidos en el pliego de condiciones del proceso de selección. Adicionalmente, como soporte de la evaluación del proceso los respectivos comunicados de fabricante y oferente reposan en el expediente del proceso. **10.** Que el día veintinueve (29) de octubre de 2015, el Comité Evaluador mediante Acta de Informe de Evaluación de propuestas, estableció que la propuesta de BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA, cumple con los requisitos habilitantes de orden jurídico, financiero y técnico señalados en el pliego de condiciones de esta Invitación por Lista Corta. **11.** Que según lo establecido en el Manual de Contratación del ICETEX y el pliego de condiciones de la Invitación por Lista Corta No. 007-2014, el Informe de Evaluación estuvo publicado en la página web de la Entidad www.icetex.gov.co durante un (1) hábil el día treinta (30) de octubre de 2015, con el fin que el proponente efectuara las observaciones que considerara pertinentes al mismo y a la propuesta presentada. **12.** Que una vez agotado el término de traslado del Informe de Evaluación para que el proponente presentara observaciones al mismo, tal como lo establece el Manual de Contratación de la Entidad y el pliego de condiciones de la Invitación por Lista Corta No. 007-2015, no se presentaron observaciones al mismo. **13.** Que por lo anterior, el Comité Evaluador, recomendó al Ordenador del Gasto adjudicar el proceso de selección al proponente BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA por cumplir con los requisitos mínimos habilitantes y obtener el puntaje de acuerdo con los criterios de



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

calificación establecidos, y superar el puntaje mínimo señalado en el pliego de condiciones. **14.** Que dados los presupuestos fácticos y legales expuestos, así como la recomendación de adjudicación por parte del Comité Evaluador en virtud del Informe Final de Evaluación realizado por la Vicepresidencia de Operaciones Y Tecnología, documentos que hacen parte integral de esta Resolución, el proponente BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA cumple con los requisitos habilitantes jurídicos, financieros, técnicos y económicos establecidos en el pliego de condiciones y obtener el mayor puntaje de calificación, por lo cual es procedente adjudicarse el proceso de Invitación por Lista Corta No. 007 de 2015. Con base en las anteriores consideraciones se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se regirá por las normas civiles y comerciales vigentes y concordantes en Colombia y en virtud a lo establecido en el Manual de Contratación del ICETEX para procesos de contratación de menor cuantía, adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 030 del 17 de septiembre de 2013 y modificado por los Acuerdos de Junta Directiva No. 019 del 19 de junio de 2014 y 032 del 30 de septiembre de 2015, y en especial por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO:** "Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange", de acuerdo con los estudios previos, pliego de condiciones, adendas No. 01 y 02 y propuesta presentada por el contratista dentro de la lista corta No. 007 de 2015. **CLÁUSULA SEGUNDA.- PLAZO:** El presente contrato tendrá un plazo de ejecución hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2015, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, la cual será firmada por **EL CONTRATISTA** y el supervisor del contrato de prestación de servicios, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución exigidos en el presente contrato. **CLÁUSULA TERCERA.- VALOR:** El valor del presente contrato es hasta por la suma de **CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS QUINCE MIL SETECIENTOS OCHENTA PESOS MONEDA CORRIENTE (\$476.415.780,00) M/CTE**, este valor incluye el gravamen a los movimientos financieros, el valor del IVA, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costos directos e indirectos que implica su ejecución, discriminado en los valores económicos de conformidad con la oferta presentada por el CONTRATISTA. **CLÁUSULA CUARTA.- FORMA DE PAGO:** El ICETEX cancelará al CONTRATISTA el valor del contrato así: Un primer pago correspondiente al TREINTA (30%) del total del contrato, contra entrega de los equipos en los Datacenter de ICETEX. El SETENTA (70%) restante al finalizar la implementación contra el recibo a satisfacción por parte del



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° **2015 0303** SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

Supervisor del Contrato de los entregables solicitados en el presente contrato. Para cada uno de los pagos el Contratista deberá anexar, los siguientes documentos: **a.** Cuenta de Cobro o Factura. **b.** La certificación de entrega y recibo a satisfacción suscrita expedida por el supervisor del contrato. **c.** 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. **d.** El pago se hará mediante transferencia electrónica a la Cuenta Bancaria indicada por el CONTRATISTA al ICETEX. **CLÁUSULA QUINTA.-SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** Los pagos que deba efectuar **EL ICETEX**, de acuerdo con lo previsto en la cláusulas tercera y cuarta de este contrato, están disponibles en el RUBRO: G332211005007 ADQUISICION INFRAESTRUCTURA BACKUPS, vigencia fiscal 2015, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. CDP EF-2015-421 del 31 de agosto de 2015, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de la Vicepresidencia Financiera del ICETEX. **CLÁUSULA SEXTA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) DEL CONTRATISTA. EL CONTRATISTA** para efectos del cumplimiento del contrato se comprometerá a cumplir además de las obligaciones inherentes a la naturaleza del mismo y las derivadas de las disposiciones legales vigentes, las siguientes: **1.** Cumplir con el objeto contractual, de conformidad con lo dispuesto en los estudios previos, y la propuesta presentada y anexo técnico que hace parte integral del presente contrato. **2.** Ejecutar el objeto del contrato y presentar los informes requeridos, del avance de la implementación y puesta en operación de la infraestructura adquirida. **3.** Entregar los equipos descritos en el "**ANEXO TÉCNICO**" en los Centros de Cómputo que ICETEX defina y dentro de los tiempos pactados. El Contratista deberá estar en capacidad de realizar la entrega de dicho hardware y software en cualquier Centro de cómputo a Nivel Nacional y de la misma manera realizar el desplazamiento de sus especialistas cuando se requiera, sin que esto genere costo adicional al pactado en el presente proyecto. **4.** Configurar la solución de Hardware y Software según se detalla en el en el "**ANEXO TÉCNICO**", así mismo cumplir con lo descrito en las especificaciones técnicas **5.** Dar solución a cualquier problema puntual de Software y/o Hardware que se presente sobre cualquiera de los equipos y servicios descritos en en el "**ANEXO TÉCNICO**" del presente Contrato. **6.** Realizar los pagos a seguridad social de acuerdo con la normatividad vigente, certificando los mismos. **7.** Cumplir con los **ENTREGABLES**, así: **a.** Al finalizar el contrato, se debe entregar un informe general y un informe técnico consolidado de las actividades desarrolladas. **b.** El licenciamiento debe ser



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

perpetuo, con suscripciones anuales, de tal manera que al vencerse el periodo de suscripción la solución no pierda funcionalidad, y siga protegiendo con las últimas actualizaciones descargadas. **c.** Se deben entregar todos los documentos que demuestren que las garantías de hardware y Software se encuentran suscritas a nombre de ICETEX, demostrando el tipo de garantía y el tiempo de cobertura. Dichas garantías y soporte para el hardware y software de la solución, deben ser emitidas por los fabricantes directamente. **d.** Se debe entregar un documento en el que se constate que las versiones de sistema operativo, actualización de firmas, patrones, actualizaciones que quedan en la implementación son las últimas disponibles por parte del centro de actualización de los fabricantes. **8.** Entregar el formato del licenciamiento contratado en el que se valide claramente que el soporte es por (3) tres años y se indique el cubrimiento del mismo. **9.** Los equipos descritos en el "**ANEXO TÉCNICO**" deben ser nuevos y deben ser entregados en los Centros de cómputo que ICETEX indique. **10.** En caso de ser necesario, si se requiere el cambio de partes y/o actualizaciones de software para el correcto funcionamiento de todos los elementos descritos en en el "**ANEXO TÉCNICO**" estos cambios se deben realizar con personal directo del contratista, se deben incluir la mano de obra, los repuestos y/o software necesario sin costos adicionales durante los 3 años de la garantía. **11.** Se debe entregar documento del servicio contractual de reemplazo de partes o componentes de hardware gestionado directamente por el canal, el cual solo incluye el proceso de Reemplazo de Partes (RMA) con el fabricante, de acuerdo al servicio de 1er nivel suscrito con los fabricantes. Se deben cubrir las necesidades de atención del cliente, los cuales inician una vez que la empresa seleccionada, confirme que la parte o el equipo debe ser reemplazado. **12.** Servicios contractuales de mantenimiento que cubren las fallas de hardware y/o software de la plataforma tecnológica adquirida y cubiertos bajo un contrato. Se rigen y dimensionan de acuerdo a una configuración de los productos especificados, en modalidad de 1er nivel de servicio para todos los equipos en el Centro de cómputo donde se encuentren los equipos suministrados. **13.** Cumplir con todos los servicios necesarios para cubrir en su totalidad el objeto del contrato, surtiendo todas y cada una de las etapas mencionadas en este documento y en el "**ANEXO TÉCNICO**". **14.** Garantizar todo el proceso que permita alcanzar los mínimos exigidos en este documento y en el "**ANEXO TÉCNICO**" de tal manera que el proceso termine de manera exitosa. **15.** Entregar en los CENTROS DE COMPUTO principal y alternativo/desarrollo de ICETEX, la solución Completa de Servidores de acuerdo con las especificaciones mínimas exigidas en el "**ANEXO TÉCNICO**". **16.** Atender las solicitudes del Supervisor del contrato. **17.** Informar de



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

manera inmediata al supervisor del contrato, cualquier hecho o circunstancia que pueda incidir en la oportuna ejecución del contrato; proponer y ejecutar las medidas preventivas y correctivas necesarias. **18.** Guardar la debida confidencialidad y reserva sobre la información y documentos que por razón de la prestación de servicios conozca durante la ejecución del contrato, esta obligación debe cumplirse aun después de la terminación del contrato. En consecuencia, la información que conozca con ocasión de la ejecución del contrato no podrá divulgarla, ni usarla en su propio beneficio o de un tercero. **19.** El **CONTRATISTA** mantendrá indemne al ICETEX, contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, ocasionados por el personal del **CONTRATISTA**, durante la ejecución del objeto del contrato. **20.** Acreditar el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, de acuerdo con lo señalado en el artículo 46 literal c) del Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013. **21.** Mantener la reserva de todos los asuntos que le sean encomendados para su consulta y trámite. **22.** Cumplir con las políticas sobre prevención y control de lavado de activos, financiación del terrorismo y otras actividades delictivas. **B) DEL ICETEX:** **1.** Suministrar al **CONTRATISTA** a través de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología la documentación necesaria para el normal desarrollo del objeto contractual. **2.** Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato. **3.** Ejercer la supervisión del presente contrato con el fin de constatar la correcta ejecución de los recursos y evaluar a la culminación del mismo, el cumplimiento del objeto y las obligaciones de la Entidad. **4.** Realizar los pagos conforme a lo pactado, previa revisión y aprobación de los informes, y entrega a satisfacción de los productos. Designar al supervisor del contrato. **5.** Entregar la información requerida para el cumplimiento de las obligaciones del **CONTRATISTA**, siempre y cuando no sea obligación del mismo. **6.** Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar. **7.** Liquidar el contrato, una vez cumplidas las obligaciones por parte del **CONTRATISTA**, de acuerdo con las normas legales vigentes. **8.** Todas las demás que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del contrato. **CLÁUSULA SÉPTIMA.-**
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

El **CONTRATISTA** debe cumplir con la solución, cumpliendo con las especificaciones técnicas descritas en el ANEXO TÉCNICO del presente contrato, en el cual se contiene los detalles para realizar la contratación de una solución que cubra la necesidad expuesta y



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

con enfoque a la recuperación ante desastres que permita alcanzar los objetivos planteados en el BIA. Los equipos descritos en el ANEXO TÉCNICO adicionalmente, deben ser nuevos y deben ser entregados, instalados, configurados, probados a satisfacción en el Datacenter Principal de ICETEX en la ciudad de Bogotá o donde ICETEX lo considere necesario. Se deben cumplir todas las etapas establecidas en este documento técnico y sus anexos, cumpliendo en todo momento con los tiempos establecidos para cada etapa del proceso, adjuntando el cronograma de trabajo inicial de acuerdo con el ANEXO TÉCNICO, el cual será ajustado y aprobado entre las partes una vez se inicie el contrato. Se debe acordar con ICETEX las fechas de capacitaciones establecidas en el ANEXO TÉCNICO, para dos (2) ingenieros de planta designados por ICETEX. Adicionalmente, debe cumplir con los **ENTREGABLES:** CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES, de acuerdo con lo señalado en el **ANEXO TECNICO. LICENCIAMIENTO** requerido para el correcto y legal funcionamiento del sistema entregado, debe ser dispuesto a nombre de ICETEX y se debe adjuntar con la entrega final de la instalación y puesta en operación y la **GARANTÍA:** 3 Años - Full- OnSite 5 x 8 con 4 horas de atención y 6 horas de solución, remplazo de partes, Mano de Obra directamente con los fabricantes gestionada por el CONTRATISTA en todo momento. **CLÁUSULA OCTAVA.- ENTREGABLES:** Cumplir con el cronograma y los entregables de acuerdo con las especificaciones técnicas: **a.** Al finalizar el contrato, se debe entregar un informe general y un informe técnico consolidado de las actividades desarrolladas. **b.** El licenciamiento debe ser perpetuo, con suscripciones anuales, de tal manera que al vencerse el periodo de suscripción la solución no pierda funcionalidad, y siga protegiendo con las últimas actualizaciones descargadas. **c.** Se deben entregar todos los documentos que demuestren que las garantías de hardware y Software se encuentran suscritas a nombre de ICETEX, demostrando el tipo de garantía y el tiempo de cobertura. Dichas garantías y soporte para el hardware y software de la solución, deben ser emitidas por los fabricantes directamente. **d.** Se debe entregar un documento en el que se constate que las versiones de sistema operativo, actualización de firmas, patrones, actualizaciones que quedan en la implementación son las últimas disponibles por parte del centro de actualización de los fabricantes. **CLÁUSULA NOVENA.- LUGAR DE EJECUCIÓN:** **CONDICIONES DE LA ENTREGA** Los equipos deben ser entregados en el Datacenter principal o donde ICETEX lo considere necesario. Todos los costos asociados al transporte de equipos desde el lugar de destino hasta los Datacenter que ICETEX defina, deben estar contemplados y no deben generar ningún costo adicional para ICETEX. **CLÁUSULA DÉCIMA.- GARANTÍA:** Para mitigar los riesgos, el **CONTRATISTA** se obliga a constituir una

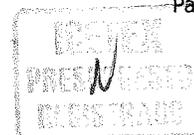


(Handwritten initials and signature)

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° **2015 0303** SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

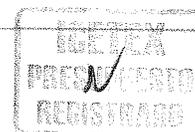
garantía expedida en "Formato Para Entidades Públicas" en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX. NIT. 899.999.035-7 con una compañía de seguros establecida en el país y cuya póliza esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual deberá entregarla dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos: **1. CUMPLIMIENTO:** Por una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia que cubra el plazo de ejecución y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato por parte del ICETEX. **2. CALIDAD DEL SERVICIO:** Por una suma equivalente al veinte por ciento (30%) del valor del contrato, con una vigencia que cubra el plazo de ejecución y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato por parte del ICETEX. **3. CALIDAD DE LOS BIENES SUMNISTRADOS:** Por una suma equivalente al veinte por ciento (30%) del valor del contrato, con una vigencia que cubra el plazo de ejecución y seis (6) meses más, contados a partir de la terminación del contrato por parte del ICETEX. **4. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** por una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la suscripción del contrato. **PARÁGRAFO:** Si **EL CONTRATO** no cumpliera con esta obligación en el término señalado para el efecto, **EL ICETEX** podrá imponer una multa equivalente al 0.3% del valor total del contrato, en todo caso garantizando el debido proceso al **CONTRATISTA**, de conformidad con lo señalado en el Acuerdo 030 de 2013 de la Junta Directiva del **ICETEX**. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- MULTA O PENAL MORATORIA:** En caso de retardo o incumplimiento parcial por parte del **CONTRATISTA**, éste pagará a título de pena el 1.0 % del valor del contrato, por cada día de retraso en el cumplimiento, sin que el monto total exceda del 10% del valor del contrato. El procedimiento para la imposición de las multas será el establecido en el artículo 52 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013 y por el Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. **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 veinte (20%) del valor del contrato. **PARAGRAFO:** 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 del **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



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° **2015 0303** SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

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. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - PROCEDIMIENTO PREVIO PARA IMPOSICIÓN DE LAS MULTAS O PENAL PECUNIARIA:** El ICETEX cumplirá el siguiente procedimiento, el cual será previo a la imposición de las multas, de conformidad con lo señalado en el artículo 24 del Manual de Contratación del ICETEX modificado por el artículo 52 del Acuerdo No. 030 de 17 de septiembre de 2013, así: **Multas y procedimiento previo para su imposición.** En desarrollo de la autonomía de la voluntad, el ICETEX podrá pactar expresamente multas en los contratos y el procedimiento para su cobro, para lo cual se hace necesario que en el contrato celebrado el **CONTRATISTA** acepte y autorice el descuento de las cuentas que actualmente se le adeuden. Por lo anterior, EL ICETEX, podrá declarar el incumplimiento, cuantificando los perjuicios del mismo, imponer las multas y sanciones pactadas en el contrato y hacer efectiva la cláusula penal. En caso que se evidencie un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, EL ICETEX, observará el siguiente procedimiento: **a)** El Interventor o Supervisor del contrato presenta al Comité de Contratación y a quien haya suscrito el contrato un informe detallado, indicando las obligaciones incumplidas y las pruebas en que se funda el incumplimiento. **b)** El Comité de Contratación y quien suscribió el contrato analizan y evalúan el informe presentado por el Interventor o supervisor del contrato. **c)** Si es del caso el Comité de Contratación recomienda al Representante Legal o a quien este delegue informar a la Oficina Asesora Jurídica a efectos de que esta dependencia inicie el siguiente procedimiento: Se enviará una citación escrita al **CONTRATISTA** con el fin de llevar a cabo una audiencia para debatir lo ocurrido, la cual, hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan, acompañando el informe de interventoría o de supervisión en el que se sustente la actuación y enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el **CONTRATISTA** en desarrollo de la actuación. Dicha citación será remitida también al garante del contrato, cuando la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros. En la misma comunicación, se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia, la que podrá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En el evento en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, el garante será citado de la



[Handwritten signatures and initials]

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.**

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

misma manera. **d)** En desarrollo de la audiencia, el Representante Legal o quien este delegue, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación, enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el **CONTRATISTA** en desarrollo de la actuación. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del **CONTRATISTA** o a quien lo represente y al garante, para que presenten sus descargos, en desarrollo de lo cual, podrá rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por el ICETEX. Recibidos los descargos, el Representante Legal o quien éste delegue decide sobre la imposición de la multa. Decisión que se notifica en la misma Audiencia; a efectos de garantizar plenamente el debido proceso al **CONTRATISTA**. Este podrá presentar en la misma Audiencia sus contraargumentos a la decisión por la cual se impone la multa, evaluados los argumentos presentados el Representante Legal o quien éste delegue toma la decisión final, la cual se entenderá notificada en la misma audiencia. **e)** En cualquier momento del desarrollo de la audiencia, el Representante Legal o quien éste delegue podrá suspender la audiencia cuando de oficio o a petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación surtida. En todo caso al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. El Representante Legal o quien éste delegue podrá dar por terminado el procedimiento en cualquier momento, si por algún medio tiene conocimiento de la cesación de situación de incumplimiento. **f)** El ICETEX, requerirá al **CONTRATISTA** para el pago de la misma, en un término máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de la celebración de la referida audiencia. Si no realiza el pago, el **CONTRATISTA** acepta que se le descuente el valor de la multa del pago que tenga pendiente. Dicha aceptación deberá constar expresamente en los contratos. En caso de que no existan pagos pendientes, o los pagos que adeude el ICETEX al **CONTRATISTA** no cubran la suma impuesta a título de multa, el ICETEX solicitará al **CONTRATISTA** o al garante el pago de la multa impuesta. **PARÁGRAFO.** Por medio de la suscripción de este contrato el **CONTRATISTA** autoriza el descuento del valor de la multa del pago que tenga pendiente si se dan los supuestos establecidos en el artículo 52 del Acuerdo No. 030 de 17 de septiembre de 2013 mediante el cual se adopta el nuevo 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 del ICETEX. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** EL



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

CONTRATISTA, declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en 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 párrafo 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. **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 elementos 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. **CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA.- LIQUIDACIÓN:** El presente contrato será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 30 del 17 de septiembre de 2013 y modificado por el Acuerdo No. 019 del 19 de Junio de 2014. Para tales efectos la Supervisión del contrato, 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 del contrato, conforme lo establece inciso tercero del artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- SUPERVISIÓN:** La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato será ejercida por el Coordinador de Infraestructura del ICETEX o quien haga sus veces, quien además de las funciones señaladas en los artículos 50 y 51 del Manual de Contratación del ICETEX, dará cumplimiento a las circulares, directivas y demás directrices, así como los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad señalados en el Doc Manager del ICETEX. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD:** EL CONTRATISTA se compromete a mantener la confidencialidad de la información suministrada por EL ICETEX y demás documentos relacionados con el objeto del contrato, la cual solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del servicio contratado. **CLÁUSULA VIGESIMA.- NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN:** Este contrato 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. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.-**

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° **2015 0303** SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

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 SEGUNDA.-CONTROL A LA EVASIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL:** En cumplimiento de lo establecido en el literal c) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013, 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. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS:** **EL CONTRATISTA** se obliga para el **ICETEX**, a no utilizar el objeto de este contrato de prestación de servicio 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 de las obligaciones derivadas del presente contrato de prestación de servicios. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Las partes acuerdan que se dará por terminada el contrato de prestación de servicios en los siguientes casos: **a)** Mutuo acuerdo entre las partes. **b)** Unilateralmente cuando se presente incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del **CONTRATISTA**. **c)** Unilateralmente cuando se cumpla el objeto del contrato antes del vencimiento del plazo. **d)** Unilateralmente 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 del **ICETEX**. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- DOCUMENTOS DEL CONTRATO:** Hacen parte integral de este contrato de prestación de servicios los siguientes documentos: **1.** Las cartas de invitación a presentar propuestas. **2.** La propuesta presentada por parte del **CONTRATISTA**. **3.** actas, informes y demás documentos que se produzcan durante el desarrollo del contrato, previamente avalados por el supervisor del contrato, los cuales deben estar debidamente numerados y fechados con destino al expediente único de contratación. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes. Para su ejecución requiere la expedición del registro presupuestal y



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° **2015 0303** SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

la aprobación de la Garantía establecida en el contrato. **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 **20 NOV 2015**

POR EL ICETEX

POR EL CONTRATISTA

Mauricio Gómez Murcia
MAURICIO GOMEZ MURCIA
Director de Tecnología encargado de las funciones de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
ICETEX

Martha Milena Rueda Torres
MARTHA MILENA RUEDA TORRES
BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

Elaboró: Katerynne Morales Roa – Abogada Contratista
Revisó: Maria Alexandra Sandoval Concha – Coordinadora Grupo de Contratos
Revisó: Mauricio Cajicá – Coordinador de Infraestructura

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL
CDP EF-2015-421 RP 189203-25875-A
Rubro: ADQUISICION INFRAESTRUCTURA
Código: 6332211005007
Fecha: 27-NOV-15 registrado por *[Signature]*



[Signature]

ANEXO TECNICO DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY
COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

ESPECIFICACIONES TECNICAS GENERALES SOLUCION DE BACKUPS

Descripción	Requerimientos Mínimos
Generalidades	Solución de backup de bases de datos, archivos y correo electrónico Exchange (Este último con solución por hardware o software independiente)
Marca:	Reconocidas en el mercado (ESPECIFICAR)
Modelo:	Reconocido en el mercado (ESPECIFICAR)
Requerimiento:	Los equipos ofertados deben ser de última tecnología. No deben tener en el mercado más de 2 años y contar con un EOL (End of Life) superior a 4 años a partir del perfeccionamiento del contrato.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BACKUP EXCHANGE

Descripción	Requerimientos Mínimos
Generalidades	Solución de backup de bases de datos, archivos y correo electrónico Exchange
Marca:	Reconocidas en el mercado (ESPECIFICAR)
Modelo:	Reconocido en el mercado (ESPECIFICAR)
Cantidad	1 appliance para sitio principal como mínimo.
Tamaño Rack	Máximo 1U
Funcionalidades	La solución debe ser basada en appliance de propósito específico, No debe requerir que el usuario instale bases de datos y/o requerir almacenamiento externo. No deberá usar almacenamiento en infraestructura existente. El almacenamiento deberá ser exclusivo para backup.
Cantidad Máxima de Usuarios	La solución debe entregarse con un mínimo de 1500 usuarios cubiertos dentro del licenciamiento ofrecido. Especificar como crece a nivel de usuarios.
Almacenamiento	La solución debe tener una capacidad de almacenamiento de mínimo 7.5TB una vez deduplicados y comprimidos.



**ANEXO TECNICO DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303
 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS
 TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY
 COLOMBIA S.A.S.**

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

Crecimiento y capacidad de apilamiento	Capacidad de integrar a la solución storage o capacidad adicional sin incurrir en cambio de la solución ofertada. Debe soportar la funcionalidad de apilamiento.
Capacidad de restauración	La solución debe permitir restauración rápida de mensajes con la función "Resend to Me" (Reenvíármelo) Recuperación granular de correos.
Integración con plataformas de correo	La solución debe proporcionar la capacidad para importar mensajes de correo electrónico existentes de Microsoft Exchange sin necesidad de ningún conector, sino a través de métodos propietarios o SMTP push.
Capacidad de reenvío de correos	La solución debe soportar la funcionalidad a través de push de SMTP para capturar todos los mensajes de correo electrónico una vez ingresan al servidor.
Capacidad de importar archivos PST	La solución debe ser capaz de importar archivos de Microsoft PST, sin necesidad de ningún conector, sino a través de métodos propietarios o SMTP push.
Capacidad de descubrir PST en la RED	La solución debe proporcionar una herramienta para automatizar el descubrimiento de los archivos PST que residen en un dominio local.
Capacidad de archivar	La solución debe ser capaz de archivar contactos, elementos de calendario además de mensajes de correo electrónico. (Todas las características de MS Exchange)
Capacidad de escaneo de encabezados	La solución debe ser capaz de poder escanear encabezados del correo electrónico, cuerpo y archivos adjuntos. (búsquedas optimizadas)
Criterios de búsqueda	La solución debe ser capaz de realizar múltiples criterios de búsqueda de tipo Boleano.
Guardar búsquedas	La solución debe proporcionar la capacidad de guardar los criterios de búsqueda o en su defecto permitir configurar plantillas de administración para búsqueda
Capacidad de Integración con LDAP/AD	La solución debe permitir la integración con LDAP / AD.
Integración Microsoft	La solución debe tener la integración nativa con Microsoft Exchange (no

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
 www.icetex.gov.co
 Carrera 3 No. 18 - 32 Bogotá, Colombia
 PBX: 382 16 70



Handwritten signature

Small handwritten mark

ANEXO TECNICO DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY
COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

Exchange	se debe tener ningún tipo de conector con Microsoft Exchange).
Políticas de retención	La solución debe permitir políticas de retención granulares que puedan definirse con base al contenido en el cuerpo, encabezado o adjuntos.
Administración basada en roles	La solución debe proporcionar roles de acceso - los administradores, los administradores de TI, los usuarios, los auditores, y el departamento de gerentes.
Capacidad de comprimir elementos.	La solución debe comprimir los elementos antes de archivar, o alguna tecnología que demuestre hacer uso eficiente del almacenamiento.
Almacenamiento Único.	La solución debe realizar el almacenamiento en instancia única.
Capacidad de emitir alertas.	La solución debe ser capaz de enviar mensajes de correo electrónico de alerta basado en el contenido de los elementos archivados. Políticas estándar y personalizadas ✓ Lenguaje vulgar ✓ Uso de correo electrónico personal ✓ Información identificable personalmente
Soporte alta disponibilidad	La solución debe soportar características de alta disponibilidad.
Capacidad de soporte y mantenimiento remoto	La solución debe tener la capacidad hacer mantenimiento o troubleshooting de forma remota.
Complementos Outlook	La solución debe brindar un add-in para Microsoft Outlook para permitir a los usuarios finales un acceso fácil a sus correos electrónicos archivados o alguna funcionalidad que lo permita.
Soporte aplicaciones móviles IOS y Android	La solución debe ofrecer aplicaciones móviles nativas para iOS y Android para permitir a los usuarios finales y los auditores buscar sus correos electrónicos archivados desde sus dispositivos móviles
Garantía	Sobre el hardware y software directamente con el fabricante por (3) años.

ESPECIFICACIONES TECNICAS BACKUP GENERAL

Descripción	Requerimientos Mínimos
-------------	------------------------



*

ANEXO TECNICO DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY
COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

Generalidades	Solución de backup de bases de datos, archivos, y servidores en general.
Marca:	Reconocidas en el mercado
Modelo:	Reconocidas en el mercado (ESPECIFICAR)
Cantidad:	1 appliance para sitio principal como mínimo
Cantidad de Chasis.	Máximo 4U por appliance.
Capacidad de Almacenamiento	La solución debe tener por cada appliance una capacidad de almacenamiento utilizable de 15TB como mínimo
Interfaces de Red	Cada appliance debe soportar una interfaz mínima de 1 Gb Ethernet
Disponibilidad	La solución debe tener Discos intercambiables y Fuentes de alimentación redundantes intercambiables en caliente.
Soporte Agentes	La solución debe incluir agentes para backup de entornos virtuales VMware vSphere, Microsoft Hyper-V. Sin costos individuales o que cubran el crecimiento ilimitado para los (3) tres años que dure la garantía.
Tipo de solución	La solución debe ser en appliance con backup a disco local y basada en almacenamiento y software local.
Capacidad de ofrecer detección de cambios	La solución debe soportar Backups incrementales y Deltas así como en fechas específicas de acuerdo con la política de retención.
Ofrecer tecnología de deduplicación	La solución debe ofrecer la tecnología de deduplicación (en línea y a nivel de bloque basada en origen y destino) y debe ser capaz de deduplicar en todas las fuentes de datos del cliente.
Capacidad de almacenamiento en la nube	La solución debe soportar la funcionalidad de réplica en la nube y la recuperación de desastres. Los datos almacenados en la nube deberán estar reflejados entre las infraestructuras de almacenamiento geográficamente dispersos. Esta funcionalidad solo debe ser soportada y no debe ser ofertada para este proceso.
Capacidad de ofrecer replicación de sitio a sitio.	La solución debe ofrecer la replicación de sitio a sitio por hardware (Emisor y receptor) para almacenamiento creando una nube privada entre los dispositivos.
Capacidad de cifrado	La solución debe ofrecer cifrado mínimo de 256 bits para los datos que se envían fuera del sitio y debe almacenar esos datos de manera cifrada y encriptada. Los datos deben ser transmitidos usando un protocolo seguro y encriptado de 256 bits.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
 www.icetex.gov.co
 Carrera 3 No. 18 - 32 Bogotá, Colombia
 PBX: 382 16 70



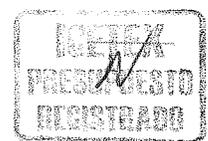
Handwritten mark

2015 0303

ANEXO TECNICO DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N°
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY
COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

Limitación de velocidad	La solución debe ofrecer la limitación de velocidad para los datos enviados fuera del sitio con el fin de limitar el impacto de la replicación y evitar la afectación de los canales de datos e internet.
Capacidad de deduplicación y compresión	Los datos almacenados fuera del sitio deben ser deduplicados y comprimidos para minimizar el impacto en el ancho de banda y almacenamiento del cliente.
Integración Sistemas Operativos	La solución debe ser capaz de acceder a los datos de una variedad de sistemas operativos, incluyendo Microsoft Windows, Linux, Unix, y Mac OS, Solaris.
Integración MS SQL	La solución debe ofrecer soporte nativo para copias de seguridad y restauraciones de MS SQL.
Capacidad de programar tareas de Backup	La solución debe ofrecer la automatización de tareas de backup lo cual permita llevar a cabo múltiples backups cada día
Capacidad de proporcionar notificaciones	La solución debe proporcionar notificaciones automatizadas de éxitos y fracasos de los backups realizados, la disponibilidad de dispositivos y alertas de errores críticos del sistema.
Capacidad de crear políticas de retención.	La solución debe ofrecer opciones flexibles de tiempo de retención y control de versiones los cuales no restringen el número de revisiones o el período de tiempo en el que los datos se pueden guardar.
Capacidad de restaurar archivos individuales.	La solución debe ser capaz de restaurar archivos individuales.
Capacidad de recuperación total del sistema.	La solución debe ofrecer la opción de recuperación total del sistema o en snapshot (imágenes de periodos de tiempo específicos)
Administración y gestión de múltiples appliances	La solución debe tener una interfaz de usuario que se puede acceder desde cualquier lugar y puede apoyar la gestión de múltiples appliances en múltiples ubicaciones.
Licenciamiento	La solución debe incluir las licencias o agentes de software agente ilimitadas sin costo adicional.




ANEXO TECNICO DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY
COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

Garantías	La solución debe ofrecer actualizaciones automáticas de software y acceso a las nuevas características incluidas con suscripción a 3 años
-----------	---

EXPERIENCIA MINIMA PROFESIONALES ASIGNADOS AL PROYECTO.

El CONTRATISTA se compromete dentro de la ejecución del contrato a contar con el personal que cumpla las siguientes características:

- Se deben tener las certificaciones específicas para la solución ofrecida, de los profesionales asignados al proyecto y garantizar que estos sean quienes realicen las labores de implementación.
- Durante el periodo de instalación e implementación, la dedicación de los profesionales asignados al proyecto debe ser exclusivo, teniendo en cuenta que las ventanas pueden ser fuera de horario laboral y fines de semana.

SERVICIOS

El CONTRATISTA deberá suministrar dentro de la propuesta un cronograma inicial con todas las actividades a ejecutar con fechas y tiempos aproximados para:

ITEM	SERVICIO	DETALLE DEL SERVICIO
1	Elaboración y Aprobación plan de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Una vez firmada el acta de inicio, el proveedor debe disponer de su equipo de trabajo para que, en conjunto con el ICETEX, se realice el plan de trabajo de la instalación y puesta en operación de toda la solución, a fin de ser integrada con las comunicaciones, servidores y servicios existentes en el Datacenter que Icetex determine. - En la primera reunión y levantamiento de acta de inicio deben estar presentes los profesionales asignados al proyecto por parte del proveedor a fin de validar los alcances y sentar el inicio del proyecto.
2	Entrega de Equipos.	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de entrega en sitio, descarga e ingreso a Datacenter, apertura de cajas, verificación y puesta a punto para la implementación en Rack.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
 www.icetex.gov.co
 Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
 PBX: 382 16 70




**ANEXO TÉCNICO DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY
COLOMBIA S.A.S.**

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

solución que se está implementando. Así mismo el CONTRATISTA debe entregar una charla para dar a conocer el funcionamiento del Contact Center y los medios de comunicación para la apertura de casos.

ALCANCE GENERAL IMPLEMENTACION, GARANTIA Y SOPORTE.

1. ALCANCE GENERAL DE LOS SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN.

Todos los servicios a continuación descritos deben ser tomados como puntos de partida mínimos, que deberán ser contemplados en la etapa de implementación de la solución, entre otros se listan algunos que se consideran importantes, sin que esto excluya demás servicios necesarios para desarrollar el proyecto de manera exitosa.

Se deben incluir los servicios para la instalación en Rack de todos los equipos ofrecidos, así como su interconexión.

Se deben incluir los servicios de instalación, configuración de todo el sistema ofrecido (hardware y software), se deben contemplar todas las tareas necesarias para la correcta operación, tales como crear reglas, políticas, retenciones etc. Se deben incluir los servicios de traslado de los equipos a los Datacenter designados por ICETEX en la ciudad de Bogotá. Se deben incluir las visitas técnicas necesarias para la verificación de prerequisites de infraestructura para el inicio de la labor, se deben incluir todas las pruebas de control y administración de los sistemas ofertados.

2. ALCANCE GENERAL DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y GARANTIA.

El proveedor debe tener una gama de servicios profesionales avanzados, la cual debe ofrecer un capital humano calificado, a fin de enlazar con las últimas tecnologías existentes en el mercado y solicitadas en este proyecto.

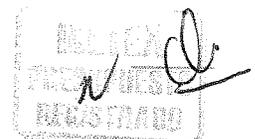
La garantía extendida por 3 años debe cubrir entre otros los siguientes ítems:

- a. Servicios de mantenimiento preventivo (1 vez por año).
- b. Servicio de apertura de casos ilimitados a través del "Contact Center", con disponibilidad (5x8), para atender los requerimientos referentes a la solución entregada y para realizar apoyo en todo el proceso de la solución de las fallas relacionadas.
- c. Registro, gestión y seguimiento de los casos creados por ICETEX
- d. Tramite total de garantías contra los diferentes fabricantes de Hardware y Software incluidos en la solución ofrecida.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 - 32 Bogotá, Colombia
PBX: 382 16 70



*

ANEXO TECNICO DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY
COLOMBIA S.A.S.

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

3	Servicio de Instalación.	<ul style="list-style-type: none"> - Instalación, configuración y puesta en funcionamiento de todo el sistema ofrecido. - Conexión con el sistema de comunicación existente, Switch Core y demás elementos de Red. - Instalación, configuración y puesta en funcionamiento del Sistema.
4	Pruebas de "Stress"	<ul style="list-style-type: none"> - Una vez se encuentre la plataforma instalada y configurada se deben realizar pruebas sobre todos los sistemas configurados, realizando un DECK de pruebas de todas y cada una de las funcionalidades ofrecidas.
7	Garantía	<ul style="list-style-type: none"> - Una vez recibido el proyecto a satisfacción por parte del interventor del Contrato de ICETEX, entra a regir la garantía por parte del CONTRATISTA a fin de realizar los seguimientos y escalamientos necesarios durante el tiempo estipulado en este Estudio de Conveniencia y Oportunidad. - Todas las garantías de recambio de partes y de funcionamiento de toda la solución será gestionada por los medio del CONTRATISTA ó por EL GERENTE DE CUENTA TÉCNICO asignado a la cuenta, sin que ICETEX deba recurrir en ningún caso a los fabricantes de los productos.

PLAN DE CAPACITACIONES Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO.

1. Transferencia de conocimiento.

El proveedor debe ofrecer una transferencia de conocimiento para cada una de las soluciones ofrecidas, estas transferencias de conocimiento deben estar enfocadas en la solución implementada, la arquitectura, la administración y la solución de problemas de toda la plataforma ofrecida.

Una vez suscrita el acta de inicio se debe pactar con el ICETEX el desarrollo de cada Curso.

2. Capacitación informal.

Durante todo el proceso de instalación, configuración, puesta en operación de las soluciones ofrecidas, la capacitación a los ingenieros de ICETEX debe ser continua y el CONTRATISTA estará en disposición siempre de realizar charlas que permitan entender el funcionamiento de la

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
 www.icetex.gov.co
 Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
 PBX: 382 16 70



X

**ANEXO TECNICO DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 2015 0303
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" ICETEX Y BLUE LINE TECHNOLOGY
COLOMBIA S.A.S.**

"Adquisición de Infraestructura de Hardware y Software especializada para ejecutar proceso de respaldo bajo la tecnología de deduplicación de datos para los servidores de bases de datos y aplicaciones, y el sistema de correo de la Entidad el cual es Microsoft Exchange"

- e. Reemplazo de partes y piezas una vez el fabricante las proporcione en sitio con un tiempo no mayor a 4 horas de atención.
- f. Asistencia para el diagnóstico de fallas.
- g. Gestión en todo el proceso de escalamiento de casos contra los fabricantes del hardware y el software de la solución ofrecida, de tal manera que ICETEX solo deberá tener contacto con la empresa que implemento el servicio y nunca con los fabricantes.
- h. Este soporte debe entenderse con un nivel de atención crítico en sitio (5x8). Se debe garantizar la atención en sitio en un tiempo máximo de cuatro (4) horas después de registrado el caso de servicio.
- i. Suministro de partes según el Acuerdo de Nivel de Servicio contratado contra los fabricantes, el cual debe estar al más alto nivel, y se debe establecer dicho Acuerdo a fin de conocer los tiempos de atención, para el recambio de partes.
- j. El soporte de los equipos inicia una vez sean entregados en el lugar establecido por el ICETEX.
- k. El CONTRATISTA deberá informar del avance y estado de los casos creados por ICETEX, desde su creación y hasta su solución, permitiendo ver detalles de los escalamientos al interior de la empresa o con los especialistas de los Fabricantes.
- l. Para cualquier consulta que ICETEX eleve al "contac center" de OFERENTE seleccionado, se debe asignar un especialista, quien realizara todo el escalamiento y seguimiento, en caso de ser solicitados datos para documentar los casos. ICETEX realizara seguimiento pero el CONTRATISTA seleccionado, será encargado de cualquier labor operativa que de dicho caso requiera.

POR EL ICETEX

POR EL CONTRATISTA

20 NOV 2015


MAURICIO GÓMEZ MURCIA

Director de Tecnología encargado de las funciones de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
ICETEX


MARTHA MILENA RUEDA TORRES

BLUE LINE TECHNOLOGY COLOMBIA S.A.S. 

Compiló: Katerynne Morales Roa – Abogado contratista 
Vo.bo.: Mauricio Cajica – Coordinador de Infraestructura Área Técnica 

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
PBX: 382 16 70

