EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S.
E.S.P.

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CONDICIONES DE INVITACIÓN

SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA No. DTI-03-2019

SOPORTE TECNOLÓGICO ESPECIALIZADO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CORE DEL NEGOCIO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

FEBRERO 19 DE 2019

TABLA DE CONTENIDO

1 CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES..... 7
1.1 OBJETO. 7
1.1.1 ALCANCE DEL OBJETO. 7
1.2 LUGAR, FECHA Y HORA DE APERTURA DE PROPUESTAS Y CIERRE DE LA INVITACIÓN.....7
1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL. 8
1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO 8
1.5 LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....8
1.6 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.....9
1.7 CONSULTA Y COMPRA DE LAS CONDICIONES DE INVITACIÓN. 9
1.8 RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES Y/O ACLARACIONES. 10
1.9 PLAZO DE LA SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019 Y ENTREGA DE PROPUESTAS. 10
1.10 TÉRMINO PARA DEVOLUCIÓN DE PROPUESTAS. 10
1.11 CIERRE DE LA SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019 11
1.12 EVALUACIÓN. 11
1.13 RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN. 12
1.14 SELECCIÓN DEL CONTRATISTA. 12
1.15 CELEBRACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO 13
1.16 GARANTÍAS DEL CONTRATO 13
1.17 INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS 13
2 CAPITULO II. DE LAS PROPUESTAS 14
2.1 PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS. 14
2.2 IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA. 14
2.3 FORMA DE PRESENTACIÓN Y CALIFICACIÓN. 15
2.4 CORRESPONDENCIA. 15
2.5 VIGENCIA DE LA PROPUESTA. 16
2.6 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES DEL PROPONENTE Y DEL PERSONAL DEL PROPONENTE. 16

2.7 CAUSALES PARA DECLARAR DESIERTO EL PROCESO DE SELECCIÓN 16
2.8 SELECCIÓN CONTRATISTA.....17
2.9 CAUSALES DE RECHAZO.....17
3 CAPITULO III. REQUISITOS HABILITANTES 18
3.1 CAPACIDAD JURÍDICA.....18
3.1.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA 18
3.1.2 PARTICIPANTES. 18
3.1.3 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA. 19
3.1.4 EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL 19
3.1.5 PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE APORTES PARAFISCALES 20
3.1.6 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA 20
3.1.7 NATURALEZA TRIBUTARIA 21
3.1.8 PROPUESTAS CONJUNTAS21
3.1.9 ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS, FISCALES Y JUDICIALES 22
3.2 CAPACIDAD FINANCIERA.....23
3.3 CAPACIDAD ADMINISTRATIVA 24
3.3.1 PERFILES DE SOPORTE PARA ATENCIÓN DE ACTIVIDADES 24
3.3.2 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE. 27
3.4 CERTIFICADO DE COMPROMISO.....28
3.5 ACEPTACIÓN DE REQUERIMIENTOS.....28
4 CAPITULO IV. ASPECTOS CALIFICABLES 29
4.1 REQUISITOS MÍNIMOS.....29
4.2 FACTORES DE CALIFICACIÓN.....29
4.2.1 VALOR AGREGADO PERFIL DEL PERSONAL. MÁXIMO 150 PUNTOS 29
4.2.2 OFERTA ECONÓMICA. MÁXIMO 850 PUNTOS 30
4.3 CRITERIOS DE DESEMPATE. 31
5 CAPITULO V. CONDICIONES DEL CONTRATO..... 31
5.1 ACTIVIDADES Y ENTREGABLES DE LA IMPLANTACIÓN 31
5.2 LUGAR DE EJECUCIÓN 32
5.3 CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD. 32

5.3.1 CONFIDENCIALIDAD: 32
5.3.2 DERECHOS DE PROPIEDAD 32
5.3.3 PROTECCIÓN DE DATOS: 33
5.3.4 CONFIDENCIALIDAD DEL ACUERDO 33
5.4 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA..... 33
5.5 CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN..... 34
6 RECOMENDACIONES A LOS PARTICIPANTES 34
ANEXO No. 1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA..... 36
ANEXO No. 2. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE..... 38
ANEXO No. 3 CERTIFICADO DE COMPROMISO..... 40
ANEXO No. 4 PROPUESTA ECONÓMICA..... 41
ANEXO No. 5 VALOR AGREGADO 42
ANEXO No. 6 CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD 43
ANEXO No. 7 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS 45
1.1 SOPORTE ESPECIALIZADO. 45
1.1.1 SERVIDORES IBM POWER. 45
1.1.2 SISTEMA DE ALMACENAMIENTO SAN Y NAS 46
1.1.3 SISTEMA DE VIRTUALIZACIÓN. 47
1.2 REPLICACIÓN ENTORNO DE VIRTUALIZACIÓN 47
1.3 SOPORTE BASES DE DATOS..... 48
1.4 REPLICACIÓN BASES DE DATOS ORACLE 50
1.5 SOPORTE INFRAESTRUCTURA. 50
1.6 DETALLES GENERAL DEL SERVICIO ESPECIALIZADO 51
1.6.1 INFORME DE ACTIVIDADES 51
2 CONCEPTOS GENERALES ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS) 52
2.1 CASO 52
2.2 INCIDENTE: 52
2.3 REQUERIMIENTO: 52
2.4 DISPONIBILIDAD..... 52
2.5 CONTINUIDAD. 52

3 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 52
4 HORARIO DE ATENCIÓN DE CASOS PARA ACTIVIDADES DE SOPORTE. 53
5 HORARIO DE DISPONIBILIDAD PARA ATENCIÓN DE CASOS POR FUERA DEL HORARIO LABORAL 53
6 MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL PROVEEDOR 54
7 MODELO DE REPORTE, DILIGENCIAMIENTO Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS. 54
8 TIPOS DE ESTADO DE INCIDENCIAS Y REQUERIMIENTOS 55
9 ATENCIÓN DE INCIDENTES 55
9.1 TIEMPOS DE RESPUESTA SOBRE INCIDENTES 55
9.2 PRIORIDAD DE INCIDENTES 55
9.3 MATRIZ DE IMPACTO URGENCIA (PRIORIDAD = IMPACTO X URGENCIA) 57
9.4 TIEMPOS DE RESPUESTA 58
9.4.1 TABLA DE TIEMPOS DE RESPUESTA 58
9.5 CUMPLIMIENTO DE LOS ANS 58
10 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS 58
10.1 CASO EN QUE EL PROVEEDOR PUEDE ASIGNAR LA FECHA DE VENCIMIENTO DE MANERA INMEDIATA. 59
10.2 CASO EN QUE EL PROVEEDOR REQUIERE MAYOR INFORMACIÓN PARA ASIGNAR LA FECHA DE VENCIMIENTO. 59
10.3 CUMPLIMIENTO DE ANS 59
11 PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS 60
11.1.1 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 1. 60
11.1.2 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 2. 60
11.1.3 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 3. 60
11.1.4 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 4. 60
11.1.5 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 5. 60
11.1.6 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 6. 60
11.1.7 TABLA DE DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO. 60
12 APROBACIÓN 62
13 ACEPTACIÓN DE REQUERIMIENTOS 63

ANEXO No. 8 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN..... 66

1 CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES

1.1 OBJETO.

Para efectos tributarios este contrato se clasifica como:

SOPORTE TECNOLÓGICO ESPECIALIZADO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CORE DEL NEGOCIO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

1.1.1 ALCANCE DEL OBJETO.

a. Gestionar y brindar servicios de soporte a la Infraestructura Tecnológica de Aguas y Aguas de Pereira bajo el direccionamiento y control de la Dirección de Tecnologías de la Información en la sede principal y alternas de la Empresa.
b. Gestionar y brindar servicios de soporte a las bases de datos Oracle, MySQL, Postgre SQL de la Empresa.
c. Gestionar y brindar servicios de soporte al entorno de virtualización ubicados en el Data Center principal y el Data Center alterno de la Empresa.
d. Operar el entorno de virtualización, creación y eliminación de máquinas virtuales y generación y restauración de backups de las mismas.
e. Gestionar y mantener actualizados mediante replicación, las bases de datos Oracle entre el Data Center principal y el Data Center alterno de la Empresa.
f. Documentar las soluciones entregadas respecto a las incidencias y los requerimientos presentados.

Todos los alcances deberán ser cumplidos con base en lo exigido en el **Anexo No. 7 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS.**

Nota: Las propuestas parciales y condicionadas serán rechazadas.

1.2 LUGAR, FECHA Y HORA DE APERTURA DE PROPUESTAS Y CIERRE DE LA INVITACIÓN.

Las fechas y horas para abrir y cerrar el proceso serán conforme al **Anexo 8. Cronograma de la Invitación**, en el área de Tecnologías de la Información, ubicada en la Carrera 10 No. 17-55 Piso 5 Edificio Torre Central de la ciudad de Pereira.

1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL.

La financiación para la ejecución del proyecto será con recursos propios de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P** y el presupuesto máximo estimado será de CIENTO NOVENTA MILLONES, QUINIENTOS TREINTA MIL PESOS M/CTE. ($190.530.000) valor que incluye IVA y los demás impuestos, estampillas, costos y demás gastos directos e indirectos que se requieran para la ejecución y cumplimiento del objeto del contrato y se pagará con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 30 de 2 de enero de 2019 expedido por la Subgerencia Financiera y Administrativa de la Empresa.

1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

La EMPRESA cancelará el valor de la contratación, mediante actas parciales mensuales vencidas, previa presentación de informe de actividades dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente y recibido a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

Cada acta se cancelará de acuerdo al valor establecido mensual en el contrato, previa presentación de informe de actividades.

Cada factura deberá estar acompañada del Certificado de Paz y Salvo por concepto de pago de las obligaciones contraídas con los sistemas de Salud, Pensión, Riesgos Laborales y aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje, suscrito por el revisor fiscal, contador o por el representante legal de la misma, cuando por disposición legal no esté obligado a tenerlo, de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

El pago de la factura se realizará dentro de los treinta (30) días siguientes a su verificación y aceptación por parte del supervisor y/o interventor del contrato. Si la factura no es acompañada por los documentos estipulados en el presente numeral o en forma correcta, el término mencionado no empezará a contarse hasta tanto no se aporten en su totalidad. Dicha demora no generará al contratista el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna por parte de la EMPRESA.

1.5 LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La ejecución del contrato se realizará en las instalaciones de la EMPRESA, por el término de **NUEVE (9) MESES**, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de iniciación.

1.6 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.

El régimen jurídico aplicable al presente proceso y al contrato que de él se derive, será el previsto en estas condiciones de invitación, en las disposiciones civiles y comerciales vigentes, en el estatuto de contratación vigente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., la ley 142 de 1994 y normas complementarias.

1.7 CONSULTA Y COMPRA DE LAS CONDICIONES DE INVITACIÓN.

Las condiciones de invitación que sirven de base al presente proceso tiene un costo de CIEN MIL PESOS M/CTE ($100.000.oo), valor que deberá consignarse en la cuenta de ahorros No. 601-00406-8 del Banco ITAÚ a nombre de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P y en el mismo debe figurar el número de la **SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019** y el nombre de la persona jurídica o consorcio que está interesada en presentar la propuesta. El pago de las condiciones de invitación, queda sujeto al horario del banco.

Las condiciones de invitación estarán disponibles para la venta, hasta el día de cierre de la **SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019.**

La Dirección de Tecnologías de la Información de la EMPRESA, llevará un registro de la entrega de las condiciones de invitación donde se especificará la fecha, el nombre o la razón social del PROPONENTE, su dirección para correspondencia, correo electrónico y teléfonos, dichos datos son los que utilizará LA EMPRESA, para todos los efectos relacionados con el trámite de la SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA.

Si la EMPRESA estima conveniente efectuar aclaraciones con base en las consultas u observaciones que se le formulen por los proponentes (con tres días hábiles antes del cierre), o se requiere insertar modificaciones a las condiciones de invitación, con base en las solicitudes de los posibles PROPONENTES, previa evaluación de las mismas, que en todo caso permitan garantizar los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, lo hará mediante ADENDAS con dos (2) días de anticipación al cierre.

Se debe anexar a la propuesta el recibo de caja soporte de la consignación, suministrado por la EMPRESA al momento de la compra de las condiciones de invitación.

1.8 RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES Y/O ACLARACIONES.

La EMPRESA, recibirá las preguntas sobre aclaraciones, a los correos electrónicos:

cavasquez@aguasyaguas.com.co

jaaristizabal@aguasyaguas.com.co

Las preguntas serán recibidas en las fechas estipuladas conforme al **Anexo 8. Cronograma de la invitación.**

Concluidos los términos establecidos en el **Anexo 8. Cronograma de la invitación**, la EMPRESA no aceptará en las etapas subsiguientes del proceso de selección, cuestionamientos sobre el contenido y alcance de las estipulaciones y exigencias establecidas en el presente documento.

Las preguntas se responderán una a una en tanto se reciban al correo electrónico reportado por los posibles PROPONENTES.

1.9 PLAZO DE LA SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019 Y ENTREGA DE PROPUESTAS.

Por plazo de la Invitación debe entenderse el término que transcurre entre la fecha a partir de la cual se pueden presentar propuestas y la fecha de cierre de la Invitación, estas fechas se encuentran estipuladas en el anexo 8 Cronograma de la Invitación.

El plazo anteriormente señalado podrá ser prorrogado hasta por un término igual al inicialmente fijado, cuando la EMPRESA lo estime conveniente.

1.10 TÉRMINO PARA DEVOLUCIÓN DE PROPUESTAS.

Los PROPONENTES podrán retirar sus propuestas antes de la fecha y hora prevista para el cierre del proceso de selección. En este caso se les devolverá sin abrir y se dejará constancia de esta devolución en el acta de cierre y recibo de propuestas.

Los originales de las propuestas presentadas en la **SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019** se archivarán en la EMPRESA, una vez adjudicada la invitación, los PROPONENTES no favorecidos deberán reclamar las copias de sus propuestas. De lo contrario, al mes siguiente la EMPRESA podrá destruir tales copias.

1.11 CIERRE DE LA SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019

El sobre de requisitos habilitantes, especificaciones obligatorias y aspectos calificables que contiene las propuestas, será abierto en el lugar, fecha y hora señalados para el cierre de la invitación. La apertura de las propuestas, así como la devolución de aquellas cuya solicitud de retiro se hubiere efectuado dentro de los términos señalados, se realizará en presencia de los PROPONENTES que deseen asistir al acto de cierre del proceso.

En este proceso se realizará una revisión inicial, levantando un acta donde se indicará la presentación de los siguientes documentos de cada una de las propuestas, así:

Ítem	Documentos:
1	Anexo No. 1 - Carta de Presentación de la Propuesta.
2	Anexo No. 2 - Experiencia Específica del Proponente.
3	Anexo No. 3 - Certificado de Compromiso.
4	Anexo No. 4 - Propuesta Económica.
5	Anexo No. 5 - Valor Agregado.
6	Anexo No. 6 - Cláusula de Confidencialidad
7	Anexo No. 7 - Especificación de Requerimientos (Ítem 13 Aceptación de Requerimientos).
8	Certificado de Inscripción en el Registro Único de Proponentes.
9	Certificado de Antecedentes penales del representante legal de la compañía o de la persona natural o en caso de consorcio de cada uno de los integrantes del consorcio.
10	Certificado de Antecedentes Fiscales del representante legal de la compañía o de la persona natural o en caso de consorcio de cada uno de los integrantes del consorcio.
11	Certificado de Antecedentes Disciplinarios del representante legal de la compañía o de la persona natural o en caso de consorcio de cada uno de los integrantes del consorcio.
12	Certificado de Existencia y Representación Legal.
13	Documento de Constitución – Consorcios, Uniones Temporales u Asociaciones, si lo hubiere.
14	Garantía de Seriedad de la Propuesta.
15	Naturaleza Tributaria.
16	Número de Folios de la propuesta.
14	Valor de la Propuesta.

Tabla 1 Presentación de la Documentación

1.12 EVALUACIÓN.

Procedimiento

La EMPRESA efectuará la evaluación conforme al pliego que sirve de base a este proceso, en las fechas estipuladas en el Anexo 8. Cronograma de la Invitación. En dicho período La

EMPRESA podrá solicitar a los PROPONENTES aclaraciones de sus propuestas o la presentación de los documentos que conduzcan a ello, conforme a lo establecido en las condiciones de invitación. En ejercicio de esta facultad, los PROPONENTES no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas. Las respuestas a dichas observaciones se harán a través de correo electrónico reportado en las presentes condiciones de invitación.

La no presentación de las aclaraciones solicitadas por la EMPRESA dentro del plazo concedido para tales efectos, dará lugar al rechazo jurídico, técnico o financiero de la propuesta según sea la naturaleza de la aclaración solicitada.

1.13 RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN.

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las propuestas, no podrá ser revelada a los PROPONENTES, ni a terceros hasta que La EMPRESA ponga a disposición de estos los informes de evaluación para que presenten las observaciones correspondientes.

La calificación se pondrá a disposición de los PROPONENTES por el término de dos (2) días hábiles, durante este tiempo se podrán realizar las observaciones que los PROPONENTES consideren pertinentes sobre la calificación, las cuales serán recibidas por escrito, dirigidas a la Secretaría General ubicada en la Carrera 10 No. 17-55 piso quinto Edificio Torre Central de la Ciudad de Pereira, o a los siguientes correos electrónicos:

cavasquez@aguasyaguas.com.co

jaaristizabal@aguasyaguas.com.co

Las respuestas a dichas observaciones se harán a través de correo electrónico reportado por los PROPONENTES.

En ejercicio de esta facultad, los PROPONENTES no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.

1.14 SELECCIÓN DEL CONTRATISTA.

La selección del contratista se realizará en la fecha estipulada en el Anexo 8. Cronograma de la Invitación.

Los procedimientos de selección, en cualquiera de sus modalidades, terminarán con la selección de la oferta que cumpla con los requisitos mínimos contenidos en las condiciones de invitación y obtenga la mayor calificación; o en la declaratoria de fallida.

1.15 CELEBRACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato debe ser firmado y perfeccionado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la adjudicación, el PROPONENTE favorecido deberá acudir a la Secretaría General de la EMPRESA, para adelantar los trámites pertinentes.

1.16 GARANTÍAS DEL CONTRATO

El Contratista se obligará a tomar a favor de LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P, una Garantía Única de Cumplimiento expedida a favor de **EMPRESA de Servicios Públicos Domiciliarios**, con los siguientes amparos:

a. **Cumplimiento.** Por una cuantía equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato con una vigencia igual a la duración del mismo y cuatro (4) meses más.
b. **Calidad.** Por una cuantía equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato con una vigencia igual a la duración del mismo y un (1) año más.
c. **Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones.** Para garantizar el pago de los mismos al personal contratado por el CONTRATISTA en la ejecución de este contrato, por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, por la vigencia de éste y tres (3) años más.

En caso se presentarse prórrogas, adiciones, modificaciones o reformas al contrato, el contratista se compromete a ampliar las pólizas respectivas en las condiciones requeridas por la EMPRESA.

1.17 INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

El PROPONENTE deberá registrarse como proveedor de bienes y servicios en el portal web de la empresa ingresando al siguiente link: https://www.aguasyaguas.com.co/sproveedores/pages/php/login.php

2 CAPITULO II. DE LAS PROPUESTAS

2.1 PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS.

Las propuestas deberán ser entregadas impresas en computador, presentarse en original y copia, tal y como se establece en la Forma de Presentación y Calificación de las presentes condiciones de invitación, de idéntico contenido y valor, redactada en idioma español y **con las hojas en su totalidad debidamente foliadas, tanto el original como la copia y con un índice en el que se relacione el contenido total de la propuesta.**

Deberán ser presentadas en sobres cerrados y sellados, de acuerdo con lo estipulado en el Cierre de la **SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019** de las presentes condiciones de invitación, a más tardar en la fecha de cierre establecida en el Anexo 8. Cronograma de la Invitación.

Las propuestas que se presenten después de la fecha y hora fijada como límite para su entrega, serán rechazadas.

No se aceptarán propuestas por correo corriente o electrónico, ni presentadas en un sitio distinto al indicado.

2.2 IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

Cada sobre, deberá presentarse con el siguiente rótulo:

Señores EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P Carrera 10 No 17 – 55, Edificio Torre Central, Pereira – Colombia Tecnologías de la Información Piso 5 **SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019** Original/copia (Indicación si se trata de original o copia). Nombre o Razón Social del PROPONENTE Número de folios que se presentan, enumerados en forma consecutiva ascendente Dirección del PROPONENTE Teléfono y Correo Electrónico del PROPONENTE

En caso de discrepancias entre el original y las copias, prima para todos los efectos, el contenido de la propuesta original.

En caso de existir discrepancia entre textos que no puedan despejarse con simple raciocinio, prevalecerá el último texto consignado.

Para que sean válidas las correcciones, o enmendaduras deberán acompañarse de la salvedad correspondiente, mediante confirmación con la firma del Representante Legal del PROPONENTE, en caso contrario, la EMPRESA no tendrá en cuenta la enmienda.

Si algún PROPONENTE considera que un formulario impide mencionar o destacar alguna información de importancia para la evaluación de su propuesta, deberá presentar además de los formularios correspondientes, un apéndice con toda la información que considere necesaria, y se deberá anotar debajo de la parte específica, la expresión **"Ver Apéndice No. ___"**

La EMPRESA, de encontrarlo procedente, analizará y considerará esta información adicional.

2.3 FORMA DE PRESENTACIÓN Y CALIFICACIÓN.

Para una mejor recepción de los documentos y análisis de la información, se recibirá un (1) sobre por PROPONENTE, el cual deberá contener en su interior, información así:

A) Requisitos Habilitantes (Original y una copia).
B) Aspectos Calificables (Original y una copia).
TOTAL: Un (1) Sobre por PROPONENTE.

2.4 CORRESPONDENCIA.

La correspondencia relacionada con este proceso, deberá ser remitida a los siguientes correos electrónicos:
cavasquez@aguasyaguas.com.co
jaaristizabal@aguasyaguas.com.co

Se debe indicar en el Asunto del correo: **SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019** Se entiende para todos los efectos de la presente SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA, que la única correspondencia oficial del proceso y por tanto susceptible de controversia será aquella enviada por la dirección de Tecnologías de la Información y/o Secretaría General de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

2.5 VIGENCIA DE LA PROPUESTA.

La propuesta debe estar vigente por dos meses, contados a partir de la fecha de cierre de la presente Invitación.

2.6 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES DEL PROPONENTE Y DEL PERSONAL DEL PROPONENTE.

El PROPONENTE deberá manifestar en forma expresa en la carta de presentación de la propuesta que no se encuentra incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la Ley y las demás normas vigentes para las Empresas de Servicios Públicos.

Para efecto EL PROPONENTE deberán anexar las certificaciones de antecedentes disciplinarios, fiscales y penales respectivas expedidas por la autoridad competente.

2.7 CAUSALES PARA DECLARAR DESIERTO EL PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección podrá darse por terminado cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias que impidan la selección objetiva del proveedor:

a) Cuando ninguna de las propuestas se ajuste a los términos de la invitación.
b) Cuando se descubran acuerdos o maniobras fraudulentas por parte de los proponentes durante el proceso de selección que impidan o no garanticen la selección objetiva del proveedor.
c) Cuando las propuestas se consideren económicamente inconvenientes para la EMPRESA.
d) Por falta de presentación de propuestas.
e) Por el incumplimiento de los requisitos sustanciales establecidos en los términos de referencia.
f) Por no alcanzar los puntajes mínimos requeridos.
g) Por presentarse causales que impidan la escogencia objetiva de la propuesta y cuando la oferta resulte inconveniente.
h) Por presentarse circunstancias sobrevinientes a la convocatoria que determine la inconveniencia de la adjudicación para los intereses de la Empresa.

La declaratoria de desierta de la **SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019** se hará mediante Directiva de Gerencia, la cual se comunicará a todos los proponentes.

2.8 SELECCIÓN CONTRATISTA

Para la selección de la propuesta más favorable, la evaluación se efectuará de conformidad con los requisitos, documentos y criterios de evaluación establecidos en las presentes condiciones de invitación y será adjudicada a la propuesta que cumpla con los requisitos mínimos exigidos y obtenga el puntaje más alto asignado en la calificación.

2.9 CAUSALES DE RECHAZO

Son causales para el rechazo de las propuestas, las siguientes:

a) Cuando el proponente omita la cotización y características técnicas de uno o más ítems, de los solicitados en el anexo 4.2.2 Oferta Económica.
b) Cuando durante la invitación se presenten circunstancias que alteren sustancial y desfavorablemente la capacidad financiera u operativa del proponente.
c) Cuando se compruebe que un proponente ha interferido, influenciado, u obtenido correspondencia interna, proyectos de concepto de evaluación o de respuesta a observaciones, no enviados oficialmente a los proponentes.
d) Cuando se compruebe confabulación entre los proponentes que altere la aplicación del principio de selección objetiva.
e) Cuando el proponente se encuentre incurso en las causales de inhabilidades o incompatibilidades fijadas por la Constitución y la ley.
f) Cuando en la propuesta se encuentre información o documentos que contengan datos falsos, tergiversados, alterados, inexactos o tendientes a inducir a error a la EMPRESA.
g) Cuando no se anexen los documentos de contenido jurídico, técnico y económico objeto de evaluación o los documentos no cumplan las exigencias de las condiciones de invitación o no se presenten las aclaraciones solicitadas por la EMPRESA dentro del término establecido para tal efecto.
h) Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y hora fijadas para el cierre de la invitación o hayan sido enviadas por correo.
i) Cuando el proponente no ajuste su propuesta a las condiciones específicas de contratación señaladas en las condiciones de invitación.

3 CAPITULO III. REQUISITOS HABILITANTES

LA OMISIÓN DEFINITIVA DE ALGÚN DOCUMENTO DE CONTENIDO JURÍDICO O FINANCIERO OBJETO DE EVALUACIÓN O LA NO PRESENTACIÓN DE LAS ACLARACIONES SOLICITADAS POR LA EMPRESA DURANTE EL PERIODO DE EVALUACIÓN, DARÁ LUGAR A QUE LA EMPRESA DECLARE QUE LA PROPUESTA: NO CUMPLE JURÍDICAMENTE Y POR LO TANTO GENERARÁ EL RECHAZO DE LA MISMA.

3.1 CAPACIDAD JURÍDICA

3.1.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

El PROPONENTE debe presentar la propuesta debidamente suscrita por el Representante Legal de la compañía, dentro del plazo y en el sitio fijado. La omisión de este requisito desde el momento de presentación de la propuesta no es subsanable y configura el rechazo del ofrecimiento.

El representante legal debe encontrarse debidamente facultado para presentar la oferta y suscribir el contrato que se derive. Cuando los estatutos de la EMPRESA contengan alguna limitación para presentar ofertas o firmar contratos, deberá anexarse además de la representación legal, copia del acta de junta o del órgano social, según lo establezcan los estatutos en la cual se le faculte para presentarla.

3.1.2 PARTICIPANTES.

En la presente **SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA** podrán participar personas jurídicas, quienes a su vez podrán conformar consorcios o uniones temporales o cualquier otra modalidad de asociación autorizada por la ley, con personas naturales o jurídicas y que a la fecha de presentación de la propuesta se encuentren debidamente inscritas, en el Registro Único de Proponentes de la Cámara de Comercio expedido de conformidad con el Decreto 1082 de 2015 con la clasificación UNSPSC- v14.080 traducción al español, en cualquiera de las siguientes clasificaciones así:

Segmento	Familia	Clase	Código	Nombre en Español
81	11	18	81111800	Servicio de sistemas y administración de componentes de sistemas.
81	11	22	81112200	Mantenimiento y soporte de Software.
81	11	23	81112300	Mantenimiento y soporte de hardware de computación.

3.1.3 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

Aportar la carta de presentación de la propuesta, **Anexo No. 1 "CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA"**, la cual deberá ser firmada por el Representante Legal de la compañía PROPONENTE.

Si la propuesta es presentada por una persona jurídica, unión temporal, consorcio u otro tipo de asociación, deberá venir suscrita por el representante legal designado por los integrantes de la Unión Temporal o Consorcio o Apoderado, el cual debe contar con poder para presentar la propuesta, firmar el contrato y ejecutarlo hasta su liquidación. En este caso debe aportar el documento donde conste legalmente lo siguiente:

- Que el objeto del presente proceso está comprendido dentro de su capacidad jurídica; y
- Que la persona que firma la "Carta de Presentación de la Propuesta" tiene facultades para comprometer al PROPONENTE en la presentación de la propuesta, la firma del contrato que llegue a celebrarse e igualmente en su ejecución y posterior liquidación. Si existieren limitaciones en el anterior sentido, la propuesta debe acompañarse del documento en donde conste que se recibió la correspondiente autorización, de parte de la instancia competente.

3.1.4 EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Aportar el certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal con los siguientes requisitos:

- Expedido dentro de los 30 días calendario anteriores a la fecha de cierre de la invitación, en el que conste que el PROPONENTE se encuentra registrado, que tiene domicilio en Colombia y que el término de su duración no es inferior a la vigencia del contrato, un (1) año más y su liquidación.

- Si de éste se desprende que las facultades del representante legal se encuentran limitadas para presentar la propuesta y firmar el posible contrato que se derive, su ejecución y posterior liquidación, deberá anexar la correspondiente autorización de la Junta Directiva o de Asamblea General de Accionistas, acorde al Código de Comercio según se anote en los estatutos. Dicha autorización deberá comprender la presentación de la propuesta, la ejecución del contrato y su correspondiente liquidación.

- Acreditar que el objeto social principal de la sociedad y/o establecimiento de comercio se encuentra directamente relacionado con el objeto del contrato, de manera que le permita

a la persona jurídica la celebración y ejecución del contrato, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.

Cuando no se allegue el certificado o el mismo no haya sido expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre de la invitación, se solicitará al PROPONENTE el respectivo documento o las aclaraciones que se consideren pertinentes.

El PROPONENTE deberá allegar el documento o hará las aclaraciones que le sean solicitadas dentro del término establecido por la EMPRESA para tal fin, so pena de rechazo.

En caso de consorcios o uniones temporales u otra modalidad de asociación, el objeto social de todos y cada uno de sus integrantes, deberá encontrarse acorde con el objeto de la presente invitación.

3.1.5 PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE APORTES PARAFISCALES

El PROPONENTE deberá aportar certificación expedida durante el mes de presentación de la propuesta, en donde conste que la compañía o sociedad se encuentra a paz y salvo por concepto de aportes a seguridad social integral y parafiscal de sus empleados.

Por aportes de seguridad social integral y parafiscal se entiende los aportes o giros a cargo de un empleador a: Sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y a las cajas de compensación familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

Para acreditar el cumplimiento de este requisito el PROPONENTE deberá: aportar certificación expedida por su revisor fiscal o en el evento en que no exista obligación legal de tener revisor fiscal, por su representante legal en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados a la fecha de presentación de su propuesta y durante los últimos seis (6) meses, de acuerdo a lo indicado en el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

3.1.6 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA

El PROPONENTE deberá presentar una garantía de seriedad de la oferta, expedida a favor de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P, por un banco o una compañía de Seguros legalmente constituida en Colombia y habilitada para ello, y que tenga representación en la ciudad de Pereira, expedida a favor de **Empresa de servicios públicos domiciliarios**, por un valor asegurado no inferior al 10% del presupuesto oficial y con una vigencia de ciento veinte (120) días calendario, contados a partir de la fecha de

cierre de la invitación. Con la misma se debe aportar el recibo de pago de la prima expedido por el banco o la compañía de seguros.

En el evento que la propuesta se presente en consorcio, unión temporal o asociación, en la garantía de seriedad de la propuesta deberá estipularse que el tomador es: "El consorcio, unión temporal o asociación (según sea el caso), conformado por (Nombre o razón social de los integrantes)"

En caso se presentarse errores en el contenido de la garantía o de omitir la presentación del recibo o constancia de pago de la prima, la EMPRESA solicitará su corrección en un término prudencial, la no corrección y/o presentación del recibo o constancia del pago de la prima dentro del término estipulado por la EMPRESA, generará el rechazo de la oferta.

3.1.7 NATURALEZA TRIBUTARIA

El PROPONENTE deberá manifestar por escrito el régimen del impuesto a las ventas al que pertenece, es decir común o simplificado. En caso de omitir esta información, la EMPRESA por una sola vez le podrá solicitar que presente certificación de la DIAN en tal sentido.

El PROPONENTE favorecido con la selección, deberá presentar la certificación mencionada, como requisito previo para la celebración del contrato.

3.1.8 PROPUESTAS CONJUNTAS

Cuando la propuesta sea presentada en consorcio o unión temporal, cada uno de los integrantes deberá presentar los documentos que acrediten su constitución, representación y autorización para conformar uniones temporales, consorcios y otra forma de asociación.

Adicionalmente, deberá presentar el documento de constitución del consorcio, unión temporal, el cual constará, por lo menos de:

- La facultad con que actúan para la constitución del consorcio o unión temporal. (Es decir, la correspondiente autorización del órgano social para participar en la constitución de la Unión Temporal o el consorcio, autorización que debe ser expresa en el documento en el cual conste, identificando la clase y número del proceso para el cual se confiere la autorización: **SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019.**

- El objeto del consorcio o unión temporal, el cual debe ser el mismo objeto a contratar. (En caso de consorcios o uniones temporales, el objeto social de todos y cada uno de sus integrantes deberá encontrarse acorde con el objeto de la presente invitación)

- La duración del consorcio o unión temporal, la cual no podrá ser inferior al plazo del contrato, un (1) año más y su liquidación.

- La designación de un representante legal principal, quién deberá estar facultado para actuar a nombre y representación del consorcio o unión temporal. La facultad que se le otorga en particular para proponer, firmar y liquidar el contrato, y en el caso de resultar seleccionados, de ejecutar las obligaciones derivadas del contrato. Igualmente, deberá designarse un suplente que lo reemplace en los casos de ausencia temporal o definitiva del representante legal principal.

- Determinar las reglas básicas que regulan las relaciones entre los miembros del Consorcio o Unión Temporal.

- Señalar los términos de extensión de la participación de cada uno de sus integrantes en la propuesta y la ejecución del contrato, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo y escrito de la EMPRESA. Cuando en el documento de la unión temporal no se exprese el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes, se entenderá que su participación es por porcentajes equivalentes; en consecuencia, en caso de sanciones, la EMPRESA las aplicará por igual a todos sus integrantes.

- La manifestación expresa de que ninguna de las partes podrá ceder su participación en el Consorcio o en la Unión Temporal a los demás integrantes del mismo, o a un tercero, según sea el caso.

- En ningún caso, se podrá participar con más de una propuesta, ya sea individualmente, en Consorcio y/o Unión Temporal o como miembro de otro Consorcio o Unión Temporal o presentar propuestas alternativas.

3.1.9 ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS, FISCALES Y JUDICIALES

En el presente Proceso de Contratación pueden participar personas jurídicas, nacionales o extranjeras; consorcios, uniones temporales, cuyo objeto social esté relacionado con el objeto del contrato a celebrarse. La duración de esta asociación debe ser por lo menos por la vigencia del Contrato y un año más.

La Secretaría General de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P** también revisará que los Proponentes no se encuentren en causales de inhabilidad, incompatibilidad o conflictos de interés para celebrar o ejecutar el contrato. Para ello, revisará el boletín de responsables fiscales, el certificado de antecedentes disciplinarios, el certificado de antecedentes judiciales y el RUP para verificar que no haya sanciones inscritas.

Las personas jurídicas extranjeras deben acreditar su existencia y representación legal con el documento idóneo expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio no anterior a un (1) mes desde la fecha de presentación de la Oferta, en el cual conste su existencia, fecha de constitución, objeto, duración, nombre representante legal, o nombre de la persona que tenga la capacidad de comprometerla jurídicamente, y sus facultades, señalando expresamente que el representante no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la misma, o aportando la autorización o documento correspondiente del órgano directo que lo faculta.

El análisis de los documentos solicitados no da derecho a asignación de puntaje, pero conducirá a determinar si el proponente CUMPLE o NO CUMPLE con las condiciones para participar, lo cual HABILITA o RECHAZA las propuestas para su evaluación técnica y económica. Se estudiarán y analizarán los requisitos esenciales de orden legal, verificando su estricto cumplimiento.

La verificación de inexistencias, antecedentes fiscales, penales y disciplinarios se realizará con los siguientes documentos que se deben anexar a estas condiciones de invitación.

- Contraloría
- Procuraduría
- Antecedentes Judiciales

3.2 CAPACIDAD FINANCIERA

La evaluación financiera de las propuestas permitirá a la EMPRESA analizar y determinar si la Capacidad Financiera del proponente es satisfactoria para el desarrollo del suministro.

Para efectos de presentar los estados financieros el proponente debe tener en cuenta que la información financiera será tomada del Registro único de proponentes (RUP) que esté vigente a la fecha de cierre de las presentes **SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019.**

La EMPRESA efectuará el análisis financiero y determinará con base en los estados financieros suministrados en el RUP, los siguientes indicadores:

a) **Capital de Trabajo:** (Activo Corriente – Pasivo Corriente) deberá ser mayor al diez por ciento (10%) del presupuesto oficial de esta invitación.
b) **Solvencia:** (Activo Corriente / Pasivo Corriente) deberá ser mayor a uno punto diez (1.10)

c) **Nivel de Endeudamiento:** (Pasivo Total / Activo Total) deberá ser menor de cero punto sesenta (0.60).

d) **Relación Patrimonial:** (Presupuesto Oficial / Patrimonio) deberá ser igual o menor a cuatro (4).

En caso de uniones temporales o consorcios los indicadores se calcularán con base en la suma de las partidas de cada uno de los integrantes.

SI EL PROPONENTE NO ACREDITA LA CAPACIDAD FINANCIERA EXIGIDA SERÁ RECHAZADO.

3.3 CAPACIDAD ADMINISTRATIVA

El PROPONENTE deberá presentar el esquema de organización administrativa para la atención de los alcances requeridos por la EMPRESA, los cuales se definen de manera detallada en el **CAPÍTULO V CONDICIONES DEL CONTRATO**.

Es entendido que el PROPONENTE es el único responsable por la vinculación del personal con el cual se realizarán las actividades inherentes al contrato derivado de esta invitación, todo lo cual debe realizar en su propio nombre y por su cuenta y riesgo, sin que la EMPRESA adquiera obligación o responsabilidad alguna.

El PROPONENTE debe presentar el personal que destinará para cumplir con los alcances de la presente invitación y ofertados en la propuesta de ejecución del contrato, de acuerdo a los perfiles del personal mínimo requerido por la EMPRESA, los cuales se definen a continuación:

3.3.1 PERFILES DE SOPORTE PARA ATENCIÓN DE ACTIVIDADES

El PROPONENTE debe presentar el personal que atenderá las actividades del servicio de soporte, bajo las condiciones en atención de actividades establecidas en el **Anexo 7.**

"Especificación de Requerimientos", de acuerdo a los siguientes requerimientos de cantidad y perfil establecidos por la EMPRESA:

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO	EDUCACIÓN
Un Ingeniero (1) Coordinador y ejecutor de Servicios	Profesional en ingeniería de sistemas, administración informática, ingeniero eléctrico, ingeniero electrónico o ingeniero de telecomunicaciones.
Un Ingeniero (1)	Profesional en ingeniería de sistemas o carreras afines.
Un Ingeniero (1)	Profesional en Ingeniería de sistemas o carreras afines.

Los títulos profesionales se acreditarán mediante la presentación de la copia del acta de grado o diploma del establecimiento educativo, debidamente aprobado por el Icfes y/o Ministerio de Educación Nacional en el país o en el exterior (caso en el cual deberá acreditar su homologación), para todo el personal con el cual desarrollará el objeto del contrato.

Para todos los profesionales o técnicos que aplique, se deberá presentar copia de la tarjeta profesional.

3.3.1.1 EXPERIENCIA DEL PERSONAL

El proponente deberá acreditar las condiciones y requisitos que se señalan a continuación:

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
Un Ingeniero (1) Coordinador y ejecutor de Servicios	- Experiencia mínima de cinco (5) años como profesional. - Experiencia mínima de un (1) año, acreditada en virtualización SAN/NAS y seguridad de la información. - Experiencia específica en plataformas de virtualización VmWare. - Experiencia específica en sistemas operativos Linux, Aix.
Un Ingeniero (1)	- Experiencia mínima de cinco (5) años como profesional. - Experiencia mínima de 1 año en administración en bases de datos Oracle. - Experiencia en seguridad de acceso para bases de datos Corporativas.
Un Ingeniero (1)	- Experiencia mínima de dos (2) años como profesional. - Experiencia en administración de dispositivos de comunicación para redes LAN y WAN.

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
	- Experiencia Básica en administración de entornos virtuales VMware 5.5 o superiores. - Experiencia en configuración de dispositivos Fortinet.

Cada certificación debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la Entidad y Firma de quien que certifica.
- Nombre de la persona a quien se le expide la certificación y el cargo.
- La certificación deberá estar expedida con logo impreso o papel membretado de la compañía que expide la certificación.
- Objeto del Contrato.
- Fecha de iniciación del contrato.
- Fecha de terminación.

LA NO PRESENTACIÓN DEFINITIVA DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS EN EL PRESENTE NUMERAL SERÁ CAUSAL DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS.

La experiencia profesional será contada a partir del momento de expedición de la tarjeta profesional.

Siempre que se requiera aclarar algún punto de la certificación que no implique mejorar la propuesta, podrá solicitarse al PROPONENTE, el cual deberá aportar la aclaración solicitada en el término que se indique, so pena del rechazo de la propuesta.

Una vez aprobada la planta de personal **No** se podrán realizar cambios sin previa concertación entre el contratista y la Empresa través de quien ejerza el control de la ejecución del contrato, en el evento que se presente un cambio se debe reemplazar por una persona que cumpla como mínimo con el nivel profesional requerido para el cual fue aceptado y se debe aportar la documentación respectiva.

El personal que se destine para la ejecución del contrato, deberá tener vinculación directa con la compañía contratista, bajo cualquier tipo de modalidad de contratación legalmente establecida en Colombia.

En cualquier caso, se debe garantizar que no se afecte la prestación del servicio; por esta razón si una de las personas que conforman la planta de personal llegaré a sufrir algún tipo de incapacidad o suspensión del contrato, esta deberá ser reemplazada en un término no superior a cinco (5) días.

Si en cualquier ausencia el personal no es sustituido se descontará proporcionalmente por fracción de hora de la factura del mes a cobrar, teniendo en cuenta que si la afectación del servicio es mayor este puedes ser causal de terminación del contrato.

3.3.2 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.

El proponente acreditará su experiencia mediante la certificación de mínimo uno (1) y máximo tres (3) contratos celebrado con entidades públicas o privadas, de forma directa o conjunta, en los últimos tres (3) años en donde indiquen que han ejercido una actividad relacionada con el objeto a contratar, contados a partir de la fecha de cierre de la presente convocatoria, registrados en el RUP y como mínimo la suma de los contratos deberá ser por valor igual o superior al cien por ciento (100%) del presupuesto de la presente invitación. Para el caso de los oferentes plurales, como mínimo uno de los integrantes deberá acreditar la experiencia solicitada para el proponente.

Todos los contratos deberán reposar en el RUP y contener el código a tercer nivel del clasificador de bienes y servicios UNSPSC en uno cualquiera de los señalados a continuación:

Segmento	Familia	Clase	Código	Nombre en Español
81	11	18	81111800	Servicio de sistemas y administración de componentes de sistemas.
81	11	22	81112200	Mantenimiento y soporte de Software.
81	11	23	81112300	Mantenimiento y soporte de hardware de computación.

Para cumplir con este requisito, el PROPONENTE debe diligenciar el **Anexo No. 2 EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE** y adjuntar las respectivas certificaciones.

La experiencia del PROPONENTE será verificada con las certificaciones respectivas, que deberá incluir en su propuesta, tal como se indica en estas condiciones de invitación.

Se aceptan certificaciones dirigidas a otras empresas, siempre y cuando el contenido de estas, se pueda certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

La certificación debe estar en papel membretado de la empresa contratante y firmada por el director del departamento de sistemas o por el secretario jurídico o quien haga sus veces o por el Representante Legal de la organización o por el interventor del contrato.

Cada certificación debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la EMPRESA y firma de quien certifica.
- Número y fecha del contrato.
- Nombre del Contratista a quien se le expide la certificación.
- La certificación deberá estar expedida con logo impreso o papel membretado de la firma que expide la certificación.
- Objeto del contrato.
- Valor Total del Contrato.
- Tiempo de duración del contrato, indicando la fecha de iniciación y la fecha de terminación del contrato.
- Calificación del cumplimiento del contrato: Concepto de la Empresa pública o de la Empresa privada en la que se indique el nivel de cumplimiento en la ejecución del respectivo contrato. Se valorarán aquellas certificaciones en las que el nivel de cumplimiento sea calificado como excelente, bueno, satisfactorio o cualquier otra expresión similar. **No se tendrán en cuenta las certificaciones en las que se califique un nivel de cumplimiento regular, deficiente o expresiones similares.**

En caso de presentación conjunta de propuestas, se exigirá para la evaluación de la experiencia del PROPONENTE, que uno de los integrantes del Consorcio o la Unión Temporal cumpla con el 100% de los requerimientos especificados en los numerales **3.3 Capacidad Administrativa** y **3.4 Experiencia del Proponente**.

La EMPRESA se reserva la facultad de comprobar la autenticidad de los documentos aportados.

Siempre que se requiera aclarar algún punto de la certificación que no implique mejorar la propuesta, podrá solicitarse al PROPONENTE, el cual deberá aportar la aclaración solicitada en el término que se indique, so pena del rechazo de la propuesta.

3.4 CERTIFICADO DE COMPROMISO

El proponente deberá presentar el certificado de compromiso, diligenciando el Anexo No. 3 CERTIFICADO DE COMPROMISO.

3.5 ACEPTACIÓN DE REQUERIMIENTOS

El proponente deberá presentar el documento de Aceptación de Requerimientos, diligenciando el ítem 13 del **Anexo No.7 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS.**

4 CAPITULO IV. ASPECTOS CALIFICABLES

4.1 REQUISITOS MÍNIMOS.

Para la selección de la propuesta más favorable, la evaluación se efectuará de conformidad con los requisitos, documentos y criterios de evaluación establecidos en las presentes condiciones de invitación y será adjudicada a la propuesta que cumpla con los requisitos mínimos exigidos y obtenga el puntaje más alto asignado en la calificación.

4.2 FACTORES DE CALIFICACIÓN.

La EMPRESA efectuará las evaluaciones de las propuestas de acuerdo con el siguiente factor:

FACTOR	PUNTAJE
Valor Agregado Perfil del Personal	150
Oferta Económica.	850
TOTAL PUNTAJE	1.000

El total de 1.000 puntos así:

4.2.1 VALOR AGREGADO PERFIL DEL PERSONAL. MÁXIMO 150 PUNTOS

La calificación del perfil del personal ofertado en las propuestas solo se efectuará sobre aquellas que cumplan la totalidad de los requisitos habilitantes y obligatorios de acuerdo con lo establecido en el Capítulo III de las presentes condiciones de invitación.

Las ofertas que presenten el personal mínimo solicitado, con perfiles superiores al exigido, obtendrán puntos adicionales de acuerdo a la formación del personal. La asignación de estos puntos se realizará de acuerdo a la Tabla Asignación de Puntos según Valor Agregado Presentado.

4.2.1.1 ASIGNACIÓN DE PUNTOS DE ACUERDO AL VALOR AGREGADO

La asignación de puntos por cada perfil se realizará de acuerdo a la formación del personal relacionado para el cargo. Ésta deberá ser demostrada con los respectivos certificados académicos de la institución educativa, mediante la presentación de los diplomas de grado y actas de grado respectivas. Para el caso de ingenieros se debe anexar fotocopia de la tarjeta profesional. Para las certificaciones de producto o servicio se debe anexar copia de la certificación del fabricante o entidad certificadora.

De acuerdo a las certificaciones académicas o de producto y/o servicio que se presenten, se asignarán puntajes por cada grupo.

CONCEPTO	PUNTOS POR CADA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO, SERVICIO Y ESPECIALIZACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO
ITIL Fundamentos (a cualquiera de los profesionales de la propuesta)	150	150
SUMATORIA PUNTAJES MÁXIMOS EN LA PROPUESTA	**150**	**150**

Para presentar la propuesta de valor agregado en los puntos de datos para el numeral 4.2.1 Valor Agregado Puntos de Datos, deberá diligenciar el Anexo 5.

4.2.2 OFERTA ECONÓMICA. MÁXIMO 850 PUNTOS

La evaluación económica de las propuestas solo se efectuará sobre aquellas que cumplan la totalidad de los requisitos habilitantes y obligatorios de acuerdo con lo establecido en el Capítulo III de las presentes condiciones de invitación.

El PROPONENTE deberá adjuntar a su propuesta el **ANEXO 4** debidamente diligenciado, expresando la oferta en pesos colombianos. Dentro del valor de la propuesta se deberán incluir los costos directos e indirectos, incrementos de salarios, gastos de administración, viáticos, gastos de desplazamiento, impuestos nacionales, impuestos locales, imprevistos, utilidades y los demás costos que el PROPONENTE considere necesario para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato.

EL VALOR DE LA PROPUESTA NO PODRÁ SUPERAR EL PRESUPUESTO OFICIAL DE ESTA INVITACIÓN ENUNCIADO EN EL NUMERAL 1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL, SO PENA DE SER RECHAZADA.

LA OMISIÓN DE ESTE DOCUMENTO NO SERÁ SUBSANABLE Y GENERARÁ EL RECHAZO DE LA PROPUESTA.

La EMPRESA aplicará el puntaje de evaluación al valor total de la oferta económica consignado en el **Anexo No. 4 PROPUESTA ECONÓMICA**, sobre una base de 850 puntos, de la siguiente manera:

No.	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE LAS OFERTAS PUNTOS A EVALUAR	850
1	**VALOR DE LA OFERTA:** Se asigna este puntaje al proveedor que ofrezca el menor valor	**850**
La oferta de menor valor obtendrá 850 puntos y las demás obtendrán puntaje de acuerdo a la siguiente fórmula: *Puntos = (Menor valor ofertado entre todos los proponentes*Puntaje Máximo)/(Valor ofertado por el proponente)*		

Se rechazarán las ofertas que presenten precios superficialmente bajos que estén por debajo del 80% del presupuesto oficial.

El PROPONENTE entiende y acepta que los precios que ofrezca no tendrán ningún incremento durante toda la ejecución del contrato.

4.3 CRITERIOS DE DESEMPATE.

En caso de presentarse empate en el puntaje total entre dos o más ofertas, se escogerá la propuesta que tenga el mayor puntaje en la oferta económica, si persistiere el empate se escogerá la propuesta que tenga el mayor puntaje en valor agregado, si persistiere el empate se escogerá la propuesta que tenga el mayor valor Formación y experiencia de los profesionales y si persistiere el empate se realizará por sorteo a través de balota.

5 CAPITULO V. CONDICIONES DEL CONTRATO

5.1 ACTIVIDADES Y ENTREGABLES DE LA IMPLANTACIÓN

El contratista deberá completar al 100%, el suministro y demás actividades definidas en el **Anexo No. 7 Especificación de Requerimientos**, al momento que se termine la ejecución del contrato.

Como aceptación y compromiso de cumplir todos los ítems solicitados, el proponente debe diligenciar el ítem 13 del **Anexo 7 Aceptación de Requerimientos.**

Si algún ítem es marcado como NO aceptado o no es marcado, la propuesta no será tenida en cuenta.

5.2 LUGAR DE EJECUCIÓN

El proponente deberá acreditar que cuenta con una sede ubicada en un perímetro inferior a QUINIENTOS (500) metros a la redonda del edificio principal de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira ubicado en la Carrera 10 No. 17-55 Piso 5 Edificio Torre Central de la ciudad de Pereira, para que en caso de requerir atención en las instalaciones de la Empresa la respuesta se presente con máximo treinta (30) minutos para la prestación del servicio en sitio, por lo tanto se pueda contar con total disponibilidad en la sede principal de la Empresa Aguas y Aguas, así como en sedes alternas y/o edificios con infraestructura tecnológica de la Empresa.

5.3 CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD.

5.3.1 CONFIDENCIALIDAD:

Las partes se obligan, cuando el proyecto lo requiera, a entregarse todo el material que sea necesario, y en el caso de ser éste confidencial, se comprometen a:

a. Utilizar dicha información de forma reservada.
b. No divulgar ni comunicar la información técnica facilitada por la otra parte.
c. Impedir la copia o revelar esa información a terceros, salvo que gocen de aprobación escrita de la otra parte, y únicamente en términos de tal aprobación.
d. Restringir el acceso de la información solo a sus empleados, en la medida en que ellas la requieran para el cumplimiento de sus tareas acordadas.
e. No utilizar la información o fragmentos de ésta para fines distintos de la ejecución de este contrato.
f. Las partes serán responsables entre sí ante el incumplimiento de esta obligación, donde se vean involucrados sus empleados.

Las partes mantendrán ésta confidencialidad y evitarán revelar la información a toda persona que no sea empleado, salvo que:

a. La parte receptora tenga evidencia de que conoce previamente la información recibida.
b. La información recibida sea de dominio público.
c. La información recibida proceda de un tercero que no exige secreto.

5.3.2 DERECHOS DE PROPIEDAD

Toda información intercambiada es de propiedad exclusiva de la parte de la cual proceda. Ninguna de las partes utilizará información de la otra para su beneficio independiente.

La información que se proporciona no da derecho o licencia a la empresa que la recibe sobre las marcas, derechos de autor o patentes que pertenezcan a quien la proporciona. La divulgación de información no implica transferencia o cesión de derechos, a menos que se redacte expresamente alguna disposición al respecto.

5.3.3 PROTECCIÓN DE DATOS:

Para la correcta aplicación del presente acuerdo, ambas partes podrían tener acceso a datos de carácter personal protegidos por la Ley 1581 de 17 de octubre de 2012, de Protección de Datos Personales, por lo que se comprometen a efectuar un uso y tratamiento de los datos afectados que será acorde a las actuaciones que resulten necesarias para la correcta prestación de servicios regulada en este acuerdo, según las instrucciones facilitadas en cada momento.

Asimismo, las partes asumen la obligación de guardar secreto profesional sobre cuanta información pudieran recibir, gestionar y articular con relación a los datos personales y a no comunicarlos a terceros, salvo las excepciones mencionadas, así como a destruirlos, cancelarlos o devolverlos en el momento de la finalización de la relación contractual entre ambas partes, así como a aplicar las medidas de seguridad necesarias.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición podrán ejercitarse mediante escrito dirigido a las direcciones de los firmantes del presente documento.

5.3.4 CONFIDENCIALIDAD DEL ACUERDO

Las partes acuerdan que este acuerdo reviste el carácter de confidencial y por tanto se prohíbe su divulgación a terceros.

5.4 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Además de las señaladas en la Ley, en las condiciones de invitación, en la propuesta presentada, y de las derivadas de la naturaleza del presente contrato:

a. Cumplir con el objeto del contrato estipulado en las condiciones de invitación.
b. Deberá tener afiliado dicho personal al sistema de Seguridad Social e integral (Salud, Pensiones y Riesgos Laborales), de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 100 de 1993 y la Ley 789 de 2002. A quienes deberá vincular por contrato de trabajo directo.

c. Cumplir con todas las obligaciones laborales del personal contratado, para la ejecución del contrato. El supervisor deberá velar por el cumplimiento de esta obligación.
d. El contratista deberá adelantar la presente contratación con plena autonomía administrativa financiera y técnica, adelantando las actividades contratadas con sus propios medios y recursos
e. Presentar las Hojas de vida de los profesionales asignados al proyecto, debidamente soportadas con respecto a la formación profesional y experiencia, con rol que desempeñaran y funciones, para aprobación del supervisor
f. El personal de soporte Técnico deberá presentarse debidamente uniformado y con identificación visible de la firma contratada.
g. El contratista deberá realizar de manera permanente la supervisión del contrato.
h. Programar las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del objeto del contrato.
i. Informar al interventor del contrato sobre cualquier irregularidad que advierta en desarrollo del contrato.
j. El contratista deberá incluir en su plan de trabajo, como mínimo una reunión mensual con los interventores del contrato, con el fin de informar los avances en el desarrollo del cronograma. Para cada reunión se deberá entregar un informe de avance.
k. Gestionar hasta su conclusión los servicios derivados de los compromisos asumidos en virtud del presente contrato.

5.5 CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN

El plazo para la ejecución del presente contrato es de nueve (9) meses, contados a partir de la legalización y firma del acta de inicio del contrato.

6 RECOMENDACIONES A LOS PARTICIPANTES

Para dar cumplimento al objeto de esta solicitud de oferta pública, se recomienda a los oferentes que antes de elaborar y presentar sus propuestas lean cuidadosamente su contenido, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Verifique que la firma que representa no esté incursa en ninguna de las inhabilidades o incompatibilidades previstas en la Constitución Nacional y demás normas que resulten aplicables.
2. Cerciórese de cumplir las condiciones exigidas para participar en esta contratación, así como de reunir los requisitos aquí señalados.

3. Examine rigurosamente el contenido de la solicitud de oferta pública, los documentos que hacen parte del mismo y las normas relacionadas con la contratación aplicable al presente proceso.
4. Adelante oportunamente los trámites tendientes a la obtención de los documentos que deben allegar con las propuestas y verifique que contienen la información completa que acredita el cumplimiento de los requisitos exigidos en la ley y en la solicitud de oferta pública.
5. Examine que las fechas de expedición de los documentos se encuentren dentro de los plazos exigidos en la solicitud de oferta pública.
6. Suministre toda la información y documentación requerida a través de la presente solicitud de oferta pública.
7. Efectúe la lectura completa y exhaustiva de todo el documento. Responda punto por punto, siguiendo el orden y numeración establecidos en este documento.
8. Diligencie totalmente las proformas que se encuentran al final de la solicitud de oferta pública., si hubiere lugar a ello.
9. Presente las propuestas de acuerdo con lo establecido en la presente solicitud de oferta pública.
10. Tenga presente el lugar, fecha y hora de entrega de las propuestas previstas en la presente solicitud de oferta pública, EN NINGUN CASO SE RECIBIRAN PROPUESTAS FUERA DEL TERMINO Y LUGAR ESTABLECIDO EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
11. Considere que la oferta será rechazada, según las causales de rechazo incluidas en la presente solicitud de oferta pública.
12. Los proponentes con la sola presentación de la propuesta autorizan a la Empresa contratante para verificar toda la información que en ella suministren.

Cualquier enmendadura que contenga la oferta debe ser refrendada por el oferente.

ANEXO No. 1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad y Fecha: _____.

Nosotros los suscritos (Nombre del Representante Legal) en calidad de Representante Legal de la firma XXXXXXXXX de acuerdo con las condiciones que se estipulan en las presentes condiciones de invitación, hacemos la siguiente propuesta, seria e irrevocable, para la **SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019** cuyo objeto es se debe escribir el mismo objeto de la invitación y en caso de que nos sea adjudicada por La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S ESP, nos comprometemos a firmar el contrato correspondiente.

Declaramos así mismo:

1. Que esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse sólo compromete a los firmantes de esta carta, quienes obran en representación de **nombre de la compañía que presenta la propuesta**
2. Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato probable que de ella se derive.
3. Que conocemos las condiciones de invitación y aceptamos los requisitos en ellos contenidos.
4. Que, si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a otorgar las garantías requeridas y a suscribir éstas y aquel dentro de los términos señalados para ello.
5. Que nos comprometemos a ejecutar totalmente el contrato.
6. Que aceptamos y nos comprometemos a los plazos, fechas y lugares previstos en las condiciones de invitación y en nuestra propuesta.
7. Que responderemos, sin perjuicio de la respectiva garantía, por la calidad de los bienes, elementos y servicios contratados.
8. Que mantendremos, durante la ejecución del contrato, la organización técnica y administrativa presentada en la propuesta.
9. Que toda la información contenida en la propuesta es exacta y no existe falsedad alguna en la misma.
10. Que autorizamos expresamente a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S ESP para que verifique el contenido de la propuesta.
11. Que la presente propuesta consta de _____ (____) folios debidamente numerados.

12. Que aceptamos que la documentación de la propuesta es pública, y que podrá ser conocida por terceras personas una vez finalice el plazo para la presentación de las ofertas. **(En caso de existir alguna reserva deberá manifestarlo)**

13. Así mismo, declaramos BAJO GRAVEDAD DEL JURAMENTO, sujeto a las sanciones establecidas en el artículo 172 del Código Penal:
    Que no nos hallamos incursos en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad de las señaladas en la Constitución y en la Ley y no nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar. (Se recuerda al proponente que si está incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, no puede participar en el proceso de selección de Contratistas y debe abstenerse de formular propuesta. Si el proponente es un Consorcio o Unión Temporal, deberá tener en cuenta a cada uno de sus miembros individualmente considerado)

Atentamente,

Firma_____

Nombre o Razón Social del Proponente:

_____

Nit: _____

Nombre del Representante Legal: _____

C.C. No. _____de _____

Dirección Comercial del Proponente:

_____

Teléfonos: _____ Fax: _____

Ciudad: _____

Correo Electrónico (Si lo tiene): _____

ANEXO No. 2. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE

ANEXO N°2
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P
Experiencia especifica del proponente

CONTRATANTE (Razón Social)	Contrato		Descripción de los contratos relacionados con la experiencia especifica solicitada	Forma de ejecución		Fecha de iniciación del contrato	Fecha de terminación del contrato	Año	Valor anual facturado sin IVA (miles de pesos)	Valor anual facturado sin IVA (en SMMLV)	Valor facturación sin IVA referido a la experiencia exigida en SMMLV
	Número	Objeto		(I),(C),(U)	%						

Para cada contrato se debe indicar únicamente si se ha ejecutado en forma individual (I), Consorcio (C) o Unión temporal (U)
En caso de ejecución en consorcio el porcentaje del proponente
En caso de contrato en consorcio se debe informar únicamente el valor facturado del correspondiente al proponente según su participación en el contrato
El valor anual facturado deberá expresarse en SMMLV del año de facturación

AÑO	SALARIO	AÑO	SALARIO	AÑO	SALARIO	AÑO	SALARIO	AÑO	SALARIO
2018	781.242	2013	589.500	2008	461.500	2003	332.000	1998	203.826
2017	737.717	2012	566.700	2007	433.700	2002	309.000	1997	172.005
2016	689.454	2011	535.600	2006	408.000	2001	286.100	1996	142.125
2015	644.350	2010	515.000	2005	381.500	2000	260.103	1995	118.993
2014	616.000	2009	496.900	2004	358.000	1999	236.460	1994	96.700
2013	589.500	2008	461.500	2003	332.000	1998	203.826	1993	81.510

NOTAS
Este formulario deberá diligenciarse en todas las columnas. La información incluida en el será responsabilidad del proponente
La empresa no tendrá en cuenta para efectos de calificación el contrato cuya información este incompleta o presente inconsistencias.
En caso de que este cuadro no sea suficiente para la consignación de la información suministrada podrá ser reproducido.
En la columna valor total del contrato facturado sin IVA, debe incluir únicamente el valor correspondiente a las actividades exigidas como experiencia.

NOMBRE

FIRMA DEL PROPONENTE
FECHA

ANEXO No. 3 CERTIFICADO DE COMPROMISO

EL GERENTE DE _____, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS

CERTIFICA QUE:

La empresa _____, identificada con el Nit No. _____ se compromete a hacer su mejor esfuerzo como proveedor o contratista de servicios de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. ESP.** y en la ejecución de las labores asignadas por esta, a velar por el cumplimiento de todos los requerimientos generales de **Gestión de Calidad** (NTC ISO 9001_2008), **Gestión Ambiental** (NTC ISO 14001:2004), **Sistema de Control Interno MECI,** que garanticen la conformidad de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. ESP.,** con cada uno de los **Sistemas de Gestión Certificados.**

Por tanto, ratificamos a la alta dirección de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. ESP.,** nuestro compromiso para:

- Trabajar en el mejoramiento de las condiciones laborales, sociales y económicas de sus grupos de interés y de sus trabajadores, de acuerdo a los siguientes principios: Trabajo Infantil, Trabajo Forzado, Salud y Seguridad en el Trabajo, Libertad y Asociación, Discriminación Prácticas Disciplinarias, Horario de Trabajo y Remuneración.
- Trabajar coordinadamente en el cumplimiento de la legislación ambiental y en el manejo y control de los aspectos e impactos ambientales significativos.
- Nuestro compromiso en promover y conservar ambientes de trabajo seguros y la salud física y mental de quienes participamos en los procesos de su entidad.

Para constancia se firma el presente documento a los _____ días del mes de _____ de 20___, en la ciudad de Pereira.

_____

Gerente

ANEXO No. 4 PROPUESTA ECONÓMICA

Ítem	Valor
Valor ofertado antes de IVA	$
IVA	$
Valor Total	$

El proponente deberá presentar la propuesta económica en pesos colombianos y conservando este formato.

ANEXO No. 5 VALOR AGREGADO

Concepto	Puntaje máximo	Presenta	
		Si	No
ITIL Fundamentos	150		

Indicar en el cuadro los números de los requerimientos ofertados como valor agregado, de acuerdo a lo indicado en el numeral 4.2.1 Valor agregado.

ANEXO No. 6 CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

I. CONFIDENCIALIDAD: Las partes se obligan, cuando el proyecto lo requiera, a entregarse todo el material que sea necesario, y en el caso de ser éste confidencial se comprometen a:

a. Utilizar dicha información de forma reservada.
b. No divulgar ni comunicar la información técnica facilitada por la otra parte.
c. Impedir la copia o revelar esa información a terceros, salvo que gocen de aprobación escrita de la otra parte, y únicamente en términos de tal aprobación.
d. Restringir el acceso de la información solo a sus empleados, en la medida en que ellas la requieran para el cumplimiento de sus tareas acordadas.
e. No utilizar la información o fragmentos de ésta para fines distintos de la ejecución de este contrato.
f. Las partes serán responsables entre sí ante el incumplimiento de esta obligación, donde se vean involucrados sus empleados.

Las partes mantendrán ésta confidencialidad y evitarán revelar la información a toda persona que no sea empleado o contratista, salvo que:

a. La parte receptora tenga evidencia de que conoce previamente la información recibida.
b. La información recibida sea de dominio público.
c. La información recibida proceda de un tercero que no exige secreto.

II. DERECHOS DE PROPIEDAD: Toda información intercambiada es de propiedad exclusiva de la parte de la cual proceda. Ninguna de las partes utilizará información de la otra para su beneficio independiente.

La información que se proporciona no da derecho o licencia a la Empresa que la recibe sobre las marcas, derechos de autor o patentes que pertenezcan a quien la proporciona. La divulgación de

Información no implica transferencia o cesión de derechos, a menos que se redacte expresamente alguna disposición al respecto.

III. PROTECCIÓN DE DATOS: Para la correcta aplicación del presente acuerdo, ambas partes podrían tener acceso a datos de carácter personal protegidos por la Ley 1581 de 17 de octubre de 2012, de Protección de

Datos Personales, por lo que se comprometen a efectuar un uso y tratamiento de los datos afectados que será acorde a las actuaciones que resulten necesarias para la correcta prestación de servicios regulada en este acuerdo, según las instrucciones facilitadas en cada momento.

Asimismo, las partes asumen la obligación de guardar secreto profesional sobre cuanta información pudieran recibir, gestionar y articular con relación a los datos personales y a no comunicarlos a terceros, salvo las excepciones mencionadas, así como a destruirlos, cancelarlos o devolverlos en el momento de la finalización de la relación contractual entre ambas partes, así como a aplicar las medidas de seguridad necesarias.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición podrán ejercitarse mediante escrito dirigido a las direcciones de los firmantes del presente documento.

IV. CONFIDENCIALIDAD DEL ACUERDO: Las partes acuerdan que este acuerdo reviste el carácter de confidencial y por tanto se prohíbe su divulgación a terceros.

Firma: _____

Nombre Completo: _____

C.C: _____ de _____

Fecha de Firma: _____

ANEXO No. 7 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS

SOPORTE TECNOLÓGICO ESPECIALIZADO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CORE DEL NEGOCIO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P. cuenta con una fuerte infraestructura tecnológica sobre la cual soporta los sistemas de misión crítica, esta infraestructura es denominada CORE ya que contiene los Sistemas de información Comercial, Financiero y Administrativa y de Calidad.

El soporte a la infraestructura de virtualización VMware surge como un proceso de apoyo para gestionar y propender por el correcto funcionamiento de los sistemas críticos de la Empresa, además el diseño y arquitectura para plataformas y aplicaciones que son fundamentales y que requieren soporte durante las horas laborales.

Actualmente se cuenta con un data center alterno ubicado en la planta de tratamiento de la Empresa, este data center cuenta con tecnología que proporcionara redundancia de datos y permitirá soportar a la Empresa en la ejecución de los procesos críticos, por tal motivo el soporte especializado soportara los requerimientos específicos para y mantener la operación de la infraestructura del data center alterno en funcionamiento.

Se requiere contar con soporte especializado y certificado para brindar disponibilidad, continuidad y mejora continua para dichos sistemas, adicional a ello se necesita apoyar la gestión de nuevos proyectos tecnológicos, basados en la experiencia de una Empresa con personal calificado y con proyectos en ejecución.

1.1 SOPORTE ESPECIALIZADO.

Con el fin de asegurar el perfecto estado operativo de la infraestructura tecnológica de la Empresa, así como la accesibilidad y operatividad de la misma, la Empresa desea disponer de un servicio de soporte Avanzado y especializado para brindar, acompañamiento, gestión y administración de las plataformas tecnológicas y sus componentes.

Se requiere contar con soporte especializado que atienda de manera inmediata las contingencias ocurridas con la infraestructura tecnológica crítica de la Empresa y mitigar de esta forma riesgos de discontinuidad en la prestación de los servicios.

1.1.1 SERVIDORES IBM POWER.

Incluye soporte y administración de los sistemas operativos AIX y el software de base de los diferentes servidores que soportan las aplicaciones (ERP, SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL, APLICATIVOS WEB, RRHH, COMERCIAL, entre otros) en la red interna, en los entornos de producción y pruebas, incluyendo en todo caso y sin ánimo exhaustivo:

- ✓ Verificar el adecuado licenciamiento de cualquier software instalada en la empresa.
- ✓ la instalación o reinstalación de programas.
- ✓ la aplicación de parches y actualizaciones, tanto para la prevención y corrección de errores como para la aplicación de planes de migración.
- ✓ La configuración de los entornos de producción y pruebas.
- ✓ La migración, optimización, aseguramiento, replicación de entornos.
- ✓ El seguimiento y control del funcionamiento de los entornos (comprobación de "logs" a nivel de aplicación y de servidores, monitorización de las aplicaciones, monitorización de la memoria, etc.).
- ✓ El análisis de las incidencias detectadas en el entorno de producción y la ejecución de pruebas dirigidas al despliegue de aplicaciones, incluyendo pruebas de stress de las aplicaciones como paso previo a la producción.
- ✓ El soporte a los desarrolladores en el análisis y despliegue de las aplicaciones en los servidores.
- ✓ El despliegue de las aplicaciones en todos los entornos operativos.
- ✓ La gestión de alta disponibilidad.
- ✓ En general, cualesquiera otras operaciones de administración y soporte de los servidores IBM POWER de la empresa.
- ✓ Soporte en la administración de los sistemas de contingencia local y cruzada con que cuenta la Empresa.
- ✓ Mantenimiento físico de la plataforma POWER.
- ✓ Las adecuaciones e instalaciones de componentes físicos para los servidores POWER de la empresa (memorias RAM, discos duros, tarjetas de red) y los demás componentes que requieran un cambio por afectación o mantenimiento.
- ✓ El soporte y configuración también incluye plataforma nueva Power (IBM), que sea adquirida durante el tiempo del contrato de soporte.

Adicional a esto deberá entregar informes de actividades si antes las solicitudes se realizaron a través del software para mesa de servicios de TI GLPI.

1.1.2 **SISTEMA DE ALMACENAMIENTO SAN Y NAS**

- ✓ Realizar soporte en la administración de almacenamiento para redes **SAN**
- ✓ Preparación y creación de un lun
- ✓ Administrar las conexiones de los servidores, de acuerdo a los requerimientos solicitados.
- ✓ Soporte de las LUN actualmente en funcionamiento
- ✓ Administración de destinos iSCSI.
- ✓ Administración de subsistemas
- ✓ Administración de unidades
- ✓ Conexiones a equipos remotos
- ✓ Acompañar y gestionar unidades de almacenamiento en red SAN y NAS
- ✓ Mantenimiento físico de la plataforma SAN Y NAS
- ✓ Gestión y soporte de dispositivos switch de fibra cabal

Adicional a esto deberá entregar informes de actividades si antes las solicitudes se realizaron a través del software para mesa de servicios de TI GLPI.

1.1.3 SISTEMA DE VIRTUALIZACIÓN.

Se requiere que el proveedor realice las siguientes actividades de soporte y acompañamiento para el sistema de virtualización VMware versiones 5.0, 5.5, 6.0, 6.5 y superiores, además de todas las actualizaciones estables que se requieran instalar.

- ✓ Realizar soporte lógico para el sistema vCenter Server y hosts del cluster.
- ✓ Crear Máquinas virtuales de acuerdo a los requerimientos expresados por la Empresa.
- ✓ Programar tareas para obtener backups automáticos de las máquinas virtuales.
- ✓ Optimizar los recursos de hardware del cluster.
- ✓ Obtener reportes estadísticos del uso del host que se administran a través del vCenter Server.
- ✓ Migrar Máquinas Virtuales a los diferentes hosts.
- ✓ Configurar hosts y vCenter Server
- ✓ Mantener la Disponibilidad de vCenter Server
- ✓ Mantener el inventario de los servidores virtualizados actualizados
- ✓ Administrar licencias y generar informes
- ✓ Reiniciar o apagar host ESXi
- ✓ Administrar hosts del vCenter Server con vSphere Client
- ✓ Automatización de las tareas de administración
- ✓ Acompañamiento de la administración del sistema de virtualización VMWARE de la plataforma tecnológica de la empresa.
- ✓ Replicar y restaurar máquinas virtuales en servidores de contingencia.
- ✓ Proponer acciones de mejora para la infraestructura tecnológica de la Empresa.

Adicional a esto deberá entregar informes de actividades si antes las solicitudes se realizaron a través del software para mesa de servicios de TI GLPI.

1.2 REPLICACIÓN ENTORNO DE VIRTUALIZACIÓN

Se requiere que el proveedor verifique, configure y estabilice el proceso de replicación del entorno de virtualización actual de la Empresa ubicado en el Data Center principal hacia el Data Center alterno ubicado en la planta de tratamiento de la Empresa. Este proceso debe realizarlo con las herramientas con las que cuenta la Empresa, esta configuración será llevada a cabo a partir del mes de abril del presente año.

Se debe asegurar como máximo los siguientes RPO y RTO en horas de las máquinas virtuales de acuerdo a la siguiente tabla de categorías de máquinas:

	VM Categoría 1	VM Categoría 2	VM Categoría 3	VM Categoría 4
RPO	2 horas	4 horas	8 horas	12 horas
RTO	4 horas	6 horas	16 horas	24 horas

La categoría de la anterior tabla hace referencia a los servidores virtualizados de acuerdo a su nivel de importancia, a continuación, se indica la importancia según la categoría.

Categoría 1: Critico - Categoría 2: Alto - Categoría 3: Medio - Categoría 4: Bajo

Terminología

Punto de recuperación Objetivo (RPO): edad máxima de los archivos recuperados del almacenamiento de respaldo, para que las operaciones normales se reanuden si un sistema se desconecta, como resultado de fallas en un hardware, programa o de comunicaciones.

Tiempo de recuperación Objetivo (RTO): cantidad de tiempo específica en la que debe restaurarse el sistema de virtualización, después de un desastre o interrupción para evitar consecuencias inaceptables asociadas con una interrupción en la continuidad del negocio.

VM (Virtual Machine): Una máquina virtual (VM) es una implementación de software de un ambiente de computación en el que se puede instalar y ejecutar un sistema operativo (OS) o programa.

1.3 SOPORTE BASES DE DATOS.

El soporte y administración de las bases de datos Oracle y MySQL, y de todas sus instancias, incluyendo en todo caso y sin ánimo exhaustivo:

- ✓ La instalación o reinstalación de los motores de bases de datos.
- ✓ la instalación de parches y de nuevas versiones de los motores, tanto para la prevención y corrección de errores como para la aplicación de planes de migración.
- ✓ La revisión, ajuste, y puesta a punto de las bases de datos, mantenimiento preventivo y correctivo de las bases de datos y sus respectivos backups.
- ✓ La monitorización periódica de los recursos de la base de datos y redimensionamiento de las mismas.
- ✓ La revisión de los ficheros de traza (logs).
- ✓ La verificación de las políticas de gestión de copias de seguridad (incluyendo copias lógicas en caliente y copias consistentes).
- ✓ las operaciones de recuperación de las bases de datos.
- ✓ El control y la mejora de la fragmentación de la base de datos.
- ✓ En general, cualquier otra operación de administración y mantenimiento de las bases de datos.
- ✓ Configurar la ejecución automática de backups de las bases de datos Oracle.
- ✓ Realizar como mínimo una prueba trimestral de un backup de cada instancia o esquema, garantizando que se puede recuperar de manera completa y funcional, cada sistema o instancia que se está respaldando.

ACTIVIDADES HABITUALES A LA ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LAS BASES DE DATOS ORACLE.

- ✓ Instalación de parches y actualizaciones y nuevas versiones del software de base de datos utilizado.
- ✓ Migración de base de datos y aplicaciones a nuevos servidores.

- ✓ Administración, configuración y optimización de los diferentes elementos de la base de datos (memoria, archivos de datos, tablespaces, rollback, redo log, gestión de usuarios, cuotas de espacio, permisos y privilegios, estado de objetos, sesiones de usuario, bloqueos, recursos de entrada/salida, etc.).
- ✓ Gestión de alta disponibilidad y monitoreo del rendimiento del sistema
  - Memoria utilizada.
  - Comprobación del espacio disponible en disco.
  - Comprobación de los procesos que se ejecutan.
  - Verificación de que las copias de seguridad que se realicen y migren correctamente.
  - Comprobación de los archivos de alertas de la base de datos en busca de posibles errores producidos por un incorrecto funcionamiento.
  - Revisión de los archivos de configuración, así como de sus archivos de bitácora.
- ✓ Monitoreo de los recursos de la base de datos:
  - Optimización del rendimiento de la memoria utilizada por Oracle (shared pool size, dictionary cache, redolog buffers, etc.).
  - Comprobación del archivo de parámetros de inicialización (spfile.ora) por si fuese necesaria la inclusión, supresión o modificación de algún parámetro.
  - Comprobación del espacio disponible dentro de cada uno de los distintos espacios de tabla y objetos.
  - Seguimiento del crecimiento de los distintos objetos y de la propia Base de Datos.
  - Controlar que los distintos esquemas de la Base de Datos están creados correctamente, con sus privilegios y roles, con un espacio de tabla por defecto distinto a SYSTEM y un espacio de tabla temporal, y que todos sus objetos se encuentran correctamente ubicados.
  - Revisar la ubicación de los índices, y reconstrucción de éstos en el caso de que no se encontrasen en su espacio de tablas.
  - Estudio de los distintos objetos de los esquemas (exceso de extensiones, tablas no analizadas, registros encadenados, restricciones de integridad desactivadas, procedimientos/funciones/paquetes sin compilar, vistas inválidas, etc.).
  - Comprobar que los cambios de archivos de redo se realizan correctamente y con una cadencia suficiente para no congestionar el sistema.
  - Estudio de las distintas estadísticas de acceso y ordenaciones, tanto en memoria como en disco.
  - Redimensionamiento y ajuste de la base de datos en caso de ser necesario y posible (si los recursos existentes y la operatividad lo permite).
  - Revisión de la política de gestión de copias de seguridad, por si fuese necesaria alguna modificación.
  - Gestión para el ajuste, el arranque y parada de la base de datos.
- ✓ Apoyo en la optimización de consultas.
- ✓ Definición y gestión de auditorías de seguridad y registro de transacciones.
- ✓ Auditoria de usuarios y perfiles de las bases de datos de los sistemas de información.
- ✓ Automatización de tareas comunes de administración.
- ✓ Detección y resolución de errores en las bases de datos Oracle.
- ✓ Previsión para la adquisición, redimensionamiento o utilización de nuevos recursos cada semestre.

- ✓ Elaboración de la documentación de diagnósticos de las bases de datos de todos los entornos o sistemas corporativos administrados, procesos realizados y nuevas configuraciones. Documentación que deberá ser actualizada cada vez que se realice una modificación en la parametrización o estructura de las bases de datos.

1.4 REPLICACIÓN BASES DE DATOS ORACLE

Se requiere que el proponente implemente el proceso de replicación de datos de las aplicaciones core, entre el data center principal edificio torre central y el data center alterno una vez la Empresa realice la implantación de la infraestructura de red y almacenamiento requerido. El proveedor utilizará herramientas incluidas dentro del licenciamiento disponible de Oracle en la Empresa. En el caso que el licenciamiento actual no incluya herramientas para realizar la replicación de las bases de datos bajo las condiciones exigidas, el proponente seleccionado deberá realizar la **IMPLEMENTACIÓN A TODO COSTO**, con software de terceros, garantizando el uso legal para la Empresa de estas herramientas. Esta implementación incluye los procedimientos y configuraciones necesarias para la replicación de las bases de datos Oracle.

Esta configuración será llevará a cabo a partir del mes de abril del presente año.

Se debe asegurar como máximo los RPO y RTO en horas para todas las bases de datos Oracle de acuerdo a la siguiente tabla:

	Bases de datos Oracle
RPO	1 Hora
RTO	4 horas

El proveedor deberá generar un reporte de tiempos promedios de diferencia entre las bases de datos productivas y las bases de datos de réplica, lo cual permitirá detectar picos anormales en los tiempos de replicación.

1.5 SOPORTE INFRAESTRUCTURA.

Este ítem se relaciona a la atención de casos de los usuarios, sobre actividades categorizadas como soporte en la infraestructura tecnológica de Aguas y Aguas de Pereira.

Las actividades en atención técnica para este ítem son las siguientes:

- Realizar sus labores en las instalaciones de la EMPRESA PROPONENTE, con disponibilidad de prestar atención en sitio cuando de manera remota no pueda ser realizado, en cualquiera de las sedes donde se encuentra infraestructura tecnológica de Aguas y Aguas de Pereira.

- Administrar servidores Linux y Windows.
- Configuración avanzada Directorio Activo.
- Administrar sistema de copias de seguridad de servidores.
- Configuración sobre sistema de Firewall perimetral.
- Apoyar la gestión y administración de plataformas VMWare.
- Apoyar la gestión y administración del licenciamiento Microsoft.
- Apoyar la gestión y administración de dispositivos SAN y NAS.
- Configurar y Administrar redes de datos cableadas e inalámbricas y sus respectivos servicios DHCP, DNS, LAMP.
- Atender los casos generados por cada usuario de Aguas y Aguas de Pereira, instaurados en la herramienta de gestión para Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información y asignados por la Coordinación del PROPONENTE.

1.6 DETALLES GENERAL DEL SERVICIO ESPECIALIZADO

- ✓ Realizar sus labores de manera remota a las instalaciones de la EMPRESA bajo los parámetros y políticas de seguridad establecidos por la EMPRESA
- ✓ En los casos que la complejidad del caso lo requiera y no se pueda solucionar de manera remota, se realizará la atención de forma presencial en las instalaciones de la EMPRESA previo concertación de fecha, hora de actividad y plan de trabajo.
- ✓ Se informará al responsable de la gestión de la Mesa de Servicio quien solicito el servicio para que diligencia la documentación en el software para Mesa de Servicios, cada una de las acciones realizadas para brindar la solución a la incidencia o el requerimiento presentado.
- ✓ En los eventos en que las competencias profesionales del soporte avanzado no permitan solución, deberá documentar las razones que impidieron la solución, con el fin de tener los datos suficientes para escalar el caso a soporte fabricante adecuadamente.
- ✓ La solución de casos que se escalen a este nivel (fabricante) será atendido directamente por el profesional de soporte remoto avanzado (en sitio o de manera remota), no se enviarán indicaciones al personal de Aguas de Pereira en sitio para atender los requerimientos.
- ✓ Gestionar, diseñar, y dar soporte a la seguridad tecnológica de la Empresa (red LAN, WAN, Wifi).

1.6.1 INFORME DE ACTIVIDADES

El proveedor deberá entregar un informe mensual de las actividades de soporte y gestión que realizó, y la documentación que se genera de acuerdo a las incidencias y requerimientos que se le asignen a través del software para Mesa de Servicios de Mesa de Servicios.

El informe entregado será revisado por la empresa y validado para realizar el pago mensual de acuerdo a los criterios de aceptación del supervisor.

2 CONCEPTOS GENERALES ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS)

2.1 CASO

Es un registro que crea un usuario con acceso a la infraestructura tecnológica de la Empresa y en el software para Mesa de Servicios de TI, donde solicita soporte técnico para un servicio con componente tecnológico que brinda la Dirección de Tecnologías de la Información de la Empresa.

2.2 INCIDENTE:

Cualquier situación que impide el normal funcionamiento del Sistema de Información, es decir cuando lo existente funciona de manera inadecuada o errónea y por tal motivo los usuarios no pueden realizar sus tareas habituales.

- **Reporte de un Incidente:** El reporte de un incidente lo pueden realizar los usuarios de la infraestructura tecnológica de la Empresa con acceso al software para Mesa de Servicios de TI.
  Los incidentes serán atendidos por el personal de soporte del proveedor de acuerdo a la categorización y prioridad del mismo.

2.3 REQUERIMIENTO:

Solicitudes que se hacen sobre un servicio, donde se indican nuevos desarrollos, modificaciones o mejoras en lo existente y las cuales no implican que algo está fallando, que el servicio funciona mal o que los usuarios no pueden realizar sus tareas habituales

- **Reporte de un Requerimiento:** El reporte de un requerimiento lo pueden realizar los usuarios de la infraestructura tecnológica de la Empresa con acceso al software para Mesa de Servicios de TI.
- Los requerimientos serán atendidos por el personal de soporte del proveedor de acuerdo a la naturaleza del mismo, esta atención se encuentra sujeta a la priorización de los requerimientos que se encuentren activos al momento de la radicación de la solicitud del usuario en el software para Mesa de Servicios de TI.

2.4 DISPONIBILIDAD.

Es la cantidad de tiempo que el servicio se encuentra habilitado para ser usado por la empresa.

2.5 CONTINUIDAD.

Es el tiempo máximo que el proveedor garantiza tomará para reanudar el servicio en caso de presentarse algún problema en cuanto a su disponibilidad.

3 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El horario de disponibilidad del servicio es el tiempo que se acuerda con el proveedor el servicio estará disponible para su utilización por parte de los colaboradores de la Empresa.

A continuación, se presenta la lista de opciones de disponibilidades de servicio y se indica cual es la seleccionada para el presente servicio:

Horario	Descripción	Selección
7 x 24	Todos los días 24 horas al día	☒
5 x 24	Todos los días laborales, 24 horas al día - Excluye fines de semana	☐
5 x 9	Horario laboral de la Empresa De lunes a Viernes de 7:30 AM a 12:00 M y de 2:00 pm a 6:30 PM	☐

4 HORARIO DE ATENCIÓN DE CASOS PARA ACTIVIDADES DE SOPORTE.

Se entiende por horario de atención de casos, el horario en el cual el proveedor atenderá los requerimientos e incidencias que se presenten con el servicio que ofrece, los horarios disponibles se presentan a continuación y se indica cual es el horario requerido por parte del proveedor:

Horario	Descripción	Selección
5 x 9	Horario laboral de la Empresa De lunes a Viernes de 7:30 AM a 12:00 M y de 2:00 pm a 6:30 PM	☐
5 x 24	Todos los días laborales, 24 horas al día - Excluye fines de semana	☒
7 x 24	Horario laboral de la Empresa De lunes a Viernes de 7:30 AM a 12:00 M y de 2:00 pm a 6:30 PM	☐

5 HORARIO DE DISPONIBILIDAD PARA ATENCIÓN DE CASOS POR FUERA DEL HORARIO LABORAL

Debido a que algunos servicios de la Empresa se encuentran disponibles en horario 7 x 24, es decir siempre activos, se requiere que el proveedor destine un personal para que atienda de manera correctiva en sitio o remoto de acuerdo a los requerimientos específicos para cada solución, casos que se presenten por fuera de la jornada laboral de la empresa. Este personal deberá estar disponible y atento por si llegara a ocurrir una contingencia que requiera su atención y no se pueda esperar hasta el siguiente día laboral.

Los horarios disponibles para atención de casos en horarios diferentes a la jornada laboral se presentan a continuación, indicando la opción requerida para el proveedor:

Horario	Descripción	Selección
2 x 24 ó 3 x 24	Sábados, Domingos y Festivos de 7:00 AM a 9:00 PM	☒
7 x 15	Todos los días laborales, desde las 6:30 PM hasta las 7:30 AM y de 12:00 M hasta las 2:00 PM	☐
-	No se contará con Disponibilidad para atención de incidentes en horarios por fuera de la jornada laboral	☐

6 MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL PROVEEDOR

La empresa requiere que el modelo de atención que el proveedor utilice para la prestación del servicio sea el que se selecciona a continuación:

Descripción	Selección
Remoto	☐
En Sitio	☐
Remoto y con presencia en sitio, cuando de manera remota no sea resuelta la incidencia	☒

7 MODELO DE REPORTE, DILIGENCIAMIENTO Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS.

La empresa tiene instalado el sistema de información para Mesa de Servicios de TI, el cual es el medio para que cada uno de los usuarios de la organización que requiera atención sobre la infraestructura tecnológica reporte los incidentes o requerimientos mediante la instauración de los respectivos casos.

Esta plataforma será el único medio de reporte, control y atención de los casos, el proveedor deberá acceder para consultar, vigilar lo que ocurre con respecto a su servicio, documentar y reportar la atención de cada caso.

La atención de los casos y la verificación del cumplimiento de los tiempos pactados, se realizará por medio de esta herramienta informática.

8 TIPOS DE ESTADO DE INCIDENCIAS Y REQUERIMIENTOS

A continuación, se detallan los estados que presentan casos sobre incidentes y requerimientos en el software para Mesa de Servicios de TI:

Estado	Descripción
Nuevo	Casos registrados sin asignar a un técnico, proveedor o soporte.
En Curso (asignado)	Asignado a un técnico, proveedor o soporte.
En Curso (planificado)	El técnico, proveedor o soporte ha respondido, aceptado y planeado la solución al caso reportado.
En Espera	El tratamiento del incidente o requerimiento está sujeto a un factor externo verificable que no se puede controlar por parte del técnico, proveedor o soporte.
Resuelto	El incidente o requerimiento es solucionado por parte del técnico, proveedor o soporte y presenta la documentación requerida en el software para Mesa de Servicios.
Cerrado	Cuando el usuario valida y confirma que ha sido resuelto el caso.Si el usuario que realizó el registro del caso no realiza el procedimiento de validación y confirmación, una vez resuelto e informado de la solución, el coordinador de soporte del técnico, proveedor o soporte podrá cerrar el caso, registrando las evidencias de las comunicaciones hacia el usuario, las evidencias deberán ser sobre mínimo tres comunicaciones hacia el usuario.

Tabla: Tipos de Estado de las Incidencias y Requerimientos

9 ATENCIÓN DE INCIDENTES

El tiempo de respuesta se contará desde el momento en el cual el usuario solicita el servicio hasta que éste se resuelva.

9.1 TIEMPOS DE RESPUESTA SOBRE INCIDENTES

Cada incidente puede afectar a la Empresa de forma diferente, para ello se efectúa una clasificación sobre el orden en que deben ser atendidas normalmente las incidencias de acuerdo a la prioridad.

9.2 PRIORIDAD DE INCIDENTES

La prioridad se basa sobre dos parámetros:

Impacto:
Determina la importancia de la incidencia dependiendo de cómo ésta afecta a los procesos de la Empresa y/o el número de usuarios afectados.

Urgencia:
Corresponde al tiempo máximo de demora que acepta un usuario para la resolución de la incidencia.

De acuerdo a los parámetros de Impacto y Urgencia se determina la prioridad de cada caso, las escalas de prioridad se presentan a continuación:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
Muy Urgente	Indisponibilidad de servicio/s que afectan significativamente a una o más áreas de la Empresa. Impacta la continuidad de Negocio.
Urgente	Indisponibilidad de servicio/s que afectan a determinadas funciones o a un ítem de usuarios. La operación puede continuar, pero en un modo restringido.
Mediana	Indisponibilidad parcial de un servicio/s para con un ítem de personas.
Baja	Actividades planificadas La atención del incidente es menor y el servicio es negociado con el usuario.
Muy Baja	Indisponibilidad parcial de un servicio complementario de TI que no afecta el desempeño de las funciones del usuario

9.3 MATRIZ DE IMPACTO URGENCIA (PRIORIDAD = IMPACTO X URGENCIA)

De acuerdo a lo anterior, se establece una matriz que permite determinar la prioridad del incidente con respecto a los Impactos y Urgencia establecidos, teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

Prioridad = (Impacto x Urgencia)

IMPACTO / URGENCIA	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
Muy Alta			Urgente	Mediana	Baja
Alta		Urgente	Urgente	Mediana	Baja
Mediana	Urgente	Urgente	Mediana	Baja	Baja
Baja	Mediana	Mediana	Baja	Baja	Muy baja
Muy Baja	Baja	Baja	Baja	Muy baja	Muy baja

Tabla Matriz Clasificación de Prioridad

Dependiendo de la prioridad, se asignarán los recursos necesarios para la resolución de la incidencia dentro de los tiempos establecidos.

9.4 TIEMPOS DE RESPUESTA

9.4.1 TABLA DE TIEMPOS DE RESPUESTA

Se establecen los tiempos de respuesta sobre los incidentes de acuerdo a la prioridad establecida, y con base en esta se definirá el cumplimiento de los ANS por parte de cada proveedor del servicio. La lista de prioridades y tiempos de atención se presenta a continuación:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Muy Urgente (Critica)	1 Hora
Alto	2 Horas
Medio	4 Horas
Bajo	8 Horas
Muy Bajo	16 Horas

Todos los incidentes que ingresen a través del software para mesa de servicios de TI, tienen la fecha estimada de respuesta de acuerdo a la Prioridad, la cual quedará registrada en dicha herramienta. Esta fecha sólo podrá ser extendida por el Supervisor del contrato del servicio antes de su fecha de vencimiento, cuando exista una causa justificada y debidamente documentada en los seguimientos de gestión del incidente y previo acuerdo con el usuario.

9.5 CUMPLIMIENTO DE LOS ANS

Los incidentes que sean solucionados antes de su fecha de vencimiento **CUMPLEN** con los tiempos acordados y por tal motivo **CUMPLEN** con los ANS.

Los incidentes que sean solucionados después de su fecha de vencimiento **NO CUMPLIRAN** con los tiempos acordados, y por tal motivo **NO CUMPLIRÁN** con los ANS y serán tenidos en cuenta para aplicar las penalizaciones.

10 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Para todos los requerimientos que ingresen a través del software para mesa de servicios, se debe tener en cuenta lo siguiente:

10.1 CASO EN QUE EL PROVEEDOR PUEDE ASIGNAR LA FECHA DE VENCIMIENTO DE MANERA INMEDIATA.

El soporte del proveedor acordará una fecha estimada de respuesta con el usuario solicitante y el supervisor del contrato, la cual quedará registrada en el software de mesa para servicios, como tiempo estipulado para la solución del requerimiento.

Esta fecha sólo podrá ser extendida por el Supervisor del contrato del Servicio antes de su fecha de vencimiento cuando exista una causa justificada y debidamente documentada en los seguimientos de gestión del requerimiento y previo acuerdo con el usuario.

10.2 CASO EN QUE EL PROVEEDOR REQUIERE MAYOR INFORMACIÓN PARA ASIGNAR LA FECHA DE VENCIMIENTO.

El proveedor tiene 27 horas laborales a partir de la instauración del caso por el usuario solicitante para tener una fecha estimada de solución al requerimiento.

En el escenario donde el proveedor requiera información complementaria para indicar la fecha de vencimiento, debe realizar la solicitud al supervisor del contrato por correo electrónico y siguiendo sus lineamientos, antes de cumplirse las 27 horas, y a partir de esta información, el supervisor de la Dirección de TI iniciará el proceso de obtención de lo requerido. Una vez se remita la información completa, iniciará a contar nuevamente el tiempo para la instauración de la fecha de vencimiento.

10.3 CUMPLIMIENTO DE ANS

Los requerimientos que sean solucionados antes de su fecha de vencimiento **CUMPLEN** con los tiempos acordados y por tal motivo **CUMPLEN** con los ANS.

Los requerimientos que sean solucionados después de su fecha de vencimiento **NO CUMPLIRAN** con los tiempos acordados, y por tal motivo **NO CUMPLIRÁN** con los ANS y serán tenidos en cuenta para aplicar las penalizaciones.

La asignación de fecha de vencimiento a un caso, de manera posterior a los tres días establecidos generará un incumplimiento en los ANS y serán tenidos en cuenta para aplicar las penalizaciones.

11 PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS

Condiciones.

Los descuentos señalados en el presente numeral por incumplimiento de ANS, serán de aplicación a partir del primer mes contado desde la suscripción del acta de inicio.

11.1.1 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 1.

El valor máximo de descuento que la EMPRESA aplicará en cada factura será del 20% del costo mensual sobre el total de los servicios de soporte objeto de penalización prestados por el Contratista.

11.1.2 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 2.

Las penalizaciones se efectuarán hasta en un 20% por el valor de cada ítem penalizable, siempre y cuando la sumatoria de los porcentajes de todos los ítems no exceda el 20% del costo total de la factura del periodo para los ítems penalizables.

11.1.3 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 3.

Si hace falta información para la revisión de los acuerdos de niveles de servicio en un mes, o si se encuentran inconsistencias en revisiones de ANS de meses anteriores, la EMPRESA tendrá la facultad de aplicar los descuentos en facturas en meses posteriores.

11.1.4 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 4.

Para descontar los valores penalizados de cada acta, se hará una reunión con el contratista en la que se socializarán todos los casos encontrados y se dejará constancia de esta reunión mediante el levantamiento de un acta de interventoría.

11.1.5 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 5.

Cada vez que se apliquen descuentos por incumplimientos de ANS el Contratista deberá presentar y ejecutar los respectivos planes de acción de mejora, los cuales deberá ejecutar antes de la presentación de la siguiente factura.

11.1.6 CONDICIÓN PENALIZACIÓN 6.

Durante la vigencia del contrato, una vez de manera semestral, las partes revisarán Los factores que conforman los Acuerdos de Niveles de Servicio, con el fin de implementar ajustes y modificaciones resultantes de cambios tecnológicos, cambios en el negocio o simplemente como resultado de las mejoras continuas que permitan optimizar los servicios contratados, estas modificaciones serán concertadas de común acuerdo entre las partes y se dejará registro en las actas de seguimiento.

11.1.7 TABLA DE DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO.

La EMPRESA aplicará descuentos por incumplimiento en los tiempos establecidos anteriormente sobre la factura del mes correspondiente, de acuerdo al siguiente cuadro:

PRIORIDAD	Descuentos por Incidencias, Requerimientos o Problemas atendidos por fuera de los tiempos establecidos.
Muy Urgente (Critica)	1% del valor del concepto del servicio a penalizar por cada hora excedida en cada caso cerrado por fuera del límite de tiempo estipulado en el ANS, hasta máximo el 20%
Alto	
Medio	
Bajo	
Muy Bajo	

Tabla Porcentaje de penalizaciones en cumplimiento de casos

PRIORIDAD	Descuentos por asignación tardía de tiempo de fecha de cumplimiento de requerimientos
Penalización	2% del valor del concepto del servicio a penalizar por cada 4.5 horas laborales que se exceda en asignación del tiempo de solución a cada caso de requerimiento.

Tabla Porcentaje de penalizaciones por asignación de fechas de vencimiento de casos de requerimientos

Nota: El valor máximo del 20% será alcanzado sumando las penalizaciones por los ANS de todas las actividades penalizables, incluyendo las penalizaciones por asignación tardía de fecha de vencimiento de requerimientos. Si la suma de todas las penalizaciones es igual o superior al 20%, el valor penalizado será el 20% y si la suma de todas las penalizaciones es menor al 20%, el valor penalizado será dicha suma.

12 APROBACIÓN.

Como evidencia de validación y aprobación de los requerimientos funcionales y no funcionales aquí detallados, se firma el presente documento a los __ días del mes de _____ del año _____.

Ing. Julián Alberto Aristizábal	Ing. Carlos Andrés Vásquez
Líder del Subproceso de Infraestructura	Director Tecnologías de la Información
Dirección de Tecnologías de la Información	Dirección de Tecnologías de la Información

13 ACEPTACIÓN DE REQUERIMIENTOS.

Por favor marcar con una x en cada uno de los elementos.

A continuación, me comprometo a cumplir los siguientes requerimientos presente documento.

Numeral del Documento	Requerimientos	Aceptación SI	Aceptación NO
1	SOPORTE TECNOLÓGICO ESPECIALIZADO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CORE DEL NEGOCIO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.		
1.1	SOPORTE ESPECIALIZADO.		
1.1.1	SERVIDORES IBM POWER.		
1.1.2	SISTEMA DE ALMACENAMIENTO SAN Y NAS		
1.1.3	SISTEMA DE VIRTUALIZACIÓN.		
1.2	REPLICACIÓN ENTORNO DE VIRTUALIZACIÓN		
1.3	SOPORTE BASES DE DATOS.		
1.4	REPLICACIÓN BASES DE DATOS ORACLE		
1.5	SOPORTE INFRAESTRUCTURA.		
1.6	DETALLES GENERAL DEL SERVICIO ESPECIALIZADO		
1.6.1	INFORME DE ACTIVIDADES		
2	CONCEPTOS GENERALES ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS)		
2.1	CASO		
2.2	INCIDENTE:		
2.3	REQUERIMIENTO:		
2.4	DISPONIBILIDAD.		
2.5	CONTINUIDAD.		

Numeral del Documento	Requerimientos	Aceptación	
		SI	NO
3	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO		
4	HORARIO DE ATENCIÓN DE CASOS PARA ACTIVIDADES DE SOPORTE.		
5	HORARIO DE DISPONIBILIDAD PARA ATENCIÓN DE CASOS POR FUERA DEL HORARIO LABORAL		
6	MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL PROVEEDOR		
7	MODELO DE REPORTE, DILIGENCIAMIENTO Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS.		
8	TIPOS DE ESTADO DE INCIDENCIAS Y REQUERIMIENTOS		
9	ATENCIÓN DE INCIDENTES		
9.1	TIEMPOS DE RESPUESTA SOBRE INCIDENTES		
9.2	PRIORIDAD DE INCIDENTES		
9.3	MATRIZ DE IMPACTO URGENCIA (PRIORIDAD = IMPACTO X URGENCIA)		
9.4	TIEMPOS DE RESPUESTA		
9.4.1	TABLA DE TIEMPOS DE RESPUESTA		
9.5	CUMPLIMIENTO DE LOS ANS		
10	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS		
10.1	CASO EN QUE EL PROVEEDOR PUEDE ASIGNAR LA FECHA DE VENCIMIENTO DE MANERA INMEDIATA.		
10.2	CASO EN QUE EL PROVEEDOR REQUIERE MAYOR INFORMACIÓN PARA ASIGNAR LA FECHA DE VENCIMIENTO.		
10.3	CUMPLIMIENTO DE ANS		
11	PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS		
11.1.1	CONDICIÓN PENALIZACIÓN 1.		

Numeral del Documento	Requerimientos	Aceptación SI	Aceptación NO
11.1.2	CONDICIÓN PENALIZACIÓN 2.		
11.1.3	CONDICIÓN PENALIZACIÓN 3.		
11.1.4	CONDICIÓN PENALIZACIÓN 4.		
11.1.5	CONDICIÓN PENALIZACIÓN 5.		
11.1.6	CONDICIÓN PENALIZACIÓN 6.		
11.1.7	TABLA DE DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO.		

Empresa: _____

Nombre Representante Legal_____

Firma Rep. Legal: _____ Documento de Identidad: _____

ANEXO No. 8 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN

ACTIVIDAD	PLAZO
Apertura del proceso de SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019 (fecha a partir de la cual se podrán presentar propuestas)	21 de febrero de 2019
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación a las condiciones de invitación	27 de febrero de 2019 a las 6:00 pm
Plazo para respuestas a las observaciones y adendas a las condiciones de invitación	04 de marzo de 2019 a las 6:30 pm
Cierre del proceso de SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019	06 de marzo de 2019 a las 09:00 am
Evaluación de las propuestas	5 días hábiles después del cierre de la SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA DTI-03-2019
Notificación del Informe de Evaluación	2 días después de la evaluación de las propuestas.
Plazo para consulta del Informe de Evaluación por parte de los oferentes, en la Secretaría General de la Empresa y recibo de observaciones a las evaluaciones	3 días hábiles después de la publicación del informe de evaluación
Directiva de adjudicación, elaboración y legalización contrato	Hasta 10 días hábiles después de la fecha límite para las respuestas a las observaciones

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

NIT 816.002.020-7

Certificado de disponibilidad Presupuestal No: 30

PEREIRA, Enero 2 de 2019

El suscrito Subgerente Financiero y Administrativo de la EMP. DE ACUED. Y ALCANT DE PERERIA S.A.S. ESP, certifica que existe apropiación presupuestal para atender el presente compromiso por valor de:

298.870.000,00 moneda corriente.

Por Concepto de: SOPORTE TECNOLOGICO ESPECIALIZADO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA CORE DEL NEGOCIO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS. E.S.P

Nombre Solicitante: VASQUEZ RAMIREZ CARLOS ANDRES

Fecha Solicitud: 02/01/2019

Fecha Expiración: 31/12/2019

148 TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Imputación	Descripción	Valor	Saldo
03250502	Servicios	298.870.000,00	298.870.000,00
	TOTAL :	**298.870.000,00**	**298.870.000,00**

VALOR DE: **$ 298.870.000,00**

El Presente Certificado de Disponibilidad Presupuestal NO puede ser utilizado para Ordenar Pagos.

SUBGERENTE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO

Elaboró: COBEDOYA

A-GF-EP-R02
Versión 4
02/01/2015

*** FIN REPORTE ***

Sede Administrativa
PBX (6) 3151300

Carrera 10 Nº 17-55
Edificio Torre Central
Piso 5
Pereira, Colombia

www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7