

	<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO	Código:	APO_10_1_2_FR02
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN PRECONTRACTUAL	Versión	06
	<b>SUBPROCESO:</b> ANÁLISIS EXTERNO E INTERNO	Clasificación	Publica Clasificada
		Fecha:	19/04/2021
<b>FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>			
Aprobó: Sol Yadira Rojas Rivera Gerente Abastecimiento Estratégico	Revisó: <b>Martha Cecilia Florez Sanchez</b> Profesional Universitario <b>Líder SIG</b>	Elaboró: <b>Nicolás Martínez Benavides</b> Profesional Universitario	

<b>1. DATOS GENERALES DE LA CONTRATACIÓN</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR</b>		
<b>Número CDP</b>	C05102021 – C05082022 – C05072022	
<b>Nombre de Proveedor y NIT</b>	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. 899.999.115-8	
<b>Objeto</b>	Servicio de conectividad WAN de la red nacional de Positiva y servicios de Data Center.	
<b>Plazo y/o vigencia del contrato</b>	12 meses desde el 1 de julio de 2021 hasta el 30 de junio de 2022, previo perfeccionamiento, legalización y firma del acta de inicio del contrato.	
<b>Lugar(es) de ejecución</b>	Cobertura nivel nacional	
<b>Supervisor del contrato</b>	Nombre: Silverio Carmona Lozano	
	Cargo: Jefe Oficina	
	Dependencia: Silverio Carmona Lozano	
<b>Código de las Naciones Unidas (UNSPSC)</b>	<b>43223300</b> = Dispositivos y equipos para instalación de conectividad de redes y Datacom <b>81112003</b> = Servicios de centros de datos <b>81112101</b> = Proveedores de servicio de internet (psi)	
<b>¿El contrato requiere acta de inicio?</b>	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>¿El contrato requiere Interventoría?</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Interventoría del contrato</b>	Nombre: N/A	
	Razón Social: N/A	
	Correo Electrónico: N/A	
<b>Alcance de la interventoría</b>	N/A	
<b>Clase de contrato</b>	Prestación Servicios	
<b>¿El contrato se encuentra incluido dentro de un acuerdo comercial?</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
<b>2. CONDICIONES DEL CONTRATO A CELEBRAR</b>		
<b>Forma de Pago</b>	El pago se realizará en forma mensual vencida por parte de POSITIVA, previa presentación de la factura mensual de servicios por parte del CONTRATISTA y su aprobación por parte del supervisor del contrato, dentro de los 30 días calendario siguientes a la presentación de la factura. Si la factura no es presentada con los documentos solicitados, el plazo	

		<p>de treinta (30) días calendario no comenzará a contarse hasta tanto no se aporten, dicha demora no generará a EL CONTRATISTA el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna. Los pagos se realizarán de acuerdo con las tarifas establecidas en la oferta comercial del CONTRATISTA que forma parte integral del presente contrato.</p> <p><b>PARÁGRAFO PRIMERO. -Condiciones comerciales y forma de pago:</b> Para el pago de la factura deberán presentarse los siguientes documentos: a) Factura en original; b) certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales y c) Entregables del contrato e Informe mensual de gestión, con el soporte de las actividades cumplidas en el mes anterior, aprobado por el supervisor.</p> <p><b>PARÁGRAFO SEGUNDO. -Facturación Electrónica:</b> Si de conformidad con las normas legales vigentes EL CONTRATISTA debe cumplir con el proceso de facturación electrónica o decide adoptar dicho mecanismo aunque éste no le sea legalmente obligatorio, deberá atender el procedimiento adoptado para tal efecto por POSITIVA. En el evento en que no proceda el proceso de facturación electrónica de acuerdo con lo antes mencionado, EL CONTRATISTA deberá aplicar el proceso de radicación en físico de las facturas adoptado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para tal efecto</p>	
¿El contrato requiere <a href="#">Liquidación</a> ?		Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>3. DEPENDENCIA</b>			
<b>VICEPRESIDENCIA / GERENCIA / OFICINA</b>	<b>SUCURSAL COORDINADORAS</b>	<b>SUCURSAL TIPO</b>	
Oficina de Tecnologías de la información	N/A	N/A	
<b>4. MODALIDAD DE SELECCIÓN</b>			
¿Es objeto complejo?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
¿Es Objeto análogo?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
¿Se contratará un servicio especializado con alto contenido de trabajo intelectual?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Instrumentos de Agregación de Demanda: ¿Hará uso de Acuerdo Marco para la Contratación?</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
<b>Describa la Justificación, Si se aparta de los Instrumentos de Agregación Demanda “Acuerdo Marco” para la contratación.</b>	Bajo el objeto que establece los “Acuerdo Marco” sobre las condiciones para la contratación de los servicios de conectividad y nube privada, su disposición en cada una de las fichas técnicas de estas, no se incluye servicios de soporte y		

	<p>licenciamiento de software para herramientas de monitoreo adquirido por la compañía, así como el soporte de fabrica con Partner.</p> <p>No se dispone de compra por horas para recursos de soporte en dispositivos de seguridad "Firewall" propios de la compañía y de acuerdo con el listado de los DataCenter aprobados, no se encuentran los 2 que actualmente Positiva aloja su infraestructura tecnológica.</p> <p><a href="https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/software-empresarial">*https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/software-empresarial</a>  <a href="https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/conectividad-iii">*https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/conectividad-iii</a>  <a href="https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/nube-privada-iii">*https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/nube-privada-iii</a></p>	
<p><b>¿Se aplicará alguna de las causales para invitación directa?</b></p>	<p>Si <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Tipo de invitación</b></p>	<p>Invitación Directa</p>	
<p><b>Describe la Justificación de la modalidad de contratación de acuerdo con el Manual para la Gestión de Abastecimiento</b></p>	<p>La contratación se realiza con base en el Manual para la Gestión de Abastecimiento:</p> <p>9.4. Invitación Directa  Para garantizar la selección objetiva del contratista y la eficiencia de la gestión contractual, e independientemente de la cuantía, en los siguientes contratos, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. podrá contratar directamente sin que se requiera obtener previamente varias ofertas: (...)</p> <p>k) <i>"continuidad del objeto contractual, previniendo colapsos e interrupciones de las actividades que conforman el objeto social, y que el mismo proveedor esté en capacidad de prestar".</i></p> <p>o) <i>"Para la adquisición de bienes y/o servicios que por razones tecnológicas y/o económicas, sean necesarios para no incurrir en cambios o aumentos de tecnologías de los sistemas con que se cuenta al momento de la adquisición".</i></p> <p>Con el fin de garantizar el funcionamiento permanente de la red de comunicaciones a nivel nacional y continuar la operación en todas las sedes de Positiva a nivel Nacional, se hace necesario contratar el servicio de conectividad WAN de la red nacional de positiva, servicio de Data Center para el ambiente productivo y contingencia, solución de</p>	

	<p>Firewall, y otros servicios de comunicaciones (crecimiento de la red o de la infraestructura de Tecnología), que requiera la Compañía. La continuidad permite operar sin afectación del servicio desde el 1 de julio 2021 y por 12 meses.</p> <p>Se define realizar una renovación de los servicios, por los diferentes proyectos que se vienen desarrollando en el área de tecnología y el proveedor actual (ETB) no tendría que hacer movimiento de equipos, ni adquirir nuevos dispositivos, tampoco habrían costos de instalación adicionales, lo que permite que su oferta sea menos costosa; dado a lo anterior, la oferta de renovación se obtiene una oferta con un valor inferior y donde los demás proveedores no podrían ser competitivos, debido a que no cuentan con los requerimientos técnicos ya implícitos en su infraestructura lo que hace que su valor de servicio sea mayor, ellos tendrían que contemplar movimiento de equipos de un Data Center a otro, compra de pólizas para los desplazamientos, implementación de nuevos equipos de tecnología y un valor de retorno de la inversión por la oferta a 12 meses.</p> <p>Adicionalmente realizar un cambio de proveedor de servicio en medio de la crisis de Covid-19, teniendo en cuenta que implicaría mover dispositivos de un centro de datos a otro y sus diferentes componentes adicionales, genera un riesgo en la continuidad de los servicios de tecnología para la compañía.</p> <p>Cabe aclarar que actualmente no se corre ningún riesgo con las tecnologías y servicios que operan por parte de ETB. Se considera para el próximo año hacer la invitación pública con las necesidades de actualización tecnológica requerida.</p>	
--	--	--

**5. INSTANCIAS**

<b>Requiere Comité Asesor de Contratación</b>	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
---	--	-----------------------------

25 de mayo de 2021

<b>Requiere Informar a Junta Directiva</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
--	-----------------------------	--

**6. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN**

<b>Objetivo estratégico corporativo, que se impactará a través de la contratación</b>	14. Contar con una infraestructura tecnológica flexible e integrada
<b>Describe la necesidad, que genera la solicitud de la contratación</b>	Con el fin de garantizar el funcionamiento permanente de la red de comunicaciones a nivel nacional y continuar la operación en todas las sedes

	<p>de Positiva a nivel Nacional, se hace necesario contratar el servicio de conectividad WAN de la red nacional de positiva, servicio de Data Center para el ambiente productivo y contingencia, solución de firewall, y otros servicios de comunicaciones (crecimiento de la red o de la infraestructura de Tecnología), que requiera la Compañía</p>
<p><b>Describe los beneficios que obtendrá la Compañía, con la contratación</b></p>	<p>Los beneficios que tendría la compañía en referencia a conectividad, Data Center principal y alterno, solución de firewall y otros servicios de comunicaciones, entre otros son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Garantizar continuidad de todos los servicios de telecomunicaciones sobre los cuales se destacan los siguientes:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Visibilidad de la Compañía y sus sistemas de información en Internet.</li><li>▪ Conectividad entre sucursales de forma segura.</li><li>▪ Conectividad con terceros de forma segura</li><li>▪ Acceso a Internet.</li><li>▪ Integración con la nueva plataforma de comunicaciones unificadas.</li><li>▪ Seguridad perimetral de cara a Internet.</li></ul></li><li>✓ Cumplimiento con requerimientos establecidos por los estamentos de control</li><li>✓ Cumplimiento con normas y estándares aplicables.</li><li>✓ Garantizar el cumplimiento del servicio requerido en ambientes contingentes determinados por el impacto del negocio para Positiva.</li><li>✓ Garantizar el cumplimiento de los requerimientos estipulados en la Circular 042, 007, 008 que apliquen para el proceso de la Superintendencia Financiera.</li><li>✓ Garantizar la disponibilidad de los Sistemas de Información y/o Aplicativos misionales, considerados como críticos para la Entidad, en caso de materializarse una contingencia.</li><li>✓ Minimizar el impacto sobre los procesos críticos de la Entidad y la pérdida de información en caso de materializarse una contingencia.</li><li>✓ Permite que nuestras aplicaciones y contenidos estén en un lugar seguro, con las condiciones eléctricas, físicas, ambientales y de comunicación óptimas garantizando la continuidad de negocio.</li><li>✓ La Infraestructura de TI como servicio nos permite soportar aplicaciones y contenidos (p.ej. bases de datos, aplicaciones web, etc).</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permite la Recuperación de Desastres y Continuidad de Negocio, en el menor tiempo posible.</li> <li>✓ Garantizar la operación continua de los procesos productivos de la compañía.</li> <li>✓ Garantizar la disponibilidad de los sistemas de información y/o aplicativos misionales y de producción.</li> </ul>
--	---

## 7. FICHA TÉCNICA DEL BIEN, SERVICIO Y/O OBRA

Positiva de acuerdo con el desarrollo tecnológico del mercado requiere una red multiservicio avanzada, de amplia cobertura y capacidad, en cuya arquitectura se utilice el "Core" MPLS, la capa de borde Carrier Ethernet y el acceso Metro Ethernet para proveer conexiones de alta velocidad.

La red de Datos será una solución en estrella diseñada sobre tres capas funcionales: Core, Agregación y Acceso.

La red de transporte debe constar de anillos redundantes de Fibra óptica.

La red actual de datos está compuesta por un backbone MPLS (multiprotocol label switching o conmutación por etiquetas multiprotocolo), que es una tecnología estándar para acelerar y facilitar el manejo del tráfico en la red. MPLS involucra la construcción de rutas específicas para una secuencia de paquetes, identificando cada paquete de la secuencia con la misma etiqueta para reducir el tiempo que requiere un enrutador para buscar la dirección del siguiente nodo al que debe enviarlo.

La red sobre protocolo MPLS constituye el backbone de la red, en conjunto con la red de agregación Carrier Ethernet y las redes de acceso Metro Ethernet y SDH-NG, conforman la red de datos. Sobre estas redes de nueva generación se transportan los servicios de Conectividad Avanzada IP.

La red Carrier Ethernet es la red de agregación, consta de Routers interconectados en estrella que agregan los servicios de capa 3 del acceso hacia el Core (IP/MPLS) y transporta a través de VPLS los servicios capa 2 sin necesidad de subirlos a la red IP/MPLS. La red Carrier Ethernet Permite mejorar la implementación de servicios gestionados en entornos WAN.

Entre los atributos de Carrier Ethernet podemos destacar:

- ✓ El uso de servicios estandarizados.
- ✓ Alta escalabilidad.
- ✓ Gestión de servicios.
- ✓ Alta confiabilidad debido a su esquema de alta disponibilidad con anillos de doble cabecera.
- ✓ Calidad de servicio (QoS).

### Especificaciones Funcionales:

Este servicio debe permitir a Positiva compartir información entre oficinas dispersas geográficamente, combinando diferentes tecnologías de acceso a redes y transporte para datos, voz o video.

### **Conectividad MPLS Dedicada**

Positiva adquirirá una solución integral de comunicación de datos con tecnología de punta IP/MPLS, para resolver necesidades como:

- Comunicación integrada de datos, voz y video entre oficinas con el ancho de banda necesario para soportar todos los servicios y aplicaciones del negocio.
- Acceso compartido a recursos y servicios informáticos centralizados, tales como: correo electrónico, telefonía IP, bases de datos, CRM, ERP, Internet, entre otros.
- Interconexión con sistemas de información de entidades externas como: entidades de fiscalización y control, proveedores de bases de datos, entre otros.
- Interconexión de centros de cómputo o Data Centers a través de enlaces de alta capacidad.
- Integración de nuevos puntos: sucursales, filiales o centros de procesamiento.
- Conexión con las aplicaciones corporativas a empleados en pequeñas oficinas o que requieran movilidad.

- Conectividad de datos, voz o Internet a sedes remotas, donde no exista cobertura con soluciones de acceso en fibra, cobre o radio.

Los servicios que se requieren para Conectividad Avanzada IP ofrecidos son:

Transporte dedicado de datos IP/MPLS con accesos en cobre, fibra, radio (en banda licenciada y en banda libre) o satelitales, según disponibilidad geográfica.

### Canales de Internet

POSITIVA requiere de una solución de conexión a la red mundial Internet, empleando tecnologías acordes a los requerimientos y necesidades específicas de cada empresa.

El servicio requerido emplea las tecnologías de acceso y transporte de la red de Conectividad Avanzada IP para obtener enlaces permanentes y exclusivos, con ancho de banda simétrico garantizado desde el sitio requerido hasta la interconexión con el backbone de Internet a través de los cables submarinos que facilitan el acceso al mismo para el tráfico internacional, o hasta la interconexión directa y el NAP Colombia para el tráfico nacional.

Es importante disponer de una conexión redundante hacia el NAP Colombia con una capacidad de por lo menos 10 Gbps, usando fibra óptica (por rutas físicas diferentes) desde los nodos de internet en Colombia hasta los Switchs principal y backup en las instalaciones del operador del NAP.

En concordancia con la normatividad para gestión de calidad es importante que el proveedor de los servicios cuente con la certificación ISO 9001, cobertura del servicio a Nivel Nacional y conforme en lo estipulado sobre la oferta comercial de Conectividad y Data Center y servicios TI a 12 meses.

Contrataciones relacionadas con tecnología

Prestar los servicios con las mejores prácticas existentes para la proporción de este tipo de servicios (ITIL y PMP), y cumplir los ANS planteados por el cliente y acordados con Positiva.

Los componentes base son los siguientes:

- ❖ Conectividad WAN para la Red Nacional de Positiva.
- ❖ Conectividad a Internet y su respaldo (backup).
- ❖ DataCenter Principal (Colocación)
- ❖ DataCenter Alterno (Hosting)
- ❖ Licenciamientos (Orión)

### SERVICIO DE CONECTIVIDAD

El proveedor debe garantizar a Positiva las características técnicas de los equipos de última milla, necesarias para el cumplimiento de los protocolos requeridos para el óptimo funcionamiento de la red, asegurando la correcta prestación del servicio.

A continuación, se relacionan los anchos de banda de los servicios de conectividad, actualizados a 2021:

Nombre Sede / Enlace	Ancho de Banda
Sede Apartado - CII 104 No 101 - 15 Cámara de Comercio P1 Barrio Vélez	9Mbps
Sede Arauca - CII 16 No. 17 - 22 Barrio Cristo Rey	8Mbps
Sede Armenia - CII 2N No. 18 - 209 Barrio Profesionales	8Mbps
Sede Barranquilla Ppal - Cra 53 No. 80 - 138 piso 19	9Mbps
Sede Barranquilla Bkp - Cra 53 No. 80 - 138 piso 19	8Mbps

Sede Bogotá BanRep Ppal. - Cra 7 No. 14 - 78 Barrio La Candelaria	4Mbps
Sede Bogotá BanRep BKP - Cra 7 No. 14 - 78 Barrio La Candelaria	4Mbps
Sede Bogotá DECEVAL DC Level 3 Calle 169B # 68-31	4Mbps
Sede Bogotá Calle 128 – Av. Cra 45 No. 128 B – 41 piso 2, CC Rosetta	9Mbps
Sede Bogotá Capital Tower - AC 24 No. 51 - 40 Edificio Capital Tower OF606 ciudad salitre	11Mbps
Sede Bogotá Carrera 7 Ppal. - Cra 7 No. 26 - 20 P5 Barrio Sagrado Corazón	22Mbps
Sede Bogotá Carrera 7 BKP - Cra 7 No. 26 - 20 P5 Barrio Sagrado Corazón	15Mbps
Sede Bogotá Casa Matriz Ppal. - AK 45 No. 94 – 72 P5 Barrio Chico Lago	157Mbps
Sede Bogotá Casa Matriz BKP - AK 45 No. 94 – 72 P5 Barrio Chico Lago	150Mbps
Sede Bogotá Casa Matriz Admón. AK 45 No. 94 – 72 P5 Barrio Chico Lago	10Mbps
Sede Bogotá Castellana - CII 93 No. 46 - 11 Barrio La Castellana	9Mbps
Sede Bogotá CCA – Av. CII 26 No. 94 - 10 P4 Barrio Álamos	5Mbps
DataCenter principal Bogotá Santa Barbara Ppal. Datos - Cra 11C No. 116 - 65 Barrio Santa Barbara	950Mbps
DataCenter principal Bogotá Sta Barbara BKP Datos - Cra 11C No. 116 - 65 Barrio Santa Barbara	950Mbps
Servicio de internet Bogotá Sta Barbara Ppal Internet – Cra 11C No. 116 - 65 Barrio Santa Barbara	150Mbps
Servicio de internet Bogotá Sta Barbara BKP Internet – Cra 11C No. 116 - 65 Barrio Santa Barbara	145Mbps
Sede Bogotá SCADE Bosa - CII 57Q Sur No. 72D – 94 Int1 Barrio Apogeo	8Mbps
Sede Bogotá SCADE CAD - Cra 30 No. 24 - 90 Barrio La Sabana	9Mbps
Sede Bogotá SCADE Suba - CII 146A No. 105 – 95 Barrio Suba	9Mbps
Sede Bucaramanga Ppal - Centro Comercial Cacique local SS10K-L Calle 93 No. 33-115	15Mbps
Sede Bucaramanga Bkp - Centro Comercial Cacique local SS10K-L Calle 93 No. 33-115	8Mbps
Sede Cali Limonar Ppal. - Cra 68 No 10A - 12 Barrio Limonar	15Mbps
Sede Cali Limonar Bkp - Cra 68 No 10A - 12 Barrio Limonar	10Mbps
Sede Cartagena - Bocagrande Avenida 2 San Martin No. 4 – 66, 4 piso Edificio Caribbean Center	8Mbps
Sede Cúcuta - Av 1 No. 18 - 69 Barrio Blanco	10Mbps
Sede Florencia - Cra 9 No 9A - 40 Barrio El Prado	8Mbps
Sede Ibagué - Cra 5 No. 39 - 67 Barrio Restrepo	11Mbps
Sede Leticia - CII 10 No. 9 - 88 Barrio Centro	5Mbps
Sede Manizales - Cra 24A No. 56 - 28 Barrio Belén	9Mbps
Sede Medellín Punto Clave - CII 27 No. 46 – 70 LC173 CC Punto Clave Barrio Industriales	11Mbps
Sede Medellín Principal – Cra 48 No. 20-34 piso 8	13Mbps
Sede Medellín Backup – Cra 48 No. 20-34 piso 8	9Mbps
Sede Mocoa - CII 14 No. 10 - 15 Av San Francisco Barrio El Obrero	7Mbps
Sede Montería - Cra 4 No. 26 - 46 Loc 1 Barrio Centro	9Mbps
Sede Neiva - Cra 7 No. 17 - 20 Barrio Quirinal	11Mbps
Sede Pasto - Cra 29 No. 15 - 04 Barrio Bombona	9Mbps
Sede Pereira - Cra 15 No. 12 - 35 Barrio Los Alpes	9Mbps
Sede Popayán - CII11 Norte No. 8 - 25 Prados del Norte	9Mbps
Sede Quibdó - CII 31 No. 3 - 27 Barrio Cristo Rey	5Mbps



Sede Riohacha - Cll 4 No. 7 - 29 Barrio Centro	6Mbps
Sede San Andres - Av Providencia No.1 - 35 Loc 235 CC New Point	4Mbps
Sede Santa Marta - Cra 5 No. 23 - 131 Barrio Bavaria	9Mbps
Sede Sincelejo - Cra 19A No. 14A - 39 Barrio Ford	9Mbps
Sede Sogamoso - Cll 11 No. 12 - 78 P5 Barrio Centro	9Mbps
Sede Tunja - Cll 22 No. 9 - 84 Barrio Centro	9Mbps
Sede Valledupar - Cra 11 No. 14 - 33 Barrio Obrero	9Mbps
Sede Villavicencio - Cll 36 No. 36 - 50 Barrio El Barzal	8Mbps
Sede Yopal - Cll 13 No. 25 - 33 Barrio Los Libertadores	8Mbps
DataCenter Alterno Bogotá DC CUNI Central	800Mbps
Servicio de internet - Bogotá DC CUNI Ppal Internet	60Mbps
DataCenter ppal-alt - Bogotá DC réplica Santa Barbara	120Mbps
DataCenter alt-ppal - Bogotá DC réplica backup Santa Barbara	120Mbps
Casa Matriz – DataCenter alterno - Bogotá DC CUNI	10Mbps

### 1. DATACENTER PRINCIPAL (Colocación)

Colocación de los equipos en Data Center Principal, en las instalaciones de ETB Santa Barbara. Los equipos colocados deben ser aprovisionados desde el punto de vista de Subsistemas (Energía, Carga en Piso, Aires Acondicionados, Manejo de Disipación de Calor, etc.), de manera adecuada, siguiendo las instrucciones y valores de los Datasheets descritos por cada uno de los fabricantes correspondientes.

- Espacio: 7 rack en el Data Center de Santa Bárbara para los servidores dedicados conforme a las dimensiones y necesidades de espacio de los equipos.
- Potencia y Ventilación: Actualmente POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS tiene un consumo eléctrico de 39.3 KVA a 110 y 220V con un consumo de 133.620 BTUS.
- Conectividad: Positiva cuenta con 142 conexiones UTP CAT 6A de 1Gb Ethernet para realizar la correcta interconexión del servicio de cómputo.

GENERALIDADES DC STA BARBARA	
CANTIDAD DE RACKS	7
Racks asignados: (RACK #, FILA #, ZONA #)	R1-05-Z1 R1-06-Z1 R1-07-Z1 R1-09-Z1 R2-05-Z1 R2-06-Z1 R1-08-Z1
NUMERO UNIDAD DE RACK ASIGNADA	7 RACKS DE 42 UNIDADES
CANTIDAD KVA TOTAL OFRECIDO AL CLIENTE	39.3 Kvas (De Acuerdo A Inventario De Datasheets)
PUERTOS ASIGNADOS	142 Puertos UTP

#### Manos Remotas

Positiva requiere que se incluya el servicio de manos remotas (Remote Hands) permitiendo que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS realice funciones simples, informadas al proveedor mediante los canales previstos para tal fin, en sus equipos. El personal técnico del proveedor podrá realizar tareas sencillas para solucionar problemas o de mantenimiento, 24 horas al día, todos los días del año.

El servicio de manos remotas permite maximizar el tiempo de actividad operativa y reducir costes, eliminando la necesidad de enviar personal técnico a los DataCenter de ETB para realizar tareas sencillas.

Este es un servicio que puede atender tareas urgentes y no urgentes. Una tarea urgente requiere de un contacto inmediato, por lo que su atención es vía telefónica y los tiempos de atención cuentan desde que la

llamada es atendida por el soporte técnico. Por el contrario, las tareas no urgentes pueden obedecer a servicios de consulta o a tareas de mantenimiento programadas que requieran intervención en sitio.

Las actividades serán medidas por espacios de tiempo de 30 minutos, desde que la solicitud es recibida por el operador y se manifiesta el inicio de actividades al cliente.

El personal manos remotas debe garantizar idoneidad en los procesos, acudir en tiempos oportunos frente a la solicitud realizada y Positiva podrá verificar en conjunto con ETB los tiempos de atención frente a los requerimientos, toda vez que las actividades no pueden incurrir en tiempos desmedidos frente a una solicitud que requiere atención urgente.

Entre algunas de las intervenciones que los operadores de DataCenter podrán ejecutar son:

- ✓ Encendido/ apagado de servidores.
- ✓ Informar a Positiva de los indicadores de estado de los diferentes equipos.
- ✓ Conexión y desconexión de dispositivos, movimiento de cables, intercambio de medios.
- ✓ Ciclo de reinicio, restablecimiento de equipos y tarjetas
- ✓ Aseguramiento de cableado a las conexiones
- ✓ Observación, descripción o información sobre indicadores, o información de visualización sobre equipos o consolas
- ✓ Observación básica e información sobre entornos
- ✓ Comprobación e inspección física del funcionamiento de equipos y sistemas
- ✓ Toma de decisiones hasta el nivel especificado por el cliente
- ✓ Análisis y solución de problemas con la colaboración del cliente remoto
- ✓ Cualquier tarea que necesite la presencia de un técnico nivel 1, que realizará las tareas siguiendo las indicaciones de Positiva.
- ✓ Recepción de equipamiento de Positiva, así como la obtención de imágenes del equipamiento y espacio del Data Center.
- ✓ Cross-connect desde el equipamiento de Positiva al patch panel.
- ✓ Reset, apagado y encendido de elementos.
- ✓ Cambio de cintas magnéticas.

## **2. DATACENTER ALTERNO (Hosting)**

La capa de cómputo implementada como DataCenter alternativo para la solución de DRP, se encuentra ubicada en el DataCenter de Ciudad Universitaria de ETB. Esta infraestructura se conforma por tres capas principales a saber: Capa de Bases de datos, capa de aplicaciones y una capa de almacenamiento implementada con una SAN FS1 De Oracle.

Para la opción Replicación SAN TO SAN, se deberá entregar una solución de almacenamiento Oracle con el licenciamiento para replicación asincrónica. Esta replicación se realizará bit a bit hasta 14 TB (canal WAN) para el despliegue del DRP.

La solución deberá estar compuesta por diferentes elementos ubicados en el Datacenter del proveedor, los cuales deben permitir la respectiva capa de replicación:

Este componente hace referencia a los elementos que soportan la ubicación de equipos requeridos así:

- Espacio: 25 unidades de rack en el Data Center de Santa Bárbara para los servidores dedicados conforme a las dimensiones y necesidades de espacio de los equipos.
- Potencia y Ventilación: Actualmente Positiva tiene un consumo eléctrico de 8.4 KVA a 110 y 220V con un consumo de 28.560 BTUS

- Conectividad: Positiva cuenta con 12 conexiones UTP CAT 6A de 1Gb Ethernet para realizar la correcta interconexión del servicio de cómputo.

A continuación, se presenta el inventario de equipos alojados en CUNI y consumos de energía de acuerdo con ficha técnica de cada equipo:

GENERALIDADES DC CUNI	
CANTIDAD DE RACKS	25 Unidades de Rack
Racks asignados: (RACK #, FILA #, ZONA #)	RACK 4 F RACK 4 H
NUMERO UNIDAD DE RACK ASIGNADA	25 Unidades de Rack
CANTIDAD KVA TOTAL OFRECIDO AL CLIENTE	8,4 Kvas (De Acuerdo A Inventario De Datasheets)
PUERTOS ASIGNADOS	12 Puertos UTP

De acuerdo con las especificaciones y dadas las características funcionales requeridas, se debe contar con cuatro (4) servidores físicos de última generación, que alojarán las Bases de datos y las aplicaciones de la compañía.

Se debe configurar la FS1 del Datacenter Alterno hasta 8 LUNs y de allí se presentará a los servidores y o máquinas virtuales (OVM Sparc o Intel) como se indica a continuación:

#### **SERVICIO DE ALMACENAMIENTO SAN**

Máquina: SAN ORACLE FS1

SAN Oracle FS1-2, con controladoras redundantes por módulo para el manejo de alta disponibilidad del equipo y fuentes redundantes. Configuración del almacenamiento en Raid 5 y 45,6 TB de almacenamiento efectivo en discos tipo SAS de 1.2 TB y 10 Krpm.

Switch de SAN tipo Brocade (2) para la interconexión de los diferentes equipos

con capacidad de conexión a 8 Gbps y configurados en el DC Principal y en DC Alterno.

#### **SERVIDOR SYBASE Y ORACLE DATABASE**

Máquina: SPARC T7-1 server: model family

Procesador: SPARC T7-1 server: base with 1 SPARC M7 32-core 4,13 GHz processor (for factory installation)

Disco Duro: One 600 GB 10000 rpm 2,5-inch SAS-3 HDD with marlin bracket (for factory installation)

RAM: 512 GB (for factory installation)

Tarjeta Red: 2 DUAL

Fuente poder redundante: Si

Tarjeta HBA: 2 HBA DUAL

Agentes de Gestión: SI

Sistema Operativo: SOLARIS 10

Administración y Soporte 7x24 Sistema Operativo

La instalación, configuración, puesta a punto, administración y licenciamiento de las Bases de datos SYBASE están a cargo 100 % de POSITIVA. La administración y licenciamiento de las bases de datos Oracle están a cargo de POSITIVA.

#### **SERVIDORES DE APLICACIONES, WEB LOGIC Y BASES DE DATOS**

MICROSOFT SQL SERVER

Tres (3) Máquina: ORACLE SUN X4-2

#### **SOFTWARE WINDOWS MAQUINAS FISICAS**

- **Servidor de Aplicaciones Weblogic**

Se mantiene el Weblogic Server en el ambiente de contingencia para garantizar continuidad del negocio para la capa de aplicaciones.

▪ **Oracle VM**

Se mantiene el ambiente de virtualización Oracle VM sobre Servidor Sparc T7, el ambiente está conformado por dos máquinas virtuales con Sistema Operativo Solaris. Estas máquinas virtuales soportan las bases de datos Sybase y Oracle. Se incluye Oracle VM Manager para administrar el ambiente de virtualización.

Para el servidor de aplicaciones Weblogic también se provee un ambiente de Oracle VM con máquina virtual en un servidor (x86).

## **SEGURIDAD**

Con el fin de suplir las características de seguridad perimetral, UTM e IPS, se debe ofrecer una capa transversal de seguridad para la solución de DataCenter Alterno:

❖ **Firewall:**

Los firewalls bloquear el tráfico conforme al puerto de origen; sin embargo, la plataforma de seguridad del proveedor debe estar en capacidad de reconocer los protocolos de comunicaciones más utilizados, de modo que se bloquee el tráfico independientemente de los puertos utilizados.

El administrador de Positiva podrá decidir sobre el bloqueo de aplicaciones de acuerdo con el grupo de aplicaciones al que pertenezcan, por ejemplo: P2P, Mensajería Instantánea (Whatsapp, Yahoo, Gmail, entre otros), Correo Electrónico (POP3, SMTP e IMAP), Grupos de Noticias (NNTP), Juegos en Línea, entre otras.

❖ **Servicio de Seguridad en la Nube:**

Como complemento al proyecto y dada la solicitud de Positiva para el control de contenidos, el proveedor debe ofrecer el servicio de Seguridad en la Nube de ETB para control de contenido web y seguridad perimetral del canal de internet de 60 Mbps, orientado a las conexiones a Internet cuyas principales aplicaciones son la navegación para empleados y/o la publicación en Web (páginas, portales o aplicaciones).

La solución de Seguridad en la Nube de ETB está diseñada bajo las siguientes premisas para garantizar la máxima efectividad en la mitigación de los riesgos informáticos a los que se enfrentan las empresas:

- Asegurar fuertes controles de acceso y autenticación mediante la transmisión cifrada de usuarios y contraseñas.
- Seguimiento de la cadena de transferencia de información desde el punto de acceso de los usuarios hasta los repositorios de la información.
- Implantación de políticas de acceso a la información según perfiles y tipos de usuarios.
- Aplicación de mejores prácticas de seguridad para instalación y configuración de servicios.
- Control de acceso para operadores y administradores de la plataforma.
- Implementación de políticas de backup y respaldo de la información de clientes.
- Algunos de los principales beneficios de la solución de Seguridad en la Nube de ETB son los siguientes:
  - ✓ Es una plataforma siempre activa y actualizada.
  - ✓ Provee un servicio con alta disponibilidad y escalabilidad.
  - ✓ No requiere inversión, se paga como un servicio, por tanto, el cliente no debe preocuparse por la obsolescencia tecnológica.
  - ✓ El cliente paga solo por el uso de las funcionalidades de seguridad, según el plan que se ajusta a sus necesidades, en función del ancho de banda a Internet contratado.

- ✓ Menor carga administrativa, ahorro en costos de instalación, operación, mantenimiento y entrenamiento de personal.
- ✓ Fácil administración a través de la consola delegada no requiere personal especializado.
- ✓ La plataforma incluye la posibilidad de generar reportes que le permiten al cliente tomar decisiones sobre el manejo de la seguridad en su red.
- ✓ No requiere de la instalación de equipos en las sedes del cliente, diferentes a los de la conexión a Internet, por lo tanto, no implica el uso de espacio, acondicionamiento ambiental o eléctrico, ni consumo de energía.

Se requiere cumplimiento de la circular 005 emitida para computación en la nube de la Super Intendencia Financiera de Colombia.

### **3. SOPORTE DE PROVEEDOR**

#### **1. Soporte básico**

Está compuesto por la Gestión de incidentes y soporte remoto, opciones a nivel de soporte en sitio y disponibilidad de repuestos para potencializar la eficacia en la solución y la reducción de tiempos de restablecimiento del servicio contemplando 4 horas o NBD dependiendo de la sede y del tipo de soporte.

#### **2. Gestión de incidentes**

Tiene como objetivo maximizar el estado de disponibilidad de la plataforma y asegurar la mayor eficacia en la solución de las interrupciones o degradaciones del servicio. Se entiende por incidente una interrupción en la operación normal en el servicio de la plataforma o de alguno de los componentes de esta.

#### **3. Soporte Remoto**

Representa el primer punto de contacto técnico con Positiva, para brindar soluciones de primer o segundo nivel con soporte de manera remota. Debe estar conformado por personal especializado del proveedor, a cargo de resolver incidencias, basados en procedimientos relevados para resoluciones en primera instancia.

El soporte Remoto estará orientado a dar solución a los siguientes tipos de casos:

Consultas: Resolución de dudas técnicas sobre la administración, manejo de facilidades o uso de los productos soportados y que hacen parte de la solución desplegada por el proveedor en Positiva. Para la resolución de consultas, el personal del proveedor guiará a Positiva sobre la documentación disponible del producto y referirá a este sobre la documentación aplicable para que el cliente pueda y resolver las dudas que originan la apertura del caso de consulta. Los tiempos de solución de Consultas estarán sujetos a los Acuerdos de nivel de servicio ANS definidos en el presente alcance.

Incidentes: Resolución remota de fallos o mal funcionamiento de elementos de Hardware o Software que hacen parte de la(s) plataformas soportadas por el proveedor. El personal del proveedor trabajará para resolver de manera remota los fallos que puedan presentarse sobre el Hardware o Software de cada una de las plataformas soportadas y aplicará los procesos y procedimientos técnicos conocidos en cada caso para lograr la restauración del servicio afectado.

En caso de que el personal de soporte remoto determine que para resolver el fallo se requiere del reemplazo de partes, aplicación de parches, updates de software o Firmware, se procederá a gestionar con Positiva el envío a sitio del SW y/o del HW para su respectivo ingreso a la oficina, sede, correspondiente.

El despacho de partes cuando se requiera realizar un cambio debe ser gestionado por el proveedor como parte del alcance del servicio, para garantizar la continuidad del servicio, según los ANS definidos entre las partes, siempre y cuando los hechos no sean imputables a Positiva.

El envío de software de actualización (Parches, updates o firmware) por parte del personal del proveedor, se efectuará si el fabricante del producto los ha liberado de manera general y que previamente fueran validados y garanticen idoneidad y sean funcionales sin fallas para Positiva. El reemplazo de piezas de HW o aplicación de software de actualización en sitio será de entera responsabilidad del Proveedor en cabeza administrador de la plataforma garantizando los ANS estipulados.

Los tiempos de solución de incidentes técnicos estarán sujetos a los Acuerdos de nivel de servicio ANS pactados en el alcance. Una vez determinada y/o aplicada la solución, según el alcance pactado, el service desk procederá a dar cierre al caso. El cliente podrá re-aperturar mediante un caso relacionado con el incidente inicial cuando aplicación del procedimiento no entregue los resultados esperados.

Problemas: En caso de que el incidente reportado no tenga una solución definida o el procedimiento establecido no arroje los resultados esperados, este pasará de calificarse de Incidente a calificarse como "Problema Técnico". ETB buscará restablecer remotamente de ser posible el servicio a través de un workaround (solución alternativa) y procederá en paralelo a escalar el caso directamente al fabricante para que este trabaje conjuntamente en la solución.

El personal del proveedor realizará de manera remota y juntamente con Positiva en cabeza del administrador de la plataforma, los procesos y procedimientos recomendados por fábrica para dar solución al Problema. ETB y el fabricante realizarán su mejor esfuerzo para solucionar el problema dentro de los Objetivos Nivel de Servicio ONS propuestos en el presente alcance para la solución de problemas, sin embargo, la solución definitiva del problema estará sujeta a los tiempos que el fabricante determine para el desarrollo de Parches, firmware o reemplazo de hardware aplicable a cada problema en particular.

El envío de software de actualización (parches, updates o firmware) por parte del personal de ETB se efectuará si el fabricante del producto los ha liberado de manera general, previamente probados y que garanticen no generen potenciales afectaciones al servicio.

NOTA 1: La aplicación de versiones mayores de software –Upgrades-, está sujeta a la definición de un plan de trabajo y a la ejecución de servicios profesionales.

NOTA 2: El reemplazo de piezas de HW o aplicación de actualizaciones menores en sitio, de la infraestructura Positiva alojada en los DC, será de entera responsabilidad de Positiva en cabeza administrador de la plataforma a menos de que este haya adquirido los servicios de soporte en sitio.

#### **4. Repuestos**

El proveedor habilitará el acceso a repuestos de HW para dar cumplimiento a los ANS estipulados en la solicitud realizada por Positiva.

Reemplazo de partes: El proveedor se compromete a realizar el envío de los repuestos en avance para aquellos elementos que presenten fallas en su funcionamiento. Si durante el proceso de solución del incidente o problema, el personal de soporte del proveedor a cargo del caso determina que para solucionar el fallo se requiere del reemplazo de una parte de hardware, entonces procederá a ordenar el envío de la pieza por una igual o funcionalmente equivalente. El envío de la pieza se ejecutará de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio ANS acordados con Positiva para el despacho de partes.

El despacho de la pieza se realizará a la dirección donde se encuentra el equipo con falla y en atención al administrador de la Plataforma o a quien este determine para recibir la pieza.

Sera responsabilidad de Positiva:

- Coordinar las labores de ingreso de las partes a la oficina que corresponda.
- Recibir la pieza de reemplazo.
- Regresar a ETB la pieza en falla.

El despacho de partes aplicará para aquellos casos donde se determine que la falla es ocasionada por fallo propio del equipo. En los casos donde el fallo se produzca por causas externas y ajenas al proveedor o por manipulación de personal no autorizado del proveedor, se realizará el despacho en avance de la(s) parte(s) necesaria(s) para restablecer el servicio y facturará a Positiva las piezas dañadas, sin que medie una orden de compra por parte de Positiva para tal efecto, en este evento las piezas dañadas serán propiedad de Positiva.

El reemplazo de la pieza en sitio será de entera responsabilidad del administrador de la plataforma o de una persona certificada por ETB para realizar el procedimiento, a menos de que el cliente haya contratado el servicio de soporte en sitio.

## **5. Soporte en Sitio**

El proveedor se compromete a asistir en sitio a Positiva cuando se determine que es requerido el desplazamiento de un técnico a sitio para apoyar la solución del caso. Se notificará a Positiva la necesidad de trasladar un técnico a sitio y coordinará fecha, hora y permisos de acceso para el desplazamiento.

Una vez llegue a sitio el ingeniero de campo realizará los procesos necesarios para solucionar la incidencia reportada. Una vez solucionada la incidencia, el ingeniero de soporte de campo lo notificará al contacto de Positiva y se procederá a cerrar el Ticket/Caso.

El ingeniero de campo realizará un reporte de "Atención en Sitio" donde se consignará la siguiente información:

- Hora de Llegada
- Hora de Solución de la falla
- Hora de Salida
- Descripción de actividades realizadas
- Observaciones adicionales

El informe debe ser firmado por el administrador de la plataforma de Positiva o a quien este autorice. Si el problema no puede ser resuelto, se iniciará procesos de "escalamiento técnico" según se definió anteriormente.

El soporte en Sitio dará dar apoyo al soporte remoto con los siguientes procedimientos/servicios:

- Reemplazo de Partes: En el momento que se determine que se requiere un cambio de parte, se procederá a solicitar el envío de la(s) parte(s) al cliente y coordinar el desplazamiento de un ingeniero de campo para que ejecute los procedimientos de reemplazo. No incluye terminales telefónicos.
- Aplicación de software: En el momento que se determine que se requiere una aplicación de SW en sitio (Parche, Firmware, o update) el service desk coordinará con el administrador de la plataforma de Positiva para generar el plan de trabajo y ejecutar las tareas requeridas en sitio.

- **Mantenimiento Correctivo:** Se denomina mantenimiento correctivo, aquel que corrige los defectos observados en los equipos o por fallas en su funcionamiento. Su actuar consiste en localizar y aislar las averías o defectos, y proceder a corregirlos y/o repararlos. Este tipo de mantenimiento generalmente se realizará luego que ocurre un fallo en los equipos soportados y que por su naturaleza (Impacto/Urgencia) no pueden planificarse en el tiempo y requieren una actividad inmediata.

**El mantenimiento correctivo** incluye:

- **Mantenimiento de Software**

El mantenimiento de Software está orientado a realizar acciones correctivas necesarias para garantizar la normal operación del software de la plataforma instalada e incluyen todas las actividades de aplicación de software o reinstalaciones.

NOTA: La aplicación de updates o firmware se realizará en la medida que el fabricante libere el software para uso general o para la plataforma que se está siendo corregida. La aplicación de algunos updates, Firmware estará sujeta a que Positiva haya adquirido los servicios de upgrade como parte del alcance.

Las actividades de Mantenimiento de Software solicitadas por Positiva son:

- Reemplazo de medios de software
- Acceso a parches de Software para corregir fallas
- Acceso a versiones menores de Software para corregir fallas
- Acceso a firmware para corregir fallas.

Las aplicaciones de versiones mayores de software Upgrades, no hacen parte de este alcance, Su aplicación está sujeta a la definición de un plan de trabajo y a adquisición de servicios profesionales.

- **Mantenimiento de Hardware**

Cuando se determine que es necesario ejecutar rutinas de soporte de Hardware en sitio o reemplazo de partes. El ingeniero a cargo del caso ordenará el desplazamiento de un técnico a sitio el cual realizará todo el protocolo de pruebas en sitio que sea necesario para aislar la falla y de requerirse ejecute cambios de Hardware.

En el caso de que se requiera cambio de partes el Ingeniero de campo procederá a informarle al cliente la necesidad de solicitar aprobación para interrupción del servicio (si aplica) y ejecutará el procedimiento de reemplazo de la pieza según se describe en el alcance de Reemplazo de partes descrito en este alcance.

NOTA: Para la prestación del servicio de soporte en sitio es requerido que el cliente incluya como parte del alcance el servicio de reemplazo de partes.

Adicionalmente y como parte del soporte en sitio se realizarán mantenimientos preventivos sobre las plataformas que hacen parte del alcance.

• **Mantenimiento Preventivo:**

El mantenimiento preventivo es un conjunto de actividades realizadas para la conservación y el buen funcionamiento de los componentes de la solución ofrecida garantizando su buen funcionamiento, fiabilidad y mitigando proactivamente cualquier punto de fallo que ponga en riesgo la disponibilidad de la plataforma.



Este mantenimiento se realizará como mínimo dos (2) veces al año (un mantenimiento en sitio y un mantenimiento remoto) si lo determina el proveedor podrá realizar mantenimientos preventivos adicionales durante el año. El mantenimiento preventivo incluye las siguientes actividades:

- Verificación del estado del hardware que compone la solución (en sitio);
- Verificación de las condiciones eléctricas del sitio donde están alojados los equipos (en sitio);
- Verificación de las condiciones ambientales del sitio donde están alojados los equipos (en sitio);
- Limpieza de equipos (no incluye la limpieza de terminales) (en sitio);
- Identificación y valoración de errores y alarmas (en sitio y remoto);
- Revisión del espacio en disco (en sitio y remoto);
- Estado del Procesamiento (Uso de la CPU y dispositivos de control común) (en sitio y remoto);
- Estado de las interfaces (en sitio y remoto);
- Ejecución de Prueba de Diagnóstico de software y hardware (en sitio y remoto);
- Backup de la configuración y bases de datos del sistema (en sitio y remoto);
- Instalación (cuando aplique) de Updates y parches liberados por el fabricante para la plataforma (en sitio y Remoto);
- Instalación (cuando aplique) de actualizaciones de Firmware liberados por el fabricante para la plataforma (en sitio y remoto).

Se debe tener en cuenta que para realizar algunas de las acciones arriba mencionadas se debe realizar apagado de equipos. Por lo tanto, la programación de este tipo de mantenimiento se realizará de acuerdo con la disponibilidad del cliente para realizar la ventana de mantenimiento y al final de cada mantenimiento preventivo se entregará un reporte de las actividades realizadas y el resultado de estas.

### **Soporte Avanzado**

Está compuesto por la Gestión de problemas, y opcionales para la Administración del sistema (Movimientos, adiciones y cambios) y la transferencia de conocimientos para la operación y administración de la plataforma.

### **Soporte Local**

Mantenimiento correctivo local con soporte de fábrica de las herramientas de Monitoreo instaladas en la ciudad de Bogotá, por el periodo a contratar.

### **Características del Servicio:**

- Soporte Local de Mano de Obra sin incluir repuestos, a través de un Ingeniero electrónico ó sistemas con experiencia comprobada en las labores de diseño, soporte, mantenimiento e instalación de equipos para el Software de Gestión en la ciudad de Bogotá.
- Modalidad de Atención 5x8 nivel 2.
- Visitas de Mantenimiento Correctivo Ilimitado
- Soporte Telefónico Ilimitado
- Programación de actualizaciones de software
- Tiempo de atención telefónica de 30-45 minutos una vez efectuado el reporte.
- Tiempo de atención a fallas de dos (2) horas hábiles.
- El soporte técnico de segundo nivel se brindará en sitio previa solicitud. El soporte directo de fábrica debe estar contemplado en la solicitud realizada por Positiva como parte del servicio, sin costo adicional.
- El soporte de nivel 3 deberá ser respaldado por la compañía fabricante a través de su equipo de soporte remotamente.

Las características del servicio que requiere Positiva son:

- ✓ Soporte remoto/en sitio para atención a fallas de los componentes de software de la plataforma existente con personal certificado por el Fabricante y con experiencia comprobada en las labores de diseño, soporte, mantenimiento e instalación de la plataforma de Monitoreo.
- ✓ Modalidad de Atención de acuerdo con el SLA solicitado por Positiva
- ✓ Mantenimiento correctivo ilimitado remoto
- ✓ Mantenimiento preventivo ilimitado remoto
- ✓ Soporte telefónico ilimitado
- ✓ Programación de actualizaciones de software
- ✓ Tiempo de atención a fallas de dos (2) horas hábiles.
- ✓ El soporte de nivel 3 será respaldado por la compañía fabricante a través de su equipo de soporte remotamente.
- ✓ Informes de Servicio, de acuerdo con las actividades hechas en cada mes con sus respectivas solicitudes. Los reportes ya se encuentran configurados al igual que las alarmas.

## 6. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

El proveedor cumplirá con el ANS establecido en los cuadros que se describe a continuación con los respectivos factores de compensación:

Rango de % de Disponibilidad		Indisponibilidad Máxima en Horas	Compensación Sobre Tarifa Mensual*
100.00	99.70	2.16	0%
99.69	99.00	7.2	5%
98.99	97.00	21.6	10%
96.99	95.00	36	25%
94.99	90.00	72	50%
89.99	Menor que 89.99	72.1	100%

El porcentaje de compensación se reconoce sobre la tarifa de cada enlace y/o servicio. El descuento de compensación por indisponibilidad se reconocerá en a la siguiente factura posterior al periodo en que se presentó la indisponibilidad, como nota crédito sobre la misma.

## 7. HERRAMIENTAS DE MONITOREO Y GESTIÓN ORION

Positiva Compañía de Seguros cuenta actualmente con el soporte de fabrica por medio de un Partner de Solar Winds con soporte de fabrica hasta junio 31 del 2021 y del licenciamiento hasta enero del 2022. Por lo tanto, estos términos mencionados anteriormente se deben renovar por vigencia de 12 meses cada uno y de acuerdo con su fecha de caducidad de cada uno, con las características siguientes:

1. Componentes del servicio:
  - ✓ Renovación del licenciamiento de monitoreo descrito a continuación
  - ✓ Soporte Técnico a las herramientas de Monitoreo y Gestión
2. Descripción y Especificaciones Técnicas  
El proyecto requiere el suministro y asesoría en el proceso de instalación y configuración de la infraestructura propuesta, la cual está compuesta por:

Renovación del licenciamiento de las Herramientas de monitoreo descrito a continuación:

Licenciamiento	Cantidad	SKU
Engineer's Toolset Per Seat License - Annual Maintenance Renewal	1	17164
IP Address Manager IP4000 (up to 4096 IPs) - Annual Maintenance Renewal	1	17179
NetFlow Traffic Analyzer Module for Network Performance Monitor SL2000 - Annual Maintenance Renewal	1	17199
Network Configuration Manager DL500 (up to 500 nodes) - Annual Maintenance Renewal	1	17186
Network Performance Monitor SL2000 (up to 2000 elements) - Annual Maintenance Renewal	1	17194
Server & Application Monitor AL1100 (up to 1100 monitors) - Annual Maintenance Renewal	1	17206

### 3. Soporte sobre las Herramientas de Monitoreo y Gestión a Renovar

Dentro de la renovación del licenciamiento, se incluyen los servicios profesionales que cumplen:

- ✓ Prestar el servicio de renovación y apoyo técnico en sitio y remoto de la plataforma de monitoreo y gestión, que actualmente se encuentra implementada, y adicionalmente personal en sitio en modalidad 5x8.
- ✓ El modelo de servicios se basa en el mantenimiento y actualización de la solución instalada, incluyendo los servicios de administración de nivel 2, mantenimiento, actualización y apoyo de la solución, así como la capacitación y soporte en sitio durante el tiempo contratado, con acceso para Positiva de todos los servicios y recursos vía Web con el fin de obtener capacitación y el aprovechamiento de las nuevas funcionalidades de la plataforma.

El servicio ofrecido debe permitir facilidades de:

- ✓ Asesoría en la mejora continua del servicio para detectar fallas y problemas a nivel de red con el fin de optimizar el rendimiento y desempeño de los enlaces y servicios que actualmente funcionan en Positiva.
- ✓ Configuración y puesta en marcha de las nuevas funcionalidades incluidas en las versiones de la plataforma de Monitoreo que son liberadas en promedio cada 3 meses y la gestión de requerimientos que se realizan por parte de los ingenieros de TI para configuración de reportes, alarmas, vistas, mapas e ingreso y retiro de equipos.
- ✓ Incremento en el aprovechamiento de todas las funcionalidades que el conjunto de herramientas de Monitoreo brinda a los ingenieros de infraestructura de TI.
- ✓ Apoyo constante basado en la experiencia para este tipo de proyectos y que redundan en la aplicación de mejores prácticas y procedimientos de acuerdo con las necesidades de los ingenieros.
- ✓ Aumento de los OLAs que el cliente maneja a nivel interno con el fin de optimizar los servicios de soporte y reducción de tiempos muertos de los servicios.
- ✓ Actualizaciones y parcheo del software suministrado a través del portal Web habilitado del fabricante.
- ✓ El soporte de TIER 3 y desarrollo será respaldado por la compañía fabricante a través de su equipo de soporte remotamente.
- ✓ Suministrar los servicios de capacitación recurrentes y facilidades de soporte directo y de fábrica correspondientes para que el personal designado para cumplir con las funciones de administración y gestión directa de la red, así como sus dispositivos.
- ✓ Los servicios de soporte técnico serán prestados en la ciudad de Bogotá.
- ✓ El soporte técnico de segundo nivel se brindará en sitio previa solicitud. El soporte directo de fábrica no debe tener ningún costo adicional.
- ✓ Brindar el servicio de soporte técnico locales 5X8X365 por el Proveedor durante el tiempo de contratación que sería 12 meses.

Los servicios de apoyo técnico deben incluir garantía de fábrica durante la vigencia del contrato, inicialmente contemplado a 12 meses, lo cual permitirá a los ingenieros de Positiva contar con todo el respaldo del proveedor para el correcto funcionamiento y aprovechamiento de todas las funcionalidades de las herramientas.

Personalización Usuarios: Esta actividad hace referencia a la definición de usuarios administradores, supervisores o de usuarios con limitaciones de acceso a componentes o áreas que se monitorizan. Para ellos se tiene en cuenta:

- ✓ Usuarios
- ✓ Roles
- ✓ Vistas
- ✓ Permisos

Personalización de Alarmas: La personalización de alarmas hace referencia a la configuración de alarmas básicas y avanzadas que, de acuerdo con su criticidad, ejecuten acciones de acuerdo con:

- ✓ Estatus
- ✓ Consumo de interfaces
- ✓ Consumo de CPU
- ✓ Capacidad de volúmenes
- ✓ Generación de acciones (envío de email, ejecución de scripts, ejecución de sonidos de alarmas, escalamientos, alertas inteligentes, entre otras).

Generación de Reportes: Con el fin de obtener el mayor desempeño de la plataforma de Monitoreo que en la actualidad se tiene implementada, existen informes predeterminados y que se pueden personalizar para ser enviados o publicados en línea con el fin de realizar mediciones, tomar acciones y que pueden influir en la toma de decisiones para la mejora y optimización de la infraestructura que está siendo monitoreada. Para ello se realizará la configuración y personalización para:

- Generación de Reportes
- Reportes Personalizados
- Reportes Web
- Reportes de Envío Automático

Dashboards: La configuración y personalización incluye la creación de dashboards para la generación de mapas de servicio e indicadores críticos de la infraestructura para que estos sean consultados por los usuarios de las herramientas.

Optimización: Dentro de los alcances del servicio propuesto se encuentra la revisión de la plataforma de forma periódica con el fin de brindar las mejores prácticas para la optimización de la en términos de rendimiento.

NOTA: Los módulos ya se encuentran implementados, el servicio se prestará para la renovación respectiva y en caso de que sea necesario, realizar cambios en la plataforma con las mejores prácticas actuales del mercado.

- Mantenimiento Preventivo y Correctivo local con soporte de fábrica de las herramientas de Monitoreo instaladas en la ciudad de Bogotá D.C.

Características del Servicio:

Se relacionan a continuación las características del servicio que se requieren por Positiva:

- Soporte remoto/en sitio para atención a fallas de los componentes de software de la plataforma existente con personal certificado por el Fabricante y con experiencia comprobada en las labores de diseño, soporte, mantenimiento e instalación de la plataforma de Monitoreo.
- Modalidad de Atención de acuerdo con el SLA solicitado por Positiva
- Mantenimiento correctivo ilimitado remoto
- Mantenimiento preventivo ilimitado remoto

- Soporte telefónico ilimitado
- Programación de actualizaciones de software
- Tiempo de atención a fallas de dos (2) horas hábiles.
- El soporte de nivel 3 será respaldado por la compañía fabricante a través de su equipo de soporte remotamente.
- Se realizarán informes de Servicio, de acuerdo con las actividades hechas en cada mes con sus respectivas solicitudes. Los reportes ya se encuentran configurados al igual que las alarmas.

## 6. RENOVACIÓN DE SOPORTE DE FÁBRICA FIREWALL JUNIPER

Soporte de fábrica:

Support Coverage	Referencia	Numero de serial
SVC-ND-SRX550	SRX550-645AP	AL2115AK0049
SVC-ND-SRX550	SRX550-645AP	AL2115AK0048

- Soporte telefónico y/o remoto a través del JTAC de Juniper Networks en modalidad 7x24, a través de una línea 01800 en Colombia
- Acceso Ilimitado al Customer Support Center (CSC) de Juniper Networks
- Derecho a actualizaciones de software ilimitadas (Upgrades y/o Updates) durante la vigencia del contrato.
- Modalidad de Contrato NextDay: Incluye las mismas características descritas anteriormente, añadiendo el soporte del hardware y reemplazo de partes al siguiente día hábil de reportada la falla y asignado el número de RMA por el JTAC.

### **BOLSA DE HORAS**

- 30 HORAS PARA SOPORTE LOCAL (12 MESES)
  - ✓ El proveedor suministrará el servicio de una Bolsa de Horas para realizar labores de soporte local, nuevas configuraciones y asesoría. Esta bolsa consta de treinta (30) horas para los equipos JUNIPER, con vigencia de un año a partir de la aceptación de la oferta en modalidad 5x8, de lunes a viernes, sin incluir festivos, de 8 am a 6 pm.
  - ✓ El proveedor suministrará el servicio de manera telefónica y/o acceso remoto, de acuerdo con su prioridad e impacto.
  - ✓ Por cada requerimiento prestado de forma remota, se descontará mínimo una hora de la bolsa adquirida.
  - ✓ Por cada requerimiento prestado de forma presencial (Únicamente para Bogotá), se descontará mínimo dos horas de la bolsa adquirida.
  - ✓ El proveedor suministrará el servicio de la bolsa de horas para utilizar en cualquier de los equipos Juniper, existentes en las instalaciones de Positiva y en cualquier momento que se requiera bajo la modalidad de 5x8, de lunes a viernes, sin incluir festivos, de 8 am a 6 pm.
- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO**
  - ✓ El proveedor realizara un (1) mantenimiento preventivo para los equipos SRX550 de acuerdo con la vigencia del contrato.

Actividades para ejecutar:

- Realización de un único MOP para el mantenimiento preventivo.
- Toma de backup de configuración de los equipos, para lo cual el cliente debe disponer del usuario y contraseña de estos.
- Validación de alarmas de físicas, hardware y software.
- Limpieza interna y externa del dispositivo.

**8. VALOR ESTIMADO DEL BIEN, SERVICIO Y/O OBRA****Estimación del presupuesto oficial:** El valor estimado del contrato con IVA en **NÚMERO**

\$2.218.151.289, incluido IVA

**Estimación del presupuesto oficial:** El valor estimado del contrato con IVA en **LETRAS**

DOS MIL DOSCIENTOS DIECIOCHO MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS MCTE, incluido IVA.

**9. RECURSOS FINANCIEROS DEL CONTRATO****Fuente de los recursos****Código de Orden**

VIGENCIA ACTUAL	
Número Código de Orden	C05102021
Fecha de expedición	20 de mayo 2021
Rubro/Ramo	Conectividad
Valor	\$1.072.282.047

VIGENCIA FUTURA	
Año	2022
Número Código de Orden	C05082022
Fecha de expedición	20 de mayo 2021
Valor	\$1.064.473.242

VIGENCIA ACTUAL	
Número Código de Orden	N/A
Fecha de expedición	N/A
Rubro/Ramo	N/A
Valor	N/A

VIGENCIA FUTURA	
Año	2022
Número Código de Orden	C05072022
Fecha de expedición	20 de mayo 2021
Valor	\$81.396.000

**10. OBLIGACIONES DE LAS PARTES****Obligaciones por parte del Proveedor****Generales**

- Cumplir con el objeto contractual.
- Realizar las actividades de acuerdo con los parámetros indicados en la oferta aprobada por POSITIVA, garantizando el cumplimiento del cronograma.
- Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., que conozca con ocasión de la ejecución del presente Contrato.
- Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente Contrato, evitando dilaciones.
- No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
- Radicar la factura de cobro dentro de los plazos establecidos.
- Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
- Asumir el costo de los traslados y manutención del personal propio, previsto para la ejecución de la Aceptación de Oferta.
- Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
- Responder por el manejo y confidencialidad total de la información proporcionada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. durante el desarrollo del Contrato, ciñéndose al esquema de la Compañía en cuanto al manejo de información, requerimientos de información, oportunidad de la entrega de informes, atención de situaciones de

	<p>contingencia y los demás aspectos que se puedan derivar del Contrato.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. EL CONTRATISTA en virtud del desarrollo del Contrato, cuando conozca y tenga acceso a los datos personales de terceros o a los que se realicen la consulta, debe garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 – HABEAS DATA - y lo consagrado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.</li> <li>12. Cuando del objeto del Contrato se desprenda la necesidad de hacer uso de la imagen de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., EL CONTRATISTA se orientará por el Manual de Manejo de Marca.</li> <li>13. Acatar las disposiciones del Manual para la Gestión de Riesgos del Negocio, el cual se entrega con la minuta del Contrato.</li> <li>14. Las demás que por ley o Contrato le correspondan.</li> </ol>
<b>Específicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar el servicio de conectividad WAN de la red nacional de positiva, servicios de Data Center, servicios de soporte de seguridad (firewall) y otros servicios de comunicaciones (crecimiento de la red o de la infraestructura de TI), según las especificaciones técnicas descritas en el numeral 7 “FICHA TÉCNICA DEL BIEN, SERVICIO Y/O OBRA” de los estudios previos y la propuesta de servicios del CONTRATISTAS, documentos que forman parte del contrato, cumpliendo los acuerdos de nivel de servicio ANS y disponibilidad exigidos en los presentes términos.</li> <li>2. Cumplimiento de circulares 005, 007 y 008 de <i>la Superintendencia financiera de Colombia</i>, en los numerales que tengan aplicabilidad.</li> </ol>
<b>Entregables del proveedor</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte mensual de disponibilidad y calidad de servicios.</li> <li>2. Acta de seguimiento mensual.</li> <li>3. Informes y reportes detallados con la documentación de los incidentes mensuales presentados durante la vigencia del contrato.</li> </ol>
<b>Obligaciones por parte de Positiva</b>	
<b>Generales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por EL CONTRATISTA</li> <li>2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera EL CONTRATISTA</li> <li>3. Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley.</li> <li>4. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.</li> </ol>
<b>Específicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Positiva, coordinará el personal necesario para la actividad de la entidad.</li> <li>2. Positiva, permitirá los recursos necesarios: auditorio, mobiliario, y sala de cómputo.</li> <li>3. Será responsabilidad de POSITIVA la configuración y manipulación de los dispositivos TI (Hardware, Software y aplicaciones) que forman parte de su red. ETB sólo realizará un acompañamiento técnico durante las pruebas e implementación.</li> <li>4. El proceso de implementación y todo proceso de modificación de la configuración o parametrización de los activos productivos de la organización se deben realizar mediante procedimiento de solicitud de cambios y debe ser aprobado por POSITIVA</li> <li>5. En todas las actividades que involucren afectación de servicios se debe integrar a todos los responsables y en equipo definir el plan de marcha atrás en caso de presentar inconvenientes de disponibilidad de los servicios de la entidad.</li> <li>6. Para los servicios de conectividad de sucursales se requiere que Positiva disponga los siguientes recursos y cantidades de insumos: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Espacio y energía necesarios para la ubicación de los equipos de última milla.</li> <li>b) Permisos de ingreso a las sedes.</li> <li>c) Pago por utilización de ducterías en el caso de edificaciones donde la administración lo exija.</li> </ol> </li> </ol>

d) Disponibilidad de personal para acompañamiento dentro de las sedes de positiva.

**Requiere ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio)**

Si

No

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS y el CONTRATISTA acuerdan que en la fecha de perfeccionamiento del contrato, suscribirán el documento contentivo de los acuerdos de niveles de servicios \_ANS, como una herramienta de gestión de ejecución del contrato que debe contener la descripción clara, detallada y organizada de las condiciones y niveles básicos de calidad y oportunidad medidos en términos porcentuales.

Alcance de los ANS del contrato es:

Rango de % de Disponibilidad		Indisponibilidad Máxima en Horas	Compensación Sobre Tarifa Mensual*
100.00	99.70	2.16	0%
99.69	99.00	7.2	5%
98.99	97.00	21.6	10%
96.99	95.00	36	25%
94.99	90.00	72	50%
89.99	Menor que 89.99	72.1	100%

**Requiere Garantías**

Si

No

**EL CONTRATISTA** se obliga a tomar en favor de **POSITIVA**, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento **a favor de Entidades Estatales con régimen privado de contratación** por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, así:

<u>Garantía de cobertura del riesgo</u>	PRE-CONTRACTUAL	CONTRACTUAL	POST-CONTRACTUAL	Porcentaje (%)	Plazo
Cumplimiento	NO	SI	NO	10	Por el plazo de ejecución de éste y seis (6) meses más.
Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.	NO	SI	NO	5	Por el plazo de éste y tres (3) años más
Calidad del servicio	NO	SI	NO	10	Por el plazo de éste y seis (6) meses más
Responsabilidad Civil Extracontractual (Póliza)	NO	SI	NO	10	Por el plazo de éste y seis (6) meses más

**11. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN**

	SI/NO	CANTIDAD	PROPIETARIO	RESPONSABLE
Equipos de cómputo	No		<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor
			<input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Positiva
Infraestructura TI	No		<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor
			<input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Positiva
	SI/NO	CANTIDAD	PROPIETARIO	RESPONSABLE



Puestos de trabajo (espacio físico, muebles y enseres)	No		<input type="checkbox"/> Proveedor	<input type="checkbox"/> Proveedor
			<input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Positiva
Cuentas de correo	<b>SI/NO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PROPIETARIO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	No		<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor
Licenciamiento	<b>SI/NO</b>	<b>ESPECIFICACIÓN</b>	<b>PROPIETARIO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	Si		<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor	<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor
Inmuebles	<b>SI/NO</b>	<b>ESPECIFICACIÓN</b>	<b>PROPIETARIO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	No		<input type="checkbox"/> Proveedor	<input type="checkbox"/> Proveedor
Papelería e impresión	<b>SI/NO</b>	<b>ESPECIFICACIÓN</b>	<b>PROPIETARIO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	No		<input type="checkbox"/> Proveedor	<input type="checkbox"/> Proveedor
Prueba de Concepto	<b>SI/NO</b>	<b>ESPECIFICACIÓN</b>		
	No			
Servicios adicionales	N/A			
<b>Actividades para solicitar, recibir y certificar los Bienes, Servicios y/o Obras</b>				
<b>Solicitud</b>	Los requerimientos técnicos y/o administrativos se podrán realizar a través de correo electrónico o mediante las herramientas que Positiva Compañía de Seguros S.A disponga para tal fin.			
<b>Recepción</b>	Las recepciones de los servicios se harán con la validación del servicio instalado y con aprobación del supervisor del contrato.  El soporte remoto se prestará vía telefónica, por medio electrónico de interacción como Chat o e-mail, si el ingeniero a cargo del caso determina la necesidad este accederá la plataforma de manera remota para evaluar y/o aplicar la solución para cada caso.			
<b>Certificación</b>	Las certificaciones que se requieran deberán ser llevadas a cabo sobre cualquiera de los servicios contratados y con la aprobación del supervisor del contrato.  La certificación de los servicios se realizará mensualmente según informes de supervisión firmados por los supervisores del contrato y los soportes de evidencia adjuntos.			
<b>12. ANÁLISIS DE RIESGOS</b>				
<b>Seguridad de la Información</b>				
¿Es necesario el acceso a servicios tecnológicos de Positiva por parte del tercero?	Si <input checked="" type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>	
Tipo de Personal tercerizado	Servicios contratados (Outsourcing)			
¿Qué tipo de acceso requiere?	Acceso para Soporte			
¿Cuál es la clasificación de la información a la que tendrá acceso el proveedor?	Pública <input type="checkbox"/>	Pública Reservada <input checked="" type="checkbox"/>	Pública Clasificada <input type="checkbox"/>	
Pública Clasificada (Datos personales)	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>	

¿Requiere tiempo de reserva de la información?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Duración del tiempo de reserva de confidencialidad	N/A	
Requiere que el proveedor firma de Acuerdos de confidencialidad de la información técnica y personal del vínculo contractual.	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Continuidad del Negocio</b>		
¿El servicio a contratar apoyará labores o actividades de procesos asociados a macro proceso catalogados dentro de mapa operacional de la Compañía como misionales o de apoyo?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
De acuerdo con su conocimiento respecto al servicio a contratar, en caso de presentarse indisponibilidad del mismo, usted considera que el <b>impacto</b> sería	Muy fuerte	
¿El servicio a contratar apoyará labores o actividades de procesos/subproceso catalogados como críticos dentro de la continuidad del negocio de la compañía?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿Cuál?	TRANSVERSAL	
¿El resultado del análisis de la Oficina de Gestión Integral de Riesgos ha catalogado el objeto contractual como crítico?	Si	
<b>Matriz de Riesgos Previsibles</b>		
Requiere matriz de riesgos previsibles (Cuantías mayores a 500 SMMLV, procesos de selección por modalidad pública, y aquellos contratos que hayan presentado eventos de riesgo)	Si	
<b>13. EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>		
¿El proveedor va a tener contacto directo con los clientes de Positiva Compañía de Seguros?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Qué tipo de contacto? N/A	Presencial <input type="checkbox"/>	Telefónico <input type="checkbox"/>
Requiere protocolo de presentación personal. <b>(Presencial)</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de comunicación y relacionamiento con el cliente. <b>(Presencial)</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de reporte de novedades al cliente. <b>(Presencial)</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de comportamiento por insatisfacción del cliente. <b>(Presencial)</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de Comunicación, relacionamiento y abordaje al cliente. <b>(Telefónico)</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>

Requiere protocolo de actuación inmediata frente a insatisfacción del cliente generada por el proveedor. <b>(Telefónico)</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
<b>14. DOCUMENTOS DEL CONTRATISTA REQUERIDOS PARA CONTRATAR</b>		
<b>REQUISITOS JURÍDICOS</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro único tributario – RUT (<i>posterior al 12/12/2012</i>)</li> <li>2. Certificado de Existencia y Representación Legal (<i>El área usuaria verificará la existencia y representación legal del proveedor en el RUE <a href="http://www.rues.org.co/RUES_Web/">http://www.rues.org.co/RUES_Web/</a> y anexará la impresión de la verificación, si este no anexa la Cámara de Comercio.</i>)</li> <li>3. Documento de autorización del órgano social competente. (<i>En caso que aplique para participar en los procesos y celebrar el contrato</i>)</li> <li>4. Copia de la cédula del representante legal.</li> <li>5. Certificado de antecedentes disciplinarios. (<i>El área usuaria verificará el Certificado Antecedentes Disciplinarios vigente, expedido por la Procuraduría General de la Nación del representante legal, incluso si es persona jurídica en el link <a href="http://www.procuraduria.gov.co/portal/antecedentes.html">http://www.procuraduria.gov.co/portal/antecedentes.html</a></i>)</li> <li>6. Certificación de responsabilidad fiscal. (<i>El área usuaria verificará el Certificado de la Contraloría General de la Nación vigente, en el sentido de que no es responsable fiscal, en el link: <a href="http://200.93.128.206/siborinternet/index.asp">http://200.93.128.206/siborinternet/index.asp</a> y selecciona la opción Persona Jurídica y Representante Legal</i>).</li> <li>7. Certificación bancaria.</li> <li>8. Original del Formulario de vinculación de proveedores y empleados de la Superintendencia Financiera de Colombia SARLAFT. (<i>La parte ilustrada como persona natural debe incluir los datos del representante legal, indicando que es Proveedor, el formulario debe diligenciarse con la misma letra llenando TODAS las casillas, además tener huella legible y firma del representante. Este formulario es un requisito indispensable para la vinculación contractual de los proveedores a Positiva, fundamentado en la circular 026 externa de 2008 de la Superintendencia financiera de Colombia.</i>)</li> <li>9. Formato único de hoja de vida de la función pública (<i>Formato en página web de la función pública</i>).</li> <li>10. Certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales. <b>PERSONA JURIDICA:</b> <i>De acuerdo a lo previsto en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, se hace necesario expedir Certificación de Paz y Salvo de pago de aportes parafiscales, suscrita por el Revisor Fiscal o del Representante Legal de la entidad que esté contratando con Positiva S.A. en el sentido de que “durante los seis meses anteriores a la suscripción del contrato, la sociedad ha cumplido con sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)”. Debe ser coincidente el nombre de quien firma el paz y salvo con el de la persona que figura autorizada como revisor fiscal en la Cámara de Comercio ó Representante legal de la empresa que esté contratando con Positiva S.A. No debe estar firmada por el contador a menos que este sea el revisor fiscal, ni por representante de una cooperativa o temporal por la cual se efectúen los pagos. PERSONA NATURAL: Fotocopia de la planilla de pago de seguridad social salud y pensión (si no ha adquirido el derecho o tiene más de 60 años), ARP mes vencido ó certificación de que cotiza como independiente y se encuentra a paz y salvo, expedida por la entidad a la que se encuentra afiliado. Es indispensable que se encuentre afiliado a salud, pensión y ARP. Para el momento del pago se solicitará que estos aportes se hagan como independientes para el contrato suscrito con Positiva S.A.</i></li> <li>11. Certificación Suscrita por el representante legal de la empresa participante a través de la cual manifieste no tener multas, sanciones, apremios ni declaratorios de incumplimiento contractual.</li> <li>12. Certificación suscrita por el representante legal de la empresa participante por medio del cual indique que el contratista mantiene y ejecuta buenas prácticas en sus procesos, dirigidas a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades de lavado de</li> </ol>		

activos, la financiación del terrorismo y/o sus delitos conexos. (Certificación "Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo").

13. Declaración bajo la gravedad de juramento de no estar en causales de inhabilidad y/o incompatibilidad ni conflictos de interés para contratar, expedida por el representante legal de EL CONTRATISTA.
14. Poder por el cual se confiere representación por parte del oferente cuando concurra por intermedio de un apoderado.
15. Certificación de composición accionaria debidamente firmada por su revisor fiscal, o su contador y representante legal, con fecha de **expedición no mayor a 30 días.**

**REQUISITOS EN CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO, Y AMBIENTE Y/O NORMATIVIDAD ESPECIAL**

TEMA	Documento que aportara el oferente / proveedor	Periodicidad de seguimiento etapa contractual	TIPO B Prestación servicios (contratistas de prestación de servicios) fuera de Positiva			
			Personal Permanente		Personal Ocasional	
			PN	PJ	PN	PJ
CALIDAD Y SST	Seguimiento al cumplimiento del ANS definido para proveedores	Mensual	x	x	x	x
	Constancia o certificación de la implementación del sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, expedida por el representante legal tanto para personas naturales (al registrar empleados) y jurídicos. Esta constancia se presenta <b>única vez y no tiene vencimiento.</b>	Una vez	x	x	x	x

**REQUISITOS TÉCNICOS**

1. Carta de presentación de la oferta, que incluya el valor total, especificando IVA y si no aplica indicarlo.
2. Propuesta técnica a desarrollar para este contrato; incluyendo el servicio a prestar o bien a suministrar por el proveedor, así como las especificaciones técnicas del bien o el servicio.
3. Las demás que se consideren deben formar parte de la oferta, de acuerdo con la naturaleza del contrato.

**REQUISITOS FINANCIEROS**

El oferente deberá demostrar que cuenta con la capacidad financiera adecuada para ejecutar el Contrato. Para ello, el Oferente o cada uno de los integrantes del oferente deben presentar:

- Estados financieros comparativos de los dos (2) años anteriores al trámite contractual a 31 de diciembre 2019 y 2020. (Balance General, Estado de Resultados, Notas a los Estados Financieros) y certificación expedida por el Representante Legal, el Contador Público y el Revisor Fiscal en los casos en que este último aplique, en donde se detallen cada uno de los indicadores.
- Tarjeta Profesional del Contador y del Revisor Fiscal: Se debe presentar fotocopia legible de la Tarjeta Profesional del Contador y Revisor Fiscal expedida por la Junta Central de Contadores con no más de tres (3) meses de su expedición.

- Certificado de Vigencia de la Inscripción del Contador y del Revisor Fiscal: Se debe presentar fotocopia legible del Certificado de Vigencia de la Inscripción y de antecedentes disciplinarios del Contador y el Revisor Fiscal, expedido por la Junta Central de Contadores, con no más de tres (3) meses de su expedición.
- Condiciones de los Dictámenes: Se debe presentar fotocopia legible del dictamen, si EL OFERENTE legalmente está obligado a tener revisor fiscal.

Teniendo en cuenta la naturaleza y el alcance del contrato, no se establecerán indicadores financieros para este proceso.

**15. FACTORES DE ESCOGENCIA PONDERACIÓN (Invitación Pública, Méritos y Cerrada)**

N/A

**JEFE DE OFICINA O GERENTE RESPONSABLE AREA USUARIA**

**NOMBRE:** Silverio Carmona Lozano

**CARGO:** Jefe Oficina Tecnologías de la Información

**FIRMA:**

**PROFESIONAL RESPONSABLE ELABORACIÓN**

**NOMBRE:** Melco Alejandro Segura Velandia

**CARGO:** Profesional Universitario Grado 4

**FIRMA:**

**PROFESIONAL RESPONSABLE REVISIÓN**

**NOMBRE:** Jesús Alfredo Vargas Carvajal

**CARGO:** Profesional Especializado 12 – Líder Infraestructura

**FIRMA:**

**Vo.Bo. RESPONSABLE GERENCIA DE ABASTECIMIENTO ESTRATEGICO:**

**NOMBRE:** LINA MARIA PANTOJA FERNÁNDEZ

**CARGO:** Profesional Especializada

**FIRMA:**

**FECHA DE APROBACIÓN ESTUDIOS PREVIOS GERENCIA DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO**

01

06

2021

**RESPONSABLE AVAL OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (Cuando aplique)**

**NOMBRE:**

**CARGO:**

**FIRMA:**

**RESPONSABLE AVAL OFICINA DE ESTRATEGIA Y DESARROLLO (Ambiente y calidad) / GERENCIA DE TALENTO HUMANO (Seguridad y Salud en el Trabajo) (Cuando aplique)**

**NOMBRE:**

**CARGO:**

**FIRMA:**

**RESPONSABLE AVAL OFICINA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS (Continuidad del Negocio) (Cuando aplique)**

**NOMBRE:** Angela Paola Acuña Romero

**CARGO:** Profesional Especializada

**FIRMA:**

