



**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
DEL VALLE DEL CAUCA S.A. – E.S.P.
ACUAVALLE S.A. – E.S.P.**

ORDEN DE SERVICIO No. UPC 026 2015
(Unidad de Planeación Corporativa)
FECHA 12 MAR 2015

OBJETO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE PARA LA PLATAFORMA DE BASE DE DATOS ORACLE.
NOMBRE CONTRATISTA:	MASTERTICS S.A.S.
Nit No.	900.582.906-9
REPRESENTANTE LEGAL:	HUGO ALEXANDER BARONA OCAMPO
CEDULA DE CIUDADANIA:	16.780.547 expedida en Cali – Valle.
DIRECCION Y TELEFONO:	Avenida 4 Norte 7N-46 C.C. Centenario L.335, Cali. teléfono 379 90 59
PLAZO:	Diez meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio.
VALOR:	Veinte Millones Ochocientos Ochenta Mil Pesos (\$20,880,000.00) MCTE INCLUIDO IVA.
FORMA DE PAGO:	Pagos mensuales vencidos de igual valor, previa presentación de informes con el visto bueno del supervisor. Los pagos serán cancelados por ACUAVALLE S.A. E.S.P. al CONTRATISTA, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación y radicación de la factura respectiva en la Tesorería de ACUAVALLE S.A. E.S.P. debidamente soportada, previo visto bueno del Supervisor de la orden.
CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:	23260 del 28 de enero de 2015
LUGAR DE EJECUCIÓN:	Santiago de Cali.
SUPERVISOR:	Jefe Unidad de Planeación Corporativa
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:	<ol style="list-style-type: none"> 1. A suministrar personal idóneo en el número y disponibilidad requerido para la prestación del servicio. 2. Atender las llamadas de soporte y mantenimiento. 3. Presentar informes en cualquier medio (Escrito, Oral, Medios electrónicos) de la solución dada al o los requerimientos planteados por ACUAVALLE S.A.- E.S.P. 4. A prestar el servicio siguiendo un procedimiento competente y cuidadoso de acuerdo con los patrones profesionales estandarizados. 5. A no efectuar cambios ni modificaciones en los anexos, memorandos, etc. que son parte de la orden, salvo aprobación escrita de ACUAVALLE S.A. E.S.P. 6. Afiliar y acreditar la afiliación del personal que ocupe por razón de la orden para cubrir todos los riesgos a una EPS, IPS, y ARL de acuerdo con la Ley, lo mismo que al pago de aportes parafiscales y Caja de Compensación Familiar según normas vigentes. 7. A separar de la ejecución de la orden, aquel personal que ACUAVALLE S.A. E.S.P. considere conveniente retirar cualquiera que sea la causa que origine la petición del retiro. 8. A responder por la culpa de sus agentes y dependientes de acuerdo con la ley. 9. Mantener a ACUAVALLE S.A. E.S.P. libre de cualquier reclamo o acción que se origine respecto de las relaciones laborales que se establezcan entre EL CONTRATISTA y el personal designado para la ejecución de la orden. 10. Efectuar las actividades inherentes al mantenimiento de las bases de datos Oracle. 11. El contratista debe asumir los costos asociados a la ejecución de la orden. 12. A designar un único coordinador de la orden con ACUAVALLE S.A. E.S.P., quién estará autorizado para procurarse en nombre del CONTRATISTA, los medios, equipos y herramientas que requiera para la prestación efectiva y eficiente del servicio. 13. Actuar con diligencia, honestidad y respeto en el cumplimiento de sus obligaciones. 14. Cumplir con las especificaciones y condiciones estipuladas en la Solicitud Privada de Una Sola Oferta No UPC-008-2015 y en la propuesta presentada por el contratista. 15. Suscribir el Acta de iniciación de la orden con el Supervisor del mismo. 16. Las demás obligaciones derivadas de la naturaleza de la orden.



**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
DEL VALLE DEL CAUCA S.A. – E.S.P.
ACUAVALLE S.A. – E.S.P.**

<p>ALCANCE DEL OBJETO:</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Diagnóstico de la plataforma Oracle: Esta actividad involucra un levantamiento de información inicial el cual sirve para documentar el ambiente y tener clara la situación actual y poder plantear un plan de acción. b) Documentación: Mantener un registro de cada una de las bases de datos y servidores de aplicaciones Oracle. El punto de partida, será la información recolectada en el diagnóstico inicial, la cual se registrara en una serie de documentos predefinidos para este propósito. c) Business Continuity Plan: Consiste en revisar los procesos actuales de nuestra organización, con el fin de establecer el grado de automatización y criticidad, y establecer un plan de continuidad del negocio, teniendo en cuenta los recursos físicos (hardware, personal, tiempo), lógicos (software) y financieros con los que cuenta ACUAVALLE S.A E.S.P. d) Backup & Recovery: Consiste en la revisión del volumen transaccional del sistema y la criticidad del mismo, con el fin de establecer un método de respaldo a la base de datos que provea la máxima confiabilidad, teniendo en cuenta los recursos de hardware, software, personal y tiempo con que cuenta ACUAVALLE S.A E.S.P. Esta estrategia de Backup & Recovery deberá ser documentada y actualizada. e) Afinamiento de Bases de Datos: Consiste en la revisión y/o monitoreo de las instancias de base de datos Oracle, con el fin de determinar los inconvenientes que puede estar presentando dichas instancias. Basados en los monitoreos se aplicarán las correcciones, a nivel de dimensionamiento de memoria asignada a la base de datos, tamaño y cantidad de los grupos de redo logs, multiplexación de redo logs y/o control files y aplicación de patchsets. De igual forma se deberán generar informes donde se mostrarán los queries y/o módulos que más carga imponen a la base de datos. f) Migraciones de Bases de Datos y servidores de aplicaciones Oracle: Consiste en la migración de una versión de base de datos Oracle o servidor de aplicaciones Oracle a una versión posterior. Estas migraciones se realizan de acuerdo a las matrices de certificación y a las rutas de migración de Oracle. g) Instalaciones de Bases de Datos y servidores de aplicaciones Oracle: Consiste en la instalación de la base de datos o del servidor de aplicaciones Oracle en los sistemas operativos certificados por Oracle. Estas instalaciones se realizan en las versiones que a la fecha de la instalación se consideren más estables. h) Administración de la base de datos: Consiste en realizar actividades que se requieran para la correcta evolución de la base de datos como pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> 1) Administración de usuarios (creación, modificación, eliminación). 2) Revisión y ajuste de parámetros básicos de la instancia. 3) Creación y mantenimiento de estructuras físicas (tablespaces, redolog groups, controlfiles). 4) Creación de enlaces a otras bases de datos. 5) Configuración de scripts de administración. 6) Export e import de datos- Ajuste de tamaños de tablespaces. 7) Revisión de logs. 8) Manejo y activación de auditorias. 9) Configuración de accesos (networking) a las bases de datos. i) Manejo de Metalink: Consiste en el uso adecuado del servicio de soporte y actualizaciones que provee Oracle a sus clientes. j) Transferencia de Conocimientos: Todos los servicios incluyen al personal de ACUAVALLE S.A E.S.P involucrado en la administración de la plataforma Oracle. k) El contratista ofrecerá un servicio de asistencia técnica tipo "Help Desk" donde se notificará las incidencias que se produzcan. Cualquier incidencia que se produzca será comunicada a través del teléfono de asistencia técnica o correo electrónico, para proceder a su solución. l) El contratista deberá garantizar ciento veinte (120) horas durante el periodo de servicio de soporte y mantenimiento de las bases de datos de acuerdo a los requerimiento de ACUAVALLE S.A. – E.S.P.
-----------------------------------	--

GARANTIAS: El CONTRATISTA constituirá a favor de ACUAVALLE S.A. E.S.P., NIT: 890.399.032-8, con una compañía de seguros o entidad bancaria, legalmente establecida en Colombia, GARANTIA UNICA A FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES que ampare lo siguiente:

Handwritten signature

Handwritten mark



SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. – E.S.P. ACUAVALLE S.A. – E.S.P.

Table with 3 columns: AMPARO, PLAZO, CUANTIA. Rows include: Cumplimiento, Calidad de los Bienes y Servicios, Pago de Salarios, Obligaciones Laborales, indemnizaciones y Prestaciones Sociales.

CONDICIONES GENERALES DE LA ORDEN.

PRIMERA- NORMATIVIDAD APLICABLE: La presente orden se regulará de manera exclusiva por las normas del derecho privado, en especial las consagradas en los Códigos Civil y de Comercio y además por el Estatuto de Contratación de ACUAVALLE S.A. E.S.P., establecido en el Acuerdo No.003 de 2008. SEGUNDA- INHABILIDAD E INCOMPATIBILIDAD: El CONTRATISTA manifiesta bajo la gravedad del juramento que no se halla incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad establecida en las leyes Colombianas y en el estatuto de contratación. TERCERA- INDEMNIDAD: El CONTRATISTA, se obliga a mantener indemne a ACUAVALLE S.A. E.S.P. de toda reclamación, demanda, acciones legales o similares, originadas en reclamaciones de terceros, que tengan como causa toda acción u omisión del CONTRATISTA, subcontratista, proveedores o dependientes a su cargo y que con ellas haya ocasionado daños, lesiones y/o perjuicios a terceros durante la ejecución de la orden. CUARTA- CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y RECURSOS PARAFISCALES: Para cada pago derivado de la presente orden, el CONTRATISTA deberá acreditar previamente ante el supervisor de la orden, la cancelación de los aportes por concepto de las obligaciones con los Sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones, Aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, cuando a ello haya lugar, tal como lo establece el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003. QUINTA- CESIÓN: La presente orden no podrá cederse total o parcialmente salvo autorización expresa de ACUAVALLE S.A. E.S.P. En caso de constituirse, las garantías deberán ser modificadas para efecto de que se sustituya el CONTRATISTA afianzado. SEXTA- MULTAS: En el evento de mora en el cumplimiento de sus obligaciones, EL CONTRATISTA cancelará a ACUAVALLE S.A. E.S.P., por cada día de retraso imputable a el CONTRATISTA, el 1% del valor total de la orden, sin exceder el 20% del valor del mismo. SEPTIMA- PENAL PECUNIARIA: En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, que afecte de manera grave la ejecución del objeto contractual, deberá a ACUAVALLE S.A. E.S.P., una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total de la orden, suma que se considera como tasación anticipada de los perjuicios que se causen. OCTAVA- CONFIDENCIALIDAD: Al ejecutar el objeto de la orden, EL CONTRATISTA accede a información de ACUAVALLE S.A. E.S.P., que es de naturaleza estrictamente confidencial, EL CONTRATISTA se obliga a mantener dicha confidencialidad y evitar su difusión a terceras personas. EL CONTRATISTA se obliga a indemnizar a ACUAVALLE S.A. E.S.P. los perjuicios que le ocasione el incumplimiento de lo aquí pactado. NOVENA- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Toda controversia o diferencia relativa a esta orden, se intentaría resolver directamente por las partes por arreglo directo. Si no se llegare a un acuerdo respecto a las mismas diferencias en un término de un (1) mes, éstas se resolverán ante el juez competente de la orden. DÉCIMA –DOCUMENTOS: Complementa y hace parte integral de la presente orden los siguientes documentos: a) Solicitud Privada de Una Sola Oferta No UPC-008-2016. b) La propuesta presentada por el contratista. c) Las pólizas que amparan la orden de servicio. d) Fotocopia del Registro Único Tributario RUT. e) Las actas y demás documentos suscritos entre las partes. DÉCIMA PRIMERA- LIQUIDACIÓN: La Orden deberá liquidarse de común acuerdo dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación. DÉCIMA SEGUNDA-REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: La presente orden se perfecciona con la suscripción de las partes. Para su ejecución requiere de la expedición del Registro Presupuestal correspondiente, la constitución de la garantía por cuenta del CONTRATISTA y aprobación de la misma por parte de la Dirección Jurídica de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

ACUAVALLE S.A. E.S.P.

CONTRATISTA

Humberto Swann Barona Gerente

Hugo Alexander Barona Ocampo Representante Legal - MASTERTICS S.A.S.

Elaboró: Julián Andrés Gutiérrez- Abogado Ofic. Jurídica Revisó y Aprobó: Dra. Victoria Eugenia Murillo Polo – Directora Jurídica.