



CONTRATO No. ____ DE 2025

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y ADMINISTRACIÓN ESPECIALIZADA DE LAS BASES DE DATOS QUE DISPONE LA LOTERÍA DE MEDELLÍN PARA LA AUDITORIA AL CONTRATO 032 DE 2021.

THINK IT S.A.S.

Entre los suscritos, **LOTería DE MEDELLÍN**, Empresa Industrial y Comercial del Estado, del Orden Departamental, creada mediante Decreto Ordenanzal 0819 de marzo 4 de 1996, con NIT 890.980.058-1, representada legalmente por **NÉSTOR FERNANDO ZULUAGA GIRALDO**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía N° 15.445.047, obrando en calidad de Gerente, quien en adelante y para efectos de este contrato será **LA CONTRATANTE** y **JUAN DAVID RODRÍGUEZ JARAMILLO**, identificado con cédula de Ciudadanía No. 71.319.100, representante legal de la empresa **THINK IT S.A.S.**, con NIT. 900.210.365-9, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, previas las siguientes consideraciones: 1) Que la **LOTería DE MEDELLÍN** es la titular del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar en el Departamento de Antioquia, para ello opera y comercializa su producto principal la **LOTería DE MEDELLÍN**, también otorga y supervisa la concesión de apuestas permanentes para todo el Departamento; adicionalmente, a través de la Sociedad de Capital Público Departamental concede las autorizaciones para los juegos promocionales y las rifas que se pretendan realizar en el territorio Departamental. 2) Que la Entidad requiere el mantenimiento preventivo y correctivo y administración especializada de las bases de datos que dispone la Lotería de Medellín para la auditoria al contrato 032 de 2021. 3) Que de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de la Entidad hay lugar a contratación directa por tratarse de un contrato de por no exceder la mínima cuantía. 4) Que existe estudio de conveniencia y oportunidad. 5) Que existe disponibilidad presupuestal para la ejecución del presente contrato. 6) Que la suscripción del presente contrato fue recomendada por el Comité de Contratación, el 25 de agosto de 2025, tal y como consta en el Acta No. 30 de la misma fecha. 7) Que por lo dicho anteriormente existe la viabilidad financiera y jurídica para suscribir el presente contrato, el cual se registrará por las siguientes cláusulas. **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO.** Prestación de servicios para el mantenimiento preventivo y correctivo y administración especializada de las bases de datos que dispone la Lotería de Medellín para la auditoria al contrato 032 de 2021. El estudio de conveniencia y la propuesta presentada por **EL CONTRATISTA** hacen parte integral del contrato, en las condiciones que no sean contrarias a las cláusulas de este. **PARÁGRAFO PRIMERO. ALCANCE DEL CONTRATO:** Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo y la administración a las herramientas descritas en el siguiente cuadro de acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en el estudio y en la propuesta presentada por **EL CONTRATISTA**:

Motor	Ítem	Ambiente	Aplicación	Tamaño	Disponibilidad
ORACLE	Base de Datos	Productivo	Auditoria SAAP	>102400	7x24

Operación del Servicio: Como su nombre lo indica comprende todos los eventos relacionados con la operación del servicio: **Planes de Mantenimiento Preventivo –PMP–:** Son las actividades realizadas para proveer un mecanismo de detección temprana de eventos y anticipación de incidentes, estableciendo monitoreo en tiempo real, alarmas y recomendaciones con el fin de que se puedan prevenir fallas en el servicio. A través de este proceso se establece por medio de un plan, el mínimo de actividades de monitoreo que se considera deben



8

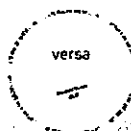


ejecutarse sobre la plataforma para velar por su salubridad y su disponibilidad para soportar la operación. Se tiene una línea base de aspectos mínimos a ejecutar, pero dependiendo del contexto y las particularidades en la plataforma de la Lotería de Medellín, se pueden obviar o implementar algunos controles o actividades adicionales. Se debe enviar a diario un informe con las novedades encontradas en la revisión del plan de mantenimiento, las cuales deben ser gestionadas hasta darles solución. De igual manera se notificará y escalará a la Lotería de Medellín, las alertas relacionadas únicamente con la indisponibilidad del servicio. Se utilizarán las herramientas de monitoreo dispuestas por el contratista y/o la lotería de Medellín para garantizar un mantenimiento preventivo de la plataforma. Las siguientes son algunas de las actividades a realizar dentro del plan de mantenimiento preventivo-PMP:- Revisión de logs. - Revisión de procesos especiales de la Lotería de Medellín. - Revisión crecimiento BBDD. - Revisión ejecución de tareas de respaldo. - Revisión fragmentación. - Revisión de estadísticas. - Revisión bloqueos/procesos/sentencias. a) **Gestión de Requerimientos:** Su objetivo es atender, gestionar y ejecutar los requerimientos (necesidades puntuales de los usuarios que no afectan la configuración de la plataforma) dentro de los tiempos establecidos. - Se utilizará la herramienta MANTIS de propiedad de la Lotería de Medellín para el manejo de los requerimientos. - Horario de atención: 7:30 a.m.- 6:00 p.m. de lunes a viernes. Se podrán manejar excepciones para requerimientos en horario no laboral. - Se atenderán requerimientos de hasta 20 horas mensuales para bases de datos. Los requerimientos adicionales tendrán un costo adicional, y serán facturados según el número de horas ejecutadas a final de cada mes. b) **Gestión de Incidentes:** Tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible. - Se utilizará la herramienta MANTIS de propiedad de la Lotería de Medellín para el manejo de los incidentes. - En caso de que no se pueda colocar la solicitud de atención del incidente en la herramienta, se debe realizar llamada a la línea de primer nivel registrada por el prestador del servicio. - Horario de atención: Para ambientes productivos el horario de atención será 7x24. Los ambientes no productivos no están incluidos dentro del alcance. - El contratista dispondrá máximo de 30 minutos para iniciar atención de un incidente de prioridad alta y máximo 1 hora para una prioridad media o baja en horario hábil; Una hora para iniciar atención de incidente con prioridad alta en horario no hábil, desde la notificación por los medios acordados. - El contratista, realizará el primer diagnóstico al incidente y dará una solución inmediata si está dentro de su alcance, si no lo escalará a los niveles funcionales superior es de soporte del contratista. - Para escalar al proveedor de aplicaciones o fabricante de BD el contratista y la Lotería de Medellín evaluarán y determinarán la necesidad de escalar el tema, después de haber agotado diferentes alternativas para solucionar el incidente. **Tiempos pactados:** Los tiempos definidos para la atención de requerimientos e incidentes dentro del proyecto serán:

ACTIVIDAD	TIPO	PRIORIDAD ALTA	PRIORIDAD MEDIA	PRIORIDAD BAJA
Incidentes (Horario hábil)	Atención	<=a30minutos	>a30minutosy<=a60minutos	>a30minutosy<=a60minutos
	Solución	N/A	N/A	N/A
Incidentes (Horario NO hábil)	Atención	<=a60minutos	N/A	N/A
	Solución	N/A	N/A	N/A
Requerimientos (Horas Hábiles)	Atención	N/A	N/A	N/A
	Solución	N/A	N/A	N/A

Horario hábil y no hábil:

Horario	Jornada
---------	---------



Hábil	Lunes a viernes 7:30a.m. a 6:00p.m.
No hábil	Lunes a viernes 6:01 p.m. a 7:29 a.m. Sábados, Domingos y Festivos

c) **Gestión de Problemas:** Tiene como objetivo gestionar y solucionar los problemas generados a raíz de uno o varios incidentes presentados de manera repetitiva, que causan una alteración real o potencial del servicio de TI. d) **Gestión del Cambio:** Su principal objetivo es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando la calidad y continuidad del servicio. Este punto cubre las actividades controladas por la Lotería de Medellín que se deben ejecutar por fuera del horario hábil: atención de cambios, apoyo de pasos a producción, tareas de mantenimiento y/o actualizaciones programadas y actividades derivadas de los planes de avance y mejora (PAYM) que requieran ventanas de mantenimiento (incluido la atención de incidentes en horario no hábil). Se estima un valor de 30 horas para este tema, incluidas en el valor del contrato. Horas adicionales serán informadas, aprobadas y cobradas como un valor adicional a la cuota mensual. e) **Gestión del Servicio:** Comprende todos los eventos relacionados con la administración del servicio. f) **Gestión de la Capacidad:** Su objetivo es que los servicios TI se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correcta mente dimensionada. g) **Gestión de la Disponibilidad:** Su objetivo es monitorizar los servicios TI para que estos funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable, cumpliendo los ANS pactados. h) **Gestión de la Continuidad del Servicio:** Su objetivo es impedir que una imprevista y grave interrupción de los servicios TI, debido a desastres naturales u otras fuerzas de causa mayor, tenga consecuencias catastróficas para el negocio. Para este elemento el contratista deberá proveer una herramienta automatizada de replicación de la información entre los sitios de datos que la Lotería de Medellín disponga. En este elemento se debe garantizar que el tiempo máximo de diferencia entre la base de datos principal y la del sitio alterno será de 5 minutos. Se debe proveer una certificación por parte del contratista acerca de implementación de la herramienta de replicación ofrecida por el contratista, la cual debe estar firmada por la empresa contratante y el tiempo certificado no puede ser inferior a cinco (5) años. i) **Gestión de la Seguridad:** Su objetivo es velar porque la información sea correcta y completa, esté siempre a disposición del negocio y sea utilizadas sólo por aquellos que tienen autorización para hacerlo. j) **Gestión de la Configuración:** Su objetivo es proporcionar información precisa y fiable de los elementos que configuran la infraestructura TI. k) **Gestión de Nivel de Servicio:** Los acuerdos de niveles de servicio (ANS), mediante los cuales se establecen los tiempos de atención y la disponibilidad quedaran así:

NOMBRE	DESCRIPCION	META
Tiempo de Atención de Incidentes	Tiempo transcurrido en la atención de un incidente de bases de datos y servidores de aplicaciones reportado al soporte del contratista.	Tiempo de Atención: <=30 minutos, para prioridad alta en horario hábil, y para prioridad media o baja: <= 60 minutos. <= 60 minutos en horario no hábil solo para prioridad Alta.
Tiempo de solución de incidentes	Tiempo transcurrido en la solución de un incidente de bases de datos y servidores de aplicaciones, desde el momento que ha sido atendido por el contratista.	No se pacta dado que estos tiempos de solución dependen de varios factores (tiempo de atención de fabricantes, demanda de atención de requerimientos, entre otros), pero siempre deberán ser los menores posibles.
Disponibilidad	Es el tiempo de disponibilidad de los servicios de bases de datos y servidores de aplicaciones, teniendo como referencia el tiempo de operación mes, restando la indisponibilidad generada por la Lotería de Medellín – programadas y no programadas) y la causada por el contratista	Mayor o igual a 99%

l) Definición de catálogo de servicios. Para los productos (Base de datos) las actividades correspondientes a requerimientos, incidentes y cambios que se gestionarán en la operación del proyecto, así mismo se establecieron tiempos de solución en cada caso. Esta definición conformará el catálogo de servicios, que deberá ser registrado en la herramienta de gestión de solicitudes de la Lotería de Medellín. Procedimiento y fórmulas para el cálculo de los ANS y descuentos. El contratista se compromete a establecer con la Lotería de Medellín un indicador que permita a las partes medir la calidad del servicio frente a la indisponibilidad de la plataforma administrada. Dentro del plan de calidad se establecerán las condiciones técnicas para obtener la medición mensual y de acuerdo con las reglas se podrá aplicar un porcentaje de descuento sobre el valor mensual de la facturación del producto involucrado en la indisponibilidad, base de datos o servidores de aplicación siempre que estas sean atribuibles al contratista. **PARÁGRAFO SEGUNDO. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:** El proveedor debe tener dentro de su planta, los siguientes profesionales certificados en 11g de Oracle de acuerdo con la siguiente tabla:

Item	Número de profesionales	Certificación
1	2	Oracle Certified Associated
2	2	Oracle Certified Professional

Durante la ejecución del contrato, el proveedor deberá aportar las certificaciones cada vez que se incorpore un nuevo profesional a dicho equipo. - El contratista deberá garantizar la replicación de datos entre los centros de datos principal y secundario. - El servicio debe estar basado en el conjunto de buenas prácticas establecidas en ITIL versión 3, y deberá cumplir con las actividades descritas en el alcance del contrato. **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** 1) Tener disponibilidad en un esquema 7x24 para la atención remota de cualquier solicitud de servicio que requiera solución prioritaria y urgente (prioridad alta). 2) Realizar monitoreo automático en un esquema 7x24 de las Bases de datos objeto del alcance. 3) Ejecutar diariamente y en forma remota, de manera planificada, actividades de mantenimiento preventivo de manera automática y entregar reportes de su ejecución a la Lotería de Medellín. 4) Atender remotamente, en el horario en el horario de las 07:30 a.m. a las 6:00 p.m., de lunes a viernes, los requerimientos de servicios realizados por Lotería de Medellín que no requieren atención inmediata (prioridad media o baja). 5) Realizar escalamiento de problemas con los fabricantes de las bases de datos en caso necesario. 6) Diseñar, acordar con Lotería de Medellín y ejecutar planes de mejoramiento de las Bases de Datos. 7) Disponer de un mínimo de 10 horas mensuales, en horario no hábil, para salidas a producción, actividades de avance, mejoramientos y otras actividades programadas que requieran ser ejecutadas en horarios de poca actividad comercial. Lotería de Medellín decidirá si se realizan en forma presencial o remota. 8) Suministrar al supervisor del contrato los números telefónicos y datos de contacto del personal de administración de base de datos del proveedor con el fin de que se garantice la disponibilidad del servicio. 9) Entregar a la Lotería de Medellín reportes diarios del estado de las bases de datos administradas en cuanto a: espacios, memoria, objetos, usuarios, errores, y todo elemento que Lotería de Medellín considere necesario evaluar para el correcto funcionamiento de las bases de datos. 10) Disponer de mínimo 20 horas mensuales para la atención de requerimientos en horario hábil. Lotería de Medellín decidirá si se realizan en forma presencial o remota. 11) Entregar y mantener una herramienta de replicación entre los centros de datos de Lotería de Medellín, de tal manera que se garantice que los datos entre las Bases de datos objeto del contrato se encuentren duplicados en tiempo real en el sitio alterno dispuesto. Este sistema no debe tener una latencia superior a 5 minutos. 12) Realizar migración de bases de datos actualizando a nuevas versiones o patch y/o de servidores. 13) Entregar informes mensuales de gestión del servicio de administración de base de datos o servidores de aplicación. 14) Generar ambientes de pruebas con base en la información de producción, en instancias de bases de datos ya existentes en la empresa, cuando



sea solicitado por la Lotería de Medellín. **CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE:** 1) Realizar el pago del contrato según la forma establecida en el contrato. 2) Poner a disposición del contratista la información necesaria para el desarrollo de las actividades que se requiera ejecutar. 3) Supervisar la ejecución técnica y financiera del presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del contrato será de doce (12) meses contados desde la suscripción del acta de inicio. **CLÁUSULA QUINTA. VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO:** El valor total del contrato será de hasta **SESENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y DOS MIL NOVENTA Y OCHO PESOS (\$64.372.098), IVA INCLUIDO.** La Lotería de Medellín solicitará al Concesionario, **REDIAPUESTAS S.A.S.**, de acuerdo con la obligación contractual establecida en el Contrato 032, el pago para **EL CONTRATISTA** por el valor los servicios prestados, los cuales le serán cancelados previa presentación de las respectivas facturas o cuentas de cobro en original y dos (2) copias, mes vencido; acompañadas de los respectivos informes de las actividades desarrolladas durante el período facturado; las cuales en todos los casos deben contar con el visto bueno del supervisor del contrato en señal de que el bien y/o servicio contratado ha sido recibido a plena satisfacción de la entidad. **CLÁUSULA SEXTA. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL:** Para la suscripción del presente contrato, el representante legal del concesionario de apuestas permanentes **REDIAPUESTAS S.A.S.**, con NIT 901.716.185-6, ha expedido disponibilidad presupuestal el 16 de junio de 2025, mediante la cual se ampara el valor del presente contrato. **CLÁUSULA SÉPTIMA. CONFIDENCIALIDAD:** **EL CONTRATISTA** se obliga a guardar confidencialidad en relación con cualquier información, datos o documentos, que hayan sido recibidos de **LA CONTRATANTE** en el curso de la negociación, celebración y ejecución del presente contrato. **EL CONTRATISTA** no podrá utilizar dicha información, datos o documentos confidenciales para fines distintos a los requeridos para la ejecución del presente contrato, ni podrá publicar o divulgar a terceros dicha información, datos o documentos, salvo en los siguientes casos: a) Cuando así lo exijan las disposiciones legales vigentes. b) Cuando así lo exija una autoridad competente. c) Con autorización previa por escrito de **LA CONTRATANTE**. **CLÁUSULA OCTAVA. GARANTÍAS:** Por ser un contrato de prestación de servicio con pago de honorarios mensuales, previa presentación de la factura y visto bueno del supervisor del contrato, no se requerirá la constitución de pólizas que garanticen su cumplimiento. **CLÁUSULA NOVENA. CAUSALES DE TERMINACIÓN:** El presente Contrato se podrá dar por terminado por las siguientes causas: A) Cuando se alcance y se cumpla totalmente el objeto del contrato. B) Por mutuo acuerdo de las partes, siempre que la terminación no implique renuncia a derechos causados o adquiridos a favor de las partes. C) Cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito de conformidad con la legislación colombiana se haga imposible el cumplimiento de los objetivos propuestos. D) Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas para cada una de las Partes. E) Por vencimiento del término fijado para la ejecución de este. F) Por las demás causales señaladas en la ley. **PARÁGRAFO. Efectos de la Terminación:** Una vez terminado el Contrato, en caso de ser requerido, las partes suscribirán la correspondiente acta de liquidación, señalando los compromisos que deban subsistir aun cuando obre la liquidación a fin de terminar las actividades que se encuentran en curso. **CLÁUSULA DÉCIMA. INDEMNIDAD:** **EL CONTRATISTA** mantendrá indemne y libre de daño y defenderá a **LA CONTRATANTE**, y cada uno de los respectivos funcionarios, directores, empleados y representantes, contra todo reclamo, requerimiento, demandas, juicio, procedimiento, mandatos judiciales, sentencias, órdenes y decretos presentados, realizados o pronunciados en contra de todos o de cualquiera de ellos y todos los daños, pérdidas y expensas sufridas o incurridas por ellos o por cualquiera de ellos resultantes y que sean imputables a **EL CONTRATISTA**. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. CESIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato no podrá ser cedido parcial o totalmente a ninguna persona natural o jurídica, pues se entiende celebrado en consideración a la persona de **EL CONTRATISTA**. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfeccionará con la firma de este y su ejecución iniciará una vez se aprueben las pólizas, si se requirieron, y posteriormente las partes



03



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

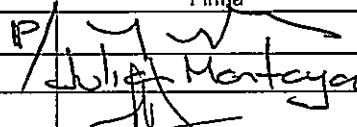


firmen el Acta de Inicio. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL:** LA CONTRATANTE NO ADQUIERE ningún vínculo de carácter laboral con EL CONTRATISTA, sus empleados, agentes, administradores y cualquier persona que esté bajo su dependencia o subordinación. EL CONTRATISTA es la única responsable del pago de las prestaciones y demás derechos laborales adquiridos por el personal que se encuentre a su cargo. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. SUPERVISIÓN:** LA CONTRATANTE designará como supervisor del contrato al Jefe de la Oficina TIC, o a quien haga sus veces. **PARÁGRAFO PRIMERO:** LA CONTRATANTE, podrá modificar el supervisor del contrato cuando lo considere necesario, sin que esto implique una modificación al contrato que se suscribe. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** EL CONTRATISTA declara que para la celebración de este contrato no se encuentra incurso dentro de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la ley; como señal de ello, diligencia y firma el formato de inhabilidades, impedimentos, incompatibilidades y conflictos de intereses establecido en la entidad. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES PARAFISCALES Y DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:** Es una obligación de EL CONTRATISTA el cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF) cuando a ello haya lugar, por lo cual el incumplimiento de esta obligación será sancionado de acuerdo con la normatividad vigente para el caso particular. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.** LAS PARTES se obligan a no utilizar el objeto de este contrato, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas, a transacciones o a fondos vinculados con las mismas y a informar, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas del presente contrato. **PARÁGRAFO.** EL CONTRATISTA autoriza a la LOTERÍA DE MEDELLÍN, a ejercer todas las acciones correspondientes para dar cabal cumplimiento al Acuerdo 574 de 2021, por medio del cual se establecen los requisitos para la adopción e implementación del sistema de prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. DOMICILIO Y NOTIFICACIONES:** Para todos los efectos se acuerda como domicilio la ciudad de Medellín, Departamento de Antioquia, República de Colombia, las notificaciones y comunicaciones a las siguientes direcciones: **LA CONTRATANTE:** Carrera 47 No. 49-12, Medellín. **EL CONTRATISTA:** Carrera 43 A 2373 L C 142, Medellín.

Para constancia se firma en Medellín, el 11 SEP 2025


NÉSTOR FERNANDO ZULUAGA GIRALDO
LOTería DE MEDELLÍN


JUAN DAVID RODRÍGUEZ JARAMILLO
Contratista

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Viviana Marcela Ríos Córdoba	Profesional Universitaria	
Revisaron	Julián Mauricio Montoya	Jefe Oficina TIC	
	Isabel Posada Barrera	Secretaria General	



06



	Edwar Andrés Orozco Giraldo	Abogado Asesor	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustados a las normas y disposiciones legales vigentes y por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			

ESPACIO EN BLANCO



84