

PROCESO				<b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>			
	<b>TÍTULO</b> <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b>	CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>					
		VERSIÓN No. <b>02</b>		Página <b>1</b> de <b>22</b>			
		FECHA:	<b>06</b>	<b>12</b>	<b>2024</b>		

### ACEPTACION DE OFERTA

<b>Número de Contrato</b>	<b>001-041-2025</b> Fecha de contrato <b>04 MAR 2025</b>
<b>Proceso de Selección No.</b>	Mínima Cuantía No. MC 002-047-2025
<b>Entidad contratante</b>	<b>AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES</b> , establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Defensa Nacional.
<b>NIT</b>	899.999.162-4
<b>Contratista</b>	<b>PULXAR CONSULTING SAS con Nit: 830.088.907-4</b> <b>DIEGO MAURICIO GOMEZ BULLA, con CC. 79317147</b> <b>Representante Legal</b>
<b>Teléfono</b>	<b>6017940590</b>
<b>Correo</b>	<b>info@pulxar.com.co, dumar.sierra@pulxar.com.co</b>
<b>NIT</b>	<b>830.088.907-4</b>
<b>Objeto contractual</b>	<b>VIRTUALIZACIÓN O ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SOFTWARE ALFM CALL CENTER GO AUTODIAL</b>
<b>Valor</b>	<b>CUARENTA Y DOS MILLONES CIENTO VEINTIOCHO MIL PESOS (\$42.128.000)</b>
<b>Plazo de ejecución</b>	El plazo de ejecución del presente proceso se dará <b>HASTA EL 10 DE DICIEMBRE DE 2025</b> . <b>NOTA:</b> El plazo de ejecución será a partir de la fecha de suscripción del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, legalización y ejecución del mismo hasta el 10 de diciembre de 2025.

De conformidad a lo estipulado en el Decreto 1082 de 2015, Sub sección 5 artículo 2.2.1.2.1.5.2. y la Ley 1474 de 2011, artículo 94, se comunica la Aceptación de Oferta presentada por usted, en los siguientes términos y cláusulas.

#### CLAUSULAS:

- 1. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** La obligación que contrae la AGENCIA LOGÍSTICA está respaldada con el certificado de disponibilidad presupuestal No. **9725** del 04 de febrero del 2025 con el siguiente rubro: A-02-02-02-008-003- SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS, Y TÉCNICOS (EXCEPTO LOS SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN, URBANISMO, JURÍDICOS Y DE CONTABILIDAD) POR VALOR DE CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$50.000.000,00) EXPEDIDO POR EL GRUPO PRESUPUESTO DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES, PARA LA VIGENCIA FISCAL 2025.
- 2. PLAZO DE EJECUCIÓN:** EL CONTRATISTA debe hacer entrega del objeto contractual hasta el día **10 DE DICIEMBRE DE 2025**.
- 3. PLAZO DE DURACIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE OFERTA:** Para todos los efectos legales la duración de la presente comunicación de aceptación de oferta será la del plazo de ejecución y hasta cuatro (4) meses más.
- 4. LUGAR DE EJECUCIÓN:** La ejecución del objeto a contratar se llevará a cabo en la Calle 95 No. 13 – 08, Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares de la Ciudad de Bogotá D.C.
- 5. VALOR ACEPTADO:** Para efectos legales, fiscales y presupuestales, el valor de la presente comunicación de aceptación de oferta asciende hasta por la suma de **CUARENTA Y DOS MILLONES CIENTO VEINTIOCHO MIL PESOS (\$42.128.000) M/CTE.**, incluido IVA.



TÍTULO  
**ACEPTACIÓN DE OFERTA**

CÓDIGO: **CT-FO-16**

VERSIÓN No. **02**

Página **2** de **22**

FECHA:

**06**

**12**

**2024**



**CUADRO DE PRECIOS**

No.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO SIN IVA	IVA	VALOR TOTAL CON IMPUESTOS QUE HAYA LUGAR
1	VIRTUALIZACIÓN O ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SOFTWARE ALFM CALL CENTER GO AUTODIAL	1	\$ 35.401.680,67	\$ 6.726.319,33	\$ 42.128.000,00

NOTA: El contratista presenta los siguientes códigos en el RUT:

- 05- Impto. renta y compl. régimen ordinario
- 07- Retención en la fuente a título de renta
- 08- Retención timbre nacional
- 09- Retención en la fuente en el impuesto
- 10- Obligado aduanero
- 14- Informante de exógena
- 42- Obligado a llevar contabilidad
- 48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
- 52 - Facturador electrónico
- 55 - Informante de Beneficiarios Finales

**PARÁGRAFO:** El valor aquí contemplado se entiende firme y fijo y por lo tanto, no está sujeto a ninguna clase de reajuste. Igualmente, dentro de éste, están incluidos los costos proyectados y la utilidad razonable que el **CONTRATISTA** pretende obtener.

**6. FORMA DE PAGO:** La **AGENCIA LOGÍSTICA** cancelará el cien por ciento 100% del valor del contrato, en tres pagos así:

**PRIMER PAGO:** 40% del valor del contrato, con el Informe de instalación, actualización, puesta en productivo, y capacitaciones del software del Goautodial e Issabel, de acuerdo al ítem 1.1 y 1.2 de las especificaciones técnicas de obligatorio cumplimiento. Con la entrega de los bienes adquiridos de acuerdo al ítem 1.7 y 1.8 del numeral 2 de suministros de equipos de telefonía, de las especificaciones técnicas del contrato, suscrita por el contratista y el/los supervisor/es del contrato.

**SEGUNDO PAGO:** 30% del valor del contrato, con el Informe del mantenimiento del sistema Goautodial, base de datos, servidores, backups, contingencias, planes de continuidad, capacitaciones y transferencia de conocimiento de las del software del Goautodial e Issabel de acuerdo al ítem 1.3 1.4 y 1.5 de las especificaciones técnicas de obligatorio cumplimiento, suscrita por el contratista y el/los supervisor/es del contrato.

**TERCER PAGO:** Del saldo correspondiente al 30% del valor del contrato, con el informe del último mantenimiento a los sistemas Goautodial e Issabel, su base de datos, servidores y demás que le apliquen de acuerdo al ítem 1.6 de las especificaciones técnicas de obligatorio cumplimiento, avance del 100% y el acta final de recibo a satisfacción y cumplimiento de las especificaciones técnicas.

PROCESO		<b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>		
	<b>TÍTULO</b> <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b>	CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>		
		VERSIÓN No. <b>02</b>	Página <b>3</b> de <b>22</b>	
		FECHA:	<b>06</b>	<b>12</b>
				

El pago se realizará dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo a satisfacción del objeto contractual, previo cumplimiento de los trámites administrativos y financieros a que haya lugar y la radicación de los siguientes documentos:

- 6.1.** Acta de recibo a entera satisfacción del objeto contractual, firmada por el supervisor y el **CONTRATISTA**, donde constará la conformidad con las condiciones en las que se recibe el objeto contractual, la fecha en la que se recibe y el valor del objeto contractual.
- 6.2.** Certificado de afiliación y estar al día en los Sistemas de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) y Aportes Parafiscales, para lo cual las personas jurídicas lo harán mediante certificación expedida por el revisor fiscal o en su defecto por el representante legal.
- 6.3.** Certificación o constancia de cumplimiento de las obligaciones laborales del personal utilizado en la ejecución del objeto contractual debidamente suscrita por el contador o representante legal.
- 6.4.** Factura comercial que contenga lo estipulado en la Ley 1231 de 2008 y en el artículo 617 del estatuto tributario.
- 6.5.** Alta de almacén

**PARÁGRAFO:** Para efectos de giro electrónico se abonará a la siguiente cuenta bancaria:

- Nombre **PULXAR CONSULTING SAS**
- NIT **8300889074**
- Entidad Financiera **Banco Itaú**
- Número de Cuenta **051139911**
- Tipo de Cuenta **Ahorro**

La **AGENCIA LOGÍSTICA**, no se responsabilizará por la demora en el pago al **CONTRATISTA**, cuando ello fuere provocado por encontrarse incompleta la documentación que sirva de soporte para el trámite o no se ajuste a los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto Tributario.

- 7. GARANTIAS:** Dentro de los dos (2) días hábiles siguiente a la fecha de perfeccionamiento de la presente comunicación de aceptación de la oferta y publicación de la misma en el SECOP, el **CONTRATISTA**, debe constituir una Garantía a favor de la **AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES**, de acuerdo al artículo 2.2.1.2.3.1.7 del Decreto No. 1082 de 2015, Garantía de Cumplimiento y obtener su aprobación por parte de la **AGENCIA LOGÍSTICA**, garantizando el cumplimiento del objeto contractual y los siguientes amparos y valores:
  - 7.1. CUMPLIMIENTO:** Para garantizar las obligaciones que se contraen, el pago de multas y demás sanciones si se llegaren a imponer, por la suma de **OCHO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTICINCO MIL SEISCIENTOS PESOS (\$8.425.600) M/CTE.**, equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la presente comunicación de aceptación de la oferta, con una vigencia igual al plazo de ejecución, de las prórrogas si las hubiere y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha del perfeccionamiento de la presente comunicación de aceptación de la oferta.
  - 7.2. CALIDAD DE LOS BIENES SUMINISTRADOS:** Por la suma de **VEINTIÚN MILLONES SESENTA Y CUATRO MIL PESOS (\$21.064.000) M/CTE.**, equivalente al CINCUENTA por ciento (50%) del valor de la presente comunicación de aceptación de la oferta, con una vigencia de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de entrega, evidenciada en el acta de recibo a satisfacción por parte de la **AGENCIA LOGÍSTICA**.
  - 7.3. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** Por la suma de **DOS MILLONES CIENTO SEIS MIL CUATROCIENTOS PESOS (\$2.106.400) M/CTE.**, equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total de la presente comunicación de aceptación de oferta, con una vigencia igual al plazo de ejecución, de las prórrogas a que hubiere lugar y tres (3) años más, contados a partir de la fecha de su perfeccionamiento.

PROCESO			
<b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>			
	<b>TÍTULO</b> <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b>	CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>	
		VERSIÓN No. <b>02</b>	Página 4 de <b>22</b>
		FECHA:	<b>06</b>

## 8. GARANTIAS

Tipo de riesgo	Pólizas exigibles
Incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato.	<b>Suficiencia de la garantía de cumplimiento del contrato:</b> Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, por el término de vigencia del contrato y las prórrogas a que hubiere lugar y 6 meses más.
El no pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.	<b>Suficiencia de la garantía de pago de salarios, Prestaciones Sociales legales e indemnizaciones laborales:</b> Por un valor igual al 5% del valor total del mismo, por el término de vigencia del contrato y tres (3) años más.
Con ocasión de la mala calidad del servicio prestado teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato	<b>Suficiencia de la garantía de calidad del servicio:</b> Por un valor equivalente al cincuenta (50%) del valor del contrato, con una vigencia de dos 12 meses, contados a partir de la fecha de entrega, evidenciada en el acta de recibo a satisfacción por parte de la entidad.

**PARÁGRAFO:** En la garantía debe constar que se ampara el cumplimiento de la comunicación de aceptación de la oferta, el pago de las multas y de la cláusula penal pecuniaria convenidas.

**9. OBLIGACIONES:** Las estipuladas en el Anexo No. 2 Obligaciones del **CONTRATISTA** y Especificaciones técnicas de la Contratación de mínima cuantía No. 002-047-2025 y además las siguientes:

Constituir la garantía de cumplimiento en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles siguientes a la fecha del perfeccionamiento de la presente comunicación de aceptación de oferta.

Proveer a su costo todos los elementos necesarios para el cumplimiento de la invitación.

Cumplir con las obligaciones, condiciones y plazos establecidos en la invitación.

Facilitar las funciones del supervisor designado y permitir su acceso a todos los documentos relacionados con la ejecución del objeto del proceso contractual.

Responder en los plazos que la **AGENCIA LOGÍSTICA** establezca en cada caso, los requerimientos de aclaración o de información que le formulen.

Obrar con lealtad y buena fe, evitando dilaciones y trabas.

Firmar las actas de recibo a satisfacción y de liquidación del objeto contractual.

**10. SUPERVISIÓN:** En aplicación del artículo 83 de la ley 1474 de 2011, el control, vigilancia y supervisión, estará a cargo de los Señores Milton Antonio Chaparro Mesa, TASD Oficina TIC y Marisol Cruz Gutiérrez, Coordinadora Encargada de Atención al Ciudadano, nombrados mediante auto de nombramiento de supervisor y por conducto de éste, se tramitarán todas las cuestiones relativas al desarrollo de la presente comunicación de aceptación de oferta y sus funciones serán las previstas en la normatividad legal vigente.

PROCESO		<b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>		
	<b>TÍTULO</b> <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b>	CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>		
		VERSIÓN No. <b>02</b>	Página <b>5</b> de <b>22</b>	
		FECHA:	<b>06</b>	<b>12</b>
				

**PARÁGRAFO – LIMITACIÓN DEL SUPERVISOR:** El supervisor no está facultado, en ningún momento, para adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstos en la presente comunicación de aceptación de oferta, las cuales únicamente podrán ser adoptadas por las partes contratantes, mediante la suscripción de modificación a la misma.

- 11. CESIONES: EL CONTRATISTA** no podrá ceder la presente comunicación de aceptación de oferta a persona alguna natural o jurídica, sin la previa y expresa autorización escrita de la **AGENCIA LOGÍSTICA** pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar dicha autorización, careciendo en absoluto de validez todo traspaso que se hiciera sin el lleno de este requisito, siendo causal de terminación de la misma.

La celebración de cesiones no exonera de las responsabilidades que asume en virtud de la presente comunicación de aceptación de oferta, la **AGENCIA LOGÍSTICA** no adquirirá relación alguna con estos.

Las condiciones generales de la garantía de cumplimiento, deben señalar que en el evento en que por incumplimiento del **CONTRATISTA** garantizado el asegurador resolviera continuar, como cesionario, con la ejecución del objeto del proceso contractual y la **AGENCIA LOGÍSTICA** estuviese de acuerdo con ello, el mismo aceptará desde el momento de la contratación de la póliza la cesión de la misma a favor del asegurador.

En este caso el asegurador cesionario debe constituir una nueva garantía para amparar el cumplimiento de las obligaciones que ha asumido por virtud de la cesión.

- 12. CONFIDENCIALIDAD:** El **CONTRATISTA** y el supervisor se obligan a no divulgar ningún tipo de información de cualquier naturaleza a terceras personas, en relación con el objeto del proceso contractual, ni de lugares que llegare a conocer por ser considerados de seguridad nacional, a menos que dicha información sea requerida por autoridad competente.
- 13. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** El **CONTRATISTA** declara bajo la gravedad de juramento que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y demás normas concordantes, que, si llegare a sobrevenir alguna, actuará conforme a lo dispuesto en ellas.
- 14. EXCLUSIÓN RELACIÓN LABORAL:** La presente comunicación de aceptación por su naturaleza, no constituye vínculo laboral, ni subordinación, ni genera prestaciones sociales entre la **AGENCIA LOGÍSTICA** y el **CONTRATISTA**, ni entre la **AGENCIA LOGÍSTICA** y las personas con las que el mismo cuente para la ejecución del objeto del proceso contractual.
- 15. SANCIONES:** Con fundamento en el principio de la autonomía de la voluntad, las partes pactan las siguientes multas:

**MULTAS:** En caso de retardo o incumplimiento parcial o total de alguna de las obligaciones derivadas de la presente comunicación de aceptación de oferta por causas imputables a **EL CONTRATISTA**, salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1º de la Ley 95 de 1890, la **AGENCIA LOGÍSTICA** podrá imponer a **EL CONTRATISTA** multas cuyo valor se liquidará con base en el uno por ciento (1%) del valor del objeto contractual dejado de ejecutar, por cada día de retraso y hasta por treinta (30) días hábiles.

PROCESO			
<b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>			
	<b>TÍTULO</b> <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b>	CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>	
		VERSIÓN No. <b>02</b>	Página <b>6</b> de <b>22</b>
		FECHA: <b>06</b>	<b>12</b> <b>2024</b>
			

**MULTAS POR INCUMPLIMIENTO AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES:** En caso de mora o incumplimiento de las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales, la **AGENCIA LOGÍSTICA** podrá imponer a **EL CONTRATISTA** multas, cuyo valor se liquidará con base en el cero punto dos por ciento (0.2%) del valor de la presente comunicación de aceptación de oferta, por cada día de retardo en la presentación de la certificación y soportes que evidencie el cumplimiento de la presente obligación y hasta su cumplimiento.

Estas sanciones se reportarán a la Cámara de Comercio competente de conformidad con lo previsto en la normatividad vigente.

El pago, deducción o compensación de las multas no exonerará al **CONTRATISTA** del cumplimiento de las obligaciones emanadas de la presente comunicación de aceptación de oferta.

En caso de que la falta o incumplimiento se vuelva a presentar y que originalmente ya hubiera sido penalizada con multa, será susceptible de una decisión adecuada y proporcional al incumplimiento, bien a través de nuevas multas o de otras medidas tendientes a conminar o castigar al **CONTRATISTA**.

**16. PENAL PECUNIARIA:** Con fundamento en el principio de la autonomía de la voluntad, las partes pactan la exigibilidad de la pena pecuniaria en caso de mora, declaratoria de incumplimiento parcial, total o caducidad de las obligaciones derivadas de la presente comunicación de aceptación de oferta, evento en el cual **EL CONTRATISTA** pagará a la **AGENCIA LOGÍSTICA**, a título de pena pecuniaria y no de indemnización, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del mismo.

En caso que el simple retardo se presente sobre una parte de la obligación principal, el porcentaje pactado a título de pena pecuniaria se aplicará sobre el valor de la comunicación de aceptación de oferta por ejecutar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.596 del Código Civil.

**PARÁGRAFO:** **EL CONTRATISTA** renuncia con su firma a la constitución en mora a que se refiere el artículo 1.594 del Código Civil.

No obstante, la **AGENCIA LOGÍSTICA** se reserva el derecho de cobrar los perjuicios por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten.

**17. PAGO MULTAS Y CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA:** Una vez notificada la resolución por medio de la cual se impone alguna de las sanciones antes descritas, el **CONTRATISTA** dispondrá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes para proceder de manera voluntaria a su pago; en caso de no efectuarse, el **CONTRATISTA** autoriza a la **AGENCIA LOGÍSTICA** a descontar de las sumas que se le adeuden. De no existir tales saldos a su favor o de no resultar suficientes para cubrir la totalidad del valor de la sanción, la **AGENCIA LOGÍSTICA** podrá obtener el pago de la multa y de la pena pecuniaria mediante una reclamación ante la compañía de seguros, dentro del amparo de cumplimiento otorgado con la garantía, y si esto último no fuere posible, se cobrará por vía ejecutiva.

**PARÁGRAFO:** Las multas y la pena pecuniaria, no serán reintegrables aún en el supuesto que el **CONTRATISTA** dé posterior ejecución a la obligación incumplida.

Lo anterior, con fundamento en el principio de autonomía de la voluntad de las partes.

**18. PROCEDIMIENTO DEBIDO PROCESO PARA IMPOSICIÓN DE MULTAS:** La declaración e imposición de multas y pena pecuniaria se harán cumpliendo el procedimiento establecido en las leyes 1150 de 2007 artículo 17, 1474 del 2011 artículo 86 y demás normatividad vigente.

PROCESO		<b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>		
	<b>TÍTULO</b> <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b>	CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>		
		VERSIÓN No. <b>02</b>	Página <b>7</b> de <b>22</b>	
		FECHA:	<b>06</b>	<b>12</b>
				

**19. CADUCIDAD ADMINISTRATIVA:** Si se presenta algún hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA** que afecte grave y directamente la ejecución de la presente comunicación de aceptación de oferta y evidencie que puede conducir a su paralización, la **AGENCIA LOGÍSTICA** por medio de acto administrativo debidamente motivado podrá decretar la caducidad y ordenar la liquidación en el estado en que se encuentre, todo de conformidad con el artículo 18 de la Ley 80 de 1993.

Ejecutoriada la resolución de caducidad, la presente comunicación de aceptación de oferta, quedará definitivamente terminada y el **CONTRATISTA** no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna. La **AGENCIA LOGÍSTICA**, hará efectiva la garantía pactada en el mismo, así como el valor de la pena pecuniaria y procederá a su liquidación. Para efectos de esta liquidación, el **CONTRATISTA** devolverá a la **AGENCIA LOGÍSTICA** los dineros que hubiere recibido por concepto de este documento, previa deducción del valor de los bienes entregados por aquel y recibidos a satisfacción por la **AGENCIA LOGÍSTICA** conforme al objeto del proceso contractual. En el acta de liquidación se determinarán las obligaciones a cargo de las partes, teniendo en cuenta el valor de las sanciones por aplicar o las indemnizaciones a cargo del **CONTRATISTA**, si a esto hubiere lugar y la fecha de pago.

**20. INTERPRETACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN UNILATERALES:** Las partes intervinientes convienen incorporar en esta comunicación de aceptación de oferta los principios de interpretación, modificación y terminación unilaterales y caducidad administrativa previstos en los artículos 15, 16, 17 y 18 respectivamente de la Ley 80 de 1993; la **AGENCIA LOGÍSTICA** podrá hacer uso de las facultades excepcionales allí previstas.

**21. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** Las partes no serán responsables ni se considera que han incurrido en incumplimiento de sus obligaciones recíprocamente adquiridas, si se presentaren durante la ejecución de la comunicación de aceptación de oferta, circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, de conformidad con las definiciones del artículo 1º. de la Ley 95 de 1890 y lo establecido para el efecto por la Ley Civil. El **CONTRATISTA** se obliga a notificar por escrito a la **AGENCIA LOGÍSTICA** las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito acompañando la exposición de los motivos correspondientes la cual se presentará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de las posibles causas de la demora cuando esto sea posible.

Así mismo, el **CONTRATISTA acompañará** a la mencionada notificación todos los documentos soporte, debidamente aceptado por el supervisor que acrediten o justifiquen la demora ocasionada por la fuerza mayor o el caso fortuito, manifestando el tiempo dentro del cual cumplirá su obligación. En caso de persistencia de la causal o causales de fuerza mayor o caso fortuito, el **CONTRATISTA** informará por escrito a la **AGENCIA LOGÍSTICA**, dicha circunstancia o circunstancias cada quince (15) días hábiles hasta por un término máximo de sesenta (60) días hábiles; vencidos los cuales la **AGENCIA LOGÍSTICA** podrá dar por terminado la presente comunicación de forma unilateral, por medio de un acto administrativo de terminación, el cual será notificado al mismo sin que haya lugar a sanción alguna para éste.

Cuando las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas no excedieren de sesenta (60) días, se levantará un acta suscrita por las partes contratantes con el fin de suspender los términos de esta comunicación y desaparecida la causal de fuerza mayor o caso fortuito se reiniciará la ejecución del mismo, mediante acta suscrita entre las partes.

Evento en el cual el **CONTRATISTA**, se obliga a prorrogar igualmente la vigencia de la garantía que ampara el objeto del proceso contractual.

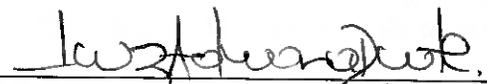
**22. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Conforme al artículo 68 de la Ley 80 de 1993, las partes podrán utilizar los mecanismos de solución previstos en la mencionada Ley, excepto la cláusula compromisoria, habida consideración que el artículo 70 de la Ley 80/93 fue derogado por el artículo 118 de la Ley 1563/12.

PROCESO			
<b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>			
	<b>TÍTULO</b> <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b>	CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>	
		VERSIÓN No. <b>02</b>	Página <b>8</b> de <b>22</b>
		FECHA: <b>06</b>	<b>12</b>
			

- 23. ACTA DE LIQUIDACIÓN DE LA COMUNICACIÓN:** La liquidación se realizará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución de la presente comunicación de aceptación de oferta.
- 24. APLICACIÓN DE PRINCIPIOS GENERALES:** Esta comunicación se regula, además de sus estipulaciones, por las Leyes Civiles y Mercantiles Colombianas que correspondan a su esencia y naturaleza, la **AGENCIA LOGÍSTICA** podrá hacer uso de las potestades previstas en el artículo 14 de la Ley 80 de 1993 y la Ley 1474 de 2011.
- 25. RÉGIMEN LEGAL:** Esta comunicación se registrará por el Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública - EGCAP vigente y sus Decretos Reglamentarios, las Leyes de Presupuesto y en general las normas Civiles y Comerciales vigentes, las demás normas concordantes que rijan o lleguen a regir los aspectos de la presente comunicación de aceptación de oferta y las disposiciones Ministeriales que apliquen.
- 26. REQUISITOS PARA LA EJECUCIÓN:** Para la ejecución del presente contrato, se requiere de:
- 26.1.** Constitución de la Garantía de Cumplimiento y aprobación de la misma por parte de la AGENCIA LOGÍSTICA.
- 26.2.** Registro presupuestal.
- 26.3.** Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en concordancia con el párrafo segundo del Artículo 1 de la ley 828 de 2003, el CONTRATISTA, debe probar el cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, para lo cual las personas jurídicas lo harán mediante certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal.
- 27. JURISDICCIÓN Y DOMICILIO:** Las obligaciones derivadas de la presente comunicación de aceptación de oferta, quedan sometidas a la jurisdicción competente, siendo el domicilio la ciudad de Bogotá D.C.

Atentamente,

**ORDENADOR DEL GASTO**

  
**Abg. LUZ ADRIANA RICAURTE DÍAZ**

Subdirectora General de Contratación de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Elaboró: **PS. LUZ AMANDA DURAN ESPITIA**  
 Grupo Precontractual

Revisó y aprobó: **Abg. ROSA YANETH FUENTES MORERA**  
 Coordinadora Precontractual

PROCESO					<b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>				
	<b>TÍTULO</b> <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b>				CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>				
					VERSIÓN No. <b>02</b>		Página <b>9</b> de <b>22</b>		
					FECHA:	<b>06</b>	<b>12</b>	<b>2024</b>	

**ANEXO No. 1**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

El oferente se compromete a entregar los elementos o a prestar los servicios de acuerdo a las características que se describen a continuación:

**1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO**

ÍTEM	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS MÍNIMOS
1.1	N/A	<p>Servicio de Soporte Técnico, virtualización y actualización Goautodial: El Goautodial es un software que permite el registro, monitoreo y control de las llamadas entrantes y salientes, puede generar estadísticas de uso de la plataforma de Call Center y genera distintos reportes en tiempo real y periódicos resumidos, es un programa completo para la gestión de un Call Center con licencia Open Source. La plataforma Goautodial está compuesta por los siguientes componentes: Base de datos; se administrada con el gestor de datos MYSQL, Software Asterisk; programa de software libre (bajo licencia GPL). Actualmente en la Agencia la conexión de comunicación está mediante tarjetas de conversión analógica/digital, la Interface WEB GOAUTODIAL para la interacción de los usuarios (agentes de Call Center) con el aplicativo, permitiendo que los agentes tengan a disposición todas las herramientas necesarias para su trabajo en la oportuna atención al ciudadano, también el sistema cuenta con un servidor Linux con sistema operativo OpenSuse donde está instalado el software GOAUTODIAL.</p>	<p>Las siguientes actividades a desarrollar por el oferente adjudicatario en la ejecución del contrato objeto del presente proceso son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar el funcionamiento global de los diferentes softwares que comprende el aplicativo GOAUTODIAL e ISSABEL, las actualizaciones, configuraciones y el buen funcionamiento de los servidores donde se alojan dichas herramientas y en los equipos de los clientes donde estén instalados.</li> <li>• Atender los requerimientos de los funcionarios designados de la Oficina de atención ciudadana y brindar soporte para la identificación, análisis y solución a los problemas que se presenten en la operación y administración de la totalidad de los softwares objeto del contrato.</li> <li>• Actualización, mantenimiento, soporte y desarrollo del software GOAUTODIAL y de su sistema operativo, servidor Linux donde se encuentra instalado los software, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, apoyando el cumplimiento de los procesos de administración de la herramienta, de acuerdo a los requerimientos del personal funcional del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.</li> <li>• Actualizará los software, sistema operativo y motor de base de datos a la máxima versión compatible que garantice un funcionamiento óptimo de la herramienta y/o actualización del sistema de GOAUTODIAL con el que cuenta la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a los sistemas más modernos y seguros a la fechas acordadas en las instalaciones de los software en su última versión estable, y la realización de los reléase sobre la versión actual instalada de los sistemas operativos según se vayan</li> </ul>

**GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN**



TÍTULO  
**ACEPTACIÓN DE OFERTA**

CÓDIGO: **CT-FO-16**

VERSIÓN No. **02**

Página **10** de **22**

FECHA:

**06**

**12**

**2024**



			<p>liberando con plazo de ejecución hasta el día 10 de diciembre de 2025.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se presenta un fallo o problema físico, es decir, en el hardware como servidores o equipos de cómputo donde se aloja el software y/o aplicativos objeto del presente contrato, reportar mediante un informe para que la ALFM tome las medidas necesarias y restablezca la máquina o el equipo que este presentando fallos, y una vez esté funcionando el oferente deberá hacer lo correspondiente para activar el servicio en los tiempos establecidos.</li> <li>• Para los tiempos de respuesta en las solicitudes de servicios técnicos el proveedor debe disponer de las ocho (8) horas al día, durante los cinco (5) días de la semana, esquema de soporte: no presencial o remoto y en sitio cada vez que sea requerido, el tiempo máximo de respuesta a incidentes de acuerdo a los niveles de prioridad para la atención del servicio técnico (alta, media y baja), los cuales deberán ser como máximo: prioridad alta en un tiempo no mayor a 8 horas, casos de prioridad media no mayor a 48 horas y baja no mayor a quince (15) días.</li> <li>• Para temas de capacitaciones, mantenimientos, nuevas configuraciones, nuevas funcionalidades y pruebas, las disponibilidades pueden ser concertadas y/o bajo cronograma de trabajo previamente establecido.</li> </ul>
<p>1.2</p>	<p>N/A</p>	<p>Implementación de servidor Asterisk – ISSABEL e integración GOAUTODIAL: El software ISSABEL también es un sistema de código abierto liberado bajo la Licencia pública general de GNU que proporciona funcionalidades de un sistema virtual de central telefónica como cualquier PBX, que al conectarse a los teléfonos tanto físicos IP (cocos) como virtuales (softphones) puede sacar o recibir llamadas entre sí dentro de una misma organización o fuera de la misma. Implementar en servidor Linux el software ISSABEL como plataforma de administración y configuración de las extensiones, de las líneas y de las llamadas que junto con los aplicativos de softphone instalados en cada equipo de cómputo de los usuarios finales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El contratista debe realizar la Implementación e instalación en servidor Asterisk – ISSABEL de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares (ALFM), en su versión reciente y estable a la fecha de la instalación.</li> <li>• Instalación y configuración de troncales SIP junto con el diseño, configuración Dialplan - enrutamientos de llamadas.</li> <li>• Creación y configuración necesaria de extensiones para ser usadas con los Softphone y/o teléfonos físicos (cocos) en los puestos de trabajo requeridos por la ALFM.</li> <li>• El contratista deberá realizar transferencia de conocimiento a los funcionarios a quienes se disponga, para</li> </ul>

**GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN**



TÍTULO  
**ACEPTACIÓN DE OFERTA**

CÓDIGO: **CT-FO-16**

VERSIÓN No. **02**

Página **11** de **22**

FECHA:

**06**

**12**

**2024**



	<p>permite tener comunicación con el usuario interno y externo a la entidad.</p>	<p>la configuración, instalación, pruebas y puesta en marcha tanto de los, software, hardware y aplicativos a los que haya lugar para la implementación del PBX ISSABEL, donde se incluye las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuración de llamadas entre extensiones.</li> <li>• Configuración de entrada y salida de llamadas externas.</li> <li>• Configuración, actualización e implementación de buzón de voz.</li> <li>• Configuración de la transferencia y cola de llamadas.</li> <li>• Configuración e implementación de servicio de perifoneo o intercom entre grupos de extensiones.</li> <li>• Configuración e implementación de los Softphone libres sin costo de licenciamiento para la puesta en marcha de la solución telefónica virtual mediante el sistema PBX ISSABEL.</li> <li>• Configuración e implementación de los teléfonos físicos IP (cocos), y diademas en el caso que la ALFM lo requiera en los equipos de cómputo suministrados por la ALFM en las instalaciones de la Oficina Principal de la ALFM.</li> <li>• Configuración e implementación de las demás herramientas y funcionalidades del software para su máximo aprovechamiento y operación de los aplicativos.</li> <li>• Instalación y configuración de hasta 15 teléfonos IP físicos (cocos), de hasta 15 softphone (teléfonos virtuales) y de hasta 15 diademas (si aplica) con documentación (videos, manuales) y transferencia de conocimiento al personal de la ALFM.</li> <li>• Registro de extensiones en teléfonos SIP y Softphone.</li> <li>• Integración con software Goautodial.</li> <li>• Acompañamiento en salida a producción.</li> <li>• El oferente adjudicatario, brindará capacitación funcional y técnica al personal que la ALFM designe y transferencia de conocimiento en la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de los equipos (cocos teléfonos, diademas) y aplicaciones de comunicaciones a los que haya lugar para la correcta operación del servicio de Call Center mediante software</li> </ul>
--	--	---



TÍTULO  
**ACEPTACIÓN DE OFERTA**

CÓDIGO: **CT-FO-16**

VERSIÓN No. **02**

Página **12** de **22**

FECHA:

**06**

**12**

**2024**



			<p>GOAUTODIAL y telefonía mediante PBX virtual ISSABEL.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencia de conocimiento a los administradores de la solución ISSABEL y GOAUTODIAL, dejando como registro videos y como productos manuales de administración.</li> <li>• Ficha Técnica de la instalación y puesta en producción de la solución ISSABEL.</li> </ul>
1.3	N/A	<p>Servicio de Mantenimiento Goautodial: El contratista, durante la vigencia del contrato debe realizar dos (2) mantenimientos al sistema de Call Center, el cual incluye revisión de errores, logs, espacio en disco y demás actividades que le apliquen en el mantenimiento del sistema GOAUTODIAL.</p>	<p>Ejecutar mantenimientos y reinicios programados de los sistemas para liberación de procesos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de Backup completa de los sistemas en otro servidor.</li> <li>• Restauración de copias de los Backups en caso necesario.</li> <li>• Borrado de registros de Logs antiguos en los sistemas.</li> <li>• Actualizaciones de Seguridad en cada uno de los sistemas.</li> <li>• Verificación de espacio en el disco duro y recomendaciones de aplicabilidad de cada uno de los sistemas.</li> <li>• Verificación del uso de memoria en los sistemas.</li> <li>• Revisión de los logs de cada sistema.</li> <li>• Compactación y reparación de tablas defectuosas que se presenten en cada sistema.</li> <li>• Migración de ser necesaria de cada uno de los sistemas a otro servidor de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares o servidor virtual como contingencia o actualización de equipos de la ALFM.</li> <li>• Entrega de bitácoras o cronogramas de mantenimiento y pruebas concertadas con la ALFM en caso de requerirse por necesidades del servicio.</li> <li>• Entrega de informes o reportes del mantenimiento, de los resultados técnicos - funcionales de las pruebas y actividades realizadas.</li> </ul>
1.4	N/A	<p>Servicio de capacitaciones y transferencia de conocimiento en la administración de las plataformas GOAUTODIAL, ISSABEL y configuraciones requeridas para su correcto funcionamiento e integración con telefonía IP y softphones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar hasta setenta (70) horas presenciales y/o virtuales, de capacitación técnica y funcional a los usuarios asignados por la ALFM en el manejo de las herramientas (software y hardware) objeto del contrato (Software de GOAUTODIAL, ISSABEL, Softphone, Teléfonos IP, Diademas, etc.) al personal que designe la entidad, sin generar costos adicionales al valor del presupuesto pactado. Lo anterior a disposición de la ALFM en el</li> </ul>

PROCESO				<b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>			
	<b>TÍTULO</b> <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b>	CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>					
		VERSIÓN No. <b>02</b>		Página <b>13</b> de <b>22</b>			
		FECHA:	<b>06</b>	<b>12</b>	<b>2024</b>		

			<p>momento que se requiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar registro de capacitaciones y transferencia de conocimiento mediante documentos como manuales o guías de usuarios finales o usuario técnico y/o videos de la transferencia de los conocimientos de la administración y configuración de las plataformas Goautodial e Issabel.</li> </ul>
1.5	N/A	Servicio de implementación de sistema de backup o contingencia del software GOAUTODIAL e ISSABEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>El contratista debe implementar en el servidor que disponga la Agencia Logística de las Fuerzas Militares un sistema de backup o contingencia del software GOAUTODIAL e ISSABEL con el sistema operativo y demás características técnicas requeridas para su funcionamiento y documentar los procesos como plan de continuidad de los servicios.</li> <li>El contratista debe verificar el sistema actual y realizar una contingencia como plan de continuidad del servicio tanto del sistema de Call Center (GOAUTODIAL), como del PBX virtual (ISSABEL) replicando los sistemas en los servidores dispuestos en la ALFM para este fin y mediante informe se debe indicar los requerimientos necesarios (hardware-software), para realizar la contingencia y/o plan de continuidad del servicio, el contratista debe poner en marcha el plan de continuidad, una vez puesta en marcha mediante informe describir el proceso realizado y como activarlo cuando sea necesario, de tal manera que se mantengan los servicios actuales configurados tanto el software de Call center (GOAUTODIAL) como de PBX Virtual (ISSABEL).</li> </ul>
1.6		Servicio de Mantenimiento Goautodial: El contratista, durante la vigencia del contrato debe realizar dos (2) mantenimientos al sistema de Call Center, el cual incluye revisión de errores, logs, espacio en disco y demás actividades que le apliquen en el mantenimiento del sistema GOAUTODIAL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar mantenimiento programado de los sistemas Goautodial e Issabel con la revisión de errores, espacio en disco, actividades del mantenimiento descritas en el ítem 1.3 y las demás que apliquen para su puesta a punto de los sistemas Goautodial e Issabel.</li> </ul>

## 2. SUMINISTROS DE EQUIPOS DE TELEFONÍA

ÍTEM	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS MÍNIMOS
1.7	15	Suministros de 15 teléfonos IP compatibles con sistema de PBX Issabel y	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfonos con tecnología IP con cable de red y adaptador de</li> </ul>



TÍTULO  
**ACEPTACIÓN DE OFERTA**

CÓDIGO: **CT-FO-16**

VERSIÓN No. **02**

Página **14** de **22**

FECHA:

**06**

**12**

**2024**



		Softphones.	<p>corriente para suministro de energía eléctrica (110 ± 10% VAC - 60Hz en Colombia).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con cancelación o filtrado de ruido.</li> <li>• Requerimientos del Audio - Voz de Alta Definición: auricular Alta Definición, altavoz Alta Definición.</li> <li>• Desvío de llamadas, llamada en espera, transferencia de llamadas.</li> <li>• Función de intercom, difusión grupal de mensajes de voz, escucha grupal, SMS</li> <li>• Plan de marcado.</li> <li>• Interfaz: mínimo 2 puertos Ethernet RJ45 10/100Mbps -Conexión a PC e internet.</li> <li>• Interfaz de usuario multilinguaje (ingles-español).</li> <li>• Garantía mínima de un año por defectos de fabricación.</li> </ul>
1.8	15	Suministro de 15 diademas de conexión USB con control de volumen, de uso profesional para Call Center compatibles con sistema de PBX Issabel, Goautodial, Softphones y sistemas operativos Windows Siete, ocho, diez y once.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diademas con conexión USB con control de volumen, de uso profesional para Call Center, doble auricular y micrófono de calidad en la captación del sonido.</li> <li>• Con controlador de llamadas, y de silenciar/activar el silencio (muteo de micrófono).</li> <li>• Micrófono con cancelación de ruido.</li> <li>• Altavoces de voz de alta definición.</li> <li>• Garantía mínima de un año por defectos de fabricación.</li> </ul>

**3. PERFIL DEL PERSONAL**

EL contratista deberá contar mínimo con un (1) ingeniero, técnico o tecnólogo certificado en la herramienta de comunicaciones Asterisk e Issabel, con mínimo 4 años de experiencia en instalación y configuración de Call-Center basado en Asterisk, en sistemas de PBX virtuales basados en Issabel y conocimientos en sistemas operativos basados en Linux. Se debe allegar **diploma o certificado en Asterisk e Issabel** y **"Hoja de vida del personal propuesto"** al momento de presentar la oferta en SECOP II.

**4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

**OBLIGACIONES GENERALES:**

1. Cumplir con el objeto del contrato.
2. Facilitar las funciones del supervisor y permitir su acceso a todos los documentos relacionados con la ejecución del objeto del presente contrato.

PROCESO		<b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>		
	<b>TÍTULO</b> <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b>	CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>		
		VERSIÓN No. <b>02</b>	Página <b>15</b> de <b>22</b>	
		FECHA:	<b>06</b>	<b>12</b>
				

3. Presentar los servicios de conformidad con lo establecido en el contrato.
4. Garantizar los servicios requeridos dentro de los plazos establecidos y en el sitio definido, con los trabajos a realizar pertinentes.
5. Dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Sistema de Seguridad Social en salud, pensión, sistema general de riesgos laborales y aportes parafiscales, y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten.
6. Reportar al supervisor de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que pueda afectar la ejecución del contrato.
7. Guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga. Esta es propiedad de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, y salvo expreso requerimiento de autoridad competente podrá ser divulgada.
8. Realizar la planificación, organización logística y ejecución contractual en coordinación permanente con la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
9. Cumplir con las indicaciones dadas por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a través del supervisor, a efecto de la prestación de los servicios contratados.
10. Cumplir con el MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA CONTRATISTAS, SUBCONTRATISTAS Y PROVEEDORES; lo anterior de conformidad a lo expuesto en el Artículo 17 de la Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones, en cuanto a responsabilidad solidaria por parte de las entidades contratantes, se hace necesario asegurar la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de los Contratistas, Subcontratistas y Proveedores debido a los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades paralelas que realizan para la Entidad; por lo anterior los contratistas deben dar aplicación al manual que regula la conducta del personal externo dentro y fuera de las instalaciones de la Agencia Logística, evitando que generen condiciones y/o actos que pongan en peligro tanto a su personal como a los funcionarios de la organización, salvaguardando de esta forma los bienes y personas, previniendo eventos que se desencadenen en accidentes de trabajo graves. El citado manual se encuentra publicado en la página de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, link de contratación: <https://www.agencialogistica.gov.co/contratacion/manual-del-sg-sst-para-contratistas-v1/>
11. No podrá realizar cesiones económicas (endosos) sin previa autorización del Ordenador del Gasto.
12. Realizar el cargue y publicación de la garantía única y aprobar el contrato a través del link del proceso por la plataforma transaccional del SECOP II.
13. Cargar la factura por el link del proceso en la plataforma transaccional SECOP II.
14. Obrar con lealtad y buena fe, evitando dilaciones y trabas.
15. Suministrar a la Entidad, la información que se encuentra en el Link: <https://www.agencialogistica.gov.co/contratacion/formulario-inscripcion-de-proveedores-alfm/>

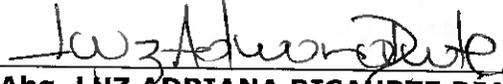
### **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:**

1. El oferente adjudicatario deberá realizar la virtualización, actualización, mantenimiento y soporte del software de Call Center Goautodial, e implementación del software de PBX Issabel, de cada uno de sus sistemas operativos de los servidores Linux donde se encuentran instalados, y del hardware requerido como teléfonos IP y diademas, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, durante el periodo de ejecución del contrato.
2. Todos los costos asociados para el cumplimiento del objeto correrán por parte del adjudicatario. El oferente adjudicatario deberá garantizar el personal suficiente, idóneo y necesario para la completa ejecución del objeto del contrato sin que éste genere costo adicional alguno para la ALFM.
3. El adjudicatario, durante el período de actualización, virtualización, mantenimiento y soporte, corregirá las fallas de funcionamiento del software Goautodial, Issabel y de los sistemas operativos de los servidores Linux, sin costo adicional para la ALFM.

PROCESO			
<b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>			
	<b>TÍTULO</b> <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b>	CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>	
		VERSIÓN No. <b>02</b>	Página <b>16</b> de <b>22</b>
		FECHA: <b>06</b>	<b>12</b>

4. El adjudicatario, durante el periodo de ejecución del contrato, prestará el servicio de soporte y mantenimiento de forma remota o en sitio (en la sede de la Agencia Logística en Bogotá) en el evento de requerirse y no ser viable remotamente.
5. Durante el periodo de ejecución del servicio de virtualización, actualización, mantenimiento y soporte el software Goautodial e implementación del sistema Issabel, el oferente deberá brindar soporte para la identificación, análisis y solución a los problemas que se presenten en la operación y administración de la totalidad de los software objeto del contrato, mediante esquema de acompañamiento 5x8 (cinco días a la semana, ocho horas al día), a usuarios funcionales y técnicos de la ALFM.
6. El oferente adjudicatario deberá brindar el esquema de soporte (no presencial y en sitio) ofrecido, indicando en su propuesta el tiempo máximo de respuesta a incidentes de acuerdo a los niveles de prioridad para su atención (alta, media y baja), los cuales deberán ser como máximo: prioridad alta en un tiempo no mayor a 8 horas, casos de prioridad media no mayor a 48 horas y baja no mayor a quince (15) días.
7. El oferente adjudicatario, durante el periodo de servicio de virtualización, actualizaciones, mantenimiento y soporte ofrecido, e implementación del sistema Issabel suministrará y/o reemplazará los módulos de aplicación objeto del contrato, que presenten daños o deficiencias en su funcionamiento, sin costo adicional para la ALFM.
8. Si fuese necesario y requerido por la Agencia Logística, el proveedor debe implementar las nuevas versiones del software GOAUTODIAL e ISSABEL y realizar las pruebas requeridas antes de poner en productivo el sistema, una vez dichas pruebas sean satisfactorias se debe pasar a productivo dichas versiones y de requerirse de debe hacer capacitaciones técnicas y funcionales a los usuarios asignados por la ALFM para la correcta administración y operación de los sistemas y sus servicios.
9. En el evento que la Agencia Logística decida trasladar, migrar a otro servidor de la ALFM, y de ser requerida la virtualización del servidor Linux donde se encuentra instalado el software Goautodial y/o Issabel, y/o crear un servidor de backup o de contingencia, el proveedor deberá hacer acompañamiento y garantizar que todos los servicios queden operativos de manera normal como viene funcionando. Realizar pruebas de los sistemas y finalmente si las pruebas de los software son satisfactorias se deben dejar en los ambientes de productivo, garantizando la conectividad de las llamadas entrantes y salientes y demás servicios de cada uno de los software y/o aplicativos.
10. El contratista una vez tramitado el último pago, deberá continuar prestando el servicio de acuerdo a las obligaciones hasta completar el tiempo de un (1) año (12 Meses) incluido en las obligaciones generales y específicas del contrato sin que esto genere costos adicionales para la ALFM soportado en la Garantía de "calidad de los bienes y servicios suministrados" del contrato; lo anterior para garantizar el soporte de los servicios ya que estos son fundamentales para la ejecución de los procesos de la entidad.
11. El contratista debe implementar encuesta de satisfacción al usuario en la recepción de la llamada.

#### ORDENADOR DEL GASTO

  
**Abg. LUZ ADRIANA RICAURTE DÍAZ**

Subdirectora General de Contratación de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Elaboró: **PS. LUZ AMANDA DURAN ESPITIA**  
Grupo Precontractual

Revisó y aprobó: **Abg. ROSA YANETH FUENTES MORERA**  
Coordinadora Precontractual

GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN



TÍTULO

**ACEPTACIÓN DE OFERTA**

CÓDIGO: CT-FO-16

VERSIÓN No. 02

FECHA: 06

Página 17 de 22

12 2024



**ANEXO No. 2  
RIESGOS TÉCNICOS, JURIDICOS Y ECONOMICOS**

No.	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Control a ser implementado	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
													Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría						
1	General	Externo	Planeación	Social o Política	Cambios en la normatividad	En materia de contratación estatal, no se pueda contratar el objeto contractual	1	5	6	alto	entidad	Hacer seguimiento de las normas de contratación y de sus modificaciones	1	1	2	bajo	NO	Contratación	A partir de la estructuración del proceso	Hasta el momento de la adjudicación	Verificando el portal de CCE	Semanal
2	General	Interno	Planeación	Operacional	Deficiente determinación de las especificaciones técnicas mínimas	Las especificaciones técnicas mínimas no permiten que se satisfaga la necesidad	1	5	6	alto	Entidad	Verificación detallada de las especificaciones técnicas contra lo vigente en el mercado, de tal forma que se ajuste a las necesidades de la Entidad y que puedan ser cumplidas de manera satisfactoria.	2	2	4	Bajo	SI	Comités estructura dores (técnico y financiero)	Revisiones y correcciones por parte de los respectivos Comités	Con la aprobación del estudio previo	Estudio de mercado	Realizando los ajustes a las especificaciones técnicas establecidas.
3	General	Interno	Planeación	operacional	Inconsistencias presentadas en los requisitos habilitantes y factores de evaluación	Observaciones presentadas por los posibles oferentes	2	2	4	Bajo	Entidad	Análisis y verificación de los criterios técnicos, financieros y jurídicos	1	1	2	Bajo	NO	Comités estructura dores (técnico, económico financiero jurídico)	En el inicio de la estructuración del proceso	Aprobación del proyecto de pliego de condiciones	Seguimiento a observaciones y aclaraciones por parte de la unidad asesora	Durante la etapa de planeación
4	General	Externo	Contratación	operacional	no aporte del adjudicatario de la garantía de cumplimiento	no legalización del contrato	1	1	2	bajo	Contratista	Cumplimiento de todos los requisitos previos para legalización del contrato	1	1	2	bajo	no	subdirección de contratos	Con la suscripción del contrato	Con la legalización del contrato	aporte de la garantía de cumplimiento	diario

**GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN**



TÍTULO

**ACEPTACIÓN DE OFERTA**

CÓDIGO: CT-FO-16

Página 18 de 22

FECHA: 06 12 2024



5	General	Externo	Contratación	Operacional	No suscripción del contrato	Incumplimiento por parte del contratista seleccionado	1 2 3 4 5 6 7 8 9 Alto	Proponente	Hacer efectiva la póliza de garantía de seriedad de la oferta y convocar a los siguientes oferentes en el orden de elegibilidad que cumple con todos los requisitos en caso de no aceptación se dará apertura a un nuevo proceso	2 3 4 5 6 7 8 9 Alto	Medio	SI	Contratación	Desde el momento de adjudicación	Se hace efectiva la garantía de seriedad de la oferta y se adjudica en el orden de elegibilidad o se abre otro proceso	Seguimiento para hacer efectiva la garantía de seriedad y se adjudica en el orden de elegibilidad o se abre otro proceso	Posterior a la adjudicación y previo al vencimiento del plazo de ejecución
6	Específico	Interno	Ejecución	Operacional	Incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato	Afectación de la imagen de la entidad, incumplimiento a plazos y ajustes al portal web de acuerdo a la normatividad vigente	3 4 5 6 7 8 9 Alto	Contratista y supervisión	Hacer el seguimiento a la totalidad de las obligaciones del contrato. Si incumple se le hará efectiva las pólizas de cumplimiento, y los demás amparos establecidos	3 4 5 6 7 8 9 Alto	Alto	SI	Ejecución contractual, supervisión y contratista	Una vez perfeccionado el contrato	Hasta la fecha de finalización del contrato	Supervisión	Mensual
7	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Riesgos políticos	Ataques cibernéticos al portal Web	3 4 5 6 7 8 9 Alto	El Estado Colombiano	Hacer el seguimiento a la totalidad de las obligaciones del contrato.	3 4 5 6 7 8 9 Alto	Extremo	SI	Ejecución contractual, supervisión y contratista	Una vez perfeccionado el contrato	Hasta la fecha de finalización del contrato	Supervisión	Mensual
8	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Declaratoria de quiebra por parte del contratista	Imposibilidad de cumplir el objeto contractual	1 2 3 4 5 6 7 8 9 Alto	Contratista y Entidad	Realizar seguimiento por parte de la supervisión, se procede a realizar liquidación del contrato	1 2 3 4 5 6 7 8 9 Alto	Alto	SI	Ejecución contractual, supervisión y contratista	Una vez perfeccionado el contrato	Hasta la fecha de finalización del contrato	Supervisión	Mensual
9	General	Externo	Ejecución	Económico	Incremento de la TRM del dólar por los diferentes factores	Sobrecostos en los bienes y/o servicios lo cual puede afectar la cantidad de los elementos a adquirir.	5 6 7 8 9 Alto	Contratista, Entidad y Estado Colombiano	Generar acuerdos con el contratista con el fin de lograr la ejecución del objeto contractual a través de Prorroga, adiciones, modificaciones o terminación en mutuo acuerdo, entre otras.	5 6 7 8 9 Alto	Extremo	SI	Ejecución contractual, supervisión y contratista	Una vez perfeccionado el contrato	Hasta la fecha de finalización del contrato	Supervisión	Mensual

GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN



TÍTULO

**ACEPTACIÓN DE OFERTA**

CÓDIGO: CT-FO-16

Página 19 de 22

FECHA: 06 12 2024



10	General	Externo	Ejecución	Operacional	El no pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones.	Incumplimiento o del objeto contractual y violación de los derechos laborales por parte del contratista	1	1	2	Bajo	Contratista	Garantía de pago de salarios y prestaciones sociales	1	1	2	Bajo	SI	Dirección de Contratos	Una vez perfeccionado el contrato	Hasta la fecha de finalización del contrato	Informe de supervisión aporte garantía de pago de salarios y prestaciones sociales	Mensual
11	General	Externo	Ejecución	Operación	Deficiencia en la calidad de los servicios prestados	Mala calidad del producto	2	2	4	Bajo	Contratista	Garantía de calidad de los bienes suministrados	2	2	4	Bajo	SI	Supervisor	Una vez perfeccionado el contrato	Hasta la fecha de finalización del contrato	Verificación e informe de supervisión	Mensual
12	Específico	Externo	Ejecución	De la naturaleza	Condiciones climáticas adversas	Incumplimiento del objeto contractual	3	2	5	Medio	ALFM - Contratista	Contar con plan de continuidad del servicio para el servicio del CALL CENTER y PBX	3	2	5	Medio	SI	Supervisor	Una vez perfeccionado el contrato	Hasta la fecha de finalización del contrato	Verificación e informe de supervisión	Mensual
13	General	Externo	Ejecución	Operación	Plazo insuficiente	Incumplimiento en el plazo de ejecución del contrato	2	1	3	Bajo	ALFM - Contratista	Prórroga del contrato	2	1	3	Bajo	SI	Supervisor	Una vez perfeccionado el contrato	Hasta la fecha de finalización del contrato	Verificación e informe del supervisor	Mensual
14	Específico	Externo	Ejecución	Operación	Fallo de Software	Retrasos en la ejecución del objeto y la prestación del servicio	3	2	5	Medio	Contratista	Garantía de calidad de los bienes suministrados	2	1	3	Bajo	SI	Supervisor	Una vez perfeccionado el contrato	Hasta la fecha de finalización del contrato	Verificación e informe del supervisor	Mensual
15	General	Externo	Ejecución	Económico	falta de consecución de recursos que soporten la ejecución del contrato por parte del contratista	Incumplimiento de obligaciones contractuales establecidas en el contrato, inicio debido proceso (efectividad de garantías contractuales, aplicación de multas o caducidad del contrato o declaratoria de incumplimiento total o parcial, efectividad de la cláusula penal)	2	4	4	Bajo	Contratista	la administración exige indicadores financieros acordes al proceso contractual el supervisor y/o el interventor del contrato debe monitorear la ejecución del contrato de acuerdo con el cronograma de la oferta	2	4	4	Bajo	SI	Supervisor	Una vez se informe la novedad por parte del supervisor y/o interventor del contrato	Acta de recibo a satisfacción del contrato y liquidación del mismo	En los informes de supervisión	Mensuales / como indique cronograma

**GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN**



TÍTULO

**ACEPTACIÓN DE OFERTA**

CÓDIGO: CT-FO-16

VERSIÓN No. 02

Página 20 de 22

FECHA: 06

12

2024



16	General	Externo	ejecución	Económico	el contratista debe al momento de presentar su oferta tener en cuenta todos los impuestos, tasas, estampillas y contribuciones que regirán la contratación. los precios de la contratación se entienden fijos y firmes, los cuales no serán objeto de posteriores reajustes	Incumplimiento de obligaciones contractuales establecidas en el contrato, iniciación debido proceso (efectividad garantías contractuales, aplicación de multas o caducidad del contrato o declaratoria de incumplimiento total o parcial, efectividad de la cláusula penal)	2	4	1	4	Bajo	Contratista	Debido proceso	2	1	4	4	SI	Supervisor	Una vez se informe la novedad por parte del supervisor y/o interventor del contrato	Acta de recibo a satisfacción del contrato y liquidación del mismo	En los informes de supervisión	Mensuales / como indique cronograma
17	General	Externo	ejecución	Económico	la inadecuada proyección de costos económicos incurridos por el contratista en la ejecución del contrato al momento de presentar su propuesta a la administración	Incumplimiento de obligaciones contractuales establecidas en el contrato, debido proceso (efectividad garantías contractuales, aplicación de multas o caducidad del contrato o declaratoria de incumplimiento total o parcial, efectividad de la cláusula penal)	2	4	1	4	Bajo	Contratista	los precios contratados son fijos y firmes, teniendo en cuenta que, a su análisis de precios unitarios, en caso de presentarse dicho acontecimiento deberá asumirse los sobrecostos presentados por los precios ofertados por el contratista de acuerdo	2	1	2	2	SI	Supervisor	Una vez se informe la novedad por parte del supervisor y/o interventor del contrato	Acta de recibo a satisfacción del contrato y liquidación del mismo	En los informes de supervisión	Mensuales / como indique cronograma

**GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN**



**TÍTULO  
ACEPTACIÓN DE OFERTA**

CÓDIGO: CT-FO-16

VERSIÓN No. 02      Página 21 de 22

FECHA: 06      12      2024



18	General	Externo	ejecución	Económico	los efectos favorables y desfavorables de la alteración de las condiciones de financiación como consecuencia de la variación en el entorno del mercado y la obtención de recursos para adelantar el objeto contractual.	Incumplimiento de obligaciones contractuales establecidas en el contrato, debido proceso (efectividad garantías contractuales, aplicación de multas o caducidad del contrato o declaratoria de incumplimiento total o parcial, efectividad de la cláusula penal)	2	4	1	4	Bajo	Contratista	la administración exige indicadores financieros acordes al proceso contractual	2	1	2	Bajo	SI	Supervisor	Una vez se informe la novedad por parte del supervisor y/o interventor del contrato	Acta de recibo a satisfacción del contrato y liquidación del mismo	En los informes de supervisión	Mensuales / como indique cronograma
19	General	Externo	ejecución	Económico	cambios en las variables macroeconómicas de Colombia,; esta variable debe ser contemplada y prevista de acuerdo con la situación en el momento en el cual el contratista su oferta, pero proyectada al momento de la ejecución.	Incumplimiento de obligaciones contractuales establecidas en el contrato, debido proceso (efectividad garantías contractuales, aplicación de multas o caducidad del contrato o declaratoria de incumplimiento total o parcial, efectividad de la cláusula penal)	2	4	1	4	Bajo	Contratista	el supervisor del contrato debe monitorear la ejecución del contrato	2	1	2	Bajo	SI	Supervisor	Una vez se informe la novedad por parte del supervisor y/o interventor del contrato	Acta de recibo a satisfacción del contrato y liquidación del mismo	En los informes de supervisión	Mensuales / como indique cronograma

**GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN**



TÍTULO

**ACEPTACIÓN DE OFERTA**

CÓDIGO: **CT-FO-16**

VERSIÓN No. **02**      Página **22** de **22**

FECHA: **06**      **12**      **2024**



20	General	Externo	ejecución	Económico	alza inesperada del valor contractual de algún insumo (s) de los utilizados para la fabricación de los bienes y/o servicios	Incumplimiento de obligaciones contractuales establecidas en el contrato, iniciación debido proceso (efectividad garantías contractuales, aplicación de multas o caducidad del contrato o declaratoria de incumplimiento total o parcial, efectividad de la cláusula penal)	2	4	1.	4	Bajo	Contratista	los precios contratados son fijos y firmes, teniendo en cuenta que son los precios ofertados el contratista de acuerdo con su análisis de precios unitarios, en caso de presentarse dicho acontecimiento deberá asumir los sobrecostos presentados. el supervisor y/o el interventor del contrato debe monitorear la ejecución del contrato	2	1	2	Bajo	SI	Supervisor	Una vez se informe la novedad por parte del supervisor y/o interventor del contrato	Acta de recibo a satisfacción del contrato y liquidación del mismo	En los informes de supervisión	Mensuales / como indique cronograma
----	---------	---------	-----------	-----------	---	---	---	---	----	---	------	-------------	---	---	---	---	------	----	------------	---	--	--------------------------------	-------------------------------------