

PROCESO		GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN			
	TITULO	Código: CT-FO-31			
		ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO		Versión No. 02	Página 1 de 17
		Fecha	22	11	2021
					

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Número de Contrato	001- 072 - 2022	Fecha de contrato	26 ABR 2022
Entidad contratante	AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES, establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Defensa Nacional.		
NIT	899.999.162-4		
Contratista	SAION SMART SOLUTIONS S.A.S. NIT 900.539.918-5 Representante Legal: VASNY EUNICE FONNEGRA PATIÑO CC. No. 43.269.971 DE MEDELLIN Correo Electrónico: administracion@saion.co Dirección: Carrera 33 No. 2 SUR 115 INT. 143 - MEDELLÍN Teléfono: 6072504		
Objeto contractual	SOPORTE TECNICO Y FUNCIONAL PARA MODULOS LOGISTICO Y FINANCIERO, ROLES Y PERFILES SAP.		
Valor	CIENTO CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$150.000.000.000) INCLUIDOS TODOS LOS IMPUESTOS A QUE HAYA LUGAR.		
Plazo de ejecución	HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2022		

Entre los suscritos: Coronel (R) **CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ**, mayor de edad, vecino de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía número 79.273.282 expedida en Bogotá, en su calidad de Subdirector General de Abastecimientos y Servicios encargado de las funciones de la Secretaría General de la **AGENCIA LOGÍSTICA** de las Fuerzas Militares, establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, nombrado mediante Resolución No. 0007 del 11 de enero de 2022, debidamente facultado para celebrar contratos, de una parte, quien en adelante se denominará **AGENCIA LOGÍSTICA**, y por la otra la señora **VASNY EUNICE FONNEGRA PATIÑO**, también mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía No. 443.269.971 de Medellín (Antioquia), obrando como Representante Legal de la Firma **SAION SMART SOLUTIONS S.A.S.**, con Nit No. 900.539.918-5 y Matricula Mercantil No. 21-472111-12 del 23 de julio de 2012, quien en lo sucesivo se denominará el **CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, previas las siguientes consideraciones:

CONSIDERACIONES

1. Que, se elaboró el estudio y documentos previos, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.
2. Que, al momento de la apertura del proceso de selección, se contó con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 12422 de fecha 02 de febrero de 2022, el cual respalda el presente contrato.
3. Que el Subdirector General de Abastecimientos y Servicios encargado de las funciones de la Secretaría General de la **AGENCIA LOGÍSTICA** de las Fuerzas Militares, cuenta con plenas facultades para celebrar el presente contrato, en especial las contenidas en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015, Resolución No. 176 del 19 de febrero de 2019, modificado parcialmente por la Resolución 246 del 4 de marzo de 2019 y demás normas concordantes.




4. Que la Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares mediante Memorando No. 2022100310025773-ALOTIC-10030 del 9 de febrero de 2022, solicitó la iniciación del proceso cuyo objeto es el "SOPORTE TECNICO Y FUNCIONAL PARA MODULOS LOGISTICO Y FINANCIERO, ROLES Y PERFILES SAP".
5. Que, el Subdirector General de Abastecimientos y Servicios encargado de las funciones de la Secretaría General de la **AGENCIA LOGÍSTICA** de las Fuerzas Militares, dio apertura al proceso de Selección Abreviada menor cuantía No. 002-052 de 2022, mediante Resolución No. 343 del 11/03/2022, publicada a través de la plataforma SECOP II, cuyo objeto es contratar la "SOPORTE TECNICO Y FUNCIONAL PARA MODULOS LOGISTICO Y FINANCIERO, ROLES Y PERFILES SAP".
6. Que, durante el término de publicación del Pliego Definitivo de Condiciones, establecido en el cronograma del proceso, se recibieron observaciones las cuales fueron contestadas mediante documento de observaciones y respuestas No. 001 del 11 de marzo de 2022 y No. 002 del 23 de marzo de 2022, los cuales se encuentran publicados en la plataforma transaccional SECOP II.
7. Que, el día 25 de marzo de 2022, de acuerdo al Cronograma del establecido, presentó oferta la firma SAION SMART SOLUTIONS S.A.S.
8. Que, mediante Resolución No. 515 de fecha 25 de abril de 2022, se adjudicó el proceso de Selección abreviada menor cuantía No. 002-052-2022, a la firma **SAION SMART SOLUTIONS S.A.S.**
9. Que, habiéndose dado cumplimiento a todos los trámites y requisitos legales que exige la contratación administrativa, es procedente la celebración del presente contrato, que se regirá por las cláusulas que a continuación se enuncian:

CLÁUSULAS

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO, PLAZO DE EJECUCIÓN Y LUGAR DE EJECUCIÓN:

OBJETO: El presente contrato tiene por objeto contractual la "SOPORTE TECNICO Y FUNCIONAL PARA MODULOS LOGISTICO Y FINANCIERO, ROLES Y PERFILES SAP".

PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del presente contrato será hasta el 31 de diciembre de 2022.

LUGAR DE EJECUCIÓN: El Contratista deberá cumplir el objeto contractual en las instalaciones de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, ubicada en la Calle 95 No. 13-08, en la ciudad de Bogotá, D.C:

CLÁUSULA SEGUNDA PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO: Para todos los efectos legales la duración del contrato es el establecido para la ejecución del presente contrato. Una vez finalizada la etapa de ejecución del mismo, se dará trámite a la liquidación, de acuerdo a lo establecido en el art. 11 de la Ley 1150 de 2007.

CLÁUSULA TERCERA- VALOR DEL CONTRATO: Para el presente contrato, el valor es **CIENTO CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$150.000.00) M/CTE**, incluidos todos los impuestos a que haya lugar, y de acuerdo con la oferta presentada por el Contratista, así:

CUADRO REFERENCIA DE PRECIOS

Ref. Artículo	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio unitario estimado
1	VALOR HORA REMOTA	1,00	UN	108.989,60
2	VALOR IVA HORA REMOTA	1,00	UN	20.708,02

3	VALOR HORA PRESENCIAL	1,00	UN	134.034,80
4	VALOR IVA HORA PRESENCIAL	1,00	UN	25.466,61

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

CLÁUSULA CUARTA: SUBORDINACIÓN PRESUPUESTAL: La obligación que contrae la AGENCIA LOGÍSTICA está respaldada con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 12422 de fecha 02 de febrero de 2022 - IDENTIFICACIÓN PRESUPUESTAL: A-02-02-02-008-003 – OTROS SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS - REC. 20, POR VALOR DE \$150.000.000.00, EXPEDIDO POR EL GRUPO PRESUPUESTO DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES PARA LA VIGENCIA FISCAL DE 2022.

CLÁUSULA QUINTA- IMPUESTOS: El Contratista se obliga a pagar todos los impuestos, tasas y similares que estén a su cargo y se deriven de la ejecución del presente contrato, de conformidad con la Ley que le sean imputables.

CLÁUSULA SEXTA - FORMA DE PAGO: La Agencia Logística de las Fuerzas Militares cancelará el valor del presente contrato, mediante pagos mensuales (garantizando el cumplimiento de las obligaciones contractuales) dentro de los 30 días siguientes a la presentación de la factura y previo cumplimiento de los trámites administrativos y financieros a que haya lugar, así:

- 6.1. Acta de recibo a satisfacción, expedida por el supervisor y representante del **CONTRATISTA**.
- 6.2. De conformidad con el Decreto 1929 de 2007 por el cual se reglamenta el artículo 616-1 del Estatuto Tributario y demás normas que le adicionen, modifiquen o sustituyan, el contratista generará y pondrá a disposición de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares las facturas electrónicas junto con la copia de la Resolución de autorización expedida por la DIAN, a través del correo electrónico del Supervisor del Contrato, que será informado con anticipación a la generación de las facturas, notas crédito y/o notas débito, para su respectiva revisión y aceptación o rechazo de la misma. De igual manera el contratista debe cargar cada una de las facturas generadas por el link del proceso en la plataforma transaccional del SECOP II, una vez se realice aceptación por parte del supervisor del contrato.

Esta condición será de obligatorio cumplimiento, de acuerdo a la normatividad tributaria vigente durante el plazo de ejecución.
- 6.3. Certificado y planilla de pago a los Sistemas de Seguridad Social Integral (Salud, pensión y Riesgos Profesionales) y aportes parafiscales (Caja de Compensación Familiar, SENA e Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) para lo cual lo harán mediante certificación expedida por el revisor fiscal y/o representante legal, confirmando el cumplimiento de dichos pagos a la fecha de radicación de la Factura.
- 6.4. Certificación o constancia de cumplimiento de las obligaciones laborales del personal utilizado en la ejecución del objeto contractual, debidamente suscrita por el revisor fiscal y/o representante legal, confirmando el cumplimiento como mínimo del último mes al momento de presentar la factura.

6.5. Para efectos de giro electrónico, se realizará a la siguiente cuenta bancaria:

- Razón Social : SAION SMART SOLUTIONS S.A.S
- Número de Nit : 900.539.918-5
- Entidad Financiera : BANCOLOMBIA



- Número de Cuenta : 25586210745
- Tipo de cuenta : AHORRO

6.6. Informe de Supervisión

NOTA 1: La facturación se debe realizar en pesos colombianos.

NOTA 2: RETENCIONES Y/O CONTRIBUCIONES, la Agencia Logística de Las Fuerzas Militares efectuará sobre cada factura las retenciones que por ley este autorizado a realizar acuerdo régimen tributario del contratista.

NOTA 3: Para todos los pagos se debe anexar la certificación de pago a los sistemas de seguridad social integral, de conformidad con la normatividad vigente y certificación y constancia de cumplimiento de las obligaciones laborales con el personal utilizado en la ejecución del objeto contractual.

NOTA 4: 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.

NOTA 5: El CONTRATISTA, no podrá realizar cesiones económicas (endosos) sin previa autorización del Ordenador del Gasto y Director General de la ALFM.

NOTA 6: El CONTRATISTA debe cargar la factura por el link del proceso en la plataforma transaccional del SECOP II.

CLÁUSULA SÉPTIMA– RIESGOS ASUMIDOS POR EL CONTRATISTA:

7.1. La falta de otorgamiento por parte del proponente seleccionado, de la garantía de cumplimiento exigida por la Entidad para amparar el incumplimiento de las obligaciones del contrato.

7.2. Incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato, así como de su cumplimiento tardío o de su cumplimiento defectuoso, cuando ellos son imputables al Contratista garantizado.

Además, comprenderá siempre el pago del valor de las multas y de la Cláusula Penal Pecuniaria que se pacten en el contrato garantizado.

7.3. El no pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.

7.4. Con ocasión de: (i) Mala calidad de los bienes suministrados teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato.

7.5. OTROS RIESGOS PREVISIBLES

7.5.1. RIESGOS TECNICOS

N	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	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	General	Externo	Contratación	Operacional	La no suscripción del contrato	No ejecución del contrato	1	1	2	Bajo	Contratista	Garantía seriedad de la oferta	1	1	2	Bajo	Si	Subdirección de contratación	Abril	Diciembre	Aporte de la garantía de cumplimiento del contrato	Diano
2	General	Externo	Ejecución	Operacional	Incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato	Incumplimiento del objeto contractual	1	1	2	Bajo	Contratista	Garantía de cumplimiento del contrato	1	1	2	Bajo	Si	Supervisor	Abril	Diciembre	Verificación, informe de supervisión y aporte garantía de cumplimiento del contrato	Mensual
3	General	Externo	Ejecución	Operacional	El no pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones.	Incumplimiento 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	Abril	Diciembre	Informe de supervisión aporte garantía de pago de salarios y prestaciones sociales	Mensual
4	General	Externo	Ejecución	Operacional	Deficiencia en la calidad de los servicios prestados	Mala calidad del producto	2	2	4	Bajo	Contratista	Garantía de calidad de los servicios suministrados	2	2	4	Bajo	Si	Supervisor	Abril	Diciembre	Verificación e informe de supervisión	Mensual
5	Específico	Externo	Ejecución	De la naturaleza	Condiciones climáticas adversas	Incumplimiento del objeto contractual	3	2	5	Medio	AGM - Contratación	Verificación de los cambios climáticos	3	2	5	Medio	Si	Supervisor	Abril	Diciembre	Verificación e informe de supervisión	Mensual
6	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Fallo de Software	Retrasos en la ejecución del objeto y la prestación del servicio	3	2	5	Medio	Contratista	Garantía de calidad de los servicios suministrados	2	1	3	Bajo	Si	Supervisor	Abril	Diciembre	Verificación e informe del supervisor	Mensual

CLÁUSULA OCTAVA – MECANISMOS DE COBERTURA: Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de perfeccionamiento del presente contrato, 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, subirla en el SECOP II, y enviarla para aprobación por parte de la **AGENCIA LOGÍSTICA**, garantizando el cumplimiento del objeto contractual y los amparos establecidos en la sección 2 "condiciones"- garantías del contrato electrónico.

8.1 SUFICIENCIA DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Para garantizar las obligaciones que se contraen, el pago de multas y demás sanciones si se llegasen a imponer, por la suma de **TREINTA MILLONES DE PESOS (\$30.000.000.00) M/CTE**, equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y de las prórrogas a las que hubiere lugar y cuatro (04) meses más.

La póliza de cumplimiento del contrato, conforme a lo señalado por el Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.3.1.7. Numeral 3, cubre a la Entidad Estatal de los perjuicios derivados de:

- “3.1. El incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista;*
- 3.2. El cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista;*
- 3.3. Los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra, cuando el contrato no prevé entregas parciales;(CUANDO APLIQUE), y*
- 3.4. El pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria”*

8.2 SUFICIENCIA DE LA GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO: Por la suma de **SETENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$75.000.000.00) M/CTE**, equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a la ejecución del contrato y doce (12) meses más contados a partir de la fecha de entrega, evidenciada en el acta de recibo a satisfacción por parte de la entidad.

8.4 SUFICIENCIA DEL PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES: Por la suma de **SIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS (\$7.500.000.00) M/CTE**, equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del mismo, por el término de vigencia del contrato y tres (3) años más.

En todo caso el contratista deberá responder por la garantía legal y por vicios ocultos.

PARÁGRAFO 1: En la garantía debe constar expresamente que se ampara el cumplimiento del contrato, el pago de las multas y la cláusula penal pecuniaria y las vigencias de cada amparo establecidas en el Pliego de Condiciones.

El **CONTRATISTA**, se obliga para con la AGENCIA LOGÍSTICA a mantener vigente la garantía del contrato y restablecer los valores amparados, cuando éstos se hayan visto reducidos por razón de los siniestros presentados por la AGENCIA LOGÍSTICA, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto que deje en firme la sanción correspondiente.

PARÁGRAFO 2: RESTABLECIMIENTO O AMPLIACIÓN DE LA GARANTÍA: De acuerdo a lo establecido en el Decreto 1082 de 2015 – Artículo 2.2.1.2.3.1.18: Cuando con ocasión de las reclamaciones efectuadas por la Entidad Estatal, el valor de la garantía se reduce, el **CONTRATISTA** debe restablecer el valor inicial de la garantía.

Cuando el contrato es modificado para incrementar su valor o prorrogar su plazo, el **CONTRATISTA** debe ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia, según el caso, además debe prever el mecanismo que proceda para restablecer la garantía, cuando el **CONTRATISTA** incumpla su obligación de obtenerla, ampliarla o adiccionarla.

CLÁUSULA NOVENA – INDEMNIDAD: El **CONTRATISTA**, se compromete y acuerda en forma irrevocable mantener libre a la AGENCIA LOGÍSTICA de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes realizadas durante la ejecución del presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – OBLIGACIONES DE LAS PARTES CONTRATANTES:

10.1 DEL CONTRATISTA

GENERALES:

9.1.1. El Contratista debe garantizar a través de una bolsa mínima de **376** horas, disponibles para abordar cada uno de los requerimientos de “Soporte y mantenimiento para los módulos de SAP:

- 10.1.13. Garantizar la disponibilidad de un equipo de consultores expertos (Consultores Senior) en los componentes funcionales y técnicos de la solución SAP operando en la ALFM, para la atención de los incidentes asignados.
- 10.1.14. Todo el personal requerido para la ejecución del contrato y designado por el Contratista, debe tener disponibilidad de tiempo para la atención y solución de los requerimientos efectuados por parte de la ALFM en el marco del objeto contractual, en el momento que se le requiera.
- 10.1.15. Garantizar la continuidad del desarrollo o ejecución de cada una de las actividades objeto del contrato, para lo cual, de ser necesario debe prever el remplazo del personal que se encuentra adelantando las actividades cuando así se requiera
- 10.1.16. Garantizar que los expertos tengan su propio equipo de cómputo. Así como los demás recursos necesarios para cumplir con su trabajo (equipos, herramientas y software licenciado que requiera para prestar los servicios de gestión técnica, derivados del objeto del contrato).
- 10.1.17. El personal que conforme el equipo de trabajo del contratista debe brindar un trato formal y respetuoso a los usuarios de la ALFM, acatando fielmente los procedimientos que se establezcan para la prestación de los servicios.
- 10.1.18. Asumir todos los costos o gastos asociados al desplazamiento de su personal al sitio ALFM cuando se requiera.
- 10.1.19. De ser necesario, el contratista podrá asignar recursos adicionales de personal, sin costo adicional para la ALFM, para cumplir con la necesidad, requerimientos e incidentes reportados.
- 10.1.20. Efectuar todos los ajustes, cambios, modificaciones y mejoras que la entidad requiera de acuerdo a la bolsa de horas contratadas.
- 10.1.21. Efectuar todos los ajustes, cambios, modificaciones y mejoras que la entidad requiera sin afectar el correcto funcionamiento del sistema.
- 10.1.22. Asegurar la disponibilidad, calidad y oportunidad, de los Consultores designados para el soporte y mantenimiento de los módulos SAP operando en la ALFM.
- 10.1.23. Cumplir con los siguientes niveles de servicio, tiempos de atención y solución a los requerimientos formulados por la ALFM:

SERVICIO	PRIORIDAD	TIEMPO DE ATENCIÓN INICIAL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Correctivo	Muy alta	1 hora	8 horas
Correctivo	Alta	2 horas	2 días
Correctivo	Media	5 horas	4 días
Correctivo	Baja	16 horas	8 días
Soporte	Muy alta	1 hora	8 horas
Soporte	Alta	2 horas	1 día

SopORTE	Media	5 horas	2 días
SopORTE	Baja	8 horas	3 días

Nota: En el evento que el Contratista no cumpla con los niveles de servicio, tiempos de atención y solución, establecidas en el Contrato, y si este incumplimiento es reiterativo, el supervisor del contrato efectuara los informes respectivos con las novedades, con el fin de tener la trazabilidad de estos incumplimientos y tomar las acciones respectivas lo que conlleva a sancionar contratista.

10.1.24. La prioridad, viene determinada por la criticidad y la urgencia de la petición y según el contrato se define como:

- Muy alta. = Cuando afecta totalmente al sistema.
- Alta. =Afecta parte del proceso.
- Media. = Afecta al usuario y le impide realizar parte de sus funciones.
- Baja. = Afecta en alguna medida a la funcionalidad del sistema, pero el usuario puede realizar sus funciones.
- Tiempo de Resolución= Tiempo transcurrido desde el tiempo de primera reacción hasta el tiempo de resolución final.
- Servicio de Mantenimiento Correctivo= Análisis y resolución de incidencias técnicas y funcionales.
- Servicio de Soporte= Atención y análisis a peticiones y consultas de los usuarios.

10.1.25. Asignar al interior de su "mesa de ayuda" los requerimientos a sus "especialistas de nivel 1 y 2" y en el evento de requerirse el contratista debe documentar los requerimientos que se escalan a SAP y ser el guía para la gestión de los mismos de acuerdo a la retroalimentación.

10.1.26. Brindar a la ALFM un servicio que le permita operar sin inconvenientes el sistema SAP, brindando acompañamiento permanente tanto en la ejecución de procesos normales como en procesos críticos en el sistema (ejemplo: procesos de cierre mensual y anual).

10.1.27. El Contratista para el proceso de soporte, mantenimiento y actualización, deberá definir un protocolo o procedimiento a ser aprobado por la Supervisión del Contrato y en el cual debe contemplar entre otros los siguientes aspectos:

- Recepción de incidencias
- Clasificar la incidencia.
- Asignación de Niveles de Prioridad / Severidad.
- Analizar el requerimiento.
- Diagnóstico y solución.
- Implantar solución, informar a usuario y validar.
- Entrega de documentación
- Proponer cierre del caso en la "mesa de ayuda".

10.1.28. El Contratista una vez de solución a un requerimiento, debe documentar la solución a la incidencia en la "mesa de ayuda", y entregar vía correo electrónico el documento final con la recopilación de todo el caso.

10.1.29. El Contratista en caso de realizar algún ajuste en el sistema SAP para los módulos en mención y que genere alguna afectación a alguna funcionalidad del sistema de acuerdo a lo que la Entidad tiene implementado y lo cual se encontraba funcionando correctamente, deberá realizar los ajustes necesarios sin costos adicionales para la ALFM, dejando al 100 % el funcionamiento del sistema.



- 10.1.30. 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
- 10.1.31. Cargar la factura por el link del proceso en la plataforma transaccional SECOP II.
- 10.1.32. 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.

Específicas:

- 10.1.33. Designar un Líder de "mesa de ayuda" que será el enlace directo para los requerimientos que formule la Supervisión del Contrato por parte de la ALFM; esta supervisión de la ALFM será el único canal oficial de la ALFM para el reporte de incidentes y para el control de la gestión de los mismos.
- 10.1.34. Brindar la respectiva garantía a los ajustes que efectuó durante la Vigencia 2022 y en un periodo de tres (03) meses después de la terminación del contrato.
- 10.1.35. Suscribir un acuerdo de confidencialidad de la información y velar que su personal mantenga la confidencialidad de los lugares que conozca y garantizar la reserva de la información de la ALFM.
- 10.1.36. Prestar el servicio en el horario de lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm y debe estar disponible para efectuar labores en un horario diferente si eventualmente así la ALFM lo solicita previa coordinación con la supervisión de este proceso.
- 10.1.37. Entregar la documentación paso a paso de las respectivas modificaciones, ajustes, cambios o mejoras que realice en el sistema, tanto de aspectos técnicos como funcionales en medio magnético (cd/dvd y/o USB) al finalizar el contrato.
- 10.1.38. Efectuar la actualización del sistema SAP para los módulos: SD, MM, (MM-WM), PP, PM, QM, CO, TR, FI (FI-GL, FI-AP, FI-AR, FI-AM), LOANS, hasta la última nota liberada por SAP que le aplique al proceso, de acuerdo a la versión actual implementada en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y que se requieran si afecta alguna funcionalidad que no se tenga contemplada, sin cargo adicional a la Bolsa de horas y al valor total del contrato.

10.2 DE LA AGENCIA LOGÍSTICA

- 10.2.1 Aprobar la garantía de cumplimiento del presente contrato en el SECOP II y cargar el auto de aprobación.
- 10.2.2 Mantener la interlocución permanente y directa con el CONTRATISTA por intermedio del Supervisor.

10.2.3 Pagar el valor del presente contrato, en los términos y condiciones establecidos en la cláusula sexta del presente contrato.

10.2.4. Firmar las actas de recibo a satisfacción y de liquidación del presente el contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA- RESPONSABILIDAD: El CONTRATISTA, será responsable ante las autoridades de los actos que desarrolle en el ejercicio de las actividades del presente contrato cuando con ellos cause perjuicio a la administración o a terceros. Igualmente será responsable en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - CESIONES Y SUBCONTRATOS: El CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato 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 además causal de terminación del mismo.

La celebración de subcontratos no exonerará al CONTRATISTA de las responsabilidades que asume en virtud del presente contrato, 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 contrato y la AGENCIA LOGÍSTICA estuviese de acuerdo con ello, el CONTRATISTA aceptará desde el momento de la contratación de la póliza la cesión del contrato 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.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA – SUPERVISIÓN: En aplicación de los art. 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), y con el fin de proteger la moralidad administrativa, de prevenir la ocurrencia de los actos de corrupción y tutelar la transparencia de la actividad contractual, el control, vigilancia y supervisión, estará a cargo de un funcionario de la Oficina de las TIC'S de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, designado en la sección 6 "Información Presupuestal"- asignaciones para el seguimiento del contrato electrónico, y por conducto de éste, se tramitarán todas las cuestiones relativas al desarrollo del presente contrato y sus funciones serán las previstas en la normatividad legal y manual de contratación vigentes.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA – 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 el presente contrato, las cuales únicamente podrán ser adoptadas por las partes contratantes, mediante la suscripción de modificación al contrato principal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – RESPONSABILIDAD DEL SUPERVISOR: Con el fin de proteger la moralidad administrativa, de prevenir la ocurrencia de los actos de corrupción y tutelar la transparencia de la actividad contractual, la AGENCIA LOGÍSTICA, está obligada a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contractual a través de la Supervisión, artículo 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – 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 contractual, ni de lugares que llegaren a conocer por ser considerados de seguridad nacional, a menos que dicha información sea requerida por autoridad competente.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: Con la firma del presente contrato el CONTRATISTA declara bajo la gravedad de juramento que no se halla incurrido en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 del 12 de julio de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y demás normas conexas y que si llegare a sobrevenir alguna actuara conforme a lo dispuesto en las normas legales.

PARÁGRAFO: El **CONTRATISTA**, responderá por haber ocultado inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones o por haber suministrado información falsa.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA – EXCLUSIÓN RELACIÓN LABORAL: Este contrato 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 naturales o jurídicas con las que el CONTRATISTA cuente para la ejecución del objeto contractual.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - SANCIONES: Con fundamento en el principio de la autonomía de la voluntad, las partes pactan las siguientes multas:

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

19.2 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 al CONTRATISTA multas, cuyo valor se liquidará con base en un cero punto dos por ciento (0.2%) del valor del presente contrato, 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.

La parte resolutive de los actos administrativos ejecutoriados que declaren la caducidad, impongan multas, sanciones o declaren el incumplimiento, se publicarán en el SECOP y se comunicarán a la Cámara de Comercio en que se encuentre inscrito el CONTRATISTA. También se comunicarán a la Procuraduría General de la Nación.

El pago o deducción de las multas no exonerará al CONTRATISTA del cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato.

En caso de incumplimiento reiterado de las obligaciones por los cuales ya hubiese sido sancionado con multa el contratista, la Agencia Logística estará facultada para tomar las medidas que considere adecuadas y proporcionales para conminar el cumplimiento del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: Con fundamento en el principio de la autonomía de la voluntad, las partes pactan la exigibilidad de la cláusula penal pecuniaria en caso de mora, declaratoria de incumplimiento parcial, total o caducidad de las obligaciones derivadas del presente contrato, 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 retardo se presente sobre una parte de la obligación principal, el porcentaje pactado a título de clausula penal pecuniaria se aplicará sobre el valor del contrato pendiente por ejecutar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1596 del Código Civil.

PARÁGRAFO: El **CONTRATISTA** renuncia con su firma a la constitución en mora a que se refiere el artículo 1594 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - 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 de 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 descontarle de las sumas que 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 cláusula penal pecuniaria mediante reclamación ante la compañía de seguros, dentro del amparo de cumplimiento otorgado con la garantía, si esto último no fuere posible, se cobrará por vía ejecutiva.

PARÁGRAFO: Las multas y la cláusula penal pecuniaria no serán reintegrables aún en el supuesto que el **CONTRATISTA** dé cumplimiento posterior a la obligación incumplida.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - PROCEDIMIENTO DEBIDO PROCESO PARA IMPOSICIÓN DE MULTAS Y SANCIONES: La declaración e imposición de multas y exigencias de la cláusula Penal Pecuniaria se harán cumpliendo el procedimiento establecido en la Ley 1150 de 2007 artículo 17, artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y demás normatividad vigente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - CADUCIDAD ADMINISTRATIVA: Si se presenta algún hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, que afecte grave y directamente la ejecución del presente contrato y evidencie que puede conducir a su paralización, la **AGENCIA LOGÍSTICA** por medio de acto administrativo debidamente motivado podrá declarar 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, el presente contrato quedará definitivamente terminado 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 penal 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 contrato, previa deducción de los servicios prestados por aquel y recibidos a satisfacción por la **AGENCIA LOGÍSTICA** conforme a la cláusula primera del presente contrato. 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - INTERPRETACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN UNILATERALES: Las partes contratantes incorporan en este contrato 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA -- 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 su ejecución del contrato, 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 aceptados 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 siguientes hasta por un término máximo de sesenta (60) días hábiles; vencidos los cuales la AGENCIA LOGÍSTICA podrá dar por terminado el presente contrato de forma unilateral por medio de un acto administrativo de terminación, el cual será notificado al CONTRATISTA 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) hábiles días, se levantará un acta suscrita por las partes contratantes con el fin de suspender los términos de éste contrato 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 contractual.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA - ACTA DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: Realizadas las actas de entrega a satisfacción del contrato de obra y una vez efectuados todos los pagos correspondientes y encontrándose a paz y salvo las partes por todo concepto, se procederá a diligenciar el formato de acta de liquidación de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procesos y Procedimientos de la AGENCIA LOGÍSTICA, de lo contrario se procederá con lo manifestado en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 019 de 2012.

La liquidación se realizará dentro de los cuatro (04) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA - APLICACIÓN DE PRINCIPIOS GENERALES: Este contrato 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA - RÉGIMEN LEGAL: Este contrato se regirá por el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública - EGCAP vigente y sus Decretos Reglamentarios, Estatuto Anticorrupción, 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 del presente contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA - DOCUMENTOS: Entre otros, los documentos que a continuación se relacionan son para todos los efectos parte integral del presente contrato y en consecuencia producen sus mismos efectos u obligaciones jurídicas y contractuales:

- 30.1. Proceso de Selección abreviada menor cuantía No. 002-052-2022 junto con sus formularios y anexos.
- 30.2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 12422 de fecha 02 de febrero de 2022, el cual respalda el presente contrato.
- 30.3. Observaciones y respuestas No. 001 del 11 de marzo de 2022.
- 30.4. Observaciones y respuestas No. 002 del 23 de marzo de 2022
- 30.5. Oferta presentada por el CONTRATISTA.
- 30.6. Anexo N° 01 – Especificaciones Técnicas
- 30.7. Registro presupuestal.
- 30.8. Garantía de cumplimiento.
- 30.9. Todos los demás documentos que se relacionen con el presente contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA - REQUISITOS PARA SU PERFECCIONAMIENTO: El presente contrato es aprobado y firmado por las partes a través de la plataforma SECOP II.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA – REQUISITOS PARA LA EJECUCIÓN: Para la ejecución del presente contrato, se requiere de:

- 32.1. Constitución de la Garantía de Cumplimiento y aprobación de la misma por parte de la AGENCIA LOGÍSTICA.
- 32.2. Registro Presupuestal.
- 32.3. 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.

POR LA AGENCIA LOGÍSTICA,

Coronel (R) **CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ**
Subdirector General de Abastecimientos y Servicios
Encargado de las funciones de la Secretaría General

CONTRATISTA,

VASNY EUNICE FONNEGRA PATIÑO
CC. No. 43.269.971 DE MEDELLIN
Representante Legal
SAION SMART SOLUTIONS S.A.S.
NIT 900.539.918-5

Elaboró: TASD Nayibe Muñoz Bermeo
Grupo Precontractual

Revisó: Abg. Rosa Yareth Fuentes Morera
Coordinadora Grupo Precontractual

Revisó: ABG. Germán Yesid Mejía Calleja
Grupo Precontractual - Encargado del proceso

Vo Bo. MAG. ADM. EMP. Héctor Vargas Rodríguez
Subdirector General de Contratación

ANEXO N° 01

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La bolsa de horas será utilizada en resolución de problemas, corrección de errores, como apoyo técnico para cambios en configuraciones, instalación de nuevas versiones, transferencia de conocimiento o requerimientos de atención de incidentes de acuerdo a lo solicitado por parte de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares para el sistema SAP, módulos: SD, MM, WM, PP, PM, QM, CO, TR, FI (GL, AP, AR, AM, LOANS...) y todo su componente técnico; lo anterior de acuerdo al levantamiento de información con el usuario final y en acuerdo con la supervisión del contrato.

CONDICIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DEL BIEN/ SERVICIO A ADQUIRIR

- El Contratista debe brindar el soporte, mantenimiento y actualización a los ambientes del sistema Integrado de Información ERP – SAP (Desarrollo, Calidad, Productivo, Solman) cuando la Entidad así lo solicite.
- El Contratista se compromete a realizar la actualización de todas las notas emitidas por SAP para los módulos logísticos y financieros, que le apliquen a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares sin descontar de la bolsa de horas valor alguno y siempre y cuando sean necesarias para el óptimo funcionamiento del sistema y solución de casos escalados.
- El Contratista debe dar garantía a los casos escalados por la Agencia Logística en caso de que durante la vigencia 2022 se presenten repetitivamente y hasta 3 meses más una vez la finalización del contrato.
- El Contratista debe dictar capacitación mínima de 16 horas en cada uno de los Módulos implementados en la ALFM.
- El Contratista debe garantizar la solución de los requerimientos de "Soporte y mantenimiento para los módulos- SAP: SD, MM, (MM-WM), PP, PM, QM, CO, TR, FI (FI-GL, FI-AP, FI-AR, FI-AM, de conformidad a los tiempos establecidos.
- El Contratista ejecutará únicamente las horas autorizadas por la Supervisión de la ALFM y esta Supervisión descontará el valor de estas horas del valor total contrato, llevando un control de horas y valor ejecutado y del saldo pendiente del contrato por ejecutar.
- El Contratista debe realizar un análisis técnico y funcional de los componentes ERP SAP de la ALFM a soportar, partiendo de los componentes base que ya se encuentran implementados: SD, MM, (MM-WM), PP, PM, QM, CO, TR, FI (FI-GL, FI-AP, FI-AR, FI-AM), y componentes técnicos, y recomendar la mejor alternativa para actualización de estos componentes.
- El Contratista debe contar con expertos Técnicos tipo SENIOR, certificados en el módulo respectivo quienes serán los que brinden el soporte a los módulos SAP operando en la ALFM.
- El Contratista debe realizar el soporte de manera remota, excepto en los casos que por la naturaleza del incidente o problema se requiera que el consultor esté presencial en las instalaciones de ALFM y en previa coordinación con la supervisión del presente proceso.
- El Contratista debe tener disponibilidad de tiempo para la atención y solución de los requerimientos efectuados por parte de la ALFM, en el momento que se le requiera.

- El Contratista debe efectuar todos los ajustes, cambios, modificaciones y mejoras que la entidad requiera de acuerdo a la bolsa de horas contratadas y sin afectar el correcto funcionamiento del sistema.
- El Contratista debe documentar la solución a las incidencias en la "mesa de ayuda", y entregar vía correo electrónico el documento final con la recopilación de todo el caso.
- El Contratista debe entregar la documentación paso a paso de las respectivas modificaciones, ajustes, cambios o mejoras que realice en el sistema, tanto de aspectos técnicos como funcionales en medio magnético (cd/DVD y/o USB) al finalizar el contrato.
- En el evento que el Contratista no cumpla con los niveles de servicio y tiempos de atención a los requerimientos formulados por la ALFM, deberá recompensar al contratante con horas de soporte adicional y/o de capacitación de acuerdo a lo contemplado en el numeral "OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA" del contrato.
- El Contratista debe dar garantía a los incidentes escalados por la Agencia Logística durante la vigencia 2022, en caso de que se presenten y hasta 3 meses más, una vez finalizado el contrato.

ASPECTOS TÉCNICOS PONDERABLES:

El Contratista se compromete a brindar 60 horas de capacitación con consultor en sitio para los módulos objeto del presente contrato.

POR LA AGENCIA LOGÍSTICA,

Coronel (R) **CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ**
Subdirector General de Abastecimientos y Servicios
Encargado de las funciones de la Secretaría General

CONTRATISTA,

VASNY EUNICE FONNEGRA PATIÑO
CC. No. 43.269.971 DE MEDELLIN
Representante Legal
SAION SMART SOLUTIONS S.A.S.
NIT 900 539.918-5

Elaboró: TASD Nayibe Muñoz Berneo
Grupo Precontractual

Revisó: Abg. Rosa Yaneth Fuentes Morera
Coordinadora Grupo Precontractual

Revisó: ABG. Germán Yesid Mejía Calderón
Grupo Precontractual - Encargado del proceso

Vo.Bo. MAG. ADM. EMP. Héctor Vargas Rodríguez
Subdirector General de Contratación

HOJA EN BLANCO