

PROCESO				
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN				
	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16		
		VERSIÓN No. 02		Página 1 de 21
		FECHA:	06	12
				

ACEPTACION DE OFERTA

Número de Contrato	001 - 067 - 2026	Fecha de contrato	04 JUN 2026
Proceso de Selección No.	Mínima Cuantía No. 002-075-2026 - Prestación de servicios		
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	PULXAR CONSULTING SAS NIT: 830088907 4 Representante Legal DIEGO MAURICIO GOMEZ BULLA C.C. No. 79317147		
Teléfono	7940590		
Correo	info@pulxar.com.co		
NIT	830088907- 4		
Objeto contractual	VIRTUALIZACIÓN O ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SOFTWARE ALFM CALL CENTER GO AUTODIAL.		
Valor	TREINTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE (\$38.440.000), Incluido IVA Y DEMAS IMPUESTOS QUE APLIQUEN		
Plazo de ejecución	El plazo de ejecución del contrato será hasta el 10 de diciembre 2026		

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 Agencia Logística de las Fuerzas Militares respalda el presente proceso de contratación con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 14526 de fecha 03 de marzo de 2026, por valor de **CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$50.000.000,00), Incluido IVA Y DEMAS IMPUESTOS QUE APLIQUEN.**, con los rubros presupuestales que se indican:

DEPENDENCIA DE AFECTACION	RUBRO PRESUPUESTAL (5° NIVEL)	DESCRIPCION DEL RUBRO	VALOR
C OFICINA DE TECNOLOGÍA	A-02-02-02-008-003	SERVICIOS PROFESIONALES CIENTIFICOS Y TECNICOS (EXCEPTOLOS	\$50.000.000,00

- 2. PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del contrato será hasta el 10 de diciembre 2026

- 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.

PROCESO				
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN				
	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16		
		VERSIÓN No. 02	Página 2 de 21	
		FECHA:	06	12
				

4. LUGAR DE EJECUCIÓN: La ejecución del objeto a contratar se llevará a cabo en:

Dirección: Calle 95 No. 13 -08

Ciudad: Bogotá

Departamento: Bogotá D.C.

País: Colombia.

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 **TREINTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE (\$38.440.000)**, Incluido IVA Y DEMAS IMPUESTOS QUE APLIQUEN.

CUADRO DE PRECIOS

VIRTUALIZACIÓN O ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SOFTWARE ALFM CALL CENTER GO AUTODIAL	\$32.302.521,01
IVA 19%	\$6.137.478,99
TOTAL	\$38.440.000,00

Con el siguiente cuadro presupuestal

DEPENDENCIA DE AFECTACION	RUBRO PRESUPUESTAL (5º NIVEL)	DESCRIPCION DEL RUBRO	VALOR
C OFICINA DE TECNOLOGÍA	A-02-02-02-008-003	SERVICIOS PROFESIONALES CIENTIFICOS Y TECNICOS (EXCEPTO LOS	\$38.440.000,00

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- Obligaciones 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 de las Fuerzas Militares cancelará el valor del contrato mediante pagos parciales, dentro de los 45 días siguientes a la suscripción del acta de recibo a satisfacción, así:

PROCESO				
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN				
	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16		
		VERSIÓN No. 02		Página 3 de 21
		FECHA:	06	12
				

6.1 PRIMER PAGO 40% del valor del contrato, con el informe técnico de acuerdo a los ítem 1.1, 1.2 y 1.3 de las especificaciones técnicas de obligatorio cumplimiento, con la siguiente descripción:

- Ítem 1.1 y sus requisitos mínimos: Servicio de Soporte Técnico, virtualización y actualización Goautodial.
- Ítem 1.2 y sus requisitos mínimos: Servicio de Soporte Técnico, virtualización y actualización de PBX Virtual en servidor Asterisk – Issabel.
- Ítem 1.3 y sus requisitos mínimos: Servicio de implementación de sistemas de contingencia ante fallos del software Goautodial e Issabel.

6.2 SEGUNDO PAGO 30% del valor del contrato, con el informe técnico de acuerdo a los ítem 1.4 y 1.5 de las especificaciones técnicas de obligatorio cumplimiento, con la siguiente descripción:

- Ítem 1.4 y sus requisitos mínimos: Servicio de mantenimiento a servidores Goautodial e Issabel: primer mantenimiento programado a servidores de sistema Goautodial e Issabel.
- Ítem 1.5 y sus requisitos mínimos: Servicio de capacitaciones y transferencia de conocimiento.

6.3 TERCER PAGO 30% del valor del contrato, con el informe técnico de acuerdo a los ítem 1.4 de las especificaciones técnicas de obligatorio cumplimiento, con la siguiente descripción:

- Ítem 1.4 y sus requisitos mínimos: Servicio de mantenimiento a servidores Goautodial e Issabel: Segundo mantenimiento programado a servidores de sistema Goautodial e Issabel.
- Avance del 100% y el acta final de recibo a satisfacción y cumplimiento de las especificaciones técnicas.

Para cada pago, se debe dar cumplimiento previo a los trámites administrativos y financieros a que haya lugar y acta de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato y la presentación de la siguiente documentación:

1. **Acta de recibo a satisfacción** en la cual debe dejar constancia del cumplimiento del objeto contractual, firmada por el supervisor del presente contrato y el CONTRATISTA, donde constara la conformidad y las condiciones en las que se realiza la prestación de servicio y la entrega a cada una de las regionales de las cantidades estipuladas contractualmente.
2. **Factura Electrónica** de acuerdo con el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público por el cual se reglamentan aspectos en materia tributaria y la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020 expedida por La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales–DIAN.
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 las personas jurídicas lo harán mediante certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, confirmando el cumplimiento de dichos pagos a la fecha de radicación de la Factura.
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 o

PROCESO					
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN					
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16		 Comando en Jefe de las Fuerzas Armadas de la Defensa Nacional	
		VERSIÓN No. 02			Página 4 de 21
		FECHA:	06		12

representante legal, confirmando el cumplimiento como mínimo del último mes al momento de presentar la factura.

5. El oferente deberá anexar dentro de la oferta, copia de la certificación Bancaria no mayor a 30 días, para efectos de giro electrónico, donde contenga:

- Nombre o Razón Social **PULXAR CONSULTING SAS**
- Número de NIT 830088907- 4
- Entidad Financiera BANCO ITAU
- Número de Cuenta 005906391
- Clase de cuenta Corriente

NOTA 1: RETENCIONES Y/O CONTRIBUCIONES, la Agencia Logística de Las Fuerzas Militares efectuará sobre cada factura las retenciones en la Fuente, retención de IVA, retención de ICA, o aquellos que por ley este autorizado a realizar acuerdo régimen tributario del contratista.

NOTA 2: 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: El adjudicatario dentro del término establecido en el cronograma del proceso, deberá constituir a favor de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares una garantía que ampare los perjuicios que se deriven del incumplimiento del contrato, bajo las modalidades establecidas en el artículo 2.2.1.2.3.1.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015 y que ampare los siguientes riesgos:

7.1. Suficiencia de cumplimiento del contrato: Por un valor equivalente al 20 % del valor total del contrato, con una vigencia igual a la ejecución del contrato y de las prórrogas a que hubiere lugar y seis (06) meses más.

7.2. Suficiencia de la garantía de pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales Por un valor igual al 5% del valor total del mismo, por el término de vigencia del contrato y tres (3) años más

7.3. Suficiencia de la garantía de calidad del servicio: Por un valor equivalente al 50 % del valor del contrato, con una vigencia mínima de doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega, evidenciada en el acta de recibo a satisfacción por parte de la entidad.

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

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.

El CONTRATISTA, debe responder por la garantía mínima presunta y por vicios ocultos.

El **CONTRATISTA,** se obliga para con la **AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES** a mantener vigente la garantía del contrato y restablecer los valores amparados, cuando estos se hayan visto reducidos por razón de los siniestros presentados por la **AGENCIA LOGISTICA,** dentro

PROCESO				
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN				
	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16		
		VERSIÓN No. 02		Página 5 de 21
		FECHA:	06	12
				

de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto que deje en firme la sanción correspondiente.

El **CONTRATISTA**, una vez iniciada la ejecución del contrato, en caso de incumplimiento se obliga a obtener la ampliación de la garantía, su renovación, restablecer su valor u otorgar una nueva que ampare el cumplimiento de las obligaciones que surjan por razón de la celebración, ejecución y liquidación del contrato, de lo contrario la **AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES** podrá declarar la caducidad del mismo.

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 adicionarla.

En todo caso **EL CONTRATISTA** al momento de garantizar el cumplimiento de las obligaciones que surjan con ocasión de la celebración del presente contrato mediante cualquiera de los instrumentos de cobertura del riesgo, deberá dar cumplimiento a lo reglado para cada uno de ellos en la Sección 3, Subsección 1, del Decreto 1082 de 2015.

8. OBLIGACIONES: Las obligaciones del **CONTRATISTA** del proceso de selección Mínima Cuantía No. 002-075-2026 son las que se registran a continuación.

8.1 OBLIGACIONES GENERALES

1. La Supervisión del Contrato por parte de la ALFM, será el canal directo con el Contratista para reportarle requerimientos y para autorizar su ejecución por parte del Contratista.
2. 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.
3. El contratista asumirá todos los costos o gastos asociados al desplazamiento de su personal al sitio ALFM.
4. El contratista debe 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
5. Se controlarán los tiempos de respuesta para actividades críticas (que afecten una funcionalidad) y no críticas (que no afectan parcialmente una funcionalidad).
6. 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/>

PROCESO				
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN				
	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16		
		VERSIÓN No. 02		Página 6 de 21
		FECHA:	06	12

7. No podrá realizar cesiones económicas (endosos) sin previa autorización del Ordenador del Gasto.
8. Debe realizar el cargue y publicación de la garantía única
9. Responder los requerimientos con los plazos establecidos de acuerdo con los ANS definidos por la ALFM.
10. Firmar el acta de recibo a satisfacción y de liquidación del contrato.
11. Obrar con lealtad y buena fe, evitando dilaciones y trabas.
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. 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:

"VIRTUALIZACIÓN O ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SOFTWARE ALFM CALL CENTER GO AUTODIAL."

- El oferente adjudicatario deberá realizar la virtualización, actualización, mantenimiento y soporte del software de Call Center Goautodial, mantenimiento y soporte técnico 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 conforme a las especificaciones técnicas de obligatorio cumplimiento y sus requisitos mínimos, en el ítem 1 del apartado de "especificaciones técnicas del bien / servicio" del presente documento.
- 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.
- El adjudicatario, durante el período de virtualización, actualización, mantenimiento y soporte del software Goautodial y del sistema Issabel, corregirá las fallas de funcionamiento del software Goautodial, Issabel y de los sistemas operativos de los servidores Linux, sin costo adicional para la ALFM.
- 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.
- Durante el periodo de ejecución del servicio de virtualización, actualización, mantenimiento y soporte del software Goautodial y 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 softwares 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.

PROCESO					
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN					
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16			 Ministerio de la Defensa
		VERSIÓN No. 02		Página 7 de 22	
		FECHA:	06	12	

- 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.
- El oferente adjudicatario, durante el periodo de servicio de virtualización, actualizaciones, mantenimiento y soporte ofrecido, al 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.
- Si fuese necesario y requerido por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, 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.
- En el evento que la Agencia Logística de las Fuerzas Militares 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 softwares 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 softwares y/o aplicativos.
- 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.
- El contratista debe implementar y/o actualizar la encuesta de satisfacción al usuario en la recepción de la llamada en caso que se requiera por la ALFM.

DESARROLLO

- El oferente adjudicatario, durante el periodo de ejecución del contrato, si la Agencia Logística lo requiere brindara hasta un máximo de cincuenta (50) horas presenciales o remotas (virtuales) según sea el caso de capacitación técnica y funcional al personal que la agencia designe, con el fin de instalar, desarrollar, ajustar, administrar y operar las funcionalidades de los sistemas tanto de software como de hardware a los que haya lugar para garantizar la correcta prestación de los servicios.
- En el evento que la Agencia logística decida virtualizar el servidor Linux donde se encuentra instalado el software Goautodial, el proveedor deberá hacer acompañamiento y garantizar que todos los servicios queden operativos de manera normal como viene funcionando. Realizar

PROCESO					
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN					
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16			 Fuerzas Armadas y Armamento de la Defensa
		VERSIÓN No. 02		Página 8 de 22	
		FECHA:	06	12	

pruebas en ambiente de calidad y finalmente si las pruebas son satisfactorias dejar este ambiente como productivo.

- El oferente deberá configurar el contestador automático, cada vez que la Agencia Logística lo requiera, de tal manera que se escuche el audio suministrado por la Agencia logística en las llamadas entrantes.
- El oferente deberá hacer transferencia de conocimiento al personal que designe la ALFM en la operación, configuración, administración de las plataformas de Call Center GOAUTODIAL, de PBX virtual ISSABEL y de los equipos de hardware con que estos tienen relación como teléfonos IP, diademas, dicha transferencia de conocimiento se debe ver reflejada en productos como videos, manuales, etc.

ORGANIZACIÓN PARA EL PROYECTO

- El oferente adjudicatario deberá designar mínimo (1) una persona (ingeniero, técnico o tecnólogo de área afín con conocimientos en el software Asterisk ViciDial/Goautodial e Issabel y servidores Linux), con mínimo (5) cinco años de experiencia en instalación y configuración de Call-Center basado en Asterisk y PBX basado en Issabel. **Anexar certificado en Asterisk e Issabel** y Hoja de vida del personal propuesto junto con la oferta en SECOP II. Este perfil se requiere con esos conocimientos para garantizar que el servicio a prestar sea atendido por alguien especializado.
- El personal designado por el oferente adjudicatario será el canal oficial de comunicación entre el oferente adjudicatario y la ALFM, para atender los requerimientos derivados del contrato.
- El oferente adjudicatario deberá asegurar la continuidad y disponibilidad del personal designado al proyecto durante la ejecución del objeto del contrato. En caso de cambio del personal designado, notificar con anticipación a la ALFM y allegar documentación del nuevo personal de acuerdo al numeral **2. PERFIL DEL PERSONAL** para ser aprobado por el supervisor del contrato si cumple con el perfil.

DOCUMENTACIÓN

- El oferente adjudicatario suscribirá un acuerdo de confidencialidad donde se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca durante la ejecución del contrato, así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo, el cual se suscribirá a la firma del acta de inicio del contrato.
- Todas las especificaciones de configuración y diseño que se utilicen en las posibles actualizaciones del software ("Goautodial e Issabel" y Linux), deberán quedar debidamente documentadas y entregadas en medio digital y/o magnético a la ALFM.

CAPACITACIÓN

- El oferente adjudicatario, brindará capacitación funcional y técnica al personal que la ALFM designe. Dicha capacitación será dictada en las instalaciones de la Oficina Principal, si así es requerido por ALFM donde opera el software objeto del contrato (Bogotá), teniendo en cuenta las horas relacionadas en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS para el desarrollo del contrato.

PROCESO					
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN					
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES	TÍTULO AGEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16			 Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares
		VERSIÓN No. 02		Página 9 de 22	
		FECHA:	06	12	

9. SUPERVISIÓN: En aplicación del artículo 83 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 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LA FUERZAS MILITARES**, asignaciones para el seguimiento del contrato electrónico y por conducto de este, se tramitara todas la cuestiones relativas al desarrollo del presente contrato y sus funciones serán las previstas en la normativa legal vigente.

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.

10. 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 hiciere 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

PROCESO					
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN					
 AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16			 Grupo Social y Económico de la Defensa
		VERSIÓN No. 02		Página 10 de 22	
		FECHA:	06	12	

13. 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.

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**.

14. 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.

15. 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

PROCESO				
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN				
	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16		
		VERSIÓN No. 02		Página 11 de 22
		FECHA:	06	12
				

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.

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. 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

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

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.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

23. RÉGIMEN LEGAL: Esta comunicación se registrá 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.

24. REQUISITOS PARA LA EJECUCIÓN: Para la ejecución del presente contrato, se requiere de:

24.1. Constitución de la Garantía de Cumplimiento y aprobación de la misma por parte de la AGENCIA LOGÍSTICA.

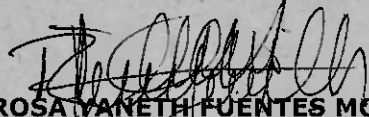
24.2. Registro presupuestal.

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

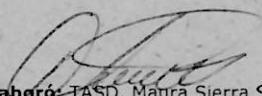
24.3. Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en concordancia con el parágrafo segundo del Artículo 1 de la ley 828 de 2003, el CONTRATISTA, debe probar el cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, para lo cual las personas jurídicas lo harán mediante certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal.

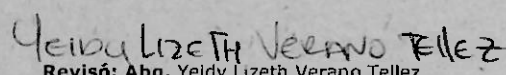
25. JURISDICCIÓN Y DOMICILIO: Las obligaciones derivadas de la presente comunicación de aceptación de oferta, quedan sometidas a la jurisdicción competente, siendo el domicilio la ciudad de Bogotá D.C.

ORDENADOR DEL GASTO


Abg. ROSA YANETH FUENTES MORERA

Coordinadora Grupo Precontractual
encargada de las funciones de la Subdirección General de Contratación.


Elaboró: T ASD. Maíra Sierra Suarez
 SGC Grupo Precontractual

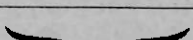

Revisó: Abg. Yeldy Lizeth Verano Tellez
 Encargado del proceso

PROCESO					
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN					
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestros Fuercas	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16			 Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Defensa
		VERSIÓN No. 02		Página 14 de 22	
		FECHA:	06	12	

ANEXO 1
ESPECIFICACIONES TECNICAS

ÍTEM	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS MÍNIMOS
1.1	N/A	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.	Las siguientes actividades a desarrollar por el oferente adjudicatario en la ejecución del contrato objeto del presente proceso son: - 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. - 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 o requerimientos que se presenten en la operación y administración de la totalidad de los softwares objeto del contrato. - Virtualizar y/o actualizar el software del Call Center Goautodial desde el servidor de origen físico o virtual al servidor de destino que disponga la ALFM conforme a los requerimientos dados por el contratista para dicha migración. - Dar mantenimiento, soporte y desarrollo al software Goautodial, de su sistema operativo, del servidor Linux donde se encuentra instalado, ya sea en sitio en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares o remotamente según sea el caso, apoyando en 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. - Actualizar los softwares, los sistemas operativos y motor de base de datos a la máxima versión compatible que garantice un funcionamiento óptimo de la herramienta, esto incluye la actualización del sistema de GOAUTODIAL e ISSABEL según última versión estable y segura liberada, incluyendo la actualización de los reléase sobre la última versión instalada, según se vayan liberando.

GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN

 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16			 Grupo de Asesoría de la Defensa
		VERSIÓN No. 02		Página 15 de 22	
		FECHA:	06	12	



			• Si se presenta un fallo físico en el sistema, es decir, en el hardware de los servidores o equipos de cómputo donde se aloja el software y/o aplicativos objetos del presente contrato, se debe reportar mediante un informe técnico de los diagnósticos realizados para que la ALFM tome las medidas necesarias y pueda restablecer la máquina o el equipo que este presentando fallos, y una vez esté funcionando el oferente deberá hacer lo correspondiente para activar el servicio o reactivar los aplicativos en los tiempos establecidos. • 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 (presencial) 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. • Para temas de capacitaciones, mantenimientos, nuevas configuraciones, nuevas funcionalidades y pruebas, las disponibilidades tanto de los equipos como de los funcionarios puede ser concertadas y/o bajo cronograma de trabajo previamente establecido.
1.2	N/A	Servicio de Soporte Técnico, virtualización y actualización de PBX Virtual en servidor Asterisk – ISSABEL: 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.	• El contratista debe realizar el mantenimiento, actualización y mejoras a las que haya lugar al servidor Asterisk – ISSABEL de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares (ALFM), en su última versión estable para los casos en que se generen nuevas versiones o actualizaciones del software. • Mantenimiento y acompañamiento en la configuración de troncales SIP junto con el diseño, configuración Dialplan - enrutamientos de llamadas.

GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN



TÍTULO
ACEPTACIÓN DE OFERTA

CÓDIGO: CT-FO-16

VERSIÓN No. 02

Página 16 de 22

FECHA:

06

12

2024



		Hacer mantenimiento a servidor Linux con 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 permiten tener comunicación con el usuario interno y externo a la entidad.	• Mantenimiento y acompañamiento en la creación y configuración de extensiones para ser usadas con los softphone y/o teléfonos físicos (cocos) en los casos que sea requerido por la ALFM. • El contratista deberá realizar transferencia de conocimiento a los funcionarios a quienes se disponga, para la configuración, instalación, pruebas y puesta en marcha tanto del software como del hardware, y en general de los aplicativos a los que haya lugar para la implementación del PBX ISSABEL, donde se incluye las siguientes actividades: • Configuración de llamadas entre extensiones. • Configuración de entrada y salida de llamadas externas. • Configuración, actualización e implementación de buzón de voz. • Configuración de la transferencia y cola de llamadas. • Configuración e implementación de servicio de difusión o intercom entre grupos de extensiones. • Configuración e implementación de los softphone de uso libre, es decir, sin costo de licenciamiento para la puesta en marcha, mantenimiento y administración de la solución telefónica virtual, en conjunto con el sistema PBX ISSABEL. • Asesoría de la configuración de los teléfonos físicos IP (cocos), y diademas, en el caso que la ALFM requiera asesoría en sitio, esta será en las instalaciones de la Oficina Principal de la ALFM o remota a nivel nacional llegado el caso. • Configuración e implementación de las herramientas y funcionalidades del software Issabel en caso que la ALFM lo requiera.
--	--	--	---

GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN

 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestros Fuercos	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16				 Ministerio de la Defensa
		VERSIÓN No. 02		Página 17 de 22		
		FECHA:	06	12	2024	

			- Asesoría en la creación, configuración, mantenimiento, de las extensiones tanto en teléfonos IP, como en los softphone. - En caso que se requiera por la ALFM se debe brindar asesoría en sitio o remota según sea el caso para la adquisición, la implementación y puesta en marcha de la tecnología SIP (Session Initiation Protocol) utilizada en telefonía IP (VoIP) para iniciar, gestionar y finalizar sesiones multimedia, voz, video y mensajería, a través de internet y llegado el caso el oferente adjudicatario (contratista) debería realizar su integración con software Goautodial e Issabel. - El oferente adjudicatario, brindará capacitación funcional, de la administración de los sistemas Goautodial e Issabel y capacitación técnica al personal que la ALFM designe para la correcta operación del servicio de Call Center y de telefonía mediante el PBX virtual. - Se debe realizar transferencia de conocimiento a los administradores de la solución Issabel y Goautodial, dejando registro en los casos que se requiera.
1.3	N/A	Servicio de implementación de sistemas de contingencia ante fallos del software GOAUTODIAL e ISSABEL	- El contratista debe implementar en el servidor que disponga la Agencia Logística de las Fuerzas Militares un sistema de respaldo 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. - Realizar informe donde 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 puesto 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 del software de Call center (GOAUTODIAL)

GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN

 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La orden de nuestras Fuerzas	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16				 Grupo Social y Empresarial de la Defensa
		VERSIÓN No. 02		Página 18 de 22		
		FECHA:	06	12	2024	

			como de PBX Virtual (ISSABEL) en casos de fallos del sistema principal para garantizar la continuidad del negocio. El contratista debe realizar un test o simulacro al sistema de contingencia y posteriormente restablecer a la normalidad operativa del sistema principal.
1.4	N/A	Servicio de mantenimiento a servidores Goautodial e Issabel: El contratista, durante la vigencia del contrato debe realizar dos (2) mantenimientos al sistema de Call Center y PBX virtual, el cual incluye revisión de errores, logs, espacio en disco y demás actividades que le apliquen en el mantenimiento del sistema GOAUTODIAL e ISSABEL.	Ejecutar mantenimientos y reinicios programados de los sistemas para liberación de procesos, tales como: - Realización de Backup completo de los sistemas en otros servidores en caso de ser requerido. - Restauración de copias de los Backups en caso necesario. - Borrado de registros de logs antiguos en los sistemas. - Actualizaciones de seguridad en cada uno de los sistemas. - Verificación de espacio en el disco duro y recomendaciones de aplicabilidad de cada uno de los sistemas. - Verificación del uso de memoria en cada uno de los sistemas. - Revisión de los logs de cada uno de los sistemas. - Compactación y reparación de tablas defectuosas que se presenten en cada uno de los sistemas. - 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. - Entrega de bitácoras o cronogramas de mantenimiento y pruebas concertadas con la ALFM en caso de requerirse por necesidades del servicio. - Entrega de informes o reportes del mantenimiento, de los resultados técnicos - funcionales de las pruebas y actividades realizadas. - Realizar mantenimiento programado de los sistemas Goautodial e Issabel con la revisión de errores, espacio en disco y las demás que apliquen para su puesta a punto de los sistemas Goautodial e Issabel.

PROCESO				
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN				
	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16		
		VERSIÓN No. 02		Página 19 de 22
		FECHA:	06	12
				

1.5	N/A	Servicio de capacitaciones y transferencia de conocimiento: El contratista, durante la vigencia del contrato debe realizar 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.	- Realizar hasta cincuenta (50) 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 momento que se requiera. - Realizar registro de capacitaciones y transferencia de conocimiento mediante videos y/o listas de asistencia de la trasferencia de los conocimientos de la administración y configuración de las plataformas Goautodial e Issabel.
-----	-----	--	---

Condiciones técnicas especiales del bien / servicio a adquirir

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 5 años de experiencia en instalación y configuración de Goautodial - 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

ORDENADOR DEL GASTO

Abg. ROSA YANETH FUENTES MORERA

Coordinadora Grupo Precontractual

encargada de las funciones de la Subdirección General de Contratación.

Elaboró: TASD. Maura Sierra Saurez
SGC Grupo Precontractual

Revisó: Abg. Yéidy Lizeth Verano Tellez
Encargado del proceso

PROCESO				
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN				
	TÍTULO ACEPTACIÓN DE OFERTA	CÓDIGO: CT-FO-16		
		VERSIÓN No. 02		Página 20 de 22
		FECHA:	06	12



ANEXO 2
MATRIZ DE RIESGOS

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	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo	Periodicidad
1	General	Externo	Planeación	Social o Político	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 estructuradores (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 estructuradores (técnico, económico o 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

VERSIÓN No. 02

Página 21 de 22

FECHA:

06

12

2024



5	General	Externo	Contratación	Operacional	No suscripción del contrato	Incumplimiento por parte del contratista seleccionado	1	5	6	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 cumpla con todos los requisitos en caso de no aceptación se dará apertura a un nuevo proceso.	2	3	5	Medio	SI	Contratación	Desde el momento de la 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	7	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	7	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	5	8	Extremo	El Estado	Hacer el seguimiento a la totalidad de las obligaciones del contrato.	3	5	8	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	5	6	Alto	Contratista y Entidad	Realizar seguimiento por parte de la supervisión, se procede a realizar liquidación del contrato	1	5	6	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	4	9	Extremo	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.	3	5	8	Extremo	SI	Ejecución contractual, supervisión y contratista	Una vez perfeccionado el contrato	Hasta la fecha de finalización del contrato	Supervisión	Mensual

PROCESO

GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN



TÍTULO
ACEPTACIÓN DE OFERTA

CÓDIGO: **CT-FO-16**

VERSIÓN No. **02**

Página **22** de **22**

FECHA:

06

12

2024



10	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	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	Operacional	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	Operacional	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	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 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

ORDENADOR DEL GASTO

Abg. ROSA YANETH FUENTES MORERA

Coordinadora Grupo Precontractual
encargada de las funciones de la Subdirección General de Contratación.

Elaboró: TASSD, Maíra Sierra Saurez
SGC Grupo Precontractual

Revisó: Abg. Yelidy Lizeth Verano Tellez
Encargado del proceso