

PROCESO		GESTION DE LA CONTRATACIÓN				
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unidad de logística del Ejército	TÍTULO	CÓDIGO: CT-FO-31		 Ministerio de la Defensa		
	ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO	VERSIÓN No. 04	Página 1 de 29			
		FECHA:	28			01

"ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO"

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
Número de Contrato	001-097-2026 Fecha de contrato 20 AGO 2026
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	IN-NOVA CORPORATION SAS NIT 901289619-8 Representante legal: SERGIO DAVID SAAVEDRA SIERRA C.C 1.031.421.892
Teléfono	315 4768604
Correo	gerencia@innova-tech.pro
NIT	901289619-8
Objeto contractual	MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, DESARROLLO, HOSTING Y SOPORTE PORTAL WEB E INTRANET DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
Valor	CIENTO NOVENTA MILLONES DE PESOS (\$190.00.000,00) M/CTE incluido IVA, gastos, impuestos, tasa y e mas contribuciones a que haya lugar.
Valor Adición	N/A
Valor total del Contrato	CIENTO NOVENTA MILLONES DE PESOS (\$190.00.000,00) M/CTE incluido IVA, gastos, impuestos, tasa y e mas contribuciones a que haya lugar.
Plazo de ejecución	El plazo de ejecución del presente contrato será hasta el 15 diciembre de 2026
Prorroga	N/A

Entre los suscritos: **Contadora Pública SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ**, mayor de edad, vecino de Bogotá., identificado con cédula de ciudadanía número **52.366.993** expedida en Bogotá, en su calidad de Secretaria General Encargada Agencia Logística de las Fuerzas Militares, establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, nombrada mediante Resolución No. 1666 del 24 de octubre de 2023, debidamente facultado para celebrar contratos, de una parte, quien en adelante se denominará **AGENCIA LOGÍSTICA**, y por la otra el señor **SERGIO DAVID SAAVEDRA SIERRA**, también mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No **1.031.421.892** de Bogotá, obrando como Representante de la firma **IN-NOVA CORPORATION SAS**, con NIT **901289619-8**, quien en lo sucesivo se denominará el **CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, previas las siguientes consideraciones.

PROCESO				
GESTION DE LA CONTRATACIÓN				
	TÍTULO ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO	CÓDIGO: CT-FO-31		
		VERSIÓN No. 04	Página 2 de 29	
		FECHA:	28	01
				

CONSIDERACIONES

1. Que se elaboró el estudio y documentos previos y se dio 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° 19626 de fecha 27 de abril de 2026, el cual respalda el presente contrato.
3. Que el Ing. **RICARDO VALENZUELA DIAZ, JEFE OFICINA TIC**, mediante memorando No 2026100320100593, solicitó la iniciación del proceso de Contratación N°002-078-2026 cuyo objeto es: **MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, DESARROLLO, HOSTING Y SOPORTE PORTAL WEB E INTRANET DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES**
4. Que, la Secretaria General (e) de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, mediante Resolución N° 1340 de fecha 10 de julio de 2026, dio apertura al proceso de selección abreviada de menor cuantía N° SAMC 002-078-2026, a través de SECOP II, cuyo objeto es: **"MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, DESARROLLO, HOSTING Y SOPORTE PORTAL WEB E INTRANET DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES."**
5. Que el día 27 de julio de 2026, presentaron oferta a través de la Plataforma Secop II, presentaron oferta las firmas: **In-NOVA CORPORATION SAS, IGNIWEB, 150 POR CIENTO SAS, INMOTICA S.A.S, C. UNIX S.A.S. SINERGY & LOWELLS, CREAR IMAGEN S.A.S LINKHUB SAS, MICROSITIOS S.A.S.**
6. Que, mediante Resolución No. 1526 de 13 de agosto de 2026, la Secretaria General encargada de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, después de surtirse todas las etapas del proceso de selección, ordenó la adjudicación del proceso proceso de selección abreviada de menor cuantía. 002-078-2026, toda vez que cumple con los requisitos exigidos en el Pliego de condiciones, a favor de: **In-Nova Corporation SAS.**
7. 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 registrá por las cláusulas que a continuación se enuncian:

CLAUSULAS

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

OBJETO: MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, DESARROLLO, HOSTING Y SOPORTE PORTAL WEB E INTRANET DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES.

PLAZO DE EJECUCION: El plazo de ejecución será hasta el 15 de diciembre de 2026

LUGAR DE EJECUCION:

- Dirección: Calle 95 No. 13-08
- Ciudad: Bogotá, D.C.
- Departamento: Bogotá, D.C.

GESTION DE LA CONTRATACIÓN



TÍTULO

ANEXO DEL CONTRATO O
MODIFICATORIO

CÓDIGO: CT-FO-31

VERSIÓN No. 04

Página 3 de 29

FECHA:

28

01

2026



- País: Colombia

CLAUSULA SEGUNDA PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO: Para todos los efectos legales la duración del contrato es el establecido para la ejecución del presente contrato y cuatro meses más.

CLÁUSULA TERCERA- VALOR DEL CONTRATO: Para el presente contrato, el valor es **CIENTO NOVENTA MILLONES DE PESOS (\$190.000.000,00) M/CTE**, incluido IVA, bajo los rubros presupuestales discriminados así:

DEPENDENCIA DE AFECTACIÓN	RUBRO PRESUPUESTAL (5º NIVEL)	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	VALOR
OFICINA DE TECNOLOGÍA	A-02-02-02-008-003	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS (EXCEPTO LOS SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN, URBANISMO, JURÍDICOS Y DE CONTABILIDAD)	\$190.000.000

CUADRO DE PRECIOS

Ref. Artículo	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio unitario antes IVA	IVA	Precio unitario IVA incluido si aplica
SERVICIOS FIJOS						
1	Hosting institucional registrado a nombre de la ALFM, administración integral del portal web, ambientes de desarrollo, pruebas y producción, uptime mínimo 99.6%, manual de administración conjunta.	1	UN	\$ 20.750.000,00	N/A	\$ 20.750.000,00
2	Certificado SSL Tipo WildCard Renovación e implementación del certificado de seguridad tipo WildCard para el dominio principal y todos sus subdominios asociados, mínimo por un año.	1	UN	\$ 1.865.546,22	\$ 354.453,78	\$ 2.220.000,00
3	Desarrollo e implementación del servicio WhatsApp Business, incluyendo chatbot con hasta 8.000 preguntas respuestas, atención humana en horarios definidos, cumplimiento de Habeas Data, integración con portal web, certificación de cuenta oficial y soporte multicanal por 12 meses	1	UN	\$ 15.481.092,44	\$ 2.941.407,56	\$ 18.422.500,00
SERVICIOS VARIABLES						
4	Bolsa de Horas de Soporte Especializado: El proponente deberá prestar servicio de bolsa de horas de soporte especializado discriminando el valor unitario de la hora de servicio así valor hora presencial. las cuales podrán consumirse indistintamente en requerimientos evolutivos, preventivos o correctivos no amparados por la garantía. presencial	1	UN	\$ 63.025,21	\$ 11.974,79	\$ 75.000,00
5	Bolsa de Horas de Soporte Especializado: El proponente deberá prestar servicio de bolsa de horas de soporte especializado discriminando el valor unitario de la hora de servicio así valor hora virtual. las cuales podrán consumirse indistintamente en requerimientos evolutivos, preventivos o correctivos no amparados por la garantía. virtual	1	UN	\$ 43.697,48	\$ 8.302,52	\$ 52.000,00
TOTALES				\$ 38.203.361,35	\$ 3.316.138,65	\$ 41.519.500,00

PROCESO		GESTION DE LA CONTRATACIÓN					
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La fuerza de logística militar	TÍTULO ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO	CÓDIGO: CT-FO-31		 Grupo de Soporte y Logística de la Defensa			
		VERSIÓN No. 04				Página 4 de 29	
		FECHA:	28			01	2026

PARÁGRAFO 1: El valor aquí contemplado se entiende firme y fijo, 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.

CLAUSULA CUARTA: SUBORDINACIÓN PRESUPUESTAL: La obligación que contrae la AGENCIA LOGÍSTICA está respaldada con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 19626 del 27 de abril de 2026, el cual respalda el presente contrato y se identifica con el rubro presupuestal A-02-02-02-008-003 – servicios profesionales, científicos técnicos (excepto los servicios de investigación, urbanismo, jurídicos y de contabilidad) EXPEDIDO POR EL GRUPO PRESUPUESTO DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES POR VALOR DE \$190.000.000.00

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 (ALFM) pagará el valor del contrato previa disponibilidad del PAC, mediante desembolsos parciales calculados sobre el valor individual de cada componente, contra entrega e hitos cumplidos a entera satisfacción del Supervisor del Contrato, distribuidos así:

PRIMER PAGO (100% de los Ítems 1 y 2): Equivalente al cien por ciento (100%) del valor de los Ítem 1 (Hosting Institucional), Ítem 2 (Certificado SSL Wildcard). Este pago se efectuará una vez el contratista realice la entrega técnica, puesta en producción y recibo a satisfacción de estos dos componentes, garantizando el Hosting registrado a nombre de la ALFM y los certificados debidamente instalados.

ITEM	DESCRIPCIÓN
1	Servicio de Hosting Institucional: Debe incluir la adquisición, configuración y administración del alojamiento web en la nube mínimo por 12 meses a nombre de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, garantizando un uptime del 99.6%. Indicar número de meses
2	Certificado SSL Tipo WildCard: Renovación e implementación del certificado de seguridad tipo WildCard para el dominio principal y todos sus subdominios asociados, mínimo por un año.

SEGUNDO PAGO (100% del Ítem 3): Equivalente al cien por ciento (100%) del valor para el Ítem 3 (Solución WhatsApp Business API). Este pago se liberará una vez el contratista entregue a entera satisfacción de la ALFM la solución de WhatsApp totalmente operativa, con el árbol de navegación del *chatbot* implementado, integrado al portal web.



TÍTULO

**ANEXO DEL CONTRATO O
MODIFICATORIO**CÓDIGO: **CT-FO-31**VERSIÓN No. **04**Página **5** de **29**

FECHA:

28**01****2026**

ITEM	DESCRIPCIÓN
3	WhatsApp Business API: Solución integral de WhatsApp Business incluyendo licenciamiento, configuración, bolsa de hasta 8.000 conversaciones mensuales, chatbot y gestión del Check Oficial, en un solo valor discriminado.

PAGOS MENSUALES POR CONSUMO (Bolsa de Horas): La Agencia Logística de las Fuerzas Militares cancelará única y exclusivamente los valores correspondientes a las horas de soporte que hayan sido efectivamente solicitadas y ejecutadas para la atención de requerimientos preventivos, correctivos y evolutivos. Para efectos de liquidación, el pago se calculará multiplicando las horas consumidas por el valor unitario de la hora de servicio (discriminando valor hora presencial y valor hora virtual). Cada desembolso parcial estará sujeto a la aprobación del Supervisor del Contrato, previa presentación de los reportes mensuales de la mesa de ayuda que evidencien los tickets cerrados a satisfacción y discriminen la modalidad de atención prestada.

Al cierre del contrato (15 de diciembre de 2026), las horas no ejecutadas no serán pagadas y los recursos correspondientes se liberarán a favor del presupuesto de la ALFM.

Cada pago estará condicionado a la **radicación de la factura correspondiente**, la **aprobación del supervisor** y la **certificación de cumplimiento** de las obligaciones contractuales.

En ningún caso se reconocerán pagos adicionales por fuera de la bolsa de horas contratada, garantizando transparencia y control sobre la ejecución.

Para todos los pagos, se debe allegar la siguiente documentación:

6.1 factura electrónica De acuerdo 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.

Esta condición será de obligatorio cumplimiento, de acuerdo a la normatividad tributaria vigente durante el plazo de ejecución

6.2 Certificado y planilla de pago a los Sistemas de Seguridad Social Integral (Salud, pensión y Riesgos laborales) y aportes parafiscales (Caja de Compensación Familiar, SENA e ICBF) 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.

PROCESO			
GESTION DE LA CONTRATACIÓN			
	TÍTULO ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO	CÓDIGO: CT-FO-31	
		VERSIÓN No. 04	Página 6 de 29
		FECHA:	28 01 2026
			

6.3 Acta de Recibo a Satisfacción del Objeto Contractual debidamente diligenciado y firmado por el supervisor del contrato

6.4 El Contratista deberá entregar copia de la certificación Bancaria no mayor a 30 días, para

- Nombre o Razón Social **IN-NOVA CORPORATION SAS**
- Número de NIT. **901289619-8**
- Entidad Financiera **Scotiabank Colpatria**
- Número de cuenta **1542014839**
- Clase de cuenta **Ahorros**

6.5 Informe de supervisión

NOTA 1: 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 o demás normatividad vigente.

NOTA 2: Para 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. El Contratista debe dar pleno cumplimiento al "Manual del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para contratistas, subcontratistas y proveedores" de la ALFM.

NOTA 3: 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.

PARÁGRAFO PRIMERO: El MDN – ALFM, realizará los pagos en la cuenta bancaria indicada por el contratista.

PARÁGRAFO: Para efectos de giro electrónico, el contratista, debe actualizar la Certificación bancaria de la cuenta a la cual se abonará el pago.

CLÁUSULA SEPTIMA- RIESGOS ASUMIDOS POR EL CONTRATISTA:

7.1 Cumplimiento del contrato. Este amparo cubre a la entidad de los perjuicios derivados de:

Incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al **CONTRATISTA**.

El cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al **CONTRATISTA**.

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

7.3 Calidad del servicio: Este amparo cubre a la Entidad Estatal por la Mala calidad o insuficiencia de los informes entregados con ocasión de un contrato de consultoría o (ii)



TÍTULO

ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO

CÓDIGO: **CT-FO-31**

VERSIÓN No. **04**

Página **7** de **29**

FECHA:

28

01

2026



Mala calidad del servicio prestado teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato.

7.2. OTROS RIESGOS PREVISIBLES

7.2.1. Riesgos técnicos, jurídicos y económicos

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	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿Afecta la ejecución del	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Monitoreo y revisión
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.)	Revisión 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.

PROCESO

GESTION DE LA CONTRATACIÓN



TÍTULO

**ANEXO DEL CONTRATO O
MODIFICATORIO**

CÓDIGO: **CT-FO-31**

VERSIÓN No. **04**

Página **8** de **29**

FECHA:

28

01

2026



3	General	Interno	Planación	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, 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	Interno	Selección	Operacional	Selección de proponentes que no cumplan con la totalidad de los requisitos habilitantes o se encuentren incurso en alguna inhabilidad o incompatibilidad	Declaratorio desierto del proceso o que los proponentes no cumplan con los requisitos habilitantes	1	5	6	alto	Entidad/contratista	Durante el proceso atender de manera objetiva todas las observaciones presentadas y Designar Personal Idóneo para brindar respuestas a las posibles observaciones en el desarrollo del proceso.	1	2	3	bajo	NO	Comités estructuradores y evaluadores	Desde el momento de la publicación en el SECOP II.	Término de adjudicación	Revisión de evaluaciones y observaciones por parte de los comités técnico y estructurador	Durante el desarrollo de la selección hasta la adjudicación
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 de dar 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

PROCESO

GESTION DE LA CONTRATACIÓN



TÍTULO

ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO

CÓDIGO: CT-FO-31

VERSIÓN No. 04

Página 9 de 29

FECHA:

28

01

2026



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 la 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	Contratista	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	Entidad aseguradora	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 a 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

GESTION DE LA CONTRATACIÓN



TÍTULO

ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO

CÓDIGO: **CT-FO-31**

VERSIÓN No. **04**

Página **10** de **29**

FECHA:

28

01

2026



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 portal WEB	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

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**,

PROCESO		GESTION DE LA CONTRATACIÓN			
	TÍTULO ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO	CÓDIGO: CT-FO-31			
		VERSIÓN No. 04	Página 11 de 29		
		FECHA:	28 01 2026		

garantizando el cumplimiento del objeto contractual y los amparos establecidos en la sección 2 "condiciones"- garantías del contrato electrónico.

8. GARANTÍAS

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, equivalente al (20%) del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y un (1) año más.

De acuerdo con el Artículo 2.2.1.2.3.1.7 del Decreto No. 1082/2015, este amparo 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. El pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria"

8.2 SUFICIENCIA DE LA GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO: Por un valor equivalente al (20%) del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más.

En todo caso el contratista deberá responder por la garantía legal

7.3 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.

UNA VEZ ADJUDICADO EL PROCESO, EL CONTRATISTA DEBE CUMPLIR CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

En la garantía debe constar expresamente que se ampara el cumplimiento del contrato, el pago de las multas y la cláusula penal pecuniaria.

El OFERENTE una vez adjudicado el proceso 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, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto que deje en firme la sanción correspondiente.

RESTABLECIMIENTO O AMPLIACIÓN DE LA GARANTÍA: (art. 2.2.1.2.3.1.18 Decreto 1082 de 2015) 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

PROCESO		GESTION DE LA CONTRATACIÓN			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas	TÍTULO ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO	CÓDIGO: CT-FO-31		 Ministerio de la Defensa	
		VERSIÓN No. 04	Página 12 de 29		
		FECHA:	28* 01 2026		

caso, además debe prever el mecanismo que proceda para restablecer la garantía, cuando el CONTRATISTA incumpla su obligación de obtenerla, ampliarla o adicionarla

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 la invitación pública.*

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.

Quando 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.

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 CONTRATISTA:

El Contratista deberá cumplir con lo siguiente:

1. Cumplir con el objeto del contrato.
2. Facilitar las funciones del supervisor y permitir su acceso a todos los documentos relacionados con la ejecución del objeto del presente contrato.
3. Presentar los servicios de conformidad con lo establecido en el contrato.
4. Garantizar los servicios requeridos dentro de los plazos establecidos y en el sitio definido, con los trabajos a realizar pertinentes.
5. Dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Sistema de Seguridad Social en salud, pensión, sistema general de riesgos laborales y aportes parafiscales, y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten.
6. Reportar al supervisor de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que pueda afectar la ejecución del contrato.
7. Guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga. Esta es propiedad de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, y salvo expreso requerimiento de autoridad competente podrá ser divulgada.
8. Realizar la planificación, organización logística y ejecución contractual en coordinación permanente con la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
9. Cumplir con las indicaciones dadas por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a través del supervisor, a efecto de la prestación de los servicios contratados.

PROCESO		GESTION DE LA CONTRATACIÓN	
	TÍTULO	CÓDIGO: CT-FO-31	
	ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO	VERSIÓN No. 04	Página 13 de 29
		FECHA:	28

10. Cumplir con el MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA CONTRATISTAS, SUBCONTRATISTAS Y PROVEEDORES; lo anterior de conformidad a lo expuesto en el Artículo 17 de la Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones, en cuanto a responsabilidad solidaria por parte de las entidades contratantes, se hace necesario asegurar la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de los Contratistas, Subcontratistas y Proveedores debido a los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades paralelas que realizan para la Entidad; por lo anterior los contratistas deben dar aplicación al manual que regula la conducta del personal externo dentro y fuera de las instalaciones de la Agencia Logística, evitando que generen condiciones y/o actos que pongan en peligro tanto a su personal como a los funcionarios de la organización, salvaguardando de esta forma los bienes y personas, previniendo eventos que se desencadenan 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:
11. <https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/3-contratacion/3-4-manual-de-contratacion-adquisicion-y-o-compras-2/>
12. No podrá realizar cesiones económicas (endosos) sin previa autorización del Ordenador del Gasto con previa validación y justificación del supervisor designado por la Entidad.
13. 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.
14. Cargar la factura por el link del proceso en la plataforma transaccional SECOP II y SIIF NACIÓN.
15. Obrar con lealtad y buena fe, evitando dilaciones y trabas.
16. Suministrar a la Entidad, la información que se encuentra en el Link <https://www.agencialogistica.gov.co/contratacion/formulario-inscripcion-de-proveedores-alfm/>

10.2 OBLIGACIONES ESPECIFICAS:

CONFIDENCIALIDAD

El Contratista debe garantizar la confidencialidad de la información del Software del objeto contractual (código y documentos técnicos), (para ello debe firmar el "Acuerdo de Confidencialidad") y estudios de seguridad del equipo propuesto en su Oferta para la ejecución del contrato.

1	OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO
	OBLIGACIONES TÉCNICAS
	<i>Para garantizar la continuidad operativa y la mejora constante del Portal Web e Intranet, el contratista deberá cumplir con las siguientes obligaciones integradas:</i> <i>Seguridad y Copias de Respaldo (Backups)</i> • <i>Renovar e implementar el certificado SSL tipo WildCard para el dominio principal y subdominios, garantizando protocolos de comunicación segura (TLS 1.2 o superior)</i> • <i>Realizar auditorías periódicas de vulnerabilidades conforme a estándares internacionales (ej. OWASP) y entregar reportes mensuales.</i> • <i>Implementar un sistema de copias de seguridad automáticas (Backups) del portal web e intranet, con frecuencia mínima diaria, retención de al menos seis (6) meses y pruebas periódicas de restauración.</i>
1.1	



TÍTULO

**ANEXO DEL CONTRATO O
MODIFICATORIO**

CÓDIGO: CT-FO-31

VERSIÓN No. 04

Página 14 de 29

FECHA:

28

01

2026



- El contratista será responsable de garantizar la **vigencia, correcta instalación y administración del certificado SSL Wildcard** en el portal web e intranet institucional, incluyendo ambientes de Producción, Desarrollo y Pruebas. Esta obligación constituye un requisito de seguridad transversal y deberá cumplirse en concordancia con la Política de Gobierno Digital, la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad vigente sobre protección de datos personales. El incumplimiento de esta obligación será causal de aplicación de sanciones contractuales.

- Hosting
- Certificados wildcard
- Servicios en modalidad de horas

El Contratista cede y transfiere a favor de la Agencia Logística de las Fuerzas militares, de forma exclusiva, total, irrevocable, todos los derechos patrimoniales de autor y de explotación sobre los desarrollos, códigos a la medida, módulos personalizados y piezas gráficas/documentales elaborados exclusivamente para la ALFM en ejecución del contrato. Respecto al software libre, frameworks Open Source (WordPress, Laravel) o licencias de terceros, el contratista deberá garantizar la entrega de las licencias de uso correspondientes.

Asimismo, el Contratista se obliga a entregar la totalidad del código fuente, código objeto, scripts, documentación técnica y manuales de usuario asociados, garantizando que el software está libre de infracciones de propiedad intelectual de terceros y renunciando a cualquier reclamación sobre su uso o explotación futura.

1.2

MONITOREO Y DISPONIBILIDAD

1.2.1

Implementar herramientas de monitoreo accesibles tanto para el proveedor como para la ALFM, verificando en tiempo real la disponibilidad, rendimiento y seguridad.

- Garantizar un nivel mínimo de servicio (Uptime) del 99.6% y entregar reportes mensuales de cumplimiento

1.3

SOPORTE, MANTENIMIENTO Y MESA DE AYUDA (TIEMPOS DE RESPUESTA)

Garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo (actualización de PHP, MariaDB, WordPress, plugins) asegurando compatibilidad.

1.3.1

- Disponer de una Mesa de Ayuda multicanal (correo, teléfono, chat y tickets) para la gestión de solicitudes, consumiendo la bolsa de horas acordada
- Tiempos de Respuesta: Se deberán cumplir los siguientes tiempos máximos:

Incidentes críticos: Atención inicial en máximo 1 horas, solución temporal 4 horas y solución definitiva en máximo 2 días.

- Soporte evolutivo: Respuesta y atención en un plazo no mayor a 48 horas hábiles

1.4

ACCESIBILIDAD, USABILIDAD Y GOBIERNO DIGITAL

1.4.1

- Asegurar el cumplimiento de los estándares WCAG 2.1 para accesibilidad web
- Alinear la plataforma con las normas vigentes de la Política de Gobierno Digital, protección de datos (Ley 1581 de 2012) y lineamientos del MinTIC
- Capacitación y Documentación Técnica
- Realizar al menos una (1) capacitación dirigida al equipo TIC de la ALFM sobre administración de la plataforma
- Entregar y mantener actualizados los manuales de usuario, arquitectura, guías rápidas y código fuente en cada cambio relevante.

1.5

COMPATIBILIDAD DE VERSIONES Y COMPONENTES

1.5.1



TÍTULO

**ANEXO DEL CONTRATO O
MODIFICATORIO**
CÓDIGO: **CT-FO-31**VERSIÓN No. **04**Página **15** de **29**

FECHA:

28**01****2026**

Con el fin de garantizar la accesibilidad, interoperabilidad y correcto funcionamiento del Portal Web e Intranet de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el contratista deberá asegurar la compatibilidad bajo los siguientes lineamientos:

- El contratista deberá garantizar la compatibilidad permanente entre las versiones de **WordPress, PHP, MariaDB y plugins activos**, asegurando que las actualizaciones no afecten la operación del portal web ni de la intranet.
- Se deberá validar la interoperabilidad con los módulos institucionales (PQR, créditos, certificaciones, sustitución pensional, procesos disciplinarios) y con las integraciones adicionales (ej. WhatsApp Business).
- El proveedor deberá entregar reportes de validación de compatibilidad cada vez que se realicen actualizaciones críticas, con evidencia técnica y aprobación previa del equipo TIC de la ALFM.
- Este requisito se enmarca dentro del objeto contractual 2026 (hosting institucional, administración y bolsa de horas), como condición técnica obligatoria para garantizar la estabilidad del servicio.

1.6

ESTADÍSTICAS Y REPORTES

1.6.1

- El contratista deberá entregar **informes mensuales** con estadísticas de uso del portal e intranet, incluyendo disponibilidad, tiempos de respuesta, volumen de usuarios y satisfacción.
- Los reportes deberán estar alineados con los indicadores definidos en los ítems de Monitoreo y Mesa de ayuda, garantizando trazabilidad y transparencia.

1.7

OTRAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

1.7.1

- Mantener la **confidencialidad** de la información institucional y garantizar la protección de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012.
- Respetar la **propiedad intelectual** de los desarrollos, asegurando que el código, configuraciones y documentación pertenezcan a la ALFM.
 - Cumplir con las **normas internas de la entidad** en materia de seguridad, acceso y uso de recursos tecnológicos.

1.8

CUMPLIMIENTO ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL

1.8.1

- El oferente debe tener pleno y actualizado conocimiento de la ESTRATEGIA GOBIERNO DIGITAL y sus respectivos decretos reglamentarios, lineamientos y normatividad actual y las actualizadas de Gobierno Digital, como:
- **Directiva Presidencial No. 2 de fecha 02 de abril de 2019** "Simplificación de interacción digital los ciudadanos y el estado", Resolución No.1519 del 24/08/2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"
- **Resolución No.2893 de fecha 24/08/2020** "Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, opas y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al portal único del estado colombiano, y se dictan otras disposiciones"



TÍTULO

ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO

CÓDIGO: CT-FO-31

VERSIÓN No. 04

Página 16 de 29

FECHA:

28

01

2026



- **Ley 2052 del 25/08/2020** "Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- **Ley 2080 del 5/01/2021** "Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo –ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción".
- **Resolución 1519, de 2020 del MinTIC y sus ANEXOS**, define los lineamientos para la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley Estatutaria 1712 del 2014 y se establecieron los estándares de publicación y divulgación de contenidos e información, los criterios para la estandarización de contenidos e información en materia de accesibilidad web en los portales web y sedes electrónicas, las condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital, y las condiciones mínimas de publicación de datos abiertos. En consecuencia, la transparencia y el derecho de acceso a la información pública y las normas que la desarrollan son un pilar fundamental para la configuración y desarrollo de la línea de acción de Estado Abierto.
- **Resolución 2893 de 2020 del MinTIC**, se expidieron los lineamientos para estandarizar las ventanillas únicas, los portales de programas transversales y unificación de sedes electrónicas del Estado colombiano. Asimismo, el acto administrativo en mención expidió las guías técnicas para la integración al Portal Único del Estado Colombiano de las sedes electrónicas, de las ventanillas únicas, de los portales específicos de programas transversales del Estado, y de los Trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) y Consultas de Acceso a Información Pública. En consecuencia, la estandarización de sedes electrónicas y demás canales digitales que le permitan al ciudadano ejercer su derecho al acceso a la administración pública son un pilar fundamental para la configuración y desarrollo de las líneas de acción.

Documento CONPES 4070 de 2021, "Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto", establece acciones para generar confianza ciudadana en la institucionalidad pública y avanzar en una agenda de construcción conjunta de soluciones a los problemas públicos, señalando que el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es un atributo esencial de la apuesta por un Estado abierto.

- 1.8.2
- **Decreto 088 de 2022** se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078- de 2015, para definir los lineamientos, plazos, condiciones técnicas transversales para la digitalización y automatización de los trámites y su realización en línea con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas y el cumplimiento de sus obligaciones para con el Estado, a través de medios digitales.
 - **Ahora el Decreto 767 de 16 de Mayo 2022**, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital, entendida como el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio.

- 1.8.3
- El contratista debe garantizar que los diseños del portal Web de la ALFM cumplan los lineamientos de desempeño y la normatividad vigente de Gobierno Digital de MinTIC. Especialmente lo que rige a las Entidades de Orden Nacional, acorde a los plazos



TÍTULO

**ANEXO DEL CONTRATO O
MODIFICATORIO**
CÓDIGO: **CT-FO-31**VERSIÓN No. **04**Página **17** de **29**

FECHA:

28**01****2026**

establecidos por MINTIC que aplican a las entidades públicas, así como de las Políticas de Desarrollo Administrativo y las Iniciativas Gubernamentales que la ALFM deba cumplir.

- Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea Decreto 1151 de 2008
 - Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea v.5.0 Decreto 1151 de 2008
 - Manual para la implementación de la estrategia de gobierno en línea 2012-2015 Decreto 2693 de 2012
 - Manual Estrategia de Gobierno en Línea Decreto 1078 de 2015. Título 9. Capítulo 1 (Incorpora el Decreto 2573 de 2014)
 - Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1078 de 2015 libro 2, parte 2, título 9. Cap. 1 – (Preliminar)
 - Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1078 de 2015 libro 2, parte 2, título 9. Cap. 5. Información y las Comunicaciones
- Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1078 de 2015 libro 2, parte 2, título 9. Cap. 5. Incorpora los lineamientos para la integración al Portal Único del Estado Colombiano.

1.9

GARANTÍA POR UN AÑO

1.9.1

El contratista deberá otorgar una garantía mínima de un año sobre los servicios prestados, que cubra la estabilidad, funcionamiento y soporte de los aplicativos, incluyendo el portal web, la intranet y los módulos asociados.

1.10

EMPALME DEL CONTRATO

1.10.1

El proveedor actual deberá realizar el empalme técnico y administrativo, garantizando la transferencia de conocimiento, credenciales, documentación y ambientes de desarrollo, pruebas y producción, sin afectar la continuidad del servicio.

Igualmente, el contratista se obliga a cumplir con los aspectos técnicos ponderables presentados en su oferta, así:

ÍTEM	ASPECTO	PUNTAJE
1	Capacidad Adicional de Hardware en Nube	Ofrecimiento sin costo adicional de un incremento de capacidades así: • 10 vCores y 32 GB RAM • Almacenamiento de 1 TB SSD
2	Volumen Adicional de Sesiones WhatsApp API	Asumir sin costo adicional, un paquete de 10.000 o más sesiones mensuales.

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.

PROCESO		GESTION DE LA CONTRATACIÓN	
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La ciudad de los héroes protege	TÍTULO ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO	CÓDIGO: CT-FO-31	
		VERSIÓN No. 04	Página 18 de 29
		FECHA:	28 01 2026
		 Grupo Social y Logístico de la Defensa	

CLÁUSULA DECIMA 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 hiciere 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 del art. 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el control, vigilancia y supervisión, estará a cargo de un funcionarios del OFICINA TECNOLOGÍA de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares designados 6 "Información Presupuestal"-asignaciones para el seguimiento del contrato electrónico, y por conducto de éstos, 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.

CLAUSULA 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.



TÍTULO

**ANEXO DEL CONTRATO O
MODIFICATORIO**

CÓDIGO: **CT-FO-31**

VERSIÓN No. **04**

Página **19** de **29**

FECHA:

28

01

2026



CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: Con la firma del presente contrato 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 del 12 de julio de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y demás normas concordantes 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 – MULTAS O PENAL DE APREMIO: En caso de presentarse retardo injustificado en el cumplimiento de las obligaciones contractuales, y previo agotamiento del debido proceso previsto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, la **AGENCIA LOGÍSTICA** podrá imponer multas mensuales y sucesivas de carácter conminatorio o de apremio, cuyo valor se liquidará con base en el uno por ciento (1%) del valor del contrato, las cuales no podrán exceder el 20% del valor total del mismo.

PARÁGRAFO 1: La multa pactada en el presente contrato no tienen carácter de estimación anticipada de perjuicios, razón por la cual se pueden acumular con la cláusula penal en los términos previstos en el artículo 1600 del Código Civil.

PARÁGRAFO 2: La imposición y cobro de las multas no impide que la entidad inicie nuevos procesos sancionatorios contractuales en virtud de reincidentes incumplimientos de las obligaciones que surgen del contrato.

PARÁGRAFO 3: El pago, deducción o compensación de las multas no exonera al contratista del cumplimiento de todas las obligaciones que surgen del presente contrato.

CLÁUSULA VIGESIMA – CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: La causación y efectividad de la cláusula penal pecuniaria, en caso de incumplimiento parcial, total o caducidad de las obligaciones derivadas del presente contrato y previo agotamiento del debido proceso previsto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, dará lugar a que el **CONTRATISTA** quede obligado a pagar a favor de la **AGENCIA LOGÍSTICA**, a título de pena y no de indemnización una suma equivalente hasta el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. La cuantificación de la cláusula penal pecuniaria se efectuará atendiendo los principios de oportunidad, razonabilidad, proporcionalidad y gravedad de la inejecución, esto es, en caso que el retardo se presente sobre una parte de la obligación principal, el porcentaje pactado a título de clausula penal pecuniario se aplicará sobre el valor del contrato pendiente por ejecutar de conformidad con lo previsto en el artículo 1.596 del Código Civil

4

PROCESO		GESTION DE LA CONTRATACIÓN			
	TÍTULO ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO	CÓDIGO: CT-FO-31			
		VERSIÓN No. 04	Página 20 de 29		
		FECHA:	28	01	2026
					

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 VIGESIMA 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 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, 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 de El **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

PROCESO		GESTION DE LA CONTRATACIÓN			
	TÍTULO ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO	CÓDIGO: CT-FO-31			
		VERSIÓN No. 04	Página 21 de 29		
		FECHA:	28	01	2026

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 este 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 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 registrará 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.

PROCESO		GESTION DE LA CONTRATACIÓN	
	TÍTULO ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO	CÓDIGO: CT-FO-31	
		VERSIÓN No. 04	Página 22 de 29
		FECHA:	28 01 2026
			

CLÁUSULA TRIGESIMA - 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. **002-078-2026** de 2026, junto con sus formularios y anexos.
- 30.2.** Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° **19626** de 27 de abril de 2026.
- 30.3.** Oferta presentada por el **CONTRATISTA**.
- 30.4.** Registro presupuestal.
- 30.5.** Garantía de cumplimiento.
- 30.6.** Anexo No. 01
- 30.7.** Todos los demás documentos que se relacionen con el presente contrato.

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

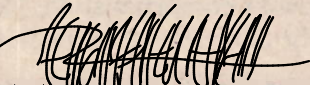
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA – REQUISITOS PARA LA EJECUCIÓN: Para la ejecución del presente contrato, se requiere de:

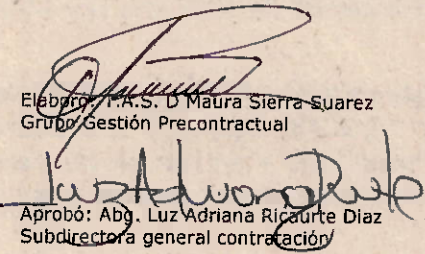
- 32.1.** Constitución de la Garantía de Cumplimiento y aprobación de la misma por parte de la **AGENCIA LOGÍSTICA**.
- 32.2.** Registro presupuestal.
- 32.3.** Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en concordancia con el parágrafo segundo del Artículo 1 de la ley 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.

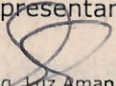
POR LA AGENCIA LOGÍSTICA,

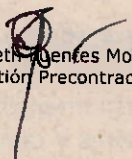

CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ
 Secretaría General (e) de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

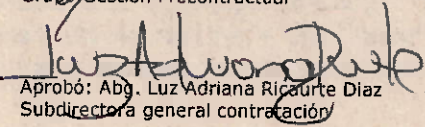
Firma del CONTRATISTA,


IN-NOVA CORPORATION SAS
NIT 90 1289619-8
SERGIO DAVID SAAVEDRA SIERRA
C.C 1.031.421.892
 Representante Legal


 Elaboró: I.A.S. D Maura Sierra Suarez
 Grupo Gestión Precontractual


 Revisó: Abg. Luz Amanda Durán
 Encargada del proceso


 Revisó: Rosa Yaneth Agüero Morera
 Coord. Grupo Gestión Precontractual


 Aprobó: Abg. Luz Adriana Ricaurte Díaz
 Subdirectora general contratación



TÍTULO

ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO

CÓDIGO: **CT-FO-31**

VERSIÓN No. **04**

Página **23** de **29**

FECHA:

28

01

2026



ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TECNICAS

El contratista deberá ofertar las siguientes Especificaciones Técnicas:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE / SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	Hosting institucional registrado a nombre de la ALFM , administración integral del portal web, ambientes de desarrollo, pruebas y producción, uptime mínimo 99.6%, manual de administración conjunta.	Global / Entregable	1
2	Certificado SSL Tipo WildCard : Renovación e implementación del certificado de seguridad tipo WildCard para el dominio principal y todos sus subdominios asociados, mínimo por un año.	Global / Entregable	1
3	Desarrollo e implementación del servicio WhatsApp Business , incluyendo chatbot con hasta 8.000 interacciones mensuales, atención humana en horarios definidos, cumplimiento de Habeas Data, integración con portal web, certificación de cuenta oficial y soporte multicanal por 12 meses.	Global / Entregable	1
4	Bolsa de Horas de Soporte Especializado : El proponente deberá cotizar el valor unitario de la hora de servicio (discriminando valor hora presencial y valor hora virtual). las cuales podrán consumirse indistintamente en requerimientos evolutivos, preventivos o correctivos no amparados por la garantía.	presencial	1
5		Virtual	1

DESARROLLO DE LOS ÍTEMS:

HOSTING	
1	1. Requisitos de la Oferta de Infraestructura y Alojamiento: El proponente deberá garantizar que el servicio de Hosting en la nube ofrecido cumpla con los siguientes requisitos: debe estar registrado a nombre de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares (ALFM), asegurando la titularidad y propiedad institucional. La infraestructura ofrecida deberá contar con los siguientes recursos mínimos: • 8 vCores. • 16 GB de memoria RAM. • 500 GB de almacenamiento SSD/NVMe. • 2 TB de transferencia mensual mínima. • Sistema operativo compatible con Ubuntu 24.04 o superior. 2. Requisitos de Disponibilidad y Continuidad: El proponente deberá garantizar un nivel de servicio (<i>uptime</i>) mínimo del 99.6% para el portal web y la intranet. Es requisito que la solución propuesta mantenga y garantice la sincronización continua de la réplica del portal entre el hosting en la nube y el servidor local de la ALFM. 3. Requisitos de Mantenimiento y Actualización: El proponente deberá incluir en su servicio la responsabilidad de mantener al día la arquitectura del sistema, lo cual obliga a la actualización permanente de: • Los componentes del sistema operativo del servidor de alojamiento. • El núcleo (<i>core</i>), temas y <i>plugins</i> de WordPress a la última versión estable recomendada.



TÍTULO

ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO

CÓDIGO: **CT-FO-31**

VERSIÓN No. **04**

Página **24** de **29**

FECHA:

28

01

2026



- La versión del entorno de ejecución PHP.
- El motor de base de datos MariaDB.

4. Migración del portal actual a la nueva plataforma: El Contratista deberá realizar la migración, configuración, optimización y puesta en producción del portal web de la Entidad (www.agencialogistica.gov.co) y todos sus componentes asociados (archivos, bases de datos, correos y aplicativos) hacia el nuevo servicio de hosting. Dicha transición se ejecutará garantizando el 100% de disponibilidad, sin pérdida de información ni interrupciones del servicio para los usuarios. Finalmente, el cambio y direccionamiento de DNS requerirá la aprobación expresa del Supervisor y deberá programarse en horarios de bajo tráfico.

Lineamientos de Administración

- El contratista deberá entregar a la ALFM las credenciales principales (administrador/root) del servicio de hosting. Posteriormente, la Entidad creará y asignará un usuario con privilegios de administración al contratista para operar bajo un esquema de administración conjunta.
- El contratista estará a cargo de brindar soporte especializado, ejecutar actualizaciones críticas y realizar el monitoreo continuo de la infraestructura bajo un esquema 24/7. Por su parte, la ALFM conservará el control absoluto sobre la gestión de contenidos, la validación de cambios y la administración centralizada de accesos.
- Es responsabilidad del contratista garantizar la integridad y sincronización continua de los datos entre el hosting externo y la réplica alojada en los servidores de la ALFM. Adicionalmente, deberá dejar operativo un ambiente de pruebas totalmente autónomo y local para labores de validación y control interno.
- El contratista deberá elaborar y entregar a satisfacción un "Manual de Administración Conjunta", el cual debe documentar de manera detallada los roles, responsabilidades y protocolos de seguridad aplicables al servicio.

Certificado SSL Tipo WildCard

El contratista se obliga a renovar, implementar y administrar el certificado SSL tipo Wildcard bajo las siguientes condiciones ineludibles:

- Dominio principal **agencialogistica.gov.co** y todos los subdominios asociados incluyendo portal web, intranet y los demás que requiera la Entidad.
- Instalación y configuración en todos los subdominios asociados incluyendo portal web, intranet y los demás que requiera la Entidad.
- Vigencia mínima de un (1) año, soporte continuo y garantía de protocolos de comunicación segura (TLS 1.2 o superior) para el cifrado de datos.
- La correcta implementación es un requisito transversal para asegurar la protección de datos según la Ley 1581 de 2012 y los estándares de la Política de Gobierno Digital.

WHATSAPP BUSINESS

- Activación mediante mascota institucional: El acceso al chat desde el portal web se realizará haciendo clic en el ícono de la mascota de la entidad. Esta acción desplegará un menú con dos botones de contacto vía WhatsApp:
- Atención automática: Un árbol de opciones predeterminadas (chatbot).
- Atención humana: Conversación en tiempo real con un agente, habilitada únicamente durante los horarios de servicio establecidos.
- Consentimiento de Habeas Data: Antes de iniciar cualquier flujo de conversación o mostrar información, tanto en el canal de WhatsApp Business (automático) como en la opción de atención directa, se debe presentar obligatoriamente un mensaje solicitando la aceptación expresa de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad, el chatbot no debe permitir el ingreso de texto ni mostrar ninguna opción hasta que el usuario marque



TÍTULO

**ANEXO DEL CONTRATO O
MODIFICATORIO**

CÓDIGO: CT-FO-31

VERSIÓN No. 04

Página 25 de 29

FECHA:

28

01

2026



- una casilla o presione un botón de "Acepto" tanto para el botón de conversación automático, como para el de comunicación en tiempo real con agente humano.
- **Árbol de Conversación (Chatbot Automático:** Desarrollo e implementación de un árbol de conversación de hasta 8000 preguntas y respuestas, estructuradas lógicamente para resolver las consultas más frecuentes de los ciudadanos con capacidad de integración con enlaces de url de aplicativos de la entidad, es decir, las respuestas pueden incluir texto formateado, es decir permitir la incorporación de enlaces externos a aplicativos (ej. a aplicativos específicos de la entidad para el trámite de certificados).
 - **Estructura del menú principal:** Tras la aceptación de políticas de datos personales, se debe desplegar un menú principal con las categorías de servicios de la entidad (ej. "trámites", "certificados", "PQRS", etc.).
 - **Alternativas de atención al agotar el árbol de conversación:** Si el ciudadano agota todas las opciones predefinidas (límite de opciones automatizadas) o la consulta no puede ser resuelta por el chatbot, se debe visualizar como último recurso en la conversación el número telefónico oficial de la entidad para atención directa por voz, donde el usuario debe marcar físicamente con su teléfono para una comunicación verbal con personal de atención al ciudadano de la entidad informando el horario de atención, además debe presentar la opción de "Hablar con un Agente humano en vivo o en tiempo real" al dar clic a un botón del canal de comunicación por WhatsApp con atención por agente humano indicando que el canal está disponible dentro de un horario laboral, por ejemplo, de 7:30 am a 4:30 pm, de lunes a viernes, en donde al seleccionar esta opción o botón, el chatbot debe transferir la conversación a un agente humano de la entidad a través del canal de WhatsApp en vivo para la atención inmediata.
 - **Acceso Directo a Chat con Agente:** En el menú inicial desplegado al hacer clic en la imagen de mascota de la entidad, se debe incluir una opción diferenciada (ej. con icono de WhatsApp normal) que permita al ciudadano iniciar un chat directo con un agente de atención al ciudadano humano o centro de contacto directo (canal de comunicación normal con la cuenta certificada), adicional al icono o botón de WhatsApp que si contiene el árbol de conversación del chatbot, ambos canales deben solicitar obligatoriamente la aceptación de la política de datos personales previa, deben ser mediante la misma línea telefónica y contar con la certificación del fabricante, la diferencia radica en que un icono contiene el árbol de conversación automático y el otro icono establece la comunicación directa con el agente humano.
 - **Enlaces Directos a Aplicativos:** El icono o botón de WhatsApp que contiene el árbol de conversación del chatbot debe permitir incluir en dicho árbol de conversación enlaces URL directos a los aplicativos externos al portal web de la entidad, los cuales deben abrirse en una nueva ventana del navegador al hacer clic desde WhatsApp o el widget web.
 - **Configuración de la Cuenta de WhatsApp Business API:** El contratista debe realizar la configuración técnica de la cuenta WhatsApp Business, asegurando que esté vinculada a una línea telefónica móvil o fija que sea propiedad demostrable de la entidad contratante, para el caso, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares (ALFM), sin embargo el contratista será responsable de gestionar el proceso ante el fabricante para obtener la certificación o el distintivo de cuenta oficial de empresa (Check Azul o Check Verde, según la disponibilidad y aprobación final del fabricante para entidades públicas). Esto incluye la asesoría en la validación de parte del fabricante o proveedor de soluciones empresariales en Colombia o fuera del país, demás documentos legales requeridos en el proceso teniendo siempre presente que la línea telefónica debe certificarse a nombre de la entidad la Agencia Logística de las Fuerzas Militares (ALFM), por tanto, en el valor total de la propuesta se deben incluir los costos que este proceso genere.



TÍTULO

**ANEXO DEL CONTRATO O
MODIFICATORIO**

CÓDIGO: **CT-FO-31**

VERSIÓN No. **04**

Página **26** de **29**

FECHA:

28

01

2026



- Soporte Multicanal de WhatsApp: El sistema debe manejar indistintamente sesiones automáticas (chatbot) y transferencias a agentes humanos a través de la misma API de WhatsApp Business, mediante la misma línea telefónica, la cual será suministrada por la ALFM
- Capacidad de sesiones: La plataforma y el paquete contratado por el contratista ante el fabricante de la solución deben garantizar el procesamiento de hasta 8.000 sesiones de conversación con tiempo de ventana de 24 horas por cada sesión para cada mes durante 12 meses (Conversation-Based Pricing - Precios Basados en Conversaciones): El contratista asume los costos de estas sesiones garantizando el servicio por 12 meses, aun finalizando el contrato suscrito con la entidad contratante y como parte de la garantía del desarrollo del producto de software y del servicio, por tanto, en el valor total de la propuesta se debe incluir los costos que este proceso generen.
- Integración con el Portal Web de la entidad. Se debe desarrollar y/o instalar un plugin o script ligero compatible con WordPress 6.7 y 6.9 (posterior actualización de WordPress con que está desarrollado el portal web de la entidad) para mostrar el widget de chat.
- Comportamiento Visual del Widget (Sticky/Flotante): El widget, identificado por el icono de la mascota o asistente virtual de la entidad debe ser un elemento "flotante" (sticky), visible y accesible en la esquina inferior derecha (u otra posición acordada) de la página principal y todas las subpáginas del portal (u otras páginas del sitio web acordadas), permaneciendo en su lugar al hacer scroll.
- Implementación del Menú de Opciones: Al hacer clic en el icono de mascota o imagen de asistente virtual de la entidad, se debe desplegar un menú visualmente atractivo (usando iconos o botones claros, ej. logo de WhatsApp Business para conversación automática y el logo de diadema para conversación con agente humano) que presente las opciones de comunicación.
- Datos y Reporteria del WhatsApp: Acceso al dashboard de administrador en el sitio web del proveedor, donde funcionarios administradores de la ALFM pueda acceder de forma segura (con usuario y contraseña) y puedan visualizar y descargar en tiempo real, en el momento que se requiera la data generada por este aplicativo o canal de WhatsApp.
- Exportación de Datos: El dashboard debe permitir la descarga completa de la base de datos de conversaciones y la cantidad de sesiones abiertas por mes (registros de chat, tiempos de respuesta, volumen de mensajes, satisfacción del usuario si se implementa, etc.) en formatos estándar (CSV, Excel) para ser almacenados en los equipos de la entidad.
- Seguridad Informática y Privacidad: Estricto cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad vigente sobre tratamiento de datos personales en Colombia.
- Cifrado de Datos: Cifrado de extremo a extremo de las conversaciones en WhatsApp, y cifrado en tránsito (SSL/TLS) y en reposo (bases de datos) para la data almacenada en la plataforma del contratista o proveedor de soluciones empresariales.
- Gestión de Permisos: Definición de roles de acceso diferenciados para administradores de la entidad y agentes de atención al ciudadano.
- Contemplar en la propuesta económica todos los costos directos e indirectos, fijos y variables mensuales, en la instalación, desarrollo, implementación, y del servicio (12 meses) del canal de whatsapp business de acuerdo a los requerimientos ya dados, en un solo valor discriminado para este apartado, en pesos colombianos y con IVA incluido, el cual será sumado a los demás apartados o ítem del presente informe técnico para constatación.



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La idea es nuestra fuerza

TÍTULO

ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO

CÓDIGO: CT-FO-31

VERSIÓN No. 04

Página 27 de 29

FECHA:

28

01

2026



- El Contratista se compromete a ofrecer una bolsa de horas remotas y presenciales, disponibles para abordar cada uno de los requerimientos de mantenimiento y soporte de los **servicios en modalidad de horas**, a que haya lugar, las cuales se consumirá durante el tiempo de ejecución del contrato, según los requerimientos del Supervisor del contrato.
- La bolsa de horas será utilizada en solución de problemas, corrección de errores, como apoyo técnico para cambios en configuraciones, mantenimiento correctivo, desarrollo evolutivo de nuevas funcionalidades y requerimientos de atención de incidentes de acuerdo a lo solicitado por parte de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
- El Contratista debe dar garantía a los casos escalados por la Agencia Logística durante la vigencia 2026 y hasta 3 meses más una vez la finalización del contrato.
- El Contratista debe presentar reporte mensual del uso de horas, con detalle de actividades realizadas.
- Se deja expresa constancia de que el ítem de 'Bolsa de Horas de Mantenimiento y Desarrollo' se contrata bajo la modalidad de demanda según las necesidades de la entidad. En consecuencia, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares cancelará única y exclusivamente los valores correspondientes a las horas que hayan sido efectivamente solicitadas, ejecutadas por el contratista y recibidas a satisfacción por el Supervisor del Contrato, de acuerdo con los reportes mensuales de la mesa de ayuda.
- Si al finalizar el plazo de ejecución contractual (15 de diciembre de 2026) existiere un saldo de horas no consumidas o no ejecutadas, la ALFM quedará totalmente eximida de la obligación de reconocer o pagar valor alguno por dicho saldo. El valor económico remanente de las horas no utilizadas no se facturará ni se pagará al contratista, y será liberado de forma definitiva en el acta de liquidación para su reincorporación al presupuesto oficial de la ALFM, sin que esto configure derecho a indemnización, compensación o reclamación económica alguna a favor del contratista."

SOPORTE: TIEMPO DE RESPUESTA ANS

El contratista debe cumplir con los siguientes niveles de servicio y tiempos de atención a los requerimientos de horas formulados por la ALFM:

Servicio	ANS	Prioridad	Criticidad (Impacto en el Negocio)	Atención Inicial (Reacción)	Solución Temporal (Workaround)	Resolución Definitiva
Correctivo	Nivel 1	Muy Alta	Bloqueo Total: El sistema no funciona o afecta a toda la operación.	1 hora	4 horas	2 días
Correctivo	Nivel 2	Alta	Impacto Operativo: Falla un módulo clave, pero existen alternativas.	4 horas	12 horas	5 días
Correctivo	Nivel 3	Media	Falla Parcial: Afecta funciones secundarias sin detener la operación.	8 horas	N/A	10 días
Correctivo	Nivel 4	Baja	Menor: Errores de interfaz o sugerencias de mejora.	24 horas	N/A	Próxima ventana

PROCESO

GESTION DE LA CONTRATACIÓN



TÍTULO

ANEXO DEL CONTRATO O
MODIFICATORIO

CÓDIGO: CT-FO-31

VERSIÓN No. 04

Página 28 de 29

FECHA:

28

01

2026



Soporte	Nivel 1	Muy Alta	Consulta Crítica: Bloquea un cierre financiero o proceso legal inminente.	30 min	N/A	4 horas
Soporte	Nivel 2	Alta	Consulta Operativa: Duda técnica que retrasa el flujo normal de trabajo.	1 hora	N/A	8 horas

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

El Contratista debe brindar a la ALFM una herramienta de servicio (mesa de ayuda) que le permita operar sin inconvenientes, brindando acompañamiento permanente tanto en la ejecución de procesos normales como en procesos críticos en el sistema; 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.

COMPENSACIÓN POR INCUMPLIMIENTO EN LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO (UPTIME)

El contratista deberá garantizar un nivel de servicio (uptime) mínimo del 99.6% o el ofrecido mensual para el portal web institucional. En caso de presentarse caídas del servicio o indisponibilidades no programadas que generen un incumplimiento de este indicador, se aplicará el siguiente mecanismo de compensación directa a favor de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares (ALFM):

Por cada evento de caída del servicio comprobado que sitúe la disponibilidad mensual por debajo del porcentaje mínimo exigido (99.6% o el porcentaje superior que haya sido ofrecido por el adjudicatario para obtener puntaje), el contratista se obliga a otorgar un (1) día calendario adicional de servicio de hosting, sin costo alguno para la Entidad.

Lo anterior, aplicará únicamente sobre eventos de indisponibilidad imputables a fallas de la infraestructura del contratista o negligencia técnica. Se exceptúan expresamente: i) Ventanas de mantenimiento programadas y aprobadas por la supervisión; ii) Caídas o bloqueos atribuibles a la red/servidores locales de la ALFM; iii) Casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente probados.

Los días adicionales de servicio generados por concepto de compensación se sumarán al final del plazo de ejecución contractual y deberán mantener estrictamente las mismas características técnicas de infraestructura, seguridad y soporte exigidas en el presente proceso. La aplicación de este mecanismo de compensación operará de manera automática y directa una vez el Supervisor del Contrato valide el reporte mensual de disponibilidad.

PROCESO

GESTION DE LA CONTRATACIÓN



TÍTULO

ANEXO DEL CONTRATO O MODIFICATORIO

CÓDIGO: **CT-FO-31**

VERSIÓN No. **04**

Página **29** de **29**

FECHA:

28

01

2026



La entrega de estos días adicionales a título de compensación no exime al contratista del cumplimiento de sus demás obligaciones contractuales, ni constituye una renuncia por parte de la ALFM a su facultad de iniciar los procesos sancionatorios (multas, cláusula penal pecuniaria o declaratoria de incumplimiento) a los que haya lugar, en caso de que la indisponibilidad afecte de manera grave la operación de la Entidad.

POR LA AGENCIA LOGÍSTICA,

CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ
Secretaría General (e) de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Firma del **CONTRATISTA,**

IN-NOVA CORPORATION SAS
NIT 901289619-8
SERGIO DAVID SAAVEDRA SIERRA
C.C 1.031.421.892
Representante Legal

Elaboró: T.A.S. D Maura Sierra Suarez
Grupo Gestión Precontractual

Revisó: Abg. Luz Amanda Duran
Encargada del proceso

Revisó: Rosa Yareth Fuentes Morera
Coord. Grupo Gestión Precontractual

Aprobó: Abg. Luz Adriana Ricaurte Diaz
Subdirectora general contratación

