

|   |        |   |    |                |                |
|---|--------|---|----|----------------|----------------|
| PROCESO   |        | GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN  |    |                |                |
|  | TITULO | CÓDIGO: CT-FO-16  |    |                |                |
|   |        | ACEPTACIÓN DE OFERTA  |    | VERSIÓN No. 01 | Página 1 de 15 |
|   |        | FECHA.  | 20 | 12             | 2023           |
|   |        |  |    |                |                |

Bogotá, D.C. 27 MAR 2024

Señores  
**C.G.H. INGENIERIA & SOLUCIONES S.A.S.**  
 Nit: 900.450.904-8  
 Atn. HUGO ANDRES MOGOLLON PARRA  
 CC. No. 1.121.816.111 de Villavicencio  
 Dirección: Calle 10 39-26, Esperanza 3A Etapa  
 Teléfono:  
 350 494 4936  
 E-mail: gerencia@cgh.com.co  
 Villavicencio -

**ASUNTO:** Comunicación de aceptación de la oferta, Sub sección 5 artículo 2.2.1.2.1.5.2. del Decreto 1082 de 2015 y Art. 94 del 1474 de 2011.

Por medio de la presente y de acuerdo al asunto, me permito comunicarle la aceptación de oferta de manera expresa e incondicional presentada por usted:

**PROCESO:** Contratación de Mínima Cuantía No. 002-037-2024

**Contrato de Prestación de Servicios No. 001-060-2024**

**OBJETO: "MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE ORFEO"**

- 1. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** La obligación que contrae la **AGENCIA LOGÍSTICA** está respaldada con el certificado de disponibilidad presupuestal No. **13624** de fecha **09 de febrero de 2024**, **IDENTIFICACIÓN PRESUPUESTAL A-02-02-02-008-003 SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS, POR VALOR DE \$33.269.950.00, EXPEDIDO POR EL GRUPO PRESUPUESTO DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES, PARA LA VIGENCIA FISCAL 2024.**
- 2. PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución de la presente aceptación de oferta (contrato) será hasta el 10 de Diciembre de 2024.
- 3. PLAZO DE DURACIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE OFERTA:** Para todos los efectos legales la duración de la aceptación de oferta (contrato) es el mismo establecido para su ejecución. Una vez finalizada la etapa de ejecución, se dará trámite a la liquidación, de acuerdo a lo establecido en el art. 11 de la Ley 1150 de 2007.
- 4. LUGAR DE EJECUCIÓN:** La ejecución del objeto a contratar se llevará a cabo en el lugar donde se encuentra instalado el software a través de conexión remota o presencial, es decir:

Dirección: Calle 95 No. 13 – 08 Bogotá D.C.  
 Ciudad: Bogotá D.C.  
 Departamento: Cundinamarca.  
 País: Colombia



|   |                             |  |                              |   |  |
|---|-----------------------------|--|------------------------------|---|--|
| PROCESO   |                             | <b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>      |                              |   |  |
|  | TÍTULO                      | CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>                |                              |  |  |
|   | <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b> | VERSIÓN No. <b>01</b>                  | Página <b>2</b> de <b>15</b> |   |  |
|   |                             | FECHA: <b>20</b> <b>12</b> <b>2023</b> |                              |   |  |

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 TRES MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA PESOS M (\$33.269.950,00) M/CTE**, incluido IVA, y demás costos directos e indirectos a que haya lugar

### CUADRO REFERENCIA DE PRECIOS

| Ref. Artículo | Código UNAPSC | Descripción                           | Cantidad | Unidad | Precio unitario estimado | Precio unitario | Precio total estimado | Incluye el precio como lo indica la Entidad Estatal |
|---------------|---------------|---------------------------------------|----------|--------|--------------------------|-----------------|-----------------------|---|
| 1             | 8110224       | SERVICIO DE MANTENIMIENTO-HORA REMOTA | 100      | U      | 140.000,00               | 140.000,00      | 140.000,00            | 140.000,00  |
| 2             | 8110224       | SERVICIO DE MANTENIMIENTO-HORA REMOTA | 100      | U      | 140.000,00               | 140.000,00      | 140.000,00            | 140.000,00  |

**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 mediante pagos parciales, lo correspondiente a las **HORAS CONSUMIDAS**, es decir cuando se dé la solución total de los casos registrados en la mesa de ayuda, el pago se efectuará dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes, previo cumplimiento de los trámites administrativos y financieros a que haya lugar y acta de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor de la aceptación de oferta (contrato).

Para todos los pagos, se debe allegar la siguiente documentación

- 6.1. Factura de venta o documento equivalente, de conformidad con el artículo 616-1 del Estatuto Tributario, los requisitos serán los que fije la DIAN.

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. De igual manera el contratista debe cargar las garantías, las facturas y aceptación del contrato generadas por el link <https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE> del proceso en la plataforma transaccional del SECOP II, una vez se realice aceptación por parte del supervisor del contrato.

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

- 6.2. Certificar el pago de las prestaciones sociales según lo establecido en el Decreto Ley 862 del 26 de abril 2013.

|   |                             |                                   |           |                         |                       |
|---|-----------------------------|-----------------------------------|-----------|-------------------------|-----------------------|
| <b>PROCESO</b>  |                             | <b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b> |           |                         |                       |
|  | <b>TÍTULO</b>               |                                   |           | <b>CÓDIGO: CT-FO-16</b> |                       |
|   | <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b> |                                   |           | <b>VERSIÓN No. 01</b>   | <b>Página 3 de 15</b> |
|   | <b>FECHA.</b>               | <b>20</b>                         | <b>12</b> | <b>2023</b>             |                       |

6.3. Acta de Recibo a Satisfacción del Objeto Contractual debidamente diligenciada y firmada por el(los) supervisor(es) de la aceptación de oferta (contrato).

6.4. Para efectos de giro electrónico, se realizará a la siguiente cuenta bancaria, allegada por el Contratista, la cual contiene los siguientes datos:

- Razón Social : C.G.H. INGENIERIA & SOLUCIONES S.A.S.
- Numero de Nit. : 900.450.904-8
- Entidad Financiera : BANCOLOMBIA
- Número de cuenta : 39500000692
- Clase de cuenta : Ahorros

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.

NOTA 2: Para todos los pagos se debe anexar la certificación de pago a los sistemas de seguridad social integral, de conformidad con la normatividad vigente y certificación y constancia de cumplimiento de las obligaciones laborales con el personal utilizado en la ejecución del objeto contractual.

**7. MATRIZ DE RIESGOS**

| No | Clase      | Fuente  | Etapas        | Tipo             | Descripción   | Consecuencia de la ocurrencia de evento  | Probabilidad | Impacto | Valoración | Categoría | ¿A quién se le asigna?    | Tratamiento/Control a ser implementado  | Impacto estimado 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 | Métricas y revisión   |   |
|----|------------|---------|---------------|------------------|---|--|--------------|---------|------------|-----------|---------------------------|---|----------------------------------|---------|------------|-----------|------------------------------------|--|--|--|---|---|
|    |            |         |               |                  |   |  |              |         |            |           |                           |   | Probabilidad                     | Impacto | Valoración | Categoría |                                    |  |  |  | ¿Cómo se monitorea?   | Frecuencia  |
| 1  | General    | Externa | Planificación | Basal o Política | Cambios en la legislación   | En materia de contratación estatal, no se pueda contratar el objeto contractual  | 1            | 5       | 8          | alto      | entidad                   | Hacer seguimiento de las normas de contratación y de sus modificaciones   | 1                                | 1       | 2          | bajo      | N/C                                | Contratación   | A partir de la estructuración del proceso                    | Hasta el momento de la adjudicación              | Verificar el costo de GCE   | Semanal   |
| 2  | General    | Interna | Planificación | 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          | alto      | SI                                 | Comité estructuradores (técnica y financiero)                    | Revisión y correcciones por parte de los respectivos Comités | Carácter preliminar del estudio previo           | Estudio de mercado  | Realizar los ajustes a las especificaciones técnicas establecidas |
| 3  | General    | Interna | Planificación | 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      | N/C                                | Comité estructuradores (técnico, económico, financiero jurídico) | En el marco 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    | Externa | Contratación  | Operacional      | no aporte de la 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  |
| 5  | Específico | Interna | Ejecución     | Operacional      | Incumplimiento total o parcial de las obligaciones del contrato                     | Afectación de la imagen de la entidad, incumplimiento a plazos y ajustes a parámetros 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 las demás acciones establecidas                                   | 3                                | 4       | 7          | Alto      | SI                                 | Ejecución contractual supervisión y control                      | Una vez perfeccionado el contrato                            | Hasta la fecha de finalización del contrato      | Supervisión   | Mensual   |

|   |                             |                                   |                       |             |  |
|---|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-------------|--|
| <b>PROCESO</b>  |                             | <b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b> |                       |             |  |
|  | <b>TÍTULO</b>               |                                   |                       |             |  |
|   | <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b> |                                   |                       |             |  |
|   | <b>CÓDIGO: CT-FO-16</b>     |                                   | <b>VERSIÓN No. 01</b> |             |  |
| <b>FECHA.</b>   |                             | <b>20</b>                         | <b>12</b>             | <b>2023</b> |  |

| No | Clase      | Fusado  | Estrategia | Tipo             | Descripción   | Consecuencia de la ocurrencia del evento  | Probabilidad | Impacto | Valoración | Categoría | ¿Afecta la ejecución del contrato?       | ¿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   |            |
|----|------------|---------|------------|------------------|---|---|--------------|---------|------------|-----------|--|--|---|--|--|--|------------|
|    |            |         |            |                  |   |   |              |         |            |           |  |  |   |  |  | ¿Cómo se realiza el monitoreo?   | Frecuencia |
| 6  | Específico | Externo | Ejecución  | Operacional      | Riesgos políticos   | Ataques cibernéticos al portal Web  | 3            | 5       | 6          | Extremo   | El Estado Colombiano                     | Hacer el seguimiento a la totalidad de las categorías del contrato   | Ejecución contractual supervisión y controlista | Una vez perfeccionado el contrato              | Hasta la fecha de finalización del contrato      | Supervisión  | Mensual    |
| 7  | Específico | Externo | Ejecución  | Operacional      | Declaratoria de quiebra por parte del contratista           | Imposibilidad de cumplir el objeto contractual  | 1            | 5       | 5          | Alto      | Contratista y Colmbiano                  | Realizar seguimiento por parte de la supervisión se procede a realizar liquidación del contrato  | Ejecución contractual supervisión y controlista | 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 | 6            | 4       | 5          | 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 adicionales, modificaciones o terminación en mutuo acuerdo entre otras | Ejecución contractual supervisión y controlista | Una vez perfeccionado el contrato              | Hasta la fecha de finalización del contrato      | Supervisión  | Mensual    |
| 10 | General    | Externo | Ejecución  | Operacional      | 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   | Dirección de contrato                           | Una vez perfeccionado el contrato              | Hasta la fecha de finalización del contrato      | Hizme de supervisión aparte garantía de pago de salarios y prestaciones sociales | Mensual    |
| 11 | General    | Externo | Ejecución  | Operacional      | Diferencia en la calidad de los servicios prestados         | Mala calidad del producto   | 2            | 2       | 4          | Bajo      | Contratista                              | Garantía de calidad del servicio suministrado  | Supervisor                                      | Una vez perfeccionado el contrato              | Hasta la fecha de finalización del contrato      | Verificación 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 la plataforma Ofico   | Supervisor                                      | Una vez perfeccionado el contrato              | Hasta la fecha de finalización del contrato      | Verificación informe de supervisión  | Mensual    |
| 13 | General    | Externo | Ejecución  | Operacional      | Plaza insolvente  | Incumplimiento en el plazo de ejecución del contrato  | 2            | 1       | 3          | Bajo      | ALFM - Contratista                       | Prórroga del contrato  | Supervisor                                      | Una vez perfeccionado el contrato              | Hasta la fecha de finalización del contrato      | Verificación 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 del servicio suministrado  | Supervisor                                      | Una vez perfeccionado el contrato              | Hasta la fecha de finalización del contrato      | Verificación informe del supervisor  | Mensual    |

8. **GARANTIAS:** Dentro de los dos (2) días hábiles siguiente a la fecha de perfeccionamiento de la presente comunicación de aceptación de la oferta y publicación de la misma en el SECOP, el **CONTRATISTA**, debe constituir una Garantía a favor de la **AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES**, de acuerdo al artículo 2.2.1.2.3.1.7 del Decreto No. 1082 de 2015, Garantía de Cumplimiento y obtener su aprobación por parte de la **AGENCIA LOGÍSTICA**, garantizando el cumplimiento del objeto contractual y los siguientes amparos y valores:

|   |   |                                   |                |  |    |
|---|---|-----------------------------------|----------------|--|----|
| PROCESO   |   | <b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b> |                |  |    |
|  <p>AGENCIA LOGÍSTICA<br/>FUERZAS MILITARES<br/>La unión de nuestras Fuerzas</p> | TITULO<br><br><b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b> | CÓDIGO: CT-FO-16                  |                |  <p>Ministerio de Defensa</p> |    |
|   |   | VERSIÓN No. 01                    | Página 5 de 15 |  |    |
|   |   | FECHA.                            | 20             |  | 12 |

**8.1. SUFICIENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LA ACEPTACIÓN DE OFERTA (CONTRATO):** Para garantizar las obligaciones que se contraen, el pago de multas y demás sanciones si se llegaren a imponer, por una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total de la aceptación de oferta (contrato), con una vigencia igual a la ejecución de la misma y de las prórrogas a que hubiere lugar y cuatro (4) meses más.

**8.2. SUFICIENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:** Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la aceptación de oferta (contrato), por el término de vigencia de la misma y cuatro (04) meses más a partir de la terminación de la aceptación de oferta (contrato).

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

**8.3. SUFICIENCIA DEL PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** Por un valor equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total de la presente comunicación de aceptación de oferta (contrato), con una vigencia igual al plazo de ejecución, de las prórrogas a que hubiere lugar y tres (3) años más.

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

## 9. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

### 9.1. OBLIGACIONES GENERALES

- 9.1.1. La Supervisión de la aceptación de oferta (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.
- 9.1.2. 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.
- 9.1.3. El Contratista asumirá todos los costos o gastos asociados al desplazamiento de su personal al sitio ALFM.
- 9.1.4. 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
- 9.1.5. Se controlarán los tiempos de respuesta para actividades críticas (que afecten una funcionalidad) y no críticas (que no afectan parcialmente una funcionalidad).
- 9.1.6. 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

|   |        |                             |   |
|---|--------|-----------------------------|---|
| PROCESO   |        |                             |   |
| <b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>   |        |                             |   |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>     |   |
|   |        | <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b> |   |
|   |        | VERSIÓN No. <b>01</b>       | Página <b>6</b> de <b>15</b>  |
|   | FECHA. | <b>20</b>                   | <b>12</b> <b>2023</b>   |
|   |        |                             |  |

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/>

- 9.1.7. No podrá realizar cesiones económicas (endosos) sin previa autorización del Ordenador del Gasto.
  - 9.1.8. Debe realizar el cargue y publicación de la garantía única
  - 9.1.9. Responder en los plazos que la Agencia Logística establezca en cada caso, los requerimientos de aclaración o de información que le formulen.
  - 9.1.10. Firmar el acta de recibo a satisfacción y de liquidación del contrato.
  - 9.1.11. Obrar con lealtad y buena fe, evitando dilaciones y trabas.
  - 9.1.12. 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.
  - 9.1.13. Cargar la factura por el link del proceso en la plataforma transaccional SECOP II.
  - 9.1.14. Suministrar a la Entidad, la información que se encuentra en el Link <https://www.agencialogistica.gov.co/es/content/base-de-datos-inscripcion-proveedores-alfm>.
  - 9.1.15. Suministrar al personal que hará parte del proyecto de la entrega los elementos de protección personal, en atención al COVID 19, en caso de requerirse el soporte en sitio en las instalaciones de la ALFM.
- 9.2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:**
- 9.2.1. El Contratista una vez evalúe un requerimiento allegado por la Supervisión de la ALFM, indicará el número de horas a consumir del contrato y la Supervisión dará o no el aval antes de proceder a su ejecución por parte del Contratista, notificándole formalmente esa autorización.
  - 9.2.2. El Contratista ejecutará únicamente las horas autorizadas por la Supervisión de la ALFM y esta Supervisión descontará el valor de estas horas del valor total de la aceptación de oferta (contrato), y valor ejecutado y del saldo pendiente de la misma por ejecutar.

|  |  |                                   |                              |   |           |
|--|--|-----------------------------------|------------------------------|---|-----------|
| PROCESO  |  | <b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b> |                              |   |           |
|  <p><b>AGENCIA LOGÍSTICA</b><br/><b>FUERZAS MILITARES</b><br/><small>La unión de nuestras Fuerzas</small></p> | <b>TÍTULO</b><br><br><b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b> | CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>           |                              |  <p><small>Comando en Jefe de la Defensa</small></p> |           |
|  |  | VERSIÓN No. <b>01</b>             | Página <b>7</b> de <b>15</b> |   |           |
|  |  | FECHA.                            | <b>20</b>                    |   | <b>12</b> |

- 9.2.3. El Contratista debe ofrecer el servicio de soporte funcional y técnico a la solución ORFEO implementada en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, garantizando el mantenimiento de la operación y el mejoramiento de los procesos involucrados, todo esto a través de un soporte (gestión de incidentes y problemas) y mantenimiento preventivo (mejoras) de los módulos, según las reglas de negocio definidas por ALFM.
- 9.2.4. El Contratista debe prestar el servicio de Soporte remoto y/o presencial mediante atención de incidentes y atención de problemas de acuerdo a la necesidad de la Entidad.
- 9.2.5. El Contratista debe realizar el soporte de manera remota, excepto en los casos que por la naturaleza del incidente o problema se requiera que esté presencial en las instalaciones de ALFM.
- 9.2.6. El soporte del Contratista se efectuará por demanda, de acuerdo a los incidentes que ALFM reporte a través de correo electrónico y/o "mesa de ayuda" del contratista
- 9.2.7. Todo el personal requerido para la ejecución de la aceptación de oferta (contrato) y designado por el Contratista, debe tener disponibilidad de tiempo para la atención y solución de los requerimientos efectuados por parte de la ALFM en el marco del objeto contractual, en el momento que se le requiera.
- 9.2.8. El Contratista deberá garantizar la continuidad del desarrollo o ejecución de cada una de las actividades objeto de la aceptación de oferta (contrato), para lo cual, de ser necesario debe prever el remplazo del personal que se encuentra adelantando las actividades cuando así se requiera.
- 9.2.9. El Contratista debe garantizar que los expertos tengan su propio equipo de cómputo. Así como los demás recursos necesarios para cumplir con su trabajo (equipos, herramientas y software licenciado que requiera para prestar los servicios de gestión técnica, derivados del objeto de la aceptación de oferta (contrato)).
- 9.2.10. El Contratista deberá efectuar todos los ajustes, cambios y modificaciones que la entidad requiera sin afectar el correcto funcionamiento del sistema en su parte técnica y funcional de ORFEO.
- 9.2.11. El Contratista debe brindar el soporte técnico y funcional de los componentes de ORFEO que requiera la ALFM, partiendo de los componentes base que ya se encuentran implementados.
- 9.2.12. El Contratista debe garantizar el servicio mediante una bolsa de horas, disponibles para abordar cada uno de los requerimientos
- 9.2.13. El Contratista debe garantizar la disponibilidad permanente de un equipo de expertos en los componentes de la solución ORFEO operando en la ALFM, para la atención de incidentes asignados.

|  |  |                         |                       |  |             |  |  |
|--|--|-------------------------|-----------------------|--|-------------|--|--|
| PROCESO  |  |                         |                       | <b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>  |             |  |  |
|  <p><b>AGENCIA LOGÍSTICA<br/>FUERZAS MILITARES</b><br/>La unión de nuestras Fuerzas</p> | <b>TÍTULO</b><br><br><b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b> | CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b> |                       |  <p>Armada y Fuerzas Especiales de la Defensa</p> |             |  |  |
|  |  | VERSIÓN No. <b>01</b>   | Página 8 de <b>15</b> |  |             |  |  |
|  |  | FECHA.                  | <b>20</b>             | <b>12</b>  | <b>2023</b> |  |  |

9.2.1.4. La Agencia Logística de las Fuerzas Militares, podrá requerir otros elementos, no previstos en el anexo técnico, lo cual se requerirá mediante un Análisis de Mercado, en el cual se incluyan mínimo tres cotizaciones de diferentes proveedores, para la aprobación del Ordenador del Gasto y supervisor.

9.2.15. PERMANENCIA DE PERSONAL:

- Cualquier integrante del equipo de trabajo podrá ser cambiado por el Contratista, para lo cual debe hacer llegar a la Supervisión de la ALFM, documento con la justificación de la causal del cambio y allegar la hoja de vida del profesional que le reemplaza, el cual debe tener similar o superior perfil al solicitado, acorde a los perfiles de personal descritos la Invitación Pública.
- La ALFM podrá solicitar al Contratista el cambio de personal, de manera justificada y producto de la gestión y desempeño del personal. El Contratista se obliga a reemplazar el funcionario, en un tiempo no mayor a tres días hábiles y deberá contar con la aprobación del nuevo profesional por parte de la supervisión de la aceptación de oferta (contrato) de la ALFM.

**10. SUPERVISIÓN:** En aplicación de los art. 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), y con el fin de proteger la moralidad administrativa, de prevenir la ocurrencia de los actos de corrupción y tutelar la transparencia de la actividad contractual, el control, vigilancia y supervisión, estará a cargo de un funcionario de la Oficina de TIC's y la Coordinadora del Grupo Gestión Documental o quien haga sus veces de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares designado en la sección 6 "Información Presupuestal" asignaciones para el seguimiento del contrato electrónico y por conducto de este, se tramitarán todas las cuestiones relativas al desarrollo de la presente aceptación de oferta (contrato) y sus funciones serán las previstas en la normatividad 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.

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

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

Las condiciones generales de la garantía de cumplimiento, deben señalar que en el evento en que por incumplimiento del **CONTRATISTA** garantizado el asegurador resolviera continuar, como cesionario, con la ejecución del objeto del proceso contractual y la **AGENCIA LOGÍSTICA**

|   |        |   |                |    |
|---|--------|---|----------------|----|
| PROCESO   |        | GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN  |                |    |
|  | TITULO | CÓDIGO: CT-FO-16  |                |    |
|   |        | VERSION No. 01  | Página 9 de 15 |    |
|   |        | FECHA.  | 20             | 12 |
| <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b>   |        |  |                |    |

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

12. **CONFIDENCIALIDAD:** El **CONTRATISTA** y el supervisor se obligan a no divulgar ningún tipo de información de cualquier naturaleza a terceras personas, en relación con el objeto del proceso contractual, ni de lugares que llegare a conocer por ser considerados de seguridad nacional, a menos que dicha información sea requerida por autoridad competente.
13. **INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** El **CONTRATISTA** declara bajo la gravedad de juramento que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y demás normas concordantes, que si llegare a sobrevenir alguna, actuará conforme a lo dispuesto en ellas.
14. **EXCLUSIÓN RELACIÓN LABORAL:** La presente comunicación de aceptación por su naturaleza, no constituye vínculo laboral, ni subordinación, ni genera prestaciones sociales entre la **AGENCIA LOGÍSTICA** y el **CONTRATISTA**, ni entre la **AGENCIA LOGÍSTICA** y las personas con las que el mismo cuente para la ejecución del objeto del proceso contractual.
15. **SANCIONES:** Con fundamento en el principio de la autonomía de la voluntad, las partes pactan las siguientes multas:
  - **MULTAS:** En caso de retardo o incumplimiento parcial o total de alguna de las obligaciones derivadas de la presente comunicación de aceptación de oferta por causas imputables a **EL CONTRATISTA**, salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1° 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.

|   |  |   |                               |           |
|---|--|---|-------------------------------|-----------|
| PROCESO   |  | <b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>   |                               |           |
|  | <b>TÍTULO</b><br><br><b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b> | CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>   |                               |           |
|   |  | VERSIÓN No. <b>01</b>   | Página <b>10</b> de <b>15</b> |           |
|   |  | FECHA.  | <b>20</b>                     | <b>12</b> |
|   |  |  |                               |           |

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

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

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

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

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

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

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

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

- 18. PROCEDIMIENTO DEBIDO PROCESO PARA IMPOSICIÓN DE MULTAS:** La declaración e imposición de multas y pena pecuniaria se harán cumpliendo el procedimiento establecido en las leyes 1150 de 2007 artículo 17, 1474 del 2011 artículo 86 y demás normatividad vigente.
- 19. CADUCIDAD ADMINISTRATIVA:** Si se presenta algún hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA** que afecte grave y directamente la ejecución de la presente comunicación de aceptación de oferta y evidencie que puede conducir a su paralización, la **AGENCIA LOGÍSTICA** por medio de acto administrativo debidamente motivado podrá decretar la caducidad y ordenar la liquidación en el estado en que se encuentre, todo de conformidad con el artículo 18 de la Ley 80 de 1993.

|   |                      |                            |                 |   |    |
|---|----------------------|----------------------------|-----------------|---|----|
| PROCESO   |                      | GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN |                 |   |    |
|  | TÍTULO               | CÓDIGO: CT-FO-16           |                 |  |    |
|   | ACEPTACIÓN DE OFERTA | VERSIÓN No. 01             | Página 11 de 15 |   |    |
|   |                      | FECHA.                     | 20              |   | 12 |

Ejecutoriada la resolución de caducidad, la presente comunicación de aceptación de oferta, quedará definitivamente terminada y el **CONTRATISTA** no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna.

La **AGENCIA LOGÍSTICA**, hará efectiva la garantía pactada en el mismo, así como el valor de la pena pecuniaria y procederá a su liquidación. Para efectos de esta liquidación, el **CONTRATISTA** devolverá a la **AGENCIA LOGÍSTICA** los dineros que hubiere recibido por concepto de este documento, previa deducción del valor de los bienes entregados por aquel y recibidos a satisfacción por la **AGENCIA LOGÍSTICA** conforme al objeto del proceso contractual. En el acta de liquidación se determinarán las obligaciones a cargo de las partes, teniendo en cuenta el valor de las sanciones por aplicar o las indemnizaciones a cargo del **CONTRATISTA**, si a esto hubiere lugar y la fecha de pago.

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

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

Así mismo, el **CONTRATISTA** acompañará a la mencionada notificación todos los documentos soporte, debidamente aceptado por el supervisor que acrediten o justifiquen la demora ocasionada por la fuerza mayor o el caso fortuito, manifestando el tiempo dentro del cual cumplirá su obligación.

En caso de persistencia de la causal o causales de fuerza mayor o caso fortuito, el **CONTRATISTA** informará por escrito a la **AGENCIA LOGÍSTICA**, dicha circunstancia o circunstancias cada quince (15) días hábiles hasta por un término máximo de sesenta (60) días hábiles; vencidos los cuales la **AGENCIA LOGÍSTICA** podrá dar por terminado la presente comunicación de forma unilateral, por medio de un acto administrativo de terminación, el cual será notificado al mismo sin que haya lugar a sanción alguna para éste.

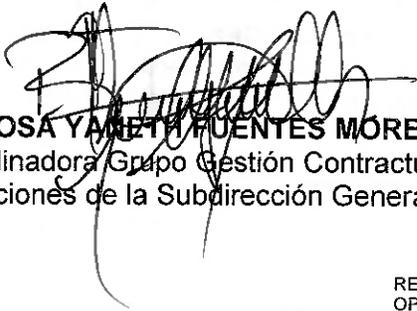
Cuando las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas no excedieren de sesenta (60) días, se levantará un acta suscrita por las partes contratantes con el fin de suspender los términos de ésta comunicación y desaparecida la causal de fuerza mayor o caso fortuito se reiniciará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

|   |                             |                                   |                               |   |             |
|---|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|---|-------------|
| PROCESO   |                             | <b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b> |                               |   |             |
|  | TÍTULO                      | CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>           |                               |  |             |
|   | <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b> | VERSIÓN No. <b>01</b>             | Página <b>12</b> de <b>15</b> |   |             |
|   |                             | FECHA.                            | <b>20</b>                     | <b>12</b>   | <b>2023</b> |

- 22. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Conforme al artículo 68 de la Ley 80 de 1993, las partes podrán utilizar los mecanismos de solución previstos en la mencionada Ley, excepto la cláusula compromisoria, habida consideración que el artículo 70 de la Ley 80/93 fue derogado por el artículo 118 de la Ley 1563/12.
- 23. ACTA DE LIQUIDACIÓN DE LA COMUNICACIÓN:** La liquidación se realizará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución de la presente comunicación de aceptación de oferta (contrato).
- 24. APLICACIÓN DE PRINCIPIOS GENERALES:** Esta comunicación se regula, además de sus estipulaciones, por las Leyes Civiles y Mercantiles Colombianas que correspondan a su esencia y naturaleza, la **AGENCIA LOGÍSTICA** podrá hacer uso de las potestades previstas en el artículo 14 de la Ley 80 de 1993 y la Ley 1474 de 2011.
- 25. RÉGIMEN LEGAL:** Esta comunicación se registrará por el Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública – EGCAP vigente y sus Decretos Reglamentarios, las Leyes de Presupuesto y en general las normas Civiles y Comerciales vigentes, las demás normas concordantes que rijan o lleguen a regir los aspectos de la presente comunicación de aceptación de oferta (contrato) y las disposiciones Ministeriales que apliquen.
- 26. REQUISITOS PARA LA EJECUCIÓN:** Para la ejecución de la presente aceptación de oferta (contrato), se requiere de:
- 26.1.** Constitución de la Garantía de Cumplimiento y aprobación de la misma por parte de la AGENCIA LOGÍSTICA.
- 26.2.** Registro presupuestal.
- 26.3.** Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en concordancia con el párrafo segundo del Artículo 1 de la ley 828 de 2003, el CONTRATISTA, debe probar el cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, para lo cual las personas jurídicas lo harán mediante certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal.
- 27. JURISDICCIÓN Y DOMICILIO:** Las obligaciones derivadas de la presente comunicación de aceptación de oferta (contrato), quedan sometidas a la jurisdicción competente, siendo el domicilio la ciudad de Bogotá D.C.

Atentamente,

  
**ABG. ROSA YANETH FUENTES MÓRERA**  
 Coordinadora Grupo Gestión Contractual  
 Encargada de las funciones de la Subdirección General de Contratación

ELABORÓ: TASHI MAYIBE MUÑOZ BERMEJO  
 Grupo Precontractual

REVISÓ: ABG. EVELIN JOHANA ALONSO G.  
 OPS Grupo Precontractual – Encargada del Proceso

|   |        |   |                               |           |
|---|--------|---|-------------------------------|-----------|
| PROCESO   |        | <b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>   |                               |           |
|  | TITULO | CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>   |                               |           |
|   |        | VERSION No. <b>01</b>   | Página <b>13</b> de <b>15</b> |           |
|   |        | FECHA.  | <b>20</b>                     | <b>12</b> |
|   |        |  |                               |           |

## ANEXO No. 1

### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

| <b>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOPORTE FUNCIONAL, TECNICO Y ACTUALIZACIONES PARA LA PLATAFORMA ORFEO</b> |  |
|--|--|
| <b>1.</b>  | <b>REQUERIMIENTOS GENERALES</b>  |
| 1.1  | <p>El Contratista se compromete verificar y aplicar en caso de requerirse actualización del Hardening de Orfeo y de las bases de datos (medida de seguridad que se aplica con el fin de reducir vulnerabilidades, para evitar posibles ataques) con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adición de capa de seguridad basadas en Top 10 OWASP</li> <li>• Saneamiento de input's</li> <li>• Limpieza de extensiones</li> <li>• Limpieza de verbosity e información expuesta</li> <li>• Escaneo de vulnerabilidades y parcheo de software</li> <li>• Reporte.</li> </ul> |
| 1.2  | El Contratista se compromete a entregar un informe mensual a los Dos (02) primeros días de cada mes respecto a las actividades realizadas, indicando el consumo de la bolsa de horas.  |
| <b>2.</b>  | <b>AJUSTES Y MANTENIMIENTO</b>   |
| 2.1  | El Contratista se compromete a ofrecer una bolsa de horas remotas y presenciales hasta agotar el presupuesto, disponibles para abordar cada uno de los requerimientos de "MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE ORFEO, a que haya lugar, las cuales se consumirán durante el tiempo de ejecución de la aceptación de oferta (contrato), según los requerimientos del Supervisor de la misma. El contratista debe garantizar a través de bolsa horas, disponibles para abordar cada uno de los requerimientos del objeto contractual.   |
| 2.2  | El Contratista se compromete realizar dos (2) capacitaciones de la parte funcional a todos los funcionarios de la entidad y 01capacitación a nivel de administración.  |
| 2.3  | Actualizar el Manual de Orfeo, conforme el formato establecido en la Entidad y dejando un Manual para la parte funcional (usuarios) del sistema Orfeo.   |
| 2.4  | Revisar y ajustar la configuración, de las impresoras de sticker (skina Skan) y del escáner en caso que se requiera a nivel de la Oficina principal y las 11 Regionales y la oficina principal, cambiar repuestos que no estén funcionando.  |
| 2.5  | Que el sistema permita la consultar los movimientos y modificaciones en el módulo de administración y de usuarios, se requiere que este que la consulta brinde información clara y precisa sobre el usuario, la ubicación del funcionario, hora y descripción de la modificación que se realice en el ambiente productivo. Lo anterior para tener más control sobre los cambios, eliminaciones y modificaciones que se realicen en el aplicativo.  |
| 2.6  | Que el sistema pagine las hojas consecutivas para la radicación (rápida) o método de aprobación y vistos buenos; para los casos en que el documento radicado contenga más de dos hojas acorde a las indicaciones dadas por la Oficina Asesora de Planeación.   |

|   |  |                                   |           |  |             |
|---|--|-----------------------------------|-----------|--|-------------|
| PROCESO   |  | <b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b> |           |  |             |
|  <p>AGENCIA LOGÍSTICA<br/>FUERZAS MILITARES<br/>La unión de nuestras Fuerzas</p> | <b>TITULO</b><br><br><b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b> | CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>           |           |  <p>Fuerzas Armadas de la Defensa</p> |             |
|   |  | VERSIÓN No. <b>01</b>             |           |  |             |
|   |  | FECHA.                            | <b>20</b> | <b>12</b>  | <b>2023</b> |

| 2.7               | La bolsa de horas será utilizada en resolución de problemas, corrección de errores, como apoyo técnico para cambios en configuraciones, requerimientos de atención de incidentes de acuerdo a lo solicitado por parte de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares para el sistema Orfeo   |                            |                      |                            |                      |                   |          |        |         |                   |      |         |        |                   |       |         |        |                   |      |          |        |                |          |        |         |                |      |         |       |                |       |         |        |                |      |         |        |
|-------------------|--|----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|-------------------|----------|--------|---------|-------------------|------|---------|--------|-------------------|-------|---------|--------|-------------------|------|----------|--------|----------------|----------|--------|---------|----------------|------|---------|-------|----------------|-------|---------|--------|----------------|------|---------|--------|
| 2.8               | El Contratista debe dar garantía a los casos escalados por la Agencia Logística en caso de que durante la vigencia 2024 se presenten repetitivamente y hasta 3 meses más una vez la finalización de la aceptación de oferta.   |                            |                      |                            |                      |                   |          |        |         |                   |      |         |        |                   |       |         |        |                   |      |          |        |                |          |        |         |                |      |         |       |                |       |         |        |                |      |         |        |
| <b>3.</b>         | <b>SOPORTE: TIEMPO DE RESPUESTA.</b>   |                            |                      |                            |                      |                   |          |        |         |                   |      |         |        |                   |       |         |        |                   |      |          |        |                |          |        |         |                |      |         |       |                |       |         |        |                |      |         |        |
|                   | <p>El Contratista debe cumplir con los siguientes niveles de servicio y tiempos de atención a los requerimientos formulados por la ALFM:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th>SERVICIO</th> <th>PRIORIDAD</th> <th>TIEMPO DE ATENCIÓN INICIAL</th> <th>TIEMPO DE RESOLUCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Correctivo</b></td> <td>Muy alta</td> <td>1 hora</td> <td>8 horas</td> </tr> <tr> <td><b>Correctivo</b></td> <td>Alta</td> <td>4 horas</td> <td>2 días</td> </tr> <tr> <td><b>Correctivo</b></td> <td>Media</td> <td>8 horas</td> <td>4 días</td> </tr> <tr> <td><b>Correctivo</b></td> <td>Baja</td> <td>16 horas</td> <td>8 días</td> </tr> <tr> <td><b>Soporte</b></td> <td>Muy alta</td> <td>1 hora</td> <td>8 horas</td> </tr> <tr> <td><b>Soporte</b></td> <td>Alta</td> <td>2 horas</td> <td>1 día</td> </tr> <tr> <td><b>Soporte</b></td> <td>Media</td> <td>6 horas</td> <td>2 días</td> </tr> <tr> <td><b>Soporte</b></td> <td>Baja</td> <td>8 horas</td> <td>3 días</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La prioridad, viene determinada por la criticidad y la urgencia de la petición y según el contrato se define como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Muy alta. = Cuando afecta totalmente al sistema.</li> <li>- Alta. = Afecta parte del proceso.</li> <li>- Media. = Afecta al usuario y le impide realizar parte de sus funciones.</li> <li>- Baja. = Afecta en alguna medida a la funcionalidad del sistema, pero el usuario puede realizar sus funciones.</li> </ul> </li> </ul> <p>Tiempo de Resolución= Tiempo transcurrido desde el tiempo de primera reacción hasta el tiempo de resolución final.<br/> Servicio de Mantenimiento Correctivo= Análisis y resolución de incidencias técnicas y funcionales.<br/> Servicio de Soporte= Atención y análisis a peticiones y consultas de los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Contratista debe brindar a la ALFM un servicio que le permita operar sin inconvenientes el sistema ORFEO, brindando acompañamiento permanente tanto en la ejecución de procesos normales como en procesos críticos en el sistema (ejemplo: procesos de cierre mensual y anual, liquidaciones de nómina, primas, retroactivos, etc.).</li> <li>• El Contratista una vez de solución a un requerimiento, debe documentar la solución a la incidencia en la "mesa de ayuda". Y entregar vía Correo electrónico el documento final con la recopilación de todo el caso</li> </ul> | SERVICIO                   | PRIORIDAD            | TIEMPO DE ATENCIÓN INICIAL | TIEMPO DE RESOLUCIÓN | <b>Correctivo</b> | Muy alta | 1 hora | 8 horas | <b>Correctivo</b> | Alta | 4 horas | 2 días | <b>Correctivo</b> | Media | 8 horas | 4 días | <b>Correctivo</b> | Baja | 16 horas | 8 días | <b>Soporte</b> | Muy alta | 1 hora | 8 horas | <b>Soporte</b> | Alta | 2 horas | 1 día | <b>Soporte</b> | Media | 6 horas | 2 días | <b>Soporte</b> | Baja | 8 horas | 3 días |
| SERVICIO          | PRIORIDAD  | TIEMPO DE ATENCIÓN INICIAL | TIEMPO DE RESOLUCIÓN |                            |                      |                   |          |        |         |                   |      |         |        |                   |       |         |        |                   |      |          |        |                |          |        |         |                |      |         |       |                |       |         |        |                |      |         |        |
| <b>Correctivo</b> | Muy alta   | 1 hora                     | 8 horas              |                            |                      |                   |          |        |         |                   |      |         |        |                   |       |         |        |                   |      |          |        |                |          |        |         |                |      |         |       |                |       |         |        |                |      |         |        |
| <b>Correctivo</b> | Alta   | 4 horas                    | 2 días               |                            |                      |                   |          |        |         |                   |      |         |        |                   |       |         |        |                   |      |          |        |                |          |        |         |                |      |         |       |                |       |         |        |                |      |         |        |
| <b>Correctivo</b> | Media  | 8 horas                    | 4 días               |                            |                      |                   |          |        |         |                   |      |         |        |                   |       |         |        |                   |      |          |        |                |          |        |         |                |      |         |       |                |       |         |        |                |      |         |        |
| <b>Correctivo</b> | Baja   | 16 horas                   | 8 días               |                            |                      |                   |          |        |         |                   |      |         |        |                   |       |         |        |                   |      |          |        |                |          |        |         |                |      |         |       |                |       |         |        |                |      |         |        |
| <b>Soporte</b>    | Muy alta   | 1 hora                     | 8 horas              |                            |                      |                   |          |        |         |                   |      |         |        |                   |       |         |        |                   |      |          |        |                |          |        |         |                |      |         |       |                |       |         |        |                |      |         |        |
| <b>Soporte</b>    | Alta   | 2 horas                    | 1 día                |                            |                      |                   |          |        |         |                   |      |         |        |                   |       |         |        |                   |      |          |        |                |          |        |         |                |      |         |       |                |       |         |        |                |      |         |        |
| <b>Soporte</b>    | Media  | 6 horas                    | 2 días               |                            |                      |                   |          |        |         |                   |      |         |        |                   |       |         |        |                   |      |          |        |                |          |        |         |                |      |         |       |                |       |         |        |                |      |         |        |
| <b>Soporte</b>    | Baja   | 8 horas                    | 3 días               |                            |                      |                   |          |        |         |                   |      |         |        |                   |       |         |        |                   |      |          |        |                |          |        |         |                |      |         |       |                |       |         |        |                |      |         |        |

|   |                             |                                   |                               |   |             |
|---|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|---|-------------|
| PROCESO   |                             | <b>GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b> |                               |   |             |
|  | TÍTULO                      | CÓDIGO: <b>CT-FO-16</b>           |                               |  |             |
|   | <b>ACEPTACIÓN DE OFERTA</b> | VERSIÓN No. <b>01</b>             | Página <b>15</b> de <b>15</b> |   |             |
|   | FECHA.                      | <b>20</b>                         | <b>12</b>                     |   | <b>2023</b> |

|     |   |
|-----|---|
| 3.1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Contratista para el proceso de soporte, mantenimiento y actualización, deberá definir un protocolo o procedimiento a ser aprobado por la Supervisión del Contrato y en el cual debe contemplar entre otros los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de incidencias.</li> <li>- Clasificar la Incidencia.</li> <li>- Asignación de Niveles de Prioridad / Severidad.</li> <li>- Analizar el requerimiento.</li> <li>- Diagnóstico y solución.</li> <li>- Implantar solución, informar a usuario y validar.</li> <li>- Entrega de Documentación</li> <li>- Cierre del caso.</li> </ul> </li> </ul> |
|-----|---|

**ORGANIZACIÓN (GRUPO DE TRABAJO)**

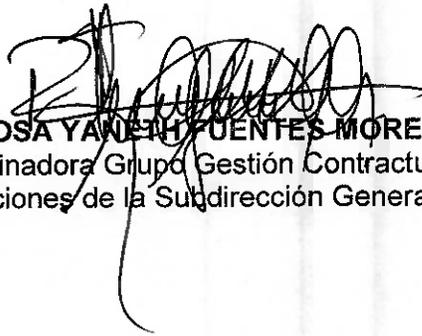
El Contratista se compromete a garantizar el personal suficiente, idóneo y necesario para la completa ejecución del cumplimiento de la aceptación de oferta (contrato), sin que esto genere costo adicional para la Agencia Logística.

El Contratista deberá velar por la confidencialidad de la documentación y lugares que conozca y garantizará la reserva de la información.

El Contratista una vez perfeccionada la aceptación de oferta (contrato), en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, deberá enviar toda la documentación que le sea requerida por la ALFM, para efectuar los estudios de seguridad del personal asignado al proyecto.

Durante la ejecución de la aceptación de oferta (contrato), el Contratista conjuntamente con la supervisión, deberá efectuar informe que evalúe el estado de los casos que se encuentren pendientes por solucionar.

Atentamente,



**ABG. ROSA YANETH FUENTES MORERA**  
 Coordinadora Grupo Gestión Contractual  
 Encargada de las funciones de la Subdirección General de Contratación

ELABORÓ:  TAISSA NAYIBE MUÑOZ BERMEO  
 Grupo Precontractual

REVISÓ:  ABG. EVELIN JOHANA ALONSO G.  
 OPS Grupo Precontractual – Encargada del Proceso