SOLICITUD DE COTIZACIÓN No. BID-033-2024-CP / CIDP-218-CP-S

ACTUALIZAR, RENOVAR Y AMPLIAR LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE COMUNICACIONES Y EQUIPOS DE TELEFONÍA, PARA HABILITAR UN MAYOR CUBRIMIENTO, OPTIMIZAR LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN Y EFICIENCIA DE ESTE CANAL PARA LA CIUDADANÍA

"PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO"

CONTRATO DE PRÉSTAMO BID No. 4550/OC-CO

Calle 55 # 10-32 · Sede Nacional · Bogotá, D.C.

PBX: (57) (601) 3144000 · Línea Nacional: 01 8000 914814

www.defensoria.gov.co

ISO 9001: 2015
BUREAU VERITAS Certification
CO16.01230-AJ
BUREAU VERITAS 1828

SECCIÓN I - INSTRUCCIONES PARA PREPARAR COTIZACIONES

1. **Capacidad del Oferente:** Para que se le pueda adjudicar el Contrato, el Oferente deberá presentar la documentación requerida y cumplir con los siguientes criterios mínimos de capacidad del oferente:

(i) Copia del documento que establezcan la constitución y domicilio legal del Oferente. De ser necesario poder otorgado a quien suscriba la cotización autorizándole a comprometer al Oferente, en caso de no contar con las facultades para hacerlo; **demostrar que son distribuidores autorizados de AVAYA**

(ii) Demostrar experiencia en ejecución de **mínimo dos (2) contratos** de cualquiera de los siguientes ítems en el desarrollo de proyectos de: a) implementación de servicios digitales; b) implementación de soluciones de tecnología AVAYA c) experiencia en el suministro de licenciamiento, soporte y mantenimiento de infraestructura AVAYA. El valor de cada contrato debe ser igual o superior a MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES CON CINCO DÉCIMAS M/CTE: $1.469.782.883,5 COP (esto equivale al 50% del presupuesto estimado) y debe haberse ejecutado dentro de los últimos siete años contados a partir de la fecha límite de presentación de la oferta. Esta experiencia se deberá demostrar con la presentación de certificaciones expedidas por el contratante; La certificación puede ser remplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de recibo y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por la entidad contratante.

En las cuales se deberá identificar:

- Nombre del contratante.
- Objeto y/o actividades contratadas.
- Valor.
- Duración del contrato, indicando día, mes y año de inicio y finalización.

La totalidad de los contratos presentados deben haber sido ejecutados al 100% y finalizados a la fecha de presentación de la cotización.

Capacidad Financiera: El oferente deberá cumplir con los siguientes índices financieros:

La evaluación financiera de las propuestas se efectuará a partir de la información del estado de situación financiera, balance y notas a corte 31 de diciembre de 2022 o el último año fiscal correspondiente al país del oferente para el caso de empresas extranjeras.
Los oferentes internacionales, deberán presentar los estados financieros/capacidad financiera en su moneda local y realizar la conversión en pesos colombianos, indicando TRM de conversión utilizada.

En concordancia con lo anterior, los Oferentes deberán acreditar los siguientes indicadores:

CAPACIDAD FINANCIERA	REQUERIDO
Índice De Liquidez: **Activo Corriente/ Pasivo Corriente**	≥ 1.2
Índice De Endeudamiento: **Pasivo Total / Activo Total**	≤55%
CAPITAL DE TRABAJO: **ACTIVO CTE - PASIVO CTE**	Mayor al 50% del presupuesto total

Calle 55 # 10-32 · Sede Nacional · Bogotá, D.C.
PBX: (57) (601) 3144000 · Línea Nacional: 01 8000 914814
www.defensoria.gov.co

ISO 9001: 2015
BUREAU VERITAS Certification
CO16.01230-AJ

En el caso de APCAS (Asociaciones en Participación Consorcios o Asociaciones), el Índice de Liquidez se calculará con base en la composición agregada de los valores del Activo Corriente y el Pasivo Corriente reflejado en los documentos entregados de cada uno de los miembros del APCA (Asociaciones en Participación Consorcios o Asociaciones), aplicando la siguiente formula:

ILC =	(AC1 x% + AC2 x% + AC3 x% + ... + ACn x%)/ (PC1 x% + PC2 x% + PC3 x% + ... + PCn x%)

Donde:

ILC	Índice de Liquidez del APCA (Asociaciones en Participación Consorcios o Asociaciones)
AC (1... n)	Activo Corriente de c/u de los integrantes del Consorcio o de la Unión Temporal.
PC (1…n)	Pasivo Corriente de c/u de los integrantes del Consorcio ó de la Unión Temporal.
x%	Porcentaje de participación de cada uno de los integrantes

Para el caso de APCAS (APCA (Asociaciones en Participación Consorcios o Asociaciones)), se calculará el Nivel de Endeudamiento con base a la siguiente formula:

NEC =	(PT1 x% + PT2 x% + PT3 x% +……. + PTn x%)/ (AT1 x% + AT2 x% + AT3 x% + ... + ATn x%)

Donde:

NEC	Nivel de Endeudamiento del (APCA (Asociaciones en Participación Consorcios o Asociaciones)
PT (1...n)	Pasivo Total de c/u de los integrantes del (APCA (Asociaciones en Participación Consorcios o Asociaciones).
AT (1. ..... n)	Activo Total de c/u de los integrantes del (APCA (Asociaciones en Participación Consorcios o Asociaciones).
x%	Porcentaje de participación de cada uno de los integrantes

Para el caso de (APCA (Asociaciones en Participación Consorcios o Asociaciones), se calculará la Razón de cobertura de Intereses con base en la composición agregada (sumatoria simple de la Utilidad Operacional y de los Gastos de Intereses), que se registre en los documentos entregados aplicando la siguiente fórmula:

RCC =	(UO1 x% + UO2 x% + UO3 x% + ... + UOn x%)/ (GI1 x% + GI2 x% + GI3 x% + ... + GIn x%)

Calle 55 # 10-32 · Sede Nacional · Bogotá, D.C.
PBX: (57) (601) 3144000 · Línea Nacional: 01 8000 914814
www.defensoria.gov.co

ISO 9001: 2015
BUREAU VERITAS Certification
CO16.01230-AJ

Se determina el Capital de Trabajo, restando del Activo Corriente el valor del Pasivo Corriente reflejado en los documentos financieros entregados:

Fórmula:	CT = AC – PC

Donde:

CT	Capital De trabajo
AC	Activo Corriente
PC	Pasivo Corriente

Para el capital de trabajo exclusivamente por ser valor absoluto si el oferente es (APCA (Asociaciones en Participación Consorcios o Asociaciones), los valores de cada uno de ellos se sumarán para así obtener la cifra que será evaluada de los documentos entregados.

Nota 1: Para el índice de endeudamiento, en el caso de que la oferta sea presentada por (APCA (Asociaciones en Participación Consorcios o Asociaciones) se verificará que ninguno de sus miembros tenga un IE superior al exigido en los pliegos, en caso contrario se realizará el promedio para determinar el cumplimiento del requisito.

Si el oferente es un (APCA (Asociaciones en Participación Consorcios o Asociaciones), la determinación de los índices mencionados se establecerá tomando por cada uno de los miembros el valor del indicador requerido al cual se le aplicará el porcentaje de participación que tenga en el (APCA (Asociaciones en Participación Consorcios o Asociaciones). Luego de ello se sumarán los resultados así obtenidos y se determinará si el oferente plural cumple con el índice correspondiente.

Para el capital de trabajo exclusivamente por ser valor absoluto si el oferente es un (APCA (Asociaciones en Participación Consorcios o Asociaciones), los valores de cada uno de ellos se sumarán para así obtener la cifra que será evaluada.

Si el oferente NO CUMPLE con los límites establecidos, la cotización será rechazada.

- **Para acreditar el cumplimiento de los anteriores requisitos, el Oferente debe anexar copia de los siguientes documentos:**

- Informes sobre la solvencia económica del Proveedor: Estados financieros del último año, teniendo en cuenta que corresponda al 2022 con corte a 31 de diciembre, en pesos colombianos y los cuales deberán estar debidamente suscritos por un Contador Público o Revisor Fiscal, cuando las normas que los regulan así lo exigen en el caso de los Proveedores nacionales.

- Los oferentes internacionales, deberán presentar los estados financieros dictaminados en su moneda local y realizar la conversión en pesos colombianos, indicando TRM de conversión utilizada.

Calle 55 # 10-32 · Sede Nacional · Bogotá, D.C.
PBX: (57) (601) 3144000 · Línea Nacional: 01 8000 914814
www.defensoria.gov.co

ISO 9001: 2015
BUREAU VERITAS Certification
CO16.01230-AJ

El Proveedor nacional y/o internacional debe presentar los documentos o sus equivalentes de acuerdo con las normas del país de origen:

1) Estados financieros de los últimos tres (3) años, debidamente firmados por el representante legal, contador y revisor fiscal si aplica.
2) Notas a los estados financieros con los anexos descriptivos de las cuentas, en caso de oferentes internacionales, traducidas al español.
3) Dictamen del Revisor fiscal y/o Informes sobre la solvencia económica del Proveedor

Para efectos de la evaluación financiera y el cálculo de los índices correspondientes no se tendrán en cuenta las valorizaciones de los activos.

Los oferentes internacionales, deberán presentar los estados financieros en su moneda local y realizar la conversión en pesos colombianos, indicando TRM de conversión utilizada.

2. Contenido de la solicitud de cotización: La presente solicitud incluye los siguientes documentos:

- Carta de invitación a cotizar
- SECCIÓN I - Instrucciones para preparar cotizaciones
- SECCIÓN II - Lista de Cantidades
- SECCIÓN III - Especificaciones Técnicas/Servicios solicitados
- SECCIÓN IV - Formulario de Cotización
- SECCIÓN V - Condiciones Generales del Contrato.
- SECCIÓN VI - Condiciones Especiales del Contrato
- SECCIÖN VII – Formularios del Contrato

3. Documentos que componen la Cotización, aclaraciones y enmiendas: La oferta deberá incluir los siguientes documentos:

i. **Formulario de cotización de acuerdo con modelo adjunto** en la Sección IV del presente documento, debidamente firmado por el Representante Legal o la persona facultada para comprometer al oferente, además anexar los documentos que certifiquen la capacidad legal del oferente.

ii. **Declaración de Mantenimiento de la Oferta, de acuerdo con el modelo adjunto** en la Sección IV del presente documento.

Todos los posibles oferentes que requieran aclaraciones sobre los documentos de la solicitud, deberán dirigirlas por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico contratacionbid@defensoria.gov.co, *Atención: Bertha Lucia Cordero Otero - Especialista de Adquisiciones.*

El contratante deberá responder cualquier solicitud de aclaración hasta antes de la fecha límite para la presentación de las cotizaciones y enviará copia de la respuesta a todos los oferentes invitados y/o que hayan manifestado interés en participar.

El contratante podrá modificar los documentos de solicitud de cotización mediante la emisión de una enmienda a los documentos de solicitud de cotización antes de que venza el plazo para la presentación de cotizaciones.

Calle 55 # 10-32 · Sede Nacional · Bogotá, D.C.
PBX: (57) (601) 3144000 · Línea Nacional: 01 8000 914814
www.defensoria.gov.co

ISO 9001: 2015
BUREAU VERITAS Certification
CO16.01230-AJ
BUREAU VERITAS 1828

Toda enmienda constituirá parte de los documentos de solicitud de cotización y se enviará por escrito o por medios electrónicos a todos los oferentes invitados y/o que hayan manifestado interés en participar.

4. **Cotización**: El Oferente deberá cotizar la totalidad de los servicios. Los precios deberán cotizarse en pesos colombianos.

El Oferente deberá incluir en el formulario de cotización los precios y tarifas para todos los servicios descritos en las Especificaciones Técnicas e incluidos en la Lista de Cantidades. Los rubros para los cuales el oferente no haya indicado tarifas ni precios no serán pagados por el Contratante y se considerarán incluidos en los precios de otros rubros de la lista de los servicios.

El precio cotizado en el formulario de la Cotización deberá ser el precio total de la oferta.

Todos los gastos en que incurra el Oferente en la preparación y entrega de su Cotización serán por su cuenta y riesgo.

NOTA: No se aceptan ofertas alternativas. Los oferentes podrán presentar solamente una oferta. Igualmente, si un oferente presenta o participa en más de una oferta, en todas las que participe serán descalificadas.

5. **Validez de las Cotizaciones.** La Cotización deberá permanecer válida por un periodo de sesenta (**60) días** a partir de la fecha de su presentación. El Contratante podrá solicitar a los Oferentes que extiendan dicho período de validez. Tanto la solicitud como las respuestas se harán por correo electrónico, los Oferentes podrán rechazar la solicitud de extensión, en cuyo caso podrán retirar su Cotización sin incurrir en ninguna penalidad. A los Oferentes que acepten la solicitud no se les pedirá, ni permitirá modificar su Cotización.

6. **Idioma de la cotización:** Todos los documentos relacionados con la Cotización y Contrato deberán ser en español.

7. **Preparación de las Cotizaciones:** El Oferente deberá presentar los documentos que constituyen la Cotización, con el Formulario de Cotización, **debidamente firmado por la persona o personas debidamente facultadas para obligar al Oferente.**

8. **Observaciones al Documento de Solicitud de cotización:** El plazo para remitir observaciones al documento de solicitud de cotización es hasta el día 11 de marzo de 2024, al correo electrónico: contratacionbid@defensoria.gov.co

9. **Lugar y Plazo para Presentar las Cotizaciones de Precios:** Las Cotizaciones deben entregarse al Contratante en la fecha, hora y en la dirección indicada en el numeral 5 de la Carta de Invitación a Cotizar. Toda Cotización que reciba el Contratante después del plazo para la presentación de las Cotizaciones será declarada fuera de plazo y rechazada.

   - Instrucciones para la presentación de la oferta:

     a. Cada proveedor interesado debe enviar la oferta en formato PDF y copia en formato editable al correo **contratacionbid@defensoria.gov.co** indicando en el asunto del correo: **OFERTA PROCESO BID-033-2024-CP**

Calle 55 # 10-32 · Sede Nacional · Bogotá, D.C.
PBX: (57) (601) 3144000 · Línea Nacional: 01 8000 914814
www.defensoria.gov.co

ISO 9001: 2015
BUREAU VERITAS Certification
CO16.01230-AJ

{NOMBRE_OFERENTE}

b. Adjuntar al correo los archivos que contienen la oferta.
c. El nombre del archivo de la oferta debe cumplir con el siguiente formato: **OFERTA_TECNICA_{NOMBRE_FIRMA}.PDF.** Por ejemplo, si la firma se denomina ACME, el nombre del archivo sería: OFERTA_TECNICA_ACME.PDF.
d. Tener presente que el tamaño máximo del archivo adjunto al correo no puede exceder los 25 megas.

10. **Modificación y Retiro de las Cotizaciones:** Ninguna Cotización deberá modificarse después de la fecha límite para la presentación de las Cotizaciones. Si un Oferente retira una Cotización durante el intervalo comprendido entre la fecha límite para presentar Cotizaciones y la expiración del período de validez de las Cotizaciones, éste será excluido en la lista de Oferentes del Programa por un periodo de *un (1) año a partir de la adjudicación del presente proceso.*

11. **Registro de las Cotizaciones:** El Comprador elaborará un acta y anunciarán los nombres de los Oferentes, los precios cotizados, el precio total de la Cotización, y cualquier descuento, modificaciones y retiros, si los hubiera, la existencia o falta de la Declaración de Mantenimiento de la Oferta, si fue solicitada, y cualquier otro detalle que el Comprador estime conveniente, la cual será remitida a los Oferentes que se presentaron.

12. **Confidencialidad del Proceso**: No se divulgará la información relacionada con la revisión, aclaración, evaluación y comparación de las Cotizaciones, ni sobre la recomendación de adjudicación del contrato, hasta que la adjudicación del Contrato se haya comunicado a todos los Oferentes.

13. **Evaluación y Comparación de las Cotizaciones:**

Antes de proceder a la evaluación detallada de las cotizaciones, el Comprador procederá a determinar si las cotizaciones han sido adecuadamente firmadas, si cumplen sustancialmente con las condiciones de la invitación, si presentan errores grandes de cálculo, y si se encuentran en general en orden.

Si una cotización no cumple sustancialmente con las condiciones de la invitación y/o a los servicios solicitados, la cotización no será considerada.

El comprador adjudicará el contrato, al oferente que **cumpla con los requerimientos de los documentos de la solicitud y haya ofertado el menor precio evaluado**. Para evaluar las ofertas, el Contratante deberá determinar el precio de evaluación de cada oferta, corrigiendo errores aritméticos, de la siguiente manera:

a) En caso de que se presenten discrepancias entre los números y las palabras, el monto en palabras prevalecerá.
b) En caso de que se presenten discrepancias entre el precio unitario y el total del rubro que resulta de multiplicar el precio por unidad por la cantidad, prevalecerá el precio unitario;
c) Si un Oferente se rehúsa a aceptar la corrección, su oferta será rechazada.

Para facilitar el examen, la evaluación y la comparación de las ofertas, el Contratante tendrá la facultad de solicitar a cualquier Oferente que aclare su Cotización, incluyendo el desglose de los precios unitarios.

Calle 55 # 10-32 · Sede Nacional · Bogotá, D.C.
PBX: (57) (601) 3144000 · Línea Nacional: 01 8000 914814
www.defensoria.gov.co

ISO 9001: 2015
BUREAU VERITAS Certification
CO16.01230-AJ

La solicitud de aclaración y la respuesta correspondiente deberán efectuarse por escrito, pero no se solicitará, ofrecerá ni permitirá ninguna modificación de los precios o a la sustancia de la oferta, salvo las que sean necesarias para confirmar la corrección de errores aritméticos que el Contratante haya descubierto durante la evaluación de las ofertas

14. **Derecho del contratante a aceptar cualquier cotización y a rechazar todas o cualquiera de las cotizaciones:** El Contratante se reserva el derecho a aceptar o rechazar cualquier Cotización, de anular el proceso y de rechazar todas las Cotizaciones en cualquier momento antes de la adjudicación de la contratación, sin que por ello adquiera responsabilidad alguna ante los Oferentes o la obligación de informar a los mismos acerca de las razones para tomar tal decisión.

15. **Notificación de Adjudicación y Firma del Contrato:** El Contratante notificará al oferente ganador acerca de la aceptación de su oferta, antes de la expiración del período de validez de las Cotizaciones, por medio de una carta o a través de correo electrónico oficial de la entidad contrate. Dicha carta indicará el monto (en adelante en el contrato, denominado “Precio Fijo”) que el Contratante pagará al Proveedor por la ejecución, entrega y terminación de los bienes y/o servicios de conformidad con el contrato. La notificación de adjudicación constituirá un contrato vinculante entre las partes.

16. **Prácticas prohibidas:** El Banco exige a todos los Prestatarios (incluidos los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores y organismos contratantes, al igual que a todas las firmas, entidades o individuos oferentes por participar o participando en actividades financiadas por el Banco incluidos, entre otros, solicitantes, oferentes, contratistas, firmas de consultoría y consultores individuales, miembros del personal, subcontratistas, Subconsultores, y proveedores de bienes o servicios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas) observar los más altos niveles éticos y denunciar al Banco todo acto sospechoso de constituir una Práctica Prohibida del cual tenga conocimiento o sea informado durante el proceso de selección y las negociaciones y la ejecución de un contrato, conforme se describe en el numeral 16 del contrato.

Calle 55 # 10-32 · Sede Nacional · Bogotá, D.C.

PBX: (57) (601) 3144000 · Línea Nacional: 01 8000 914814

www.defensoria.gov.co

ISO 9001: 2015
BUREAU VERITAS Certification
CO16.01230-AJ

SECCIÓN II - LISTA DE CANTIDADES

ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Especificaciones técnicas	Días/tiempo de entrega
1	Actualización, implementación y configuración del sistema AVAYA Aura (CM, SM, SYS, SYSTEM CONTROL):	Global	1	Ver características de los servicios en la Sección III	Numeral 6 de la Sección III
2	Licencias AVAYA	Unidad	740	Ver características de los servicios en la Sección III	Numeral 6 de la Sección III
3	TELEFONOS AVAYA	Unidad	480	Ver características de los servicios en la Sección III	Numeral 6 de la Sección III
4	TELEFONOS AVAYA VANTAJGE	Unidad	12	Ver características de los servicios en la Sección III	Numeral 6 de la Sección III
5	Licencias softphone	Unidad	100	Ver características de los servicios en la Sección III	Numeral 6 de la Sección III
6	Activación y configuración de servicios complementarios	Global	1	Ver características de los servicios en la Sección III	Numeral 6 de la Sección III
7	Servicio de configuración agentes ACR	Global	1	Ver características de los servicios en la Sección III	Numeral 6 de la Sección III
8	Licencias Agentes ACR	Unidad	130	Ver características de los servicios en la Sección III	Numeral 6 de la Sección III
9	Soporte a 36 meses	Global	1	Ver características de los servicios en la Sección III	Numeral 6 de la Sección III

Calle 55 # 10-32 · Sede Nacional · Bogotá, D.C.
PBX: (57) (601) 3144000 · Línea Nacional: 01 8000 914814
www.defensoria.gov.co

ISO 9001: 2015
BUREAU VERITAS Certification
CO16.01230-AJ

SECCIÓN III - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Categoría:	Servicios de No Consultoría
Método:	Comparación de Precios
Código Plan de Adquisiciones:	CIDP-218-CP
Componente:	2. Atención y servicios al ciudadano
Subcomponente:	2.3 Diseño, implementación y evaluación de una estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial
Producto PMR:	2.4 Estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial diseñada, implementada y evaluada (con base en experiencia piloto)

1. Antecedentes

Conforme con los postulados constitucionales consagrados en los artículos 281 y 282, la Defensoría del Pueblo forma parte del Ministerio Público (MP), ejerce sus funciones en coordinación con la Procuraduría General de la Nación, y le corresponde esencialmente velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos. En este sentido y atendiendo las previsiones contenidas en el Decreto 25 de 2014, la Defensoría del Pueblo goza de autonomía administrativa y presupuestal y es responsable de impulsar el ejercicio, divulgación, promoción, protección y defensa de los derechos humanos, así como prevenir sus violaciones, fomentar la observancia del Derecho Internacional Humanitario; atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior; y, proveer el acceso a la administración de justicia.

Por su parte, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), es un organismo multilateral de crédito cuyo propósito principal es financiar proyectos de desarrollo de tipo económico, social e institucional orientados a reducir la pobreza en América Latina y el Caribe, así como a fomentar su crecimiento sostenible. Es una de las principales fuentes de financiamiento del desarrollo en América Latina y el Caribe[1] y actualmente se encuentra financiando, entre otros, programas de fortalecimiento institucional en diferentes entidades del Gobierno nacional y del Ministerio Público, como es el caso de los que se encuentra implementando la Procuraduría General de Nación, la Contraloría General de la República y la Defensoría del Pueblo de Colombia, orientados a modernizar dichas entidades buscando mayor coordinación, eficiencia y eficacia en su gestión.

En el marco de lo expuesto, la Defensoría del Pueblo ha buscado constantemente optimizar su gestión y actuación institucional, de ahí que con el apoyo del BID emprendiera una serie de acciones orientadas al desarrollo de un programa que apuntara a la modernización de los sistemas de control, la promoción de la transparencia y la integridad pública como elementos esenciales para el desarrollo económico y social del país, partiendo de los resultados obtenidos en el año 2017 del análisis realizado por el BID, en el cual se concluyó que “es necesario fortalecer la capacidad institucional mediante la implementación de un modelo de gestión defensorial por resultados (MGDR)(Mendiburu, Morales, & Pereza, 2018)”.

En virtud de lo anterior, el 18 de mayo de 2018 el Consejo de Política Económica y Social emitió mediante Documento CONPES 3925 su “concepto favorable para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por USD 18 millones, o su equivalente en otras monedas, destinado a financiar el Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Defensoría del Pueblo de Colombia”, a partir de lo cual

[1] https://www.iadb.org/es/acerca-del-bid/perspectiva-general

el 8 de octubre de 2018, la República de Colombia y el BID suscribieron el Contrato de Préstamo No. BID 4550/OC-CO, con el objeto de contribuir a la financiación y ejecución del citado Programa.

Dicho programa es administrado directamente por la Defensoría del Pueblo y se tiene previsto que su ejecución se lleve a cabo hasta el 31 de agosto de 2024. Su objetivo es mejorar la efectividad de la gestión institucional de la DPC, lo cual implica (i) incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión institucional; (ii) mejorar la calidad y eficiencia en los servicios que presta la DPC; y (iii) fortalecer la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Lo anterior representa un esfuerzo por mejorar la capacidad institucional de la DPC de manera transversal, poniendo a su disposición nuevos modelos y herramientas de gestión que apoyen las funciones misionales.

- **Plan Nacional de Desarrollo**

Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 y 2018 – 2022
Al momento de la estructuración de la operación de crédito el alcance de este Programa se articuló con lo dispuesto en el segundo objetivo de la estrategia de buen gobierno del Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 "Todos por un nuevo País", expedido mediante Ley 1753 de 2015, que se enfocó en la lucha contra la corrupción, transparencia y rendición de cuentas. Posteriormente se alineó con lo establecido en el "Pacto por la Legalidad: seguridad efectiva y justicia transparente para que todos vivamos con libertad y democracia", incluido en las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018 -2022 "Pacto por Colombia, pacto la equidad", expedido mediante la Ley 1955 de 2019 y el cual insta, entre otras, a la Procuraduría General de la Nación y a la Defensoría del Pueblo a promover la coordinación, eficiencia, eficacia y modernización del Ministerio Público.

Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022 – 2026

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022 – 2026, "***Colombia, Potencia Mundial de la Vida***", expedido mediante la Ley 2294 de 2023, busca que Colombia sea líder en la protección de la vida con énfasis en tres dimensiones, el ordenamiento del territorio alrededor del agua, la transformación de la producción para suprimir el uso intensivo del carbono y la sostenibilidad en relación con la equidad y la inclusión. En ese sentido, el Artículo 3º de la citada Ley establece los cinco ejes de trasformación del PND, a saber: (a) ordenamiento del territorio alrededor del agua; (b) Seguridad humana y justicia social; (c) Derecho humano a la alimentación; (d) Transformación productiva, internacionalización y acción climática y; (e) convergencia regional.

Así las cosas, en el marco de la transformación "Seguridad humana y justicia social" desarrollado en la Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026, las cuales hacen parte integral de la Ley Ley 2294 de 2023 de acuerdo con lo previsto en su Artículo 2º, queda claro que es imposible "hablar de una sociedad del conocimiento y de garantía de derechos fundamentales sino logramos superar las barreras de conectividad y movilidad. Se requiere la democratización en acceso, uso y apropiación de las TIC para desarrollar una sociedad del conocimiento y la tecnología (…)"[2]. En ese sentido, para lograr dicha transformación se requiere, entre otras cosas, cumplir con la siguiente realidad en los próximos 4 años:

> *"**2. Superación de privaciones básicas.** Las poblaciones más pobres deben contar con las capacidades básicas, de manera que superen las principales privaciones, y tengan garantías para el ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad. Este propósito se logra a través de una atención integral e intersectorial enfocada hacia: (a) garantizar el acceso efectivo a servicios esenciales en salud,*

[2] Bases Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/portalDNP/PND-2023/2023-02-06-Bases-PND-2023.pdf . Pág. 56 – 57.

educación y agua; (b) promover la conectividad digital que permita la superación de privaciones y el desarrollo de las capacidades de las personas a lo largo de su vida a través del acceso, uso y apropiación de las TIC."[3]

Dichas Bases establecen dentro de los catalizadores que permitirán esta transformación unos habilitadores que potencian la seguridad humana y las oportunidades de bienestar y, "que contribuyen a garantizar los derechos fundamentales, la superación de privaciones y el desarrollo las capacidades de los individuos y las comunidades. Estos habilitadores permiten contar con un entorno en donde predomine la legitimidad, la transparencia y la integridad. Contribuyen a tener un ecosistema digital confiable y seguro en el cual se puedan desarrollar actividades sociales y económicas".[4]

Es importante resaltar dentro de estos habilitadores el relacionado con el acceso, uso y aprovechamiento de datos para impulsar la transformación social, al considerar que la disponibilidad de datos es un elemento fundamental para la formulación de políticas públicas de inclusión y protección social.

En el marco de lo anterior, el Plan Nacional de Desarrollo propone las siguientes estrategias: a) la implementación de un programa de datos básicos, b) interoperabilidad como un bien público digital, c) portabilidad de datos para el empoderamiento ciudadano, d) datos sectoriales para aumentar el aprovechamiento de datos en el país y, e) sensibilización de las desigualdades para mejorar la toma de decisiones de política social las cuales a su vez implican avanzar, entre otras cosas, en:

i) La caracterización del ecosistema de datos sectorial;
ii) el mapeo y gestión de sistemas de información y datos maestros, abiertos y de referencia;
iii) la priorización de proyectos de uso e intercambio de datos; y
iv) la definición de necesidades de infraestructura tecnológica para la interoperabilidad y el aprovechamiento de la información.[5]

De otra parte, las bases del Plan Nacional de Desarrollo, incluyen el habilitador denominado *"justicia digital eficiente e incluyente para el bienestar de las personas en los territorios",* por medio del cual se espera (i) formular una única política integral del Estado de mediano y largo plazo para la transformación digital de la justicia a partir de la modernización y uso de herramientas TIC, (ii) ampliar la conectividad, mejorar las capacidades tecnológicas de quienes operan la justicia, los servicios digitales de justicia y sus uso a nivel territorial, por medio del fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y, (ii) desarrollar herramientas tecnológicas con enfoques diferenciales para la divulgación y acceso al ordenamiento jurídico.[6]

- **<u>Plan Decenal de Justicia 2017 – 2027 y Plan Estratégico Institucional</u>**

El programa de fortalecimiento de la capacidad institucional de la Defensoría del Pueblo ha buscado contribuir al desarrollo de las actividades que la entidad lidera en el marco del Plan Decenal de Justicia 2017-2027 y que se orientan, entre otras cosas, al desarrollo de la dimensión transversal de gestión del sistema de justicia, el cual tiene como objetivo mejorar la calidad de gestión de dicho sistema.

Así mismo, el programa, por una parte aportó al desarrollo del Plan Estratégico Institucional 2017-2020 ***"Defender el pueblo es defender la paz",*** cuya visión implicó que a 2020 la Defensoría del Pueblo de

[3] Ibidem. Pág. 63.

[4] Ibidem. Pág. 71.

[5] Ibidem. Pág. 71.

[6] Ibidem. Pág. 82.

Colombia fuera reconocida por su incidencia en la construcción de paz, la promoción de los derechos humanos, la optimización de su gestión y la actuación institucional fundada en el respeto de la dignidad humana y el concepto de integralidad de los derechos humanos, especialmente en los territorios más vulnerables y, por otra, ha sido pieza fundamental para la puesta en marcha del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 ***"Nos unen tus derechos"***, cuyo eje central es el ciudadano y el cual incluye dentro de sus líneas estratégicas los derechos humanos como instrumento de dignificación, lo que ha implicado la puesta en marcha de acciones orientadas a la promoción y divulgación de los derechos humanos, a la transformación tecnológica y a la innovación de procesos en la entidad.

- ***Plan decenal del Ministerio Público 2022 - 2031***

El Plan decenal del Ministerio Público tiene como finalidad orientar la gestión de las entidades que lo integran a la obtención de resultados y responder de esta manera a las exigencias constantes y cambiantes de la ciudadanía, a partir de una hoja de ruta hasta el año 2031 que se enmarca bajo una misión y visión conjunta que se implementará a través de objetivos estratégicos, iniciativas estratégicas, líneas de acción e hitos[7], todo esto para atender el mandato constitucional dado al Ministerio Público de proteger los derechos humanos, defender el interés general y vigilar a quienes ejercen funciones públicas.

Este plan lo integran 13 iniciativas estratégicas que se dividen en 66 hitos y las cuales se centran en la construcción de capacidades a nivel local, con un enfoque diferencial y de género, propendiendo en todo momento por el cumplimiento de los principios de coordinación, eficiencia, eficacia y modernización.

Dentro del diagnóstico que soporta este Plan decenal se identificaron debilidades en torno al principio de coordinación como consecuencia de los débiles canales de comunicación, información y coordinación intrainstitucional e intra sectorial y desarticulación en el manejo de la información interna y hacia la ciudadanía. Así mismo, se encontraron debilidades relacionadas con los enfoques de garantía de derechos y probidad y con el principio de modernización, toda vez que se evidenció una desintegración sectorial, en términos de convergencia, de la arquitectura tecnológica de las entidades que conforman el Ministerio Público, así como insuficiente infraestructura que permita la conectividad en el territorio.

De otra parte, se encontraron fortalezas, como, por ejemplo, avances en las buenas prácticas de atención y servicio al ciudadano, disposición del sistema de alertas tempranas, apoyo y reconocimiento de la comunidad internacional y avances (aunque de manera independiente) tanto en la Defensoría del Pueblo como en la Procuraduría General de la Nación en sus procesos de modernización tecnológica.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Ministerio Publico se ha planteado cuatro retos principales: i) promover la consolidación de una ciudadanía que ejerza de manera activa y efectiva sus deberes y derechos; ii) contribuir en la construcción de un estado efectivo, transparente y al servicio de los intereses de la población, iii) consolidar un Ministerio Público moderno, innovador, que toma decisiones de manera informada y con enfoque en resultados y, iv) consolidar un Ministerio Público que cuente con recursos para cubrir el territorio nacional con eficiencia y equidad. Así, las perspectivas del mapa estratégico decenal que se incorporan en el plan decenal son las siguientes:

[7] Plan decenal del Ministerio Público 2022 – 2031. https://iemp.gov.co/wp-content/uploads/2022/07/Plan-Decenal-Ministerio-Publico.pdf. Pág. 7.



Fuente: Plan decenal del Ministerio Público

De lo anterior se derivan una serie de iniciativas e hitos, dentro de las cuales se resaltan las siguientes:

- Diseñar, planear, acordar e implementar un plan de promoción, divulgación y prevención con enfoque diferencial, de género y territorial para la garantía de derechos.
- Diseñar, planear, sistematizar, difundir, implementar y monitorear rutas y mecanismos de atención articulada y oportuna a la población.

- implementar el programa de capacitación a funcionarios del Ministerio Público en servicio y atención al ciudadano.
- incorporar en una fase inicial de herramientas de la cuarta revolución (modelo de analítica de información e inteligencia artificial) que permitan la identificación de un modelo inteligente de intercambio de información y datos entre las entidades del Ministerio Público.
- Realizar el análisis de necesidades y nivel de madurez tecnológico de las entidades que conforman el Ministerio Público.

- **<u>Componentes del Programa</u>**

El Programa se encuentra estructurado en tres componentes de tipo técnico y un último componente que prevé los recursos para la administración del Programa, tal como se señala a continuación:

Componente 1. Fortalecimiento de la gestión y la planeación estratégica
Componente 2. Atención y servicios al ciudadano
Componente 3. Rendición de cuentas y participación ciudadana.

Componente 1. Fortalecimiento de la Gestión y Planeación Estratégica: Busca mejorar la eficiencia y eficacia de la DPC mediante el fortalecimiento de capacidades de planeación y gestión estratégica. Está integrado por diez (10) Subcomponentes, así:

1. Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR) que incluirá los sistemas de planeación estratégica, presupuestación, monitoreo y evaluación. Así mismo, incluirá una línea de generación de resultados y un mecanismo de medición de impacto en materia de género, con el propósito de reforzar su atención.
2. Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones incluyendo criterios de priorización, monitoreo y seguimiento poblacional, temático y territorial.
3. Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo, análisis y seguimiento de alertas y/o recomendaciones que soporte la metodología diseñada.
4. Diseño e implementación de un Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos conforme a los lineamientos de MINTIC.
5. Diseño e implementación de un Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica.
6. Diseño e implementación de un Sistema Integrado para la Gestión Defensorial, incluyendo un tablero de control de soporte al MGDR y un instrumento de reportes internos y externos.
7. Diseño e implementación de una plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión de la DPC (Mapa Defensorial).
8. Adquisición de servicios, infraestructura y software.
9. Capacitación y gestión del cambio para la asimilación del MGDR y TICs.
10. Diseño e implementación de un piloto para fortalecer la coordinación institucional con la PGN y las Personerías. Los lineamientos y políticas para el diseño e implementación de TICs tendrán en consideración especificaciones orientadas a gestionar información y conocimiento con perspectiva de género y poblaciones vulnerables.

Componente 2. Atención y Servicio al Ciudadano: Busca mejorar la calidad y eficiencia en la atención y prestación de servicios al ciudadano. Está integrado por cinco (5) Subcomponentes, así:

1. Diagnóstico de procesos de gestión de requerimientos ciudadanos identificando brechas que afectan su desempeño. Este diagnóstico comprenderá un análisis de brechas en la gestión de requerimientos en materia de género y poblaciones vulnerables.
2. Diseño e implementación de un modelo de atención de requerimientos ciudadanos con base en el diagnóstico realizado. El modelo incorporará lineamientos y herramientas que permitan gestionar requerimientos ciudadanos en materia de género y poblaciones vulnerables.
3. Diseño, implementación y evaluación de una estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial.
4. Diseño e implementación de un sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.
5. Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento en defensoría pública diseñada e implementada.

Componente 3. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana: El objetivo es mejorar la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Está integrado por tres (3) Subcomponentes, así:

1. Fortalecimiento de la estrategia de rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas a nivel nacional. Este Subcomponente incluye: (a) un diagnóstico del estado actual de los mecanismos de rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas existentes. Esta estrategia concebirá una línea de trabajo específica con enfoque de género y poblaciones vulnerables; (b) el levantamiento de la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas de la gestión defensorial; y (c) el diseño e implementación de la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana.
2. Rediseño e implementación del portal web para el acceso y promoción de la oferta multicanal habilitando mecanismos interactivos para la administración y consulta de contenidos.
3. Diseño e implementación de un modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional que comprende: (a) un diagnóstico del estado actual de los procesos y mecanismos de promoción, divulgación y comunicaciones existentes; (b) el diseño y aplicación de encuestas de percepción tanto a agentes públicos y privados como a la ciudadanía, con el objetivo de recabar información sobre la evolución de las demandas ciudadanas a la DPC; y (c) el diseño e implementación del modelo de promoción, divulgación y comunicaciones.

A partir de las actividades que se han planificado ejecutar en el marco de cada uno de los componentes y subcomponentes señalados, se espera que con la puesta en marcha del Programa se logre mayor efectividad de la gestión institucional, lo cual se verá reflejado en (i) una mayor eficiencia y eficacia de la gestión institucional medida por un cambio en la eficiencia en la gestión, entre otras cosas, en la emisión de alertas y/o recomendaciones; (ii) un aumento en el cumplimiento de lineamientos de MINTIC; (iii) una mejora en la calidad y eficiencia en la atención y prestación de servicios al ciudadano medida por un cambio en el porcentaje de requerimientos ciudadanos resueltos favorablemente; (iv) un cambio en el porcentaje de requerimientos ciudadanos sobre temas de género resueltos favorablemente; (v) un cambio en el tiempo promedio de respuesta a requerimientos ciudadanos; (vi) un aumento en la cobertura de servicios de la DPC a poblaciones vulnerables; (vii) una mejora en la rendición de cuentas y la participación ciudadana medida por un cambio en la participación ciudadana y (viii) una mejora en la confianza de la ciudadanía en la DPC.

2. Justificación

La atención y canales de comunicación con la ciudadanía son un pilar en el desarrollo de las actividades y misionalidad de la Defensoría del Pueblo de Colombia, esto debido a que al estar el ciudadano en el centro del modelo de atención, es de vital importancia suministrar los recursos y habilitar las herramientas para que la información se bride de manera oportuna y confiable, logrando así un completo entendimiento de las necesidades del ciudadano y brindando un servicio oportuno.

Actualmente, la Defensoría del Pueblo, cuenta con una solución de comunicaciones unificadas de AVAYA y la plataforma de comunicaciones Aura del mismo fabricante, la cual se encuentra sin soporte desde hace varios años debido a que no se ha realizado la renovación por parte de la entidad, lo que ha ocasionado inconvenientes en la prestación del servicio de atención a los usuarios mediante las líneas telefónicas a nivel nacional.

Esta solución de comunicaciones fue una donación recibida en el 2015 no se tiene el monto inicial de la inversión y ha tenido los mantenimientos durante los años 2016 al 2019, en el 2020 se realiza una inversión de $ 860,353,110 mediante el contrato SAB-SI-3-2020 . En consecuencia, el valor total que se ha invertido en esta solución de comunicaciones entre los años 2015 y 2020 asciende a la suma total de $ 860,353,110 sin contar los costos de mantenimiento.

Con el fin de poder optimizar la inversión antes mencionada y en aras de buscar una actualización de tecnología pero que no implique tener que dejar de lado los equipos ya adquiridos y los presupuestos invertidos es que se ha considerado la actualización de la tecnología existente, lo cual permite generar una inversión importante para poner la infraestructura existente a la vanguardia en procesos de comunicaciones unificadas, los cuales interactúan de manera pacífica con tecnologías de comunicaciones adicionales que tiene la Entidad, como lo es la herramienta TEAMS de MICROSOFT.

La Defensoría del Pueblo tiene dentro de su inventario alrededor de 300 teléfonos físicos, de las referencias 1603, 1608, 1616 y 9621 y tiene en stock entre 60 y 70 teléfonos de la referencia 1603 los cuales se encuentran nuevos y disponibles para la operación. También, posee 45 sedes a nivel nacional con teléfonos Panasonic, en las que maneja extensiones análogas, en cada sede puede haber de 2 a 5 teléfonos. Adicionalmente, la entidad cuenta con licenciamiento Softphone, entre 30 y 40 licencias, las cuales requieren actualización, pues también ha venido presentando fallas.

Para una mayor claridad, nos permitimos presentar la estructura y topología que tiene actualmente la solución de comunicaciones de AVAYA:

2 EQUIPOS

ITEM	EQUIPO	SERIAL	CANTIDAD
1	Servidor R630	B5V1BT2 / 19AN41600001	1
2	S8300E	19TL47200082	1

Tabla 1 - Equipos



Ilustración 1 – Servidor R630.



Ilustración 2 – Servidor S8300E.

3 TOPOLOGIA DE LA SOLUCIÓN

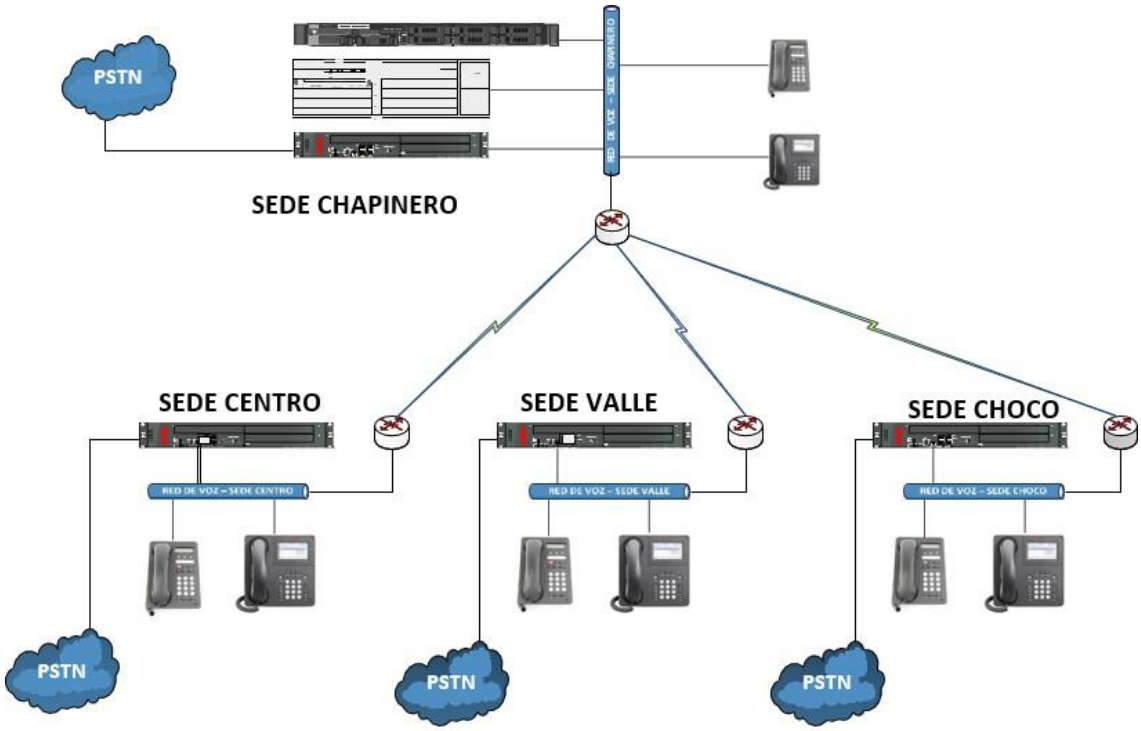


Ilustración 3 - Topología lógica.

Es de aclarar que en todas y cada una des las sedes que tiene la Defensoría del Pueblo a nivel nacional se tiene contemplados teléfonos IP, los cuales van configurados mediante la red MPLS que se tiene implementada.

3.1 Configuraciones de Red

De acuerdo con las especificaciones a nivel de red de la Defensoría del Pueblo los servidores se encuentran implementados de la siguiente forma:

Servidor R630

Servidor	Equipo	Nombre de la Maquina	FQDN
R630	Appliance Virtualization Platform (AVP)	avp1	avp1.defensoria.gov.co
	Appliance Virtualization Platform Utilities (AVPU)	avpu1	avpu1.defensoria.gov.co
	System Manager (SMGR)	smgr	smgr.defensoria.gov.co
	Session Manager (SM)	sm	sm1.defensoria.gov.co

Ilustración 4 - Tabla de Red 1.

Servidor S8300E

S8300E	Appliance Virtualization Platform (AVP)	avp2	avp2.defensoria.gov.co
	Appliance Virtualization Platform Utilities (AVPU)	avpu2	avpu2.defensoria.gov.co
	Communication Manager (CM)	cm	cm.defensoeria.gov.co
	Utilities Services (US)	us	us.defensoria.gov.co
G450	Media Gateway G450	G450_1_DEFENSORIA	N/A
G430	Media Gateway G430	G430_2_DEFENSORIA	N/A
G430	Media Gateway G430	Defensoria_Centro	N/A
G430	Media Gateway G430	cali1	N/A
G430	Media Gateway G430	quibdo1	N/A

Ilustración 5 – Tabla de Red 2.

Dentro del servidor de marca DELL R630 se encuentra la versión Aura System Manager 8.1 y en el servidor S8300E contiene el communication manager

Servidor R630

AVP

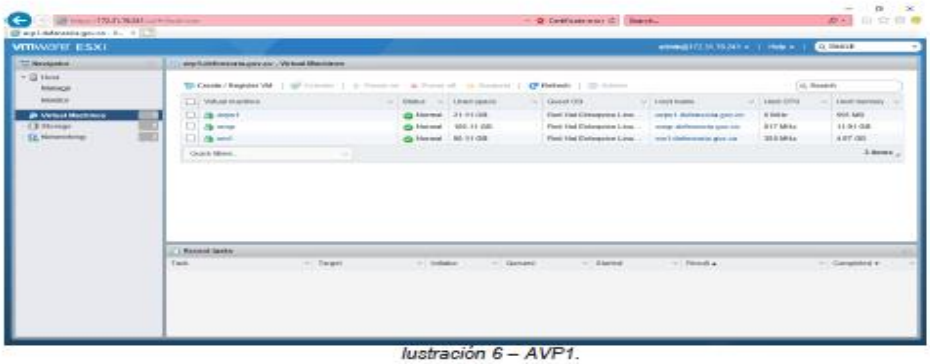


Ilustración 6 – AVP1.

SMGR

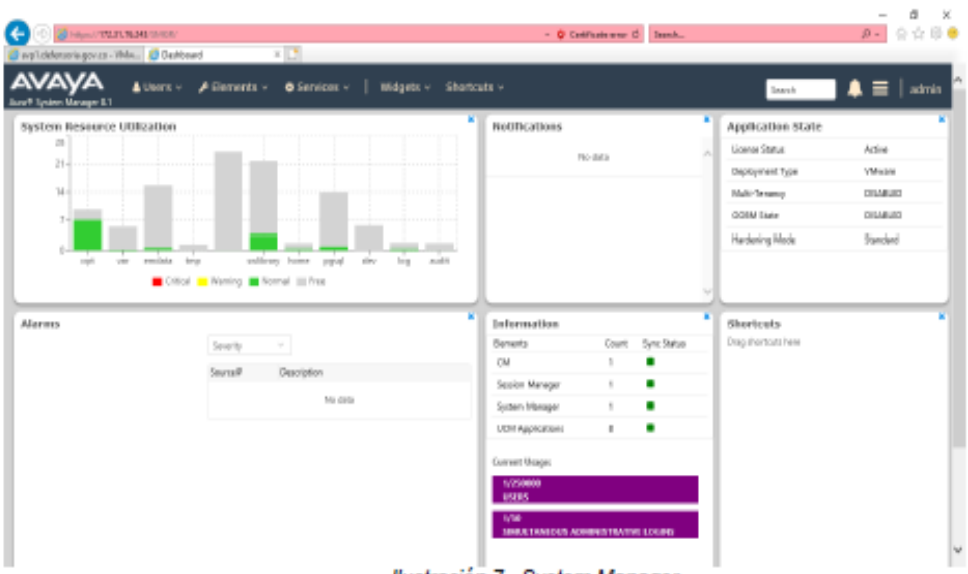


Ilustración 7– System Manager.

SM

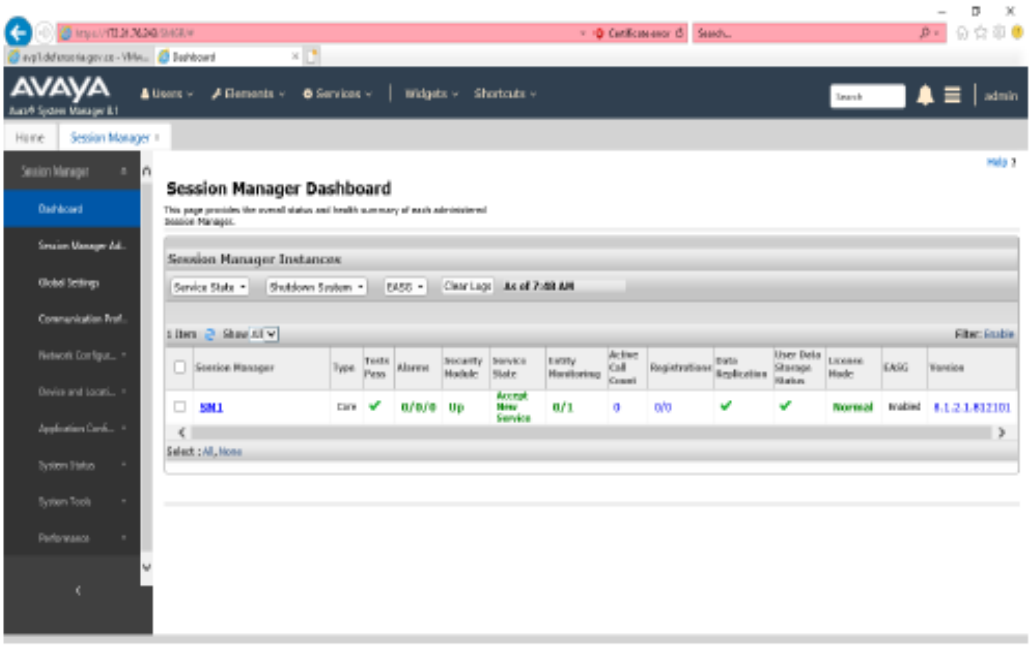


Ilustración 8 – Session Manager.

Servidor S8300E

AVP

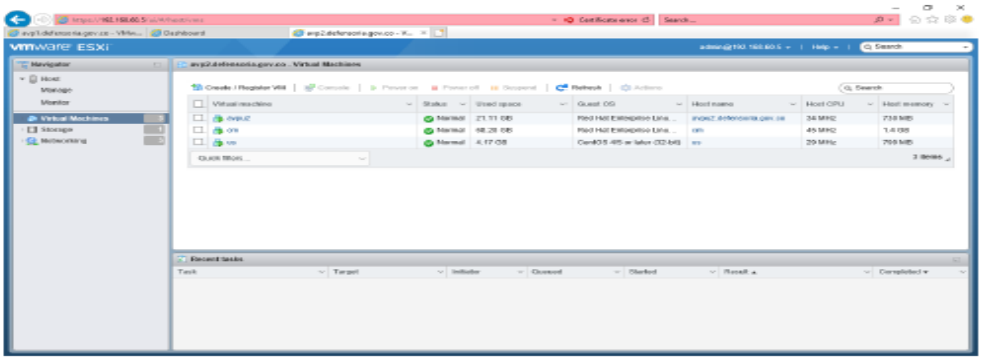


Ilustración 9 – AVP2.

CM



Ilustración 10 – Communication Manager.

Esta solución de comunicaciones presta servicios a todo el país y en lo que hace referencia a los aparatos telefónicos, el proveedor deberá hacer entrega de los equipos en el almacén de la DEFENSORIA DEL PUEBLO y ésta posteriormente se encargará de hacer la asignación de los mismos en las distintas sedes a nivel Nacional.

Con la incorporación de estos equipos, soluciones de software, servicios y suministros acordados, se busca fortalecer la estrategia de atención al ciudadano dentro de la entidad, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional. La ampliación de la cobertura tiene como objetivo que tanto las áreas misionales como las Defensorías regionales, al utilizar los equipos como extensiones, reduzcan los tiempos de respuesta en llamadas internas y externas, estableciendo comunicaciones eficientes entre ciudadanos y funcionarios en los casos que lo requieran. Esto permitirá contar con más troncales de comunicación tanto en salida como en entrada de llamadas.

Desde la parte tecnológica los beneficios de contar con este servicio y equipos digitales es que se puede integrar con una aplicación única del protocolo de inicio de sesión (SIP), Avaya Aura unifica medios, redes, dispositivos, aplicaciones y presencia mediante una infraestructura en común. Esta infraestructura favorece la colaboración eficaz que se adapta a las necesidades, las ubicaciones y los dispositivos específicos a los servidores públicos durante todo el curso de sus interacciones con los usuarios.

La telefonía digital en la atención al ciudadano ofrece numerosas ventajas, entre las que destacan:

Mejora de la calidad del servicio: La telefonía digital permite una mejor transmisión de la voz, lo que se traduce en una mayor claridad y nitidez en las conversaciones. Esto es especialmente importante en el caso de las llamadas de emergencia, en las que una comunicación clara y precisa puede ser vital.

Reducción de costes: La telefonía digital es más eficiente que la telefonía analógica, lo que se traduce en un ahorro de costes para la Defensoría del Pueblo de Colombia. Esto se debe a que la telefonía digital utiliza menos recursos, como ancho de banda y energía, y requiere menos mantenimiento.

Mayor flexibilidad: La telefonía digital ofrece una mayor flexibilidad que la telefonía analógica, lo que permite a la Defensoría del Pueblo de Colombia adaptar sus sistemas de telefonía a sus necesidades específicas. Por ejemplo, la telefonía digital permite utilizar diferentes tipos de dispositivos, como teléfonos IP, teléfonos móviles y ordenadores, y ofrece una amplia gama de funciones, como correo de voz, conferencias telefónicas y transferencia de llamadas.

Mayor seguridad: La telefonía digital es más segura que la telefonía analógica, lo que ayuda a proteger a la Defensoría del Pueblo de Colombia. Esto se debe a que la telefonía digital utiliza protocolos de seguridad más avanzados, como el cifrado, que ayudan a proteger las llamadas de escuchas no autorizadas.

La arquitectura basada en sesiones que ofrece Avaya Aura Platform combina el acceso, la administración centralizada y el control granular para crear una solución donde la participación activa, la colaboración en equipo y las experiencias de calidad pueden ser posibles en todas las áreas de la Defensoría del Pueblo. Los PBX existentes y otros recursos de comunicación de terceros se pueden combinar en una infraestructura lógica con administración centralizada que estandariza el entorno principal y ofrece beneficios inmediatos en acceso a redes, costos de gestión y costos operacionales.

En virtud de lo expuesto, se hace necesario que la Defensoría del Pueblo continúe habilitando protocolos, enfoques y mecanismos basados en la atención del ciudadano. Es decir, las nuevas condiciones del entorno exigen que la DPC cuente con mecanismos más robustos, protocolos en tecnología, para una atención más ágil y flexible, mediante la optimización de sus procesos, procedimientos y plataformas tecnológicas, así como el uso de enfoques tales como, sistemas autónomos y automáticos, entre otros elementos, y también para la utilización de las tecnologías y aplicaciones necesarias para apoyar la interacción y atención con el ciudadano bajo un enfoque de multicanalidad y omnicanalidad, utilizando las distintas herramientas de interacción tales como asistentes virtuales, Bots, Voice Recognition, Redes Sociales, Chat, Líneas Telefónicas, Email, entre otras alternativas.

Por lo tanto, la Defensoría del Pueblo debe actualizar la solución de telefonía, lo que habilite una mejor y mayor atención, oportuna y eficiente, esto a través de la renovación de la plataforma Aura y ampliación de la planta telefónica, así como la actualización de la planta a una solución IP. Este proyecto impacta directamente a los componentes 1 y 2; Componente 1. Fortalecimiento de la Gestión y Planeación Estratégica: Busca mejorar la eficiencia y eficacia de la DPC mediante el fortalecimiento de capacidades de planeación y gestión estratégica, Diseño e implementación de un Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica; Componente 2. Atención y Servicio al Ciudadano: Busca mejorar la calidad y eficiencia en la atención y prestación de servicios al ciudadano. Este proyecto impactará el objetivo 2 de atención al ciudadano del Componente 2 Atención y servicios al ciudadano del subcomponente 2.3 Diseño, implementación y evaluación de una estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial y el producto de la estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial diseñada, implementada y evaluada (con base en experiencia piloto)."

3. Objeto del contrato

Actualizar, renovar y ampliar la plataforma tecnológica de comunicaciones y equipos de telefonía, para habilitar un mayor cubrimiento, optimizar los tiempos de atención y eficiencia de este canal para la ciudadanía.

4. Alcance

El alcance de los presentes términos de referencia se desarrolla en dos (2) componentes de la siguiente manera:

a) RENOVACIÓN DE LA PLATAFORMA AURA Y AMPLIACIÓN DE LA PLANTA TELEFÓNICA

Debido a que la DPC ya cuenta con la plataforma Aura y se encuentra familiarizada con ella, pero que también es necesario adicionar equipos telefónicos y hardware para mejorar la solución, se requiere lo siguiente:

1. Renovación del Soporte de la Plataformas Aura a la versión más reciente
2. Licenciamiento
3. Hardware.

El servicio debe incluir la implementación de 10 unidades de Gateway de comunicaciones IP500v2 (para 12 sedes: 10 sedes remotas, una en la sede principal Bogotá y una en Bogotá sede centro); instalación de teléfonos y troncales para cada sistema; cambio de sistemas en sedes remotas de otras marcas para tener administración y gestión centralizada del sistema de comunicaciones al interior de la entidad.

- Instalación de terminales telefónicas físicas en cada sede de acuerdo a la distribución de terminales telefónicas y de acuerdo al plan de numeración a establecer.
- Capacitación al administrador y a usuarios en cada sede.
- Instalación de una troncal telefónica que será distribuida para todas las sedes de la Defensoría y que estará a cargo del proveedor, de acuerdo con el hardware configurado en cada sitio, que tenga capacidad para atender las 12 sedes y/o la disponibilidad de troncales en las regionales telefónicas del país para instalar 12 troncales.
- Implementación de Avaya Session Birder Controller ASBC para conexión de troncales SIP y usuarios móviles de forma segura en la red de la Defensoría del Pueblo en Bogotá y sedes remotas.

Los anteriores con las siguientes actividades mínimas requeridas:

- Actualización, implementación y configuración del sistema AVAYA Aura (CM, SM, SYS, SYSTEM CONTROL):
    - Reinstalación en Bogotá del servidor local (Data Center Defensoría del pueblo) de sistema AVAYA existente.
    - 740 licencias de telefonía AVAYA
    - Reúso y reprogramación de 290 terminales telefónicas AVAYA existentes en la DPC
    - 480 teléfonos nuevos Avaya J139 (10/1000)
    - 12 teléfonos nuevos Avaya Vantage K175 (usuarios ejecutivos de la DPC)
    - 100 licencias de usuarios de softphone de movilidad Avaya Workplace para uso en celular, Tablet, pc, portátil.
    - Integración con MS Teams para 100 usuarios.
- Activación y configuración de servicios complementarios de sistema de telefonía y comunicaciones unificadas Avaya Aura: Correo de voz, operadora automática, plan de numeración, AVAYA Spaces, Integración de correo de voz con correo electrónico POP3 u otro, flujos de llamadas, interoperabilidad con todos los usuarios de terminales telefónicas en la red de telefonía y la red de datos, rellamadas, conferencias y audioconferencias, grabaciones de llamadas, etc.

b) **SERVICIO DE SOPORTE Y CONTACT CENTER.**

- Implementación del servicio de contact Center – AVAYA CALL REPORTING – Licencia para 11130 personas: Implementación y configuración de 130 agentes de ACR con reportes y grabación. Integración con llamadas entrantes – salientes con los sistemas de información que designe la DPC: integración con MS Teams, con WhatsApp y Chatbot.

- Soporte a 36 meses, el cual incluye:

    - 3 canales de atención: teléfono, correo electrónico y tickets
    - Atención 5x8
    - Soporte remoto y en sitio
    - Un (1) mantenimiento preventivo al año y todos los mantenimientos correctivos que se requieran
    - Instalación de repuestos
    - Atención remota, NOC Avaya
    - Actualizaciones y parches a las últimas actualizaciones x 36 meses
    - Atención NBD para cambio de partes; Consultoría, Asesoramiento, Acompañamiento y capacitaciones de la solución ofertada.

c) **HARDWARE**

Se debe suministrar el Hardware requerido para la correcta actualización e implementación del sistema, tal como unidad de control, servidores, o teléfonos, esto según el alcance del presente documento y propuesta entregada por el proveedor.
Así mismo se deberá entregar el hardware requerido para la operación de 130 puestos de trabajo que serán los encargados de soportar la operación a las 42 regionales y nivel central, para ello deben disponerse, diademas y demás equipos que permitan operar el sistema y ser entregados en las instalaciones de la DPC del nivel central.
Nota: Para los equipos y elementos que deben ser suministrados en el contrato, se debe hacer referencia a lo indicado en el anexo técnico adjunto a este documento.

5. Declaraciones del Contratista.

El Contratista hace las siguientes declaraciones:

5.1 Conoce y acepta los Documentos del Proceso.
5.2 Tuvo la oportunidad de solicitar aclaraciones y modificaciones a los Documentos del Proceso y recibió de la Defensoría del Pueblo respuesta oportuna a cada una de las solicitudes.
5.3 Se encuentra debidamente facultado para suscribir el presente Contrato.
5.4 El Contratista al momento de la celebración del presente Contrato no se encuentra en ninguna causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de intereses.
5.5 El Contratista está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral.
5.6 El valor del Contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionadas con el cumplimiento del objeto del presente contrato.
5.7 El Contratista durante la ejecución del presente Contrato realizará todas las actividades necesarias para la ejecución final de la consultoría, cumpliendo con el Cronograma establecido a continuación:

Producto o Servicio	Tiempo
Gestión del proyecto	Semanas 1-16
Entrega e instalación de terminales telefónicas físicas en cada sede de acuerdo a la distribución de terminales telefónicas y de acuerdo al plan de numeración a establecer. Según las especificaciones del ítem 6.	Semanas 1–8
Capacitación al administrador y a usuarios en cada sede.	Semana 7-9
Instalación de una troncal telefónica que será distribuida para todas las sedes de la Defensoría	Semana 4
Implementación de Avaya Session Birder Controller ASBC para conexión de troncales SIP y usuarios móviles	Semana 10
Implementación del servicio de Contact Center – AVAYA CALL REPORTING – Licencia para 11130 personas: Implementación y configuración de 130 agentes de ACR con reportes y grabación. Integración con llamadas entrantes – salientes con los sistemas de información que designe la DPC: integración con MS Teams, con WhatsApp y Chatbot.	Semana 11-12
Estabilización del servicio	Semana 13-16

5.8 El Contratista manifiesta que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de este contrato no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas.
5.9 El Contratista se compromete a no contratar menores de edad para el ejercicio del objeto contractual, así como a no permitir que se subcontrate a menores de edad para tales efectos, dando aplicación a la Resolución 1677 de 2008 del Ministerio de la Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños.

6. Obligaciones de las Partes

6.1. Obligaciones Generales del Contratista

1. Cumplir con todos los ofrecimientos, condiciones y términos de la oferta que hacen parte integral del contrato.
2. Atender en forma oportuna los requerimientos que realice el Supervisor del contrato.
3. Cumplir con las normas ambientales y de seguridad industrial.
4. Guardar la debida confidencialidad respecto de la documentación y trámites realizados en cumplimiento del objeto del contrato.
5. Responder por los daños y perjuicios hasta por culpa leve cuando se cause perjuicio a la Defensoría de Pueblo o a terceros en la ejecución del contrato.
6. Cumplir, durante el tiempo de ejecución del contrato, con las obligaciones del sistema integral de seguridad social, salud, pensión y parafiscales, de conformidad con las disposiciones legales sobre la materia. Para el efecto, el Contratista debe adjuntar a la plataforma del SECOP II, para el pago del contrato, copia de los comprobantes de pago de los aportes, que serán verificados por el Supervisor del contrato, los cuales deberán liquidarse con base en los honorarios pactados.
7. Constituir y publicar en la plataforma del SECOP II la garantía exigida en el contrato.
8. Acreditar una cuenta corriente o de ahorros con base en el listado de bancos y corporaciones, que para tal efecto tiene la Subdirección Financiera de la Defensoría del Pueblo, para realizar el pago acordado en el contrato.
9. Suscribir, junto con el supervisor del contrato, el acta de inicio de actividades.
10. Diligenciar y suscribir junto con el supervisor del contrato el formulario de Calificación de Contratistas, el cual será concertado al inicio de la ejecución del contrato.

11. Para los correspondientes pagos se deberá enviar y publicar en la plataforma del SECOP II, el formulario de Informe de Contratistas (Descargable del Mapa de Procesos de la Entidad) y los documentos requeridos.
12. Publicar en la plataforma del SECOP II el informe final de la ejecución del contrato.
13. Atender los requerimientos que realice la Entidad a través del Supervisor del contrato, dentro del término que pacten las partes.
14. Cumplir con la totalidad de las obligaciones contractuales y laborales (convencionales o legales), aplicable a los trabajadores que utilice en el desarrollo del contrato. En consecuencia, a la Defensoría del Pueblo no le corresponde ninguna obligación de tal naturaleza.
15. Las demás contempladas en la Constitución Política, en la Ley o reglamento y demás documentos de la presente Invitación Pública, en la propuesta presentada por el contratista o que se deriven de la naturaleza del presente contrato.

6.2. Obligaciones Específicas del Contratista

1. Desarrollar y cumplir el objeto del Contrato, en las condiciones de calidad, oportunidad, y obligaciones definidas en el presente Contrato.
2. El contratista se compromete a responder por todos y cada uno de los insumos, suministros, herramientas, dotación, implementación, inventarios y/o materiales que le sean puestos a su disposición para la prestación de servicios realizados, por lo que los mismos quedarán a cargo del coordinador, administrador o contratista y este responderá con ellos, autorizando que el valor del mismo sea descontado automáticamente de los honorarios pactados en caso de pérdida o extravío injustificado, de acuerdo con el deber de cuidado y diligencia inmerso en el contrato.
3. Contratar conforme a lo dispuesto en la propuesta presentada, bajo su absoluta responsabilidad, el personal suficiente e idóneo que sea necesario para la cabal ejecución del objeto de este contrato.
4. Mantener durante la ejecución del contrato, al personal incluido en la oferta. El cambio de cualquiera de las personas que conforman el equipo de trabajo propuesto debe ser autorizado previamente por el supervisor del contrato. Su reemplazo solo se podrá realizar por personas de igual o superior perfil a la persona que está reemplazando.
5. Asistir a la Defensoría del Pueblo en el análisis de las reclamaciones, solicitudes y demandas que sean presentadas en el desarrollo de los trabajos por contratistas, trabajadores, propietarios de predios, autoridades competentes y terceros, relacionados con el objeto del presente contrato.
6. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias derivadas de las leyes referentes al medio ambiente, el Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales; así como urbanismo, seguridad industrial, en lo que corresponda de acuerdo con el objeto del contrato.
8. Informar a la Entidad Contratante cualquier cambio en la persona que representa al proveedor en la ejecución y administración del contrato, a quien deben dirigirse las notificaciones y comunicaciones.
9. Dar a conocer a la Defensoría del Pueblo cualquier reclamación que indirecta o directamente pueda tener algún efecto sobre el objeto del Contrato o sobre sus obligaciones.
10. Realizar pruebas funcionales y técnicas de la solución tecnológica suministrada.
12. Garantizar el cumplimiento efectivo y a satisfacción de los entregables que conforman los resultados esperados.
13. Garantizar la inmediatez de los ajustes solicitados por el Comité Técnico de Seguimiento, el Equipo de Apoyo Profesional a la Supervisión y el Supervisor del contrato.

6.3. Obligaciones de la Defensoría del Pueblo

1. Efectuar el pago en el plazo convenido en el contrato.
2. Ejercer los controles necesarios para la cabal ejecución del contrato.
3. Prestarle toda la colaboración al contratista para que el objeto del contrato se desarrolle de conformidad con los términos del presente documento.

4. Tener en cuenta las observaciones y recomendaciones pertinentes que el contratista le formule en desarrollo de la ejecución del objeto del contrato.
5. Permitir el acceso del personal autorizado por el contratista, previa su identificación a las dependencias donde se tenga que ejecutar el objeto del contrato.

6. Especificaciones técnicas del producto

		FICHA TÉCNICA		
ID	**UNIDAD DE MEDIDA**	**CANTIDAD**	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**
1	Global	1	Actualización, implementación y configuración del sistema AVAYA Aura (CM, SM, SYS, SYSTEM CONTROL):	_Reinstalación en Bogotá del servidor local (Data Center Defensoría del pueblo) de sistema AVAYA existente. _Reúso y reprogramación de 290 terminales telefónicas AVAYA existentes en la DPC _Integración con MS Teams para 100 usuarios.
2	Unidad	740	Licencias AVAYA	Licencias de telefonía AVAYA
3	Unidad	480	TELEFONOS AVAYA	Teléfonos nuevos Avaya J139 (10/1000)
4	Unidad	12	TELEFONOS AVAYA VANTAJGE	Teléfonos nuevos Avaya Vantage K175 (usuarios ejecutivos de la DPC)
5	Unidad	100	Licencias softphone	Licencias de usuarios de softphone de movilidad Avaya Workplace para uso en celular, Tablet, pc, portátil.
6	Global	1	Activación y configuración de servicios complementarios	• Activación y configuración de servicios complementarios de sistema de telefonía y comunicaciones unificadas Avaya Aura: Correo de voz, operadora automática, plan de numeración, AVAYA Spaces, Integración de correo de voz con correo electrónico POP3 u otro, flujos de llamadas, interoperabilidad con todos los usuarios de terminales telefónicas en la red de telefonía y la red de datos, rellamadas, conferencias y audioconferencias, grabaciones de llamadas, etc.
7	Global	1	Servicio de configuración agentes ACR	Implementación y configuración de 130 agentes de ACR con reportes y grabación. Integración con llamadas entrantes – salientes con los sistemas de información que designe la DPC: integración con MS Teams, con WhatsApp y Chatbot.
8	Unidad	130	Licencias Agentes ACR	Licencias para 130 agentes de ACR con reportes y grabación.

		FICHA TÉCNICA		
ID	**UNIDAD DE MEDIDA**	**CANTIDAD**	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**
9	Global	1	Soporte a 36 meses	Soporte a 36 meses, el cual incluye mínimo: _3 canales de atención: teléfono, correo electrónico y tickets _Atención 5x8 _Soporte remoto y en sitio _Un (1) mantenimiento preventivo al año y todos los mantenimientos correctivos que se requieran _Instalación de repuestos _Atención remota, NOC Avaya _Actualizaciones y parches a las últimas actualizaciones x 36 meses _Atención NBD para cambio de partes; Consultoría, Asesoramiento, Acompañamiento y capacitaciones de la solución ofertada.

7. Propiedad Intelectual

El consultor deberá transferir a la Defensoría del Pueblo de Colombia - DPC todos los derechos de autor correspondientes. En consecuencia, la Defensoría del Pueblo de Colombia - DPC adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales, conservando el consultor para sí la titularidad de los derechos morales, de conformidad con lo previsto en la Decisión Andina 351 de 1993 y en la Leyes 23 de 1982 y 44 de 1993, o en las normas que las sustituyan, modifiquen o adicionen. Para el efecto, la firma consultora se obliga a transferir los derechos patrimoniales de autor a la Defensoría del Pueblo de Colombia - DPC, a perpetuidad y sin que el consultor pueda utilizar dichos derechos patrimoniales en Colombia ni en ningún otro país, mediante la suscripción del contrato de cesión de derechos patrimoniales de autor correspondiente, cumpliendo con los requisitos exigidos en el artículo 183 de la Ley 23 de 1982, modificado mediante el artículo 30 de la ley 1450 de 2011.

Todo material creado o suministrado por el proveedor en cumplimiento del contrato será de propiedad de la Defensoría del Pueblo de Colombia - DPC, conforme al Decreto 2591 de 2000 que reglamenta la Decisión 486 de la Comunidad Andina. Por ende, el derecho exclusivo de registro de estos será de titularidad de la Defensoría del Pueblo de Colombia - DPC.

8. Garantía sobre el resultado de los productos

La garantía debe ser extendida a todos los elementos, equipos, terminales, teléfonos y software asociado listados y descritos en el punto 4 (Alcance). La vigencia de la garantía debe contarse a partir de la fecha en que la totalidad de los elementos están registrados en el almacén, instalados y configurados en las regionales priorizadas de la DPC.

La garantía debe iniciar cuando se han instalado, configurado los equipos y terminales durante doce (12) meses esto incluye que todos los teléfonos estén operando, se realice la activación y configuración de los servicios complementarios.

El consultor se compromete a atender sin costo alguno para la DPC, los incidentes generados a los equipos, terminales o teléfonos y de los servicios complementarios desde el despliegue de cada servicio.

El periodo de garantía no debe generar costos adicionales, controles de cambio, ni incluirá nuevos requerimientos o funcionalidades y deben cumplir con los ANS establecidos.

En cuanto al soporte, el consultor debe realizar el apoyo al despliegue, uso y estabilización de cada, componente o servicio entregado, por un tiempo de treinta y seis (36) meses y brindar el servicio de soporte y mantenimiento correctivo sobre los productos entregados durante la ejecución del contrato. Soporte a 36 meses, el cual incluye mínimo:

- 3 canales de atención: teléfono, correo electrónico y tickets
- Atención 5x8
- Soporte remoto y en sitio
- Un (1) mantenimiento preventivo al año y todos los mantenimientos correctivos que se requieran
- Instalación de repuestos
- Atención remota, NOC Avaya
- Actualizaciones y parches a las últimas actualizaciones x 36 meses
- Atención NBD para cambio de partes; Consultoría, Asesoramiento, Acompañamiento y capacitaciones de la solución ofertada.

Nota 1. El Gerente del Proyecto será el representante del proyecto ante la DPC deberá asistir a las reuniones de seguimiento en la periodicidad requerida por la DPC y deberá acompañar la ejecución del contrato.

Con la presentación de la oferta el oferente garantiza que cuenta con el personal, los perfiles y dedicaciones mínimas requeridas para la ejecución del contrato y los mantendrá durante la ejecución de este.

Nota 2. De modo que, para la elaboración de su oferta económica, se debe tener en cuenta la totalidad del personal que el proveedor considere necesario para la correcta ejecución del contrato y deberá costearlo en su oferta económica. Por lo tanto, no hay lugar a reclamaciones posteriores aduciendo que no se había contemplado el personal o los recursos suficientes para la ejecución del contrato, dentro del valor de oferta, por cuanto, la Defensoría del Pueblo no reconocerá valores por tal concepto.
Nota 3. El proveedor puede diseñar su organigrama como lo desee, sin embargo, deberá vincular al proyecto cuantas personas sean necesarias y del nivel más apropiado para el proyecto, que aseguren el cumplimiento de los trabajos.

9. Duración del contrato

El plazo de ejecución del contrato será máximo hasta de cuatro (4) meses sin exceder el 31 de agosto del 2024, contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previa expedición del Registro Presupuestal y aprobación de la garantía única de cumplimiento por parte de la DPC.

10. Presupuesto estimado del contrato

El presupuesto estimado del contrato será por la suma de hasta **DOS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($2.939.565.767)** incluido todos los impuestos, gastos y costos que generen con ocasión de la celebración, ejecución y/o terminación del contrato.

11. Forma de pago

La DPC hará un primer pago por el equivalente al 67% del valor del contrato, contra la entrega de los productos, licencias, y equipos, previo certificado de ingreso al almacén, y previo recibo a satisfacción por parte del supervisor. y sujeto a disponibilidad de PAC.

Un segundo pago por el equivalente al 33% del valor del contrato, por los servicios de instalación, parametrización, configuración y puesta en marcha, los cuales serán cancelados previa certificación por parte del equipo del Grupo TIC del recibo satisfacción de los equipos instalados, configurados y puestos en producción, al certificar el correcto funcionamiento de la plataforma aplicada a la atención a los ciudadanos.

12. Proceso de Selección

De conformidad con lo establecido en las estipulaciones especiales del Contrato de Préstamo BID 4550/OC-CO, para la adquisición de bienes y/o servicios de no contratista, se contratará de acuerdo con lo contemplado en las Políticas para la Adquisición de Bienes y Obras financiadas por el Banco Interamericano de Desarrollo GN-2349-9 - marzo 2011.

13. Confidencialidad

Una vez adjudicado el contrato, el Contratista seleccionado se obligará a mantener en estricta confidencialidad toda información intercambiada, facilitada o creada a raíz de la relación existente entre ésta y la Entidad contratante, para la realización del objeto de los presentes Términos de Referencia.

14. Supervisión del contrato

La Supervisión y control estarán a cargo del Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas de la DPC o la persona que designe el Ordenador del Gasto de la DPC mediante memorando para tal fin. El supervisor deberá autorizar los pagos que deban hacerse al Contratista, a través de la certificación de recibido a satisfacción. Para el efecto, además del cumplimiento de las obligaciones y la entrega de los informes y/o productos, verificará como requisito para cada pago que el Contratista esté al día en el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales, en la cuantía establecida en la normatividad vigente. La supervisión se efectuará bajo el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 1409 de 2020 de la DPC o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

15. Recursos

La contratación se realizará con recursos del crédito No. 4550/OC-CO “Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Defensoría del Pueblo”, con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 3924 del 05 de febrero de 2024 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de la DPC y vigencias futuras aprobadas mediante oficio de la Dirección General de Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

16. Comité Técnico De Seguimiento

Se conformará un Comité Técnico de Seguimiento de cinco (5) miembros, compuesto por:

- 1 delegado de la DNATQ
- 2 delegado del grupo de TICS.
- 1 delegado del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano
- 1 delegado del programa de fortalecimiento de la Defensoría del Pueblo

Quienes serán los encargados de hacer el seguimiento al contrato, sin perjuicio de las obligaciones a cargo del supervisor del contrato, en especial:

- Realizar la priorización de los requerimientos que van a ser implementados
- Revisar y aprobar las historias de usuario que van a ser implementadas en los componentes de costo variable.
- Revisar y aprobar los planes de proyecto y estimaciones de esfuerzo que surjan como resultado de las solicitudes de implementación de requerimientos presentadas por la DPC.

Realizar la selección y aprobación de las herramientas, infraestructura tecnológica, plataformas, licencias y servicios de almacenamiento y procesamiento requeridos en las fases de implementación.

Revisar los informes presentados por el contratista, así como los resultados y recomendaciones del estudio.

Las anteriores actividades se realizarán con la validación del supervisor del contrato, quien es el encargado del seguimiento control y direccionamiento del contrato.

Cada producto presentado por el contratista debe ser radicado en el sistema de gestión de correspondencia de la DPC, entregado en medio físico al supervisor del contrato. El contratista realizará los ajustes solicitados por el Supervisor del Contrato y radicará oficialmente el informe definitivo en soporte físico.

El Supervisor del Contrato contará con el apoyo del Comité Técnico de Seguimiento, quien a su vez podrá solicitar el apoyo de profesionales en los temas que se consideren pertinentes, para lo cual podrá invitar a diversas personas si así lo llegare a determinar. Así mismo los entregables, revisiones, artefactos y decisiones técnicas, deberán contar con el aval técnico de la Interventoría contratada para apoyar el proyecto

17. Domicilio y lugar de Ejecución

Para todos los efectos legales, judiciales y extrajudiciales derivados de la celebración del contrato, el domicilio que acuerdan las partes será la ciudad de Bogotá, D.C. y el lugar de ejecución serán las 10 sedes de la Defensoría del Pueblo y las dos sedes de Bogotá.

18. Seguros

El Contratista garantizará el cumplimiento de las obligaciones que se adquieren en el contrato, mediante la constitución de una garantía única a favor de la Defensoría del Pueblo identificada con el NIT. 800.186.061-1, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del contrato a favor de la Defensoría, por el valor, amparos y vigencia establecidos de la siguiente manera:

- **CUMPLIMIENTO**: Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor del Contrato, vigente por el plazo del contrato y seis (6) meses más.

- **CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS**: Por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del Contrato, vigente por el plazo del contrato y seis (6) meses más.

- **PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES**: Por un valor asegurado equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del Contrato, vigente por el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.

19. Conflicto de intereses - elegibilidad

La firma Contratista, tanto para el proceso de contratación, como para la ejecución del contrato, en caso de resultar adjudicatario, deberá verificar y tener en cuenta las causales de conflicto de interés y elegibilidad establecidas en las Políticas para la Selección y Contratación de contratistas Financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo que pueden ser consultadas en la siguiente dirección:

http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=774399

ANEXO 1. OTROS ASPECTOS TÉCNICOS.

1. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

La firma proveedora llevará a cabo la transferencia de conocimiento y/o capacitación al administrador y a usuarios. Sobre los servicios y desarrollos implementados durante la ejecución del contrato, de la siguiente manera:

- En el caso de ajustes o nuevas configuración o parametrización de equipos existentes, realizar capacitación explicando su uso, para máximo diez (2) funcionarios designados por la Supervisión.
- Para nuevos servicios o equipos: capacitación técnica que describa toda la arquitectura de la solución con mínimo de cinco (5) horas, y capacitación funcional sobre el uso del software con mínimo de diez (10) horas, para máximo diez (4) funcionarios designados por la Supervisión.
- Coordinar con la Entidad la programación (fecha, hora y asistentes) de las capacitaciones tanto técnicas como funcionales
- Entregar la documentación que registre el desarrollo de la capacitación, en la que se incluyan la agenda, los temas, los asistentes y las presentaciones de los temas en medio magnético.
- El horario de instrucción será acordado para su realización, en horarios laborales y fechas acordadas con la supervisión del contrato.

Los anteriores ítems serán establecidos y estimados como parte del plan de proyecto de cada una de las iniciativas a implementar.

2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Las actividades desarrolladas por el proveedor deberán cumplir con los niveles de servicio que se presentan a continuación en la Tabla 1, los cuales serán evaluados mensualmente.

Se tienen las siguientes premisas frente a la calidad del servicio a prestar:

- Toda falla detectada debe ser corregido sin costo para la DPC.
- Toda falla detectada previamente no debería aparecer en una nueva revisión.
- El proveedor debe considerar tener procesos para alcanzar este tipo de calidad (por ejemplo, incluyendo actividades de revisión de equipo y plataformas digitales).

Los desempeños no satisfactorios de los niveles de servicio generan compensaciones en horas/hombre que no se descontará de la factura como se indica en la tabla de acuerdos de niveles de servicio (ANS), salvo en el período de garantía, en el cual las compensaciones se convertirán a horas/hombre que serán consumidas en los roles que determine la DPC, tal y como se indica en la tabla de acuerdos de niveles de servicio (ANS) y compensaciones por su incumplimiento.

Las variables consideradas para definir la forma de medición de algunos niveles de servicio son:

Incidentes: es una falla, que ocurre cuando el comportamiento de los componentes, soluciones y/o piezas de software funcionales y no funcionales entregados; es diferente al establecido en la especificación o requisito aprobado. Los incidentes se clasifican en:

- **Crítico:** Cuando los usuarios no pueden utilizar los componentes, soluciones y/o piezas de software funcionales y no funcionales, o continuar con el flujo normal de verificación de funcionamiento en el ambiente de pruebas de aceptación de la DPC (defectos bloqueantes de pruebas de aceptación). Cuando se interrumpe el flujo de negocio para el cual están diseñados los componentes, soluciones y/o piezas de software funcionales y no funcionales entregados. Cuando no se puede prestar el servicio a los clientes, usuarios internos, usuarios externos, otras aplicaciones, o cuando se suben errores de compilación al repositorio de código fuente, o cuando los componentes, soluciones y/o piezas de software funcionales y no funcionales que está en producción dejan de funcionar o se deterioran con un nuevo despliegue de alguna Iteración o paquete de trabajo en los ambientes de la DPC.

- **Mayor:** Cuando los componentes, soluciones y/o piezas de software funcionales y no funcionales están operando, pero con restricciones, o
  Existe impacto en la prestación del servicio a los clientes, usuarios internos, usuarios externos, otras aplicaciones, o
  Algunas de los componentes, soluciones y/o piezas de software funcionales y no funcionales, no están funcionando correctamente y generan un impacto alto para los clientes, usuarios internos, usuarios externos, otras aplicaciones y/o para la ejecución de las pruebas en los ambientes de la DPC.
- **Menor:** No se encuentran disponibles algunos de los componentes, soluciones y/o piezas de software funcionales y no funcionales, que generan un impacto mínimo para los clientes, usuarios internos, usuarios externos, otras aplicaciones, o.
  Cuando las limitaciones no son críticas para la operación, o.
  El impacto no genera un riesgo considerable, pero es necesario resolverlo.
- **Cosmético:**
  Este defecto se refiere a incidentes de formato o forma que no impactan la correcta operación de los componentes, soluciones y/o piezas de software funcionales y no funcionales.
  Incidente inyectado: Cuando una solución ya probada en los ambientes de la DPC presenta una incidencia al aplicarle el mismo guion de pruebas utilizado previamente. Se contabilizará y clasificará como Incidente en las compensaciones como se indica en la Tabla 1.
  Ciclo de Pruebas: El número de veces que las Iteraciones o paquetes de trabajo debe ser sometido a pruebas de aceptación, por parte de la fábrica de pruebas, en los ambientes de la DPC.
  A continuación, se presentan los ANS que deberá cumplir el proveedor y las compensaciones a aplicar sobre el tiempo (horas/hombre) en caso de su incumplimiento:

No.	Descripción	Forma de Medición	Unidad de medida	¿Cuándo se mide?	Valor de aceptación
1	Nivel de cumplimiento en la entrega de productos/entregables a la DPC	Fecha de entrega real – fecha de entrega planeada.	Días hábiles	En cada hito de entrega de productos/entregables de acuerdo con el plan de trabajo aprobado.	1 día
2	Rendimiento de configuración y/o paramterización basado en tiempos	Horas/Hombre ejecutadas por Iteración o paquete de trabajo * 100 ---------- Horas/hombre planeadas por Iteración o paquete de trabajo.	Porcentaje	Mensual	>= *85%*

3	Número revisiones por entregable	Número de revisiones sobre los entregables de cada etapa del proyecto.	Cantidad	En cada entregable de cada solución. En cada informe mensual para los productos del equipo base.	Máximo 3 revisiones sobre los entregables para obtener la aprobación.
4	Tiempo máximo de elaboración del plan detallado.	Número de días a partir de la aprobación de los requerimientos de la Iteración o paquete de trabajo.	Días	Mensual	Máximo 3 días calendario
5	Reapertura de incidentes en la etapa de implementación y/o estabilización.	Número de errores reportados como solucionados e identificados nuevamente en pruebas u operación de la solución.	Cantidad	Por Iteración o paquete de trabajo entregado para pruebas de aceptación o puesta en producción y durante la etapa de estabilización de la solución	0
6	Nivel de incidentes en la etapa de pruebas de aceptación de las soluciones entregadas.	Número de incidentes reportados por tipo en pruebas de aceptación. Se calcula para cada Iteración o paquete de trabajo entregado para pruebas de aceptación	Cantidad	Mensual (Iniciando el mes siguiente a la entrega para pruebas de aceptación)	0 incidentes críticos. 0 incidentes mayores.
7	Nivel de incidentes en la etapa de estabilización de las soluciones entregadas.	Número de incidentes reportados en los primeros 30 días calendario de la operación en producción, de la solución. Se calcula para cada Iteración o paquete de trabajo puesto en producción.	Cantidad	Mensual (Iniciando el mes siguiente a la puesta en producción del primer producto entregado)	0 incidentes críticos. 0 incidentes mayores.
8	Tiempo dedicado a la resolución de incidencias durante la etapa de estabilización y garantía de las soluciones entregadas.	Cantidad en días, de resolución de cada uno de los incidentes encontrados posteriores a la entrega en producción de cada solución en ambientes de la DPC. El tiempo de resolución de incidencias se contabiliza desde el escalamiento del	Días	Mensual (Iniciando el mes siguiente a la puesta en producción del primer producto entregado)	Crítico hasta 1 día calendario. Mayor hasta 2 días calendario. Menor hasta 4

		defecto, hasta la puesta en producción de la corrección, sin contar con los tiempos muertos en que se dependa de labores de terceros o de la DPC.			días calendario. Cosmético hasta 5 días calendario.
9	Tiempo dedicado a la resolución de incidencias durante la etapa de pruebas de aceptación	Cantidad en días, de resolución de cada uno de los incidentes encontrados durante las pruebas de aceptación. El tiempo de resolución de incidencias se contabiliza desde el escalamiento del defecto, hasta el despliegue de la corrección, sin contar con los tiempos muertos en que se dependa de labores de terceros o de la DPC.	Días	Por cada despliegue en pruebas de aceptación.	Crítico hasta 1 día hábil. Mayor hasta 2 días hábiles.
10	Cambio del equipo base	Cantidad de profesionales del equipo base cambiados en un periodo	Número	Mensual	2

Los desempeños no cumplidos de los niveles de servicio generan compensaciones en tiempo (horas/hombre) como se indica en la siguiente tabla:

No.	Descripción	¿Cuándo se mide?	Valor de aceptación	Compensación por incumplimiento del nivel de servicio
1	Nivel de cumplimiento en la entrega de productos/entregables a la DPC en cada Iteración o paquete de trabajo	En cada informe de entrega de los componentes, soluciones y/o piezas de software funcionales y no funcionales de cada Iteración o paquete de trabajo.	Fecha definida de entrega para la Iteración o paquete de trabajo en la planeación detallada aprobada por la DPC.	Compensación de 16 horas/hombre en el perfil que requiera la DPC, por cada día de atraso atribuible al proveedor
2	Índice de rendimiento de programación basado en tiempos.	Mensual	>= 85%	Compensación así: 8 horas/hombre en el perfil que requiera la DPC, por cada 5% de diferencia del Porcentaje Mínimo de

				aceptación - Porcentaje medido de manera Mensual.
3	Revisión de entregables	En cada entregable de cada solución. En cada informe mensual para los productos del equipo base.	Máximo 3 revisiones sobre los documentos para obtener la aprobación. Las revisiones se harán en concordancia con el protocolo de revisión y aceptación definido.	Compensación en tiempo: 40 horas/hombre en el perfil que solicite la DPC, por cada revisión adicional que requiera un entregable para su aprobación.
4	Tiempo para elaboración del plan detallado a partir de la entrega de los requerimientos de la iteración o paquete de trabajo.	Mensual	Máximo 3 días hábiles	Compensación en tiempo: 8 horas/hombre en el perfil que solicite la DPC, por cada día de atraso adicional
5	Reapertura de incidentes por motivos atribuibles al proveedor en la etapa de puesta en producción y/o estabilización	Por iteración o paquete de trabajo entregado (a fábrica de pruebas) para pruebas de aceptación o puesta en producción y durante la etapa de estabilización de la solución en el ambiente de la DPC.	0	Compensación en tiempo: 16 horas/hombre en el perfil que solicite la DPC, por cada incidente reabierto.
6	Nivel de incidentes en la etapa de pruebas de aceptación o estabilización de las soluciones entregadas.	Durante la etapa de pruebas para aceptación, incluyendo el período de estabilización en ambientes de la DPC.	Para los ciclos de pruebas de aceptación y periodo de estabilización: 0 incidentes críticos. 0 incidentes mayores.	Compensación en tiempo: 16 horas/hombre en el perfil que solicite la DPC, por cada incidente critico o mayor.
7	Tiempo dedicado a la resolución de incidencias durante la etapa de estabilización y garantía de las soluciones entregadas.	Mensual (Iniciando el mes siguiente a la puesta en producción del primer producto entregado) y durante el período de estabilización en ambientes de la DPC.	Valores por clasificación de incidentes: Crítico hasta 1 día hábil. Mayor hasta 2 días hábiles. Menor hasta 4 días hábiles. Cosmético hasta 5 días hábiles.	Compensación en horas/hombre en el perfil que solicite la DPC por cada día adicional así: Crítico = 16 horas/hombre Mayor = 8 horas/hombre Menor = 4 horas/hombre Cosmético = 2 horas/hombre

8	Tiempo máximo para la resolución de incidentes en pruebas de aceptación.	Durante el tiempo definido de pruebas para aceptación en ambientes de la DPC para Iteración o paquete de trabajo.	Valores por clasificación de incidentes: 1 día hábil para incidentes críticos. 2 días hábiles para incidentes mayores.	Compensación de 4 horas/hombre en las pruebas de aceptación en el rol que solicite la DPC por cada día de atraso en la entrega de la solución de incidentes críticos y mayores.
9	Cambio del equipo base	Mensual	1	Compensación de 40 horas/hombre en el rol que solicite la DPC.

Dichas compensaciones podrán aplicarse como deducciones dentro de la factura afectada por el incumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio o como horas hombre no costeadas dentro de los siguiente Planes de Proyecto en el caso en el que se generen nuevos requerimientos.

En el evento que ocurra una diferencia entre el proveedor y el grupo de pruebas, el supervisor del contrato será el encargado de gestionar el proceso para dirimir la controversia.

SECCIÓN IV - FORMULARIO DE COTIZACIÓN

Fecha: [día] de [mes] de [año]

Señores
DEFENSORIA DEL PUEBLO DE COLOMBIA
Calle 55 No. 10-32 Bogotá
Bogotá Colombia
Código postal 110231

Asunto: No. De Invitación: *BID-033-2024-CP / CIDP-218-CP-S*

Estimados señores:

Luego de haber examinado los documentos adjuntos a su carta de invitación para presentar cotizaciones para el proceso mencionado en el asunto, los abajo firmantes ofrecemos proveer los servicios para ***Actualizar, renovar y ampliar la plataforma tecnológica de comunicaciones y equipos de telefonía, para habilitar un mayor cubrimiento, optimizar los tiempos de atención y eficiencia de este canal para la ciudadanía***, de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas, los términos y condiciones de la invitación y de acuerdo con la siguiente tabla:

No. de ítem	***Descripción***	***Unidad de Medida***	***Cantidad***	***Precio Unitario en COP$***	***IVA***	***Precio Total en COP$ Incluido IVA***	***Especificaciones Técnicas***
1	*Actualización, implementación y configuración del sistema AVAYA Aura (CM, SM, SYS, SYSTEM CONTROL):*	*Global*	*1*				*"De conformidad con las establecidas en la sección III de la Solicitud de Cotización"*
2	*Licencias AVAYA*	*Unidad*	*740*				*"De conformidad con las establecidas en la sección III de la Solicitud de Cotización"*
3	*TELEFONOS AVAYA*	*Unidad*	*480*				*"De conformidad con las establecidas en la sección III de la Solicitud de Cotización"*
4	*TELEFONOS AVAYA VANTAJGE*	*Unidad*	*12*				*"De conformidad con las establecidas en la sección III de la*

							Solicitud de Cotización"
5	*Licencias softphone*	*Unidad*	*100*				*"De conformidad con las establecidas en la sección III de la Solicitud de Cotización"*
6	*Activación y configuración de servicios complementarios*	*Global*	*1*				*"De conformidad con las establecidas en la sección III de la Solicitud de Cotización"*
7	*Servicio de configuración agentes ACR*	*Global*	*1*				*"De conformidad con las establecidas en la sección III de la Solicitud de Cotización"*
8	*Licencias Agentes ACR*	*Unidad*	*130*				*"De conformidad con las establecidas en la sección III de la Solicitud de Cotización"*
9	*Soporte a 36 meses*	*Global*	*1*				*"De conformidad con las establecidas en la sección III de la Solicitud de Cotización"*

NOTA: No se debe modificar las columnas de "No. de Ítem, Descripción, Cantidad y Especificaciones Técnicas". Sólo se deben diligenciar las columnas "Precio Unitario, IVA y Precio Total incluido IVA"

Las fechas y servicios entregados serán de acuerdo con las establecidas por el contratante.

El monto total de nuestra cotización asciende a *[monto total en letras y números]*[8]. Esta Cotización será obligatoria para nosotros hasta 60 días después de la fecha límite de presentación de cotizaciones.

Esta Cotización y su aceptación escrita constituirán una obligación contractual entre nosotros, hasta que el contrato haya sido perfeccionado por las partes. Entendemos que Ustedes no están obligación aceptar la Cotización de menor precio ni ninguna otra Cotización que se reciba.

[8] La cotización debe presentarse en pesos colombianos, moneda que también será utilizada para el pago de los servicios. Se debe indicar el precio total de la cotización en palabras y en cifras, indicando el Impuesto al Valor Agregado por separado, cuando corresponda e incluyendo todos los impuestos, derechos y demás gravámenes de ley.

No presentamos ningún conflicto de interés.

Nuestra empresa, su matriz, sus afiliados o subsidiarias, incluyendo todos los subcontratistas o proveedores para cualquier parte del contrato no hemos sido declarados inelegibles por el Banco.

Certificamos que:

i. Nuestra oferta fue elaborada de forma independiente, sin ninguna consulta, comunicación o acuerdo con ningún otro oferente o competidor relacionada con los (i) los precios; (ii) la intención de presentar una oferta; o (iii) los métodos y factores utilizados para determinar aspectos técnicos y financieros de la oferta
ii. Los precios de la oferta no han sido ni serán dados a conocer directa y/o indirectamente a otros oferentes y/o competidores antes del acto de apertura de las cotizaciones;
iii. El oferente no ha incurrido ni incurrirá en actos encaminados a inducir, forzar, coaccionar, ni acordar con otros oferentes su participación o no en este proceso con el propósito de restringir competencia.
iv. No hemos incumplido ningún contrato con el Contratante durante el periodo especificado en esta solicitud.

Atentamente,

[Firma autorizada]
[Nombre y cargo del signatario]
[Nombre de la firma]
[Dirección)
[Teléfono]

FORMULARIO DE DECLARACIÓN DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA

[El Oferente completará este Formulario de acuerdo con las instrucciones indicadas en corchetes.]

Fecha: *[indique la fecha]*
Objeto de la contratación: ***Actualizar, renovar y ampliar la plataforma tecnológica de comunicaciones y equipos de telefonía, para habilitar un mayor cubrimiento, optimizar los tiempos de atención y eficiencia de este canal para la ciudadanía.***

No. de Identificación del proceso: ***BID-033-2024-CP / CIDP-218-CP-S***

A: **DEFENSORIA DEL PUEBLO DE COLOMBIA**

Nosotros, los suscritos, declaramos que:

1. Entendemos que, de acuerdo con sus condiciones, las cotizaciones deberán estar respaldadas por una Declaración de Mantenimiento de la Oferta.

2. Aceptamos que automáticamente seremos declarados inelegibles para participar en cualquier invitación y/o licitación de contrato con el Contratante hasta, máximo, el cierre del Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional", financiado con recursos de los contratos de préstamo BID 4550-OC-CO contado a partir de la fecha de cierre de la presente invitación si violamos nuestra(s) obligación(es) bajo las condiciones de la Oferta sea porque:

    a. Retiráramos nuestra cotización durante el período de vigencia de la cotización especificado por nosotros en el Formulario de Cotización; o

    b. No aceptamos la corrección de los errores de conformidad con la cláusula 12 de la Sección I – Instrucción para Preparar Cotizaciones del Documento de Invitación; o

    c. Si después de haber sido notificados de la aceptación de nuestra Oferta durante el período de validez de la misma, (i) no firmamos o rehusamos a firmar el contrato, si así se nos solicita; o (ii) no suministramos o rehusamos suministrar Póliza de Cumplimiento según lo establecido para el proceso en la Solicitud de Cotización.

3. Entendemos que esta Declaración de Mantenimiento de la Oferta expirará, si no somos el Oferente Seleccionado, cuando ocurra el primero de los siguientes hechos: (i) hemos recibido una copia de su comunicación informando que no somos el Oferente seleccionado; o (ii) haber transcurrido veintiocho (28) días después de la expiración de nuestra cotización.

4. Entendemos que, si somos APCA, la Declaración de Mantenimiento de la Oferta deberá estar en nombre de la APCA que presenta la oferta. Si la APCA no ha sido legalmente constituida en el momento de presentar la oferta, deberá estar en nombre de todos los miembros futuros del APCA.

NOMBRE DEL PROVEEDOR
Firma representante legal del proveedor _____
Nombre representante legal del proveedor

SECCIÓN V – CONTRATO

CONTRATANTE	**DEFENSORIA DEL PUEBLO**	**Nit.**	**800.186.061-1**
Representante Legal	**OSCAR JULIAN VALENCIA LOAIZA - C.C. 8.063.629**		
Cargo	Secretario General, de conformidad con la Resolución No. 1172 del (08) de septiembre de 2022, posesionado según acta No. 55 del (23) de septiembre de 2022 en ejercicio de la delegación de funciones conferidas por el señor Defensor del Pueblo mediante Resolución No. 1330 de 2020, modificada por Resolución 1362 de 2020.		

EMPRESA		**No. Nit.**	

Dependencia	Despacho del Defensor
Supervisor del Contrato	Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas de la DPC, o quien designe el Secretario General.
Valor del Contrato	El valor del contrato será hasta por la suma de **xxx**., incluidos todos los impuestos, gastos y costos que se generen con ocasión de la celebración, ejecución y/o cierre del contrato.
Plazo inicial del Contrato	El plazo de ejecución del contrato será hasta de cuatro (4) meses sin exceder el 31 de agosto del 2024, contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previa expedición del Registro Presupuestal y aprobación de la garantía de cumplimiento por parte de la DPC.
Apropiación Presupuestal	CDP No 3924 del 05 de febrero de 2024

CONSIDERACIONES PREVIAS

- **JUSTIFICACIÓN**

La atención y canales de comunicación con la ciudadanía son un pilar en el desarrollo de las actividades y misionalidad de la Defensoría del Pueblo de Colombia, esto debido a que al estar el ciudadano en el centro del modelo de atención, es de vital importancia suministrar los recursos y habilitar las herramientas para que la información se bride de manera oportuna y confiable, logrando así un completo entendimiento de las necesidades del ciudadano y brindando un servicio oportuno.

Actualmente, la Defensoría del Pueblo, cuenta con equipos de telefonía AVAYA y la plataforma de comunicaciones Aura del mismo fabricante, la cual se encuentra sin soporte desde hace varios años debido a que no se ha realizado la renovación por parte de la entidad, lo que ha ocasionado inconvenientes en la prestación del servicio de atención a los usuarios mediante las líneas telefónicas a nivel nacional.

La Defensoría del Pueblo tiene dentro de su inventario alrededor de 300 teléfonos físicos, de las referencias 1603, 1608, 1616 y 9621 y tiene en stock entre 60 y 70 teléfonos de la referencia 1603 los cuales se encuentran nuevos y disponibles para la operación. También, posee 45 sedes a nivel nacional con teléfonos Panasonic, en las que maneja extensiones análogas, en cada sede puede haber de 2 a 5 teléfonos. Adicionalmente, la entidad cuenta con licenciamiento Softphone, entre 30 y 40 licencias, las cuales requieren actualización, pues también

ha venido presentando fallas.

Con la incorporación de estos equipos, soluciones de software, servicios y suministros acordados, se busca fortalecer la estrategia de atención al ciudadano dentro de la entidad, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional. La ampliación de la cobertura tiene como objetivo que tanto las áreas misionales como las Defensorías regionales, al utilizar los equipos como extensiones, reduzcan los tiempos de respuesta en llamadas internas y externas, estableciendo comunicaciones eficientes entre ciudadanos y funcionarios en los casos que lo requieran. Esto permitirá contar con más troncales de comunicación tanto en salida como en entrada de llamadas.

Desde la parte tecnológica los beneficios de contar con este servicio y equipos digitales es que se puede integrar con una aplicación única del protocolo de inicio de sesión (SIP), Avaya Aura unifica medios, redes, dispositivos, aplicaciones y presencia mediante una infraestructura en común. Esta infraestructura favorece la colaboración eficaz que se adapta a las necesidades, las ubicaciones y los dispositivos específicos a los servidores públicos durante todo el curso de sus interacciones con los usuarios.

La telefonía digital en la atención al ciudadano ofrece numerosas ventajas, entre las que destacan:

Mejora de la calidad del servicio: La telefonía digital permite una mejor transmisión de la voz, lo que se traduce en una mayor claridad y nitidez en las conversaciones. Esto es especialmente importante en el caso de las llamadas de emergencia, en las que una comunicación clara y precisa puede ser vital.

Reducción de costes: La telefonía digital es más eficiente que la telefonía analógica, lo que se traduce en un ahorro de costes para la Defensoría del Pueblo de Colombia. Esto se debe a que la telefonía digital utiliza menos recursos, como ancho de banda y energía, y requiere menos mantenimiento.

Mayor flexibilidad: La telefonía digital ofrece una mayor flexibilidad que la telefonía analógica, lo que permite a la Defensoría del Pueblo de Colombia adaptar sus sistemas de telefonía a sus necesidades específicas. Por ejemplo, la telefonía digital permite utilizar diferentes tipos de dispositivos, como teléfonos IP, teléfonos móviles y ordenadores, y ofrece una amplia gama de funciones, como correo de voz, conferencias telefónicas y transferencia de llamadas.

Mayor seguridad: La telefonía digital es más segura que la telefonía analógica, lo que ayuda a proteger a la Defensoría del Pueblo de Colombia. Esto se debe a que la telefonía digital utiliza protocolos de seguridad más avanzados, como el cifrado, que ayudan a proteger las llamadas de escuchas no autorizadas.

La arquitectura basada en sesiones que ofrece Avaya Aura Platform combina el acceso, la administración centralizada y el control granular para crear una solución donde la participación activa, la colaboración en equipo y las experiencias de calidad pueden ser posibles en todas las áreas de la Defensoría del Pueblo. Los PBX existentes y otros recursos de comunicación de terceros se pueden combinar en una infraestructura lógica con administración centralizada que estandariza el entorno principal y ofrece beneficios inmediatos en acceso a redes, costos de gestión y costos operacionales.

En virtud de lo expuesto, se hace necesario que la Defensoría del Pueblo continúe habilitando protocolos, enfoques y mecanismos basados en la atención del ciudadano. Es decir, las nuevas condiciones del entorno exigen que la DPC cuente con mecanismos más robustos, protocolos en tecnología, para una atención más ágil y flexible, mediante la optimización de sus procesos, procedimientos y plataformas tecnológicas, así como el uso de enfoques tales como, sistemas autónomos y automáticos, entre otros elementos, y también para la utilización de las tecnologías y aplicaciones necesarias para apoyar la interacción y atención con el ciudadano bajo un enfoque de multicanalidad y omnicanalidad, utilizando las distintas herramientas de interacción tales

como asistentes virtuales, Bots, Voice Recognition, Redes Sociales, Chat, Líneas Telefónicas, Email, entre otras alternativas.
Por lo tanto, la Defensoría del Pueblo debe actualizar la solución de telefonía, lo que habilite una mejor y mayor atención, oportuna y eficiente, esto a través de la renovación de la plataforma Aura y ampliación de la planta telefónica, así como la actualización de la planta a una solución IP. Este proyecto impacta directamente a los componentes 1 y 2; Componente 1. Fortalecimiento de la Gestión y Planeación Estratégica: Busca mejorar la eficiencia y eficacia de la DPC mediante el fortalecimiento de capacidades de planeación y gestión estratégica, Diseño e implementación de un Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica; Componente 2. Atención y Servicio al Ciudadano: Busca mejorar la calidad y eficiencia en la atención y prestación de servicios al ciudadano. Este proyecto impactará el objetivo 2 de atención al ciudadano del Componente 2 Atención y servicios al ciudadano del subcomponente 2.3 Diseño, implementación y evaluación de una estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial y el producto de la estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial diseñada, implementada y evaluada (con base en experiencia piloto)."

.

Que los resultados del proceso de selección por comparación de precios se registraron en el informe de evaluación de fecha XXX, debidamente firmado por el Comité Evaluador. .

Que la presente contratación cuenta con la no objeción del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) mediante comunicación CCO- [indicar] de fecha [indicar].

Que la contratación se encuentra prevista en el Plan de Adquisiciones vigente y aprobado mediante No Objeción por parte del Banco.

1. Objeto	El CONTRATISTA se compromete y obliga por el presente CONTRATO a ***Actualizar, renovar y ampliar la plataforma tecnológica de comunicaciones y equipos de telefonía, para habilitar un mayor cubrimiento, optimizar los tiempos de atención y eficiencia de este canal para la ciudadanía.***
2. Documentos Del Contrato	Para el cumplimiento del presente CONTRATO, forman parte del mismo,los siguientes documentos en orden de prelación: ▪ Especificaciones Técnicas –(Anexo 1) ▪ Oferta de fecha [indicar] emitida por el **CONTRATISTA.** (Anexo 2)
3. Responsabilidad y Obligaciones del Contratista	El **CONTRATISTA** está obligado a cumplir con todas las especificaciones, servicios y condiciones previstas en el Anexo 1 y en la oferta presentada por EL **CONTRATISTA** que hace parte integral del contrato (Anexo 2). **Cumplimiento de leyes**: El **CONTRATISTA** es responsable de cumplirlas obligaciones que emerjan del objeto del presente CONTRATO, respecto a las cargas laborales y sociales con el personal de su dependencia. Se exonera de estas obligaciones a la DEFENSORIA. El**CONTRATISTA** mantendrá indemne a la DEFENSORIA y saldrá en sudefensa por reclamos sobre cargas laborales y sociales de su personal.
4. Plazo	El **CONTRATISTA** se obliga a ejecutar este, en un plazo de cuatro (4) meses sin exceder el 31 de agosto de 2024, contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previa expedición del Registro Presupuestal y aprobación de la garantía de cumplimiento por parte de la DPC.

5. Valor y Forma dePago	La DPC pagará contra la entrega de los productos pactados en el contrato, previa entrega y recibo a satisfacción por parte del supervisor y sujeto a disponibilidad de PAC, de la siguiente forma: La DPC hará un primer pago por el equivalente al 67% del valor del contrato, contra la entrega de los productos, licencias, y equipos, previo certificado de ingreso al almacén, y previo recibo a satisfacción por parte del supervisor. y sujeto a disponibilidad de PAC. Un segundo pago por el equivalente al 33% del valor del contrato, por los servicios de instalación, parametrización, configuración y puesta en marcha, los cuales serán cancelados previa certificación por parte del equipo del Grupo TIC del recibo satisfacción de los equipos instalados, configurados y puestos en producción, al certificar el correcto funcionamiento de la plataforma aplicada a la atención a los ciudadanos. **NOTA 1.** Presentación de documentos para el pago: El contratista deberá presentar a la DPC para cada pago la documentación requerida, acorde a los procedimientos y lineamientos establecidos por la DPC, para el efecto. **NOTA 2.** El valor total de la propuesta incluirá la totalidad de los costos, entre ellos, el de personal, subcontratos, costos de impresión de documentos, comunicaciones, viajes, alojamientos, alimentación, impuestos y todos los demás gastos en que incurra el contratista en la prestación de los servicios descritos. Así mismo, para aquellas actividades en las que se deban efectuar, sesiones de trabajo, socializaciones talleres, encuentros u otros similares, el contratista correrá con todos los costos logísticos, operativos, técnicos y demás que se requieran para su cumplimiento. **NOTA 3:** Para el primer pago deben estar los componentes 0, 1, 2 y 3 terminados y aprobados por parte del supervisor y de acuerdo con el avance de obra según se haya establecido en el plan de proyecto correspondiente. **NOTA 4:** El segundo pago se hará efectivo una vez esté terminado el componente 4 y 5 y esté recibido a satisfacción por parte del supervisor.
	Los pagos que se realicen al **CONTRATISTA** serán efectuados mediante consignación en la Cuenta de ..... de ..... , cuyo titular es **xxxxx**

6. Garantías	El **CONTRATISTA** garantiza la correcta y cumplida ejecución del presente CONTRATO, lo cual estará respaldado a través de los siguientes seguros y coberturas: CUMPLIMIENTO: Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) delvalor del Contrato, vigente por el plazo del contrato y seis (6) meses más. CALIDAD DE LOS BIENES: Por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del Contrato, vigente por el plazo del contrato y seis (6) meses más. PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES: Por un valor asegurado equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del Contrato, vigente por el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más. El **CONTRATISTA**, se obliga a mantener actualizadas las garantías del CONTRATO, hasta la terminación del contrato, el tiempo adicional exigido para cada garantía y en razón de todas las modificaciones, adiciones y/o prorrogas que se efectúen al contrato. Dentro de los términos estipulados en este contrato, ninguno de los amparos otorgados, podrán ser terminado sin la autorización de la DEFENSORÍA. EL **CONTRATISTA** deberá mantener vigente la garantíaa que se refiere esta cláusula y será de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya oagote por razón de las sanciones que se impongan. Si el **CONTRATISTA** se demora en modificar o prorrogar las garantías, estas podrás ser modificadas o prorrogadas por la aseguradora a petición de la DEFENSORIA, a cuenta del **CONTRATISTA.** La aprobación de las garantías es requisito para la ejecución del Contrato. Las garantías deberán aportarse para su aprobación acompañadas de los respectivos anexos y soportes de la misma y el respectivo soporte de pago de la prima correspondiente. No es de recibo la certificación de No expiración por falta de pago.

7. Administración del proyecto	**(Supervisor)** La Supervisión y control estarán a cargo del Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas Defensoría del Pueblo, o quien designe el Secretario General. El supervisor deberá autorizar el pago que deban hacerse al proveedor elegido a través de la certificación de recibido a satisfacción. El Supervisor será responsable de la coordinación de las actividades contempladas en este contrato, la aceptación y aprobación de los informes u otros elementos que deban proporcionarse, controlar la vigencia y validez de las garantías y requerir oportunamente al **CONTRATISTA** su ampliación y la recepción y aprobación de las cuentas de cobro/ facturas, según corresponda, para cursar los pagos, entre otras obligaciones propias de la supervisión.
8. Calidad de los Bienes y Servicios	El **CONTRATISTA** se compromete a suministrar los bienes y prestar los servicios de acuerdo con las normas más elevadas de competencia e integridad ética y profesional.
9. Cesión	El CONTRATISTA no podrá ceder ni transferir este Contrato o subcontratar ninguna parte del mismo, sin el consentimiento previo porescrito de la DEFENSORIA, quien a su vez solicitará la No Objeción del BID para el efecto.
10. Causales de terminación del contrato	El presente CONTRATO concluirá por una de las siguientes causas: 1. **Por Cumplimiento de** CONTRATO**:** De forma normal, tanto la DEFENSORIA como el **CONTRATISTA**, darán por terminado el CONTRATO, una vez que ambas partes hayan dado cumplimiento a todas las condiciones y estipulaciones contenidas en él. 2. **Por Mutuo Acuerdo de las Partes**, siempre que no existan causas de rescisión ocasionadas por el incumplimiento del **CONTRATISTA**, ambas partes darán por terminado el CONTRATO. 3. **Por Motivos de Interés Público,** cuando surgiesen causas sobrevivientes a la celebración del CONTRATO que imposibiliten su ejecución, siempre que no existan causas de rescisión ocasionadas por el incumplimiento del **CONTRATISTA**. 4. **Por causas de fuerza mayor o caso** fortuito que afecten a la DEFENSORIA o al CONTRATISTA. 5. **Cuando se hayan agotado los recursos del contrato.** 6. **Por subcontratación, traspaso o cesión no autorizada** por parte del **CONTRATISTA.** 7. **Por Resolución** del CONTRATO**:** la DEFENSORIA y el **CONTRATISTA**, acuerdan proceder a la resolución del CONTRATO, de puro derecho sin intervención judicial en los siguientes casos: **Resolución** a requerimiento de la DEFENSORIA**,** por causales atribuibles al **CONTRATISTA.** La DEFENSORIA**,** podrá proceder al trámite de resolución del

	CONTRATO, en los siguientes casos: a) Por falta de constitución de la garantía de cumplimiento del CONTRATO o de las demás garantías a cargo del **CONTRATISTA** dentro de los plazos correspondientes. b) Por incumplimiento reiterado o grave de las estipulaciones delCONTRATO. c) Por incumplimiento en la iniciación de CONTRATO y en las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, que impidan dar inicio en la ejecución. **d)** Por disolución o quiebra declarada del **CONTRATISTA** e) Por negligencia reiterada (3 veces) en el cumplimiento de los servicios y condiciones establecidos en la Sección 2, o de instrucciones escritas del SUPERVISOR. **Resolución** a requerimiento del **CONTRATISTA,** por causalesatribuibles **a la** DEFENSORIA**.** Por causa no imputable al **CONTRATISTA. La** DEFENSORIA pagará a **El CONTRATISTA** por las actividades o productos generados, la cantidad que corresponda por los servicios prestados hasta la fecha. Una vez la DEFENSORIA le haya comunicado al **CONTRATISTA** la configuración de la condición de resolución o terminación del contrato por incumplimiento, operarán los siguientes efectos: a) No habrá lugar a indemnización para **EL CONTRATISTA**; b) Quedarán sin efecto las prestaciones no causadas a favor del **CONTRATISTA**; c) Se harán efectivas las garantías a que haya lugar; d) Se suspenderán los pagosque se hubieren librado o fueren a librase o entregarse a favor del **CONTRATISTA**, hasta tanto se efectúe el balance económico del contrato. Comunicada al **CONTRATISTA** la decisión de la DEFENSORIA sobre la resolución o terminación del contrato, se ordenará su liquidación en el estado en que se encuentre. En el balance económico se realizará un cruce de cuentas y se consignarán las prestaciones pendientes a cargo de las partes y en general todos los aspectos jurídicos, técnicos,económicos inherentes a la ejecución del contrato, de tal suerte que las partes puedan declararse a paz y salvo, sin perjuicio de las salvedades a que haya lugar.
11. Ley e idioma porlos que se regirá el Contrato	El Contrato se regirá por las leyes de la República de Colombia y el idiomadel Contrato será el español.
12. Domicilio y lugarde ejecución	Para todos los efectos legales el domicilio contractual será la ciudad deBogotá, D.C. El lugar de ejecución del contrato será en Bogotá D.C., sin perjuicio deque el consultor deba trasladarse a otros lugares para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.
13. Solución de controversias	En el evento en que surjan diferencias por razón o con ocasión de la celebración o ejecución del presente Contrato, acudirán a mecanismos de arreglo directo como la conciliación, la amigable composición o la transacción, para lo cual dispondrán de un término de treinta (30) díashábiles contados a partir de la fecha en que cualquiera de las Partes manifieste por escrito su inconformidad a la otra, dicho termino podrá ser prorrogado de común acuerdo, si no se llegase a ningún acuerdo se someterá a la justicia ordinaria conforme a la Ley del país del contratante.

14. Origen de los Bienes y Servicios	Todos los bienes y servicios que utilice el **CONTRATISTA** para la ejecución del CONTRATO, deben tener su origen en los países miembros del BANCO. El CONTRATISTA no hará gastos para propósitos de este CONTRATO en el territorio de un país que no sea miembro del BANCO.
15. Prórrogas y Modificaciones	Se podrá prorrogar el presente Contrato siempre y cuando se cumplan conlos siguientes requisitos: i) la prórroga sea consistente con los objetivos dela operación; ii) la evaluación del desempeño del **CONTRATISTA** hasta la fecha sea satisfactoria; iii) que el Contrato no se haya vencido; iv) para loscontratos por productos, o por suma global alzada (valor total fijo), la eventual prórroga no implica incremento alguno de costos, a no ser que setrate de productos nuevos que se requieran dentro de la ejecución delcontrato, lo cual deberá contener el respectivo soporte técnico y visto buenodel Supervisor y, iv) que se cuente con los fondos, en caso de adición en valor.
16. Prácticas Prohibidas	El Banco exige a todos los Prestatarios (incluidos los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores y organismos contratantes, al igualque a todas las firmas, entidades o individuos oferentes por participar o participando en actividades financiadas por el Banco incluidos, entre otros, solicitantes, oferentes, proveedores de bienes, contratistas, consultores, miembros del personal, sub contratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas) observar los más altos niveles éticos y denunciar al Banco [9] todo acto sospechoso de constituir una Práctica Prohibida del cual tenga conocimiento o sea informado durante el proceso de selecciónY las negociaciones o la ejecución de un CONTRATO. Las Prácticas Prohibidas comprenden: (i) prácticas corruptas; (ii) prácticas fraudulentas; (iii) prácticas coercitivas; (iv) prácticas colusorias y (v) prácticas obstructivas. El Banco ha establecido mecanismos para denunciar la supuesta comisión de Prácticas Prohibidas. Toda denuncia deberá serremitida a la Oficina de Integridad Institucional (OII) del Banco para quese investigue debidamente. El Banco también ha adoptado procedimientos de sanción para la resolución de casos. Asimismo, el Banco ha celebrado acuerdos con otras Instituciones Financieras Internacionales (IFI) a fin de dar un reconocimiento recíproco a las sanciones impuestas por sus respectivos órganos sancionadores

[9] En el sitio virtual del Banco (www.iadb.org/integrity) se facilita información sobre cómo denunciar la supuesta comisiónde Prácticas Prohibidas, las normas aplicables al proceso de investigación y sanción y el convenio que rige el reconocimiento recíproco de sanciones entre instituciones financieras internacionales.

	(a) El Banco define para efectos de esta disposición, los términosque figuran a continuación: i. *Una práctica corrupta* consiste en ofrecer, dar, recibir, o solicitar, directa o indirectamente, cualquier cosa de valor parainfluenciar indebidamente las acciones de otra parte; ii. *Una práctica fraudulenta* es cualquier acto u omisión, incluida la tergiversación de hechos y circunstancias, que deliberada o imprudentemente engañen, o intenten engañar, a alguna parte para obtener un beneficio financiero o de otra naturaleza o para evadir una obligación; iii. *Una práctica coercitiva* consiste en perjudicar o causar daño,o amenazar con perjudicar o causar daño, directa o indirectamente, a cualquier parte o a sus bienes para influenciar indebidamente las acciones de una parte; iv. *Una práctica colusoria* es un acuerdo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito inapropiado, lo que incluye influenciar en forma inapropiada las acciones de otra parte; y v. *Una práctica obstructiva* consiste en: (aa) destruir, falsificar, alterar u ocultar deliberadamente evidencia significativa para la investigación o realizar declaraciones falsas ante los investigadores con el finde impedir materialmente una investigación del Grupodel Banco sobre denuncias de una práctica corrupta, fraudulenta, coercitiva o colusoria; y/o amenazar, hostigar o intimidar a cualquier parte para impedir quedivulgue su conocimiento de asuntos que son importantes para la investigación o que prosiga la investigación, o (bb) todo acto dirigido a impedir materialmente el ejercicio de inspección del Banco y los derechos de auditoríaprevistos en el párrafo 1 (f) de abajo.

	(b) Si se determina que, de conformidad con los procedimientos de sanción del Banco, cualquier firma, entidad o individuo actuando como oferente o participando en una actividad financiada por el Banco incluidos, entre otros, solicitantes, oferentes, proveedores, contratistas, consultores, miembros del personal, Subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios, Prestatarios (incluidos los Beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores o contratantes (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya seansus atribuciones expresas o implícitas) ha cometido una Práctica Prohibida en cualquier etapa de la adjudicación o ejecución de un CONTRATO, el Banco podrá: i. no financiar ninguna propuesta de adjudicación de un CONTRATO para la adquisición de bienes o la contrataciónde Obras financiadas por el Banco; ii. suspender los desembolsos de la operación, si se determina, en cualquier etapa, que un empleado, agencia o representante del Prestatario, el Organismo Ejecutor o el Organismo Contratante ha cometido una Práctica Prohibida; iii. declarar una contratación no elegible para financiamiento del Banco y cancelar y/o acelerar el pago de una parte del préstamo o de la donación relacionada inequívocamente con un CONTRATO, cuando exista evidencia de que el representante del Prestatario, o Beneficiario de una donación, no ha tomado las medidas correctivas adecuadas (lo que incluye, entre otras cosas, la notificación adecuada al Banco tras tener conocimiento de la comisión de la Práctica Prohibida) en un plazo que el Banco considere razonable iv. emitir una amonestación a la firma, entidad o individuo en el formato de una carta formal de censura por su conducta; v. declarar a una firma, entidad o individuo inelegible, en forma permanente o por determinado período de tiempo, para que (i) se le adjudiquen o participe en actividades financiadas porel Banco, y (ii) sea designado[10] subconsultor, subcontratista o proveedor de bienes o servicios por otra firma elegible a la quese adjudique un CONTRATO para ejecutar actividades financiadas por el Banco;

	vi. remitir el tema a las autoridades pertinentes encargadas dehacer cumplir las leyes; y/o; vii. imponer otras sanciones que considere apropiadas bajo lascircunstancias del caso, incluida la imposición de multas que representen para el Banco un reembolso de los costos vinculados con las investigaciones y actuaciones. Dichas sanciones podrán ser impuestas en forma adicional o en sustitución de las sanciones arriba referidas. (c) Lo dispuesto en los incisos (i) y (ii) del párrafo 2.1 (b) se aplicará también en casos en los que las partes hayan sido temporalmente declaradas inelegibles para la adjudicación denuevos contratos en espera de que se adopte una decisión definitiva en un proceso de sanción, o cualquier otra resolución. (d) La imposición de cualquier medida que sea tomada por el Banco de conformidad con las provisiones referidas anteriormente será de carácter público. (e) Asimismo, cualquier firma, entidad o individuo actuando como oferente o participando en una actividad financiada por el Banco, incluidos, entre otros, solicitantes, oferentes, proveedores debienes, contratistas, consultores, miembros del personal subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios, Prestatarios (incluidos los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores o contratantes (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas) podrá verse sujeto a sanción de conformidad con lo dispuesto en convenios suscritos por el Banco con otra Institución Financiera Internacional concernientes al reconocimiento recíproco de decisiones de inhabilitación. A efectos de lo dispuesto en el presente párrafo, el término "sanción" incluye toda inhabilitación permanente, imposición de condiciones para la participación en futuros contratos o adopción pública de medidas en respuesta a una contravención del marco vigente de una Institución Financiera Internacional (IFI) aplicable a la resolución de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas.[10],

[10] Un subconsultor, subcontratista o proveedor de bienes o servicios designado es aquel que cumple una de las siguientes condiciones: (i) ha sido incluido por el oferente en su Cotización o solicitud de precalificación debido a que aporta experiencia y conocimientos específicos y esenciales que permiten al oferente cumplir con los requisitos de elegibilidad de la licitación; o (ii) ha sido designado por el Prestatario.

	(f) El Banco exige que los solicitantes, oferentes, proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios permitan al Banco revisar cualesquiera cuentas, registros y otros documentos relacionados con la presentación de propuestas y con el cumplimiento del CONTRATO y someterlos a una auditoría por auditores designados por el Banco. Bajo esta política, todo solicitante, oferente, proveedor de bienes y su representante, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios y concesionario deberá prestar plena asistencia al Banco en su investigación. El Banco también requiere que solicitantes, oferentes, proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios a: (i) conserven todos los documentos y registros relacionados con actividades financiadas por el Banco por un período de siete (7) años luego de terminado el trabajo contemplado en el respectivo CONTRATO; (ii) entreguen cualquier documento necesario para la investigación de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas y (iii) asegurenque los empleados o agentes de los solicitantes, oferentes, proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios que tengan conocimiento de las actividades financiadas por el Banco estén disponibles para responder a las consultas relacionadas con la investigación provenientes de personal del Banco o de cualquier investigador, agente, auditor o consultor apropiadamente designado. Si el solicitante, oferente, proveedor de servicios y su representante, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios o concesionario se niega a cooperar o incumple el requerimiento del Banco, o de cualquier otra forma obstaculiza la investigación por parte del Banco, el Banco, bajo su sola discreción, podrá tomar medidas apropiadas contra el solicitante, oferente, proveedor de bienes y su representante, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios o concesionario.

	(g) Cuando un Prestatario adquiera bienes, Obras o servicios distintos de servicios de consultoría directamente de una agencia especializada, todas las disposiciones contempladas en la Cláusula Décima Séptima de este CONTRATO, relativas a sanciones y Prácticas Prohibidas se aplicarán íntegramente a los solicitantes, oferentes, proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresaso implícitas), o cualquier otra entidad que haya suscrito contratos con dicha agencia especializada para la provisión de bienes, Obras o servicios distintos de servicios de consultoría en conexión con actividades financiadas por el Banco. El Banco se reserva el derecho de obligar al Prestatario a que se acoja a recursos tales como la suspensión o la rescisión. Las agenciasespecializadas deberán consultar la lista de firmas e individuos declarados inelegibles de forma temporal o permanente por elBanco. En caso de que una agencia especializada suscriba unCONTRATO o una orden de compra con una firma o individuodeclarado inelegible de forma temporal o permanente por el Banco, el Banco no financiará los gastos conexos y se acogerá a otras medidas que considere convenientes. 1. Los Oferentes deberán declarar y garantizar: (a) que han leído y entendido las definiciones de prácticas prohibidas dispuestas por el Banco y las sanciones aplicables a la comisión de las mismas que constan en este documento y se obligan a observar las normas pertinentes sobre las mismas; (b) que no han incurrido en ninguna infracción de las políticas sobre prácticas prohibidas descritas en este documento; (c) que no han tergiversado ni ocultado ningún hecho sustancial durante los procesos de adquisición o negociación del CONTRATO o cumplimiento del CONTRATO; (d) que ni ellos ni sus agentes, personal, subcontratistas, subconsultores, directores, funcionarios o accionistas principales han sido declarados por el Banco o por otra Institución Financiera Internacional (IFI) con la cual el Banco haya suscrito un acuerdo para el reconocimiento recíproco de sanciones, inelegibles para que se les adjudiquen contratos financiados por el Banco o por dicha IFI, o culpables de delitos vinculados con prácticas prohibidas;

	(e) que ninguno de sus directores, funcionarios o accionistas principales han sido director, funcionario o accionista principal de ninguna otra compañía o entidad que haya sido declarada inelegible por el Banco o por otra Institución Financiera Internacional (IFI) y con sujeción a lo dispuesto en acuerdos suscritos por el Banco concernientes al reconocimiento recíproco de sanciones para que se le adjudiquen contratos financiados por el Banco o ha sido declarado culpable de un delito vinculado con prácticas prohibidas; (f) que han declarado todas las comisiones, honorarios de representantes, pagos por servicios de facilitación o acuerdos para compartir ingresos relacionados con elCONTRATO o el CONTRATO financiado por el Banco; (g) que reconocen que el incumplimiento de cualquiera de estas garantías constituye el fundamento para la imposición por el Banco de cualquiera o de un conjunto de medidas que se describen en la Cláusula Décimo Séptima, Cláusula 1 (b) de este CONTRATO El **CONTRATISTA** se compromete a denunciar cualquier acto relacionado con fraude y corrupción que fuere de su conocimiento durante la ejecución del CONTRATO.
17. Notificaciones	A los efectos de avisos o notificaciones entre las partes y en virtud del presente CONTRATO, la comunicación se efectuará por escrito y se considerará dado, entregado o realizado desde el momento en que el documento sea entregado en las direcciones siguientes: **La DEFENSORIA:** Dirección Postal: *Calle 55 No. 10-32 Bogotá Colombia* Piso/Oficina*: Calle 55 No. 10-32 Bogotá Colombia* Código Postal: ***110231*** País: ***Colombia*** Teléfono: ***57-1-3147300*** Facsímile: ***57-1-3147300*** Dirección de correo electrónico: contratacionbid@*defensoria.gov.co*
	Telfs: Fax: **CONTRATISTA:** Dirección: Telfs: Fax: Cualquier cambio de dirección deberá ser notificado por escrito a la otraparte para que surta sus efectos legales; de lo contrario tendrán validez los avisos efectuados a las direcciones antes indicadas.

En constancia se suscribe en la ciudad de Bogotá D.C., a través de la Plataforma SECOP II.

Firma electrónica: *La Plataforma del SECOP II maneja para los Procesos de Contratación y los contratos celebrados la firma electrónica. El SECOP II se rige por las normas del Sistema de Compra Pública y por aquellas que rigen el comercio electrónico, de esta manera dentro de la plataforma quien se inscribe obtiene una firma electrónica con su usuario y contraseña, el cual es personal e intransferible, y obliga por medio de esta firma a quien suscriba el contrato, o a la persona a la que el firmante representa. La firma electrónica que manejan los usuarios del SECOP II cumple con los requisitos de confiabilidad de las firmas electrónicas exigidos por el Decreto 2364 de 2012 artículo 4, como que los datos de creación de la firma corresponden exclusivamente al firmante y es posibledetectar cualquier alteración no autorizada del mensaje de datos, hecha después del momento de la firma gracias al sello de tiempo de la plataforma.*

La Entidad mediante Resolución No. 675 de 2019, habilitó el uso de la firma electrónica en sus servicios informáticos para el cumplimiento de sus obligaciones y operaciones, definiéndola como:"(...) la combinación de una Identidad Electrónica (IE) y una Contraseña de la Identidad Electrónica (CIE) que sirve para el cumplimiento de deberes formales y tareas electrónicas habilitadas en los servicios electrónicos de la entidad."[11]

[11] Concepto de Colombia Compra Eficiente
https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/concepto_firma_y_contrato_electronico_0.pdf

ANEXO No. 3.

- **Países Elegibles**

Elegibilidad para el suministro de bienes, la construcción de obras y la prestación de servicios en adquisiciones financiadas por el Banco.

Nota: *Las referencias en estos documentos al Banco incluyen tanto al BID, el BID Lab y como a cualquier fondo administrado por el Banco.*

A continuación, se presentan dos opciones para que el Comprador elija la que corresponda dependiendo de donde proviene el Financiamiento. Este puede provenir del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), del BID Lab u, ocasionalmente, los contratos pueden ser financiados por un fondo administrado por el Banco que podría incluir diferentes criterios para la elegibilidad a un grupo particular de países miembros, caso en el cual se deben determinar estos utilizando la última opción:

---

1) Países Miembros cuando el financiamiento provenga del Banco Interamericano de Desarrollo.
Alemania, Argentina, Austria, Bahamas, Barbados, Bélgica, Belice, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Croacia, Dinamarca, Ecuador, El Salvador, Eslovenia, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Israel, Italia, Jamaica, Japón, México, Nicaragua, Noruega, Países Bajos, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Reino Unido, República de Corea, República Dominicana, República Popular de China, Suecia, Suiza, Surinam, Trinidad y Tobago, Uruguay, y Venezuela.
Territorios elegibles

(a) Guadalupe, Guyana Francesa, Martinica, Reunión – por ser Departamentos de Francia.
(b) Islas Vírgenes Estadounidenses, Puerto Rico, Guam – por ser Territorios de los Estados Unidos de América.
(c) Aruba – por ser País Constituyente del Reino de los Países Bajos; y Bonaire, Curazao, Sint Maarten, Sint Eustatius – por ser Departamentos de Reino de los Países Bajos.
(d) Hong Kong – por ser Región Especial Administrativa de la República Popular de China.

---

1) Lista de Países de conformidad con el Acuerdo del Fondo Administrado:

(Incluir la lista de países)]

----

2) Criterios para determinar Nacionalidad y el país de origen de los bienes y servicios

Para efectuar la determinación sobre: (a) la nacionalidad de las firmas e individuos elegibles para participar en contratos financiados por el Banco y (b) el país de origen de los bienes y servicios, se utilizarán los siguientes criterios:

(A) Nacionalidad

(a) **Un individuo** tiene la nacionalidad de un país miembro del Banco si el o ella satisface uno de los siguientes requisitos:

(i) es ciudadano de un país miembro; o

(ii) ha establecido su domicilio en un país miembro como residente "bona fide" y está legalmente autorizado para trabajar en dicho país.

(b) **Una firma** tiene la nacionalidad de un país miembro si satisface los dos siguientes requisitos:

(i) está legalmente constituida o incorporada conforme a las leyes de un país miembro del Banco; y

(ii) más del cincuenta por ciento (50%) del capital de la firma es de propiedad de individuos o firmas de países miembros del Banco.

Todos los socios de una asociación en participación, consorcio o asociación (APCA) con responsabilidad mancomunada y solidaria y todos los subcontratistas deben cumplir con los requisitos arriba establecidos.

(B) Origen de los Bienes

Los bienes se originan en un país miembro del Banco si han sido extraídos, cultivados, cosechados o producidos en un país miembro del Banco. Un bien es producido cuando mediante manufactura, procesamiento o ensamblaje el resultado es un artículo comercialmente reconocido cuyas características básicas, su función o propósito de uso son substancialmente diferentes de sus partes o componentes.

En el caso de un bien que consiste de varios componentes individuales que requieren interconectarse (lo que puede ser ejecutado por el suministrador, el comprador o un tercero) para lograr que el bien pueda operar, y sin importar la complejidad de la interconexión, el Banco considera que dicho bien es elegible para su financiación si el ensamblaje de los componentes individuales se hizo en un país miembro. Cuando el bien es una combinación de varios bienes individuales que normalmente se empacan y venden comercialmente como una sola unidad, el bien se considera que proviene del país en donde éste fue empacado y embarcado con destino al comprador.

Para efectos de determinación del origen de los bienes identificados como "hecho en la Unión Europea", estos serán elegibles sin necesidad de identificar el correspondiente país específico de la Unión Europea.

El origen de los materiales, partes o componentes de los bienes o la nacionalidad de la firma productora, ensambladora, distribuidora o vendedora de los bienes no determina el origen de los mismos

(C) Origen de los Servicios

El país de origen de los servicios es el mismo del individuo o firma que presta los servicios conforme a los criterios de nacionalidad arriba establecidos. Este criterio se aplica a los servicios conexos al suministro de bienes (tales como transporte, aseguramiento, montaje, ensamblaje, etc.), a los servicios de construcción y a los servicios de consultoría.