CÓDIGO CONTRACTUAL N° ENV-10-32-0882-24

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD[1]:

Los principios de economía, eficacia, celeridad e imparcialidad se encuentran consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, como guías fundamentales de la función pública, la Secretaría, da cumplimiento al principio de planeación y por tal motivo, requiere entre otros, invertir en la gestión administrativa en el sentido de determinar sus necesidades, analizar los mecanismos más idóneos para satisfacerlas y las condiciones en las cuales debe realizar las contrataciones requeridas, todo ello dentro del marco legal; actividad que se convierte en una inversión a largo plazo para obtener bienes, servicios y obras de primera calidad, de forma oportuna y con el mejor precio del mercado.

El inciso 1 del artículo 2 de la Constitución Política de Colombia señala que son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, entre otros.

La percepción de inseguridad tiene un impacto significativo en los ciudadanos al afectar la calidad de vida en la medida en que genera desconfianza y limita el uso de los espacios públicos. De igual manera, afecta el entorno económico y, por ende, la competitividad de la ciudad, el potencial turístico y la inversión extranjera. La violencia tiene un impacto económico con respecto a los costos directos e indirectos, al malestar psicológico que genera en la ciudadanía, a las medidas preventivas y de seguridad que toman los individuos ante el miedo y la incertidumbre que padecen.

En este orden de ideas y bajo las premisas de mejorar las condiciones tecnológicas, de equipamiento, locativas y de efectividad en la seguridad del municipio; la Administración Municipal buscando cumplir con la meta propuesta en el Plan de Desarrollo “Juntos Sumamos” busca propender por el mejoramiento de la Seguridad Ciudadana y por tal motivo debe optimizar, dotar y garantizar el funcionamiento del Centro de Monitoreo C4, a través del mejoramiento de su capacidad operativa, articulando los sistemas de seguridad y la cooperación entre los diferentes entes para garantizar la atención oportuna de los hechos que impacten la integralidad de los ciudadanos reduciendo la criminalidad y mejorando la convivencia ciudadana, con acciones como instalación y mantenimiento de sistemas tecnológicos que disminuyan el tiempo de respuesta de los requerimientos ciudadanos en materia de seguridad; además de aumentar la protección y vigilancia del Municipio.

Con base en lo anterior se requiere realizar el contrato para el soporte, actualización y mantenimiento del sistema de alarmas comunitarias para 750 cuentas de usuario, con una empresa autorizada para distribuir el software Kronos NET para la atención de los requerimientos, errores y solicitudes que reporten los usuarios funcionales de la central de monitoreo, que por su complejidad no puedan ser resueltos por funcionarios de planta de la Dirección de TIC del Municipio de Envigado

[1] Aquí se debe describir la carencia o debilidad que pretende satisfacer la administración con ésta contratación, que ha sucedido en los últimos años en el municipio respecto al presente proceso contractual (diagnóstico) y que se necesita para mejorar esa situación. (Conveniencia y oportunidad).

El Municipio de Envigado establece para el período 2020 – 2023 en su Plan de Desarrollo "Juntos Sumamos" la línea estratégica número 5 "SUMAMOS en convivencia, Seguridad, Paz y Participación para la Gobernanza Territorial, en su componente 1 "Envigado un Territorio que le suma a la Seguridad, la Cultura de la Paz, la Justicia y la Convivencia" el programa 5.2 "CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA UNA ACCION INTEGRAL CONTRA EL DELITO (FUERZAS PÚBLICAS) DEL MUNICIPIO DE ENVIGADO", en su proyecto 5.2.1. "Sumando Capacidades a la Fuerza Pública para preservar la Sana Convivencia y la Seguridad Ciudadana" establece en uno de sus indicadores "Dotación, mantenimiento y sostenimiento de los equipos tecnológicos, equipo de movilidad e instalaciones".

2. OBJETO[2]: SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALARMAS COMUNITARIAS MUNICIPIO DE ENVIGADO (KRONOS).

3. ALCANCE DEL OBJETO:

La ejecución del objeto del contrato que se celebre como resultado del presente proceso de selección deberá comprender el servicio de SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALARMAS COMUNITARIAS, las actividades que se enumeran a continuación y que hacen parte integral del objeto contractual:

- ✓ Mantenimiento
- ✓ Soporte
- ✓ Respuesta a daños
- ✓ Actualización

Mediante el objeto del contrato se podrán adicionar, en su ejecución, los servicios que no hayan sido tenidos en cuenta en el cuadro de propuesta económica inicial que sean necesarios para el servicio, lo cual se hará a través de la modificación respectiva. Los precios de estos nuevos servicios serán establecidas según estudios de mercado acorde con sus dinámicas, lo cual en todo caso será concertado con el contratista.
Bajo este contrato el contratista deberá contar con la logística necesaria y estar atento a las solicitudes de los servicios y este deberá responder al llamado de la administración en los tiempos determinados y bajo las condiciones solicitadas de forma tal que se preste el servicio en el lugar establecido por la administración.

Hace parte también del alcance la atención de reclamaciones a que haya lugar en caso de que el servicio haya sido prestado sin las condiciones establecidas de tal manera que se cumpla con cada una de las obligaciones específicas estipuladas.

1. PRESUPUESTO ESTIMADO DEL CONTRATO

4. DATOS DEL PROYECTO:

- **Tipo de proyecto:** Inversión ___X_____ Funcionamiento_____

[2] El objeto se debe construir: Verbo - a quién va dirigido - a través de – puntualizar el alcance a desarrollar con la ejecución del contrato.

- **Indicador de producto Plan de Desarrollo y meta para esa vigencia:** dotación, mantenimiento y sostenimiento de los equipos tecnológicos, equipo de movilidad e instalación (100%)

- **Nombre y número del proyecto de G+:** capacidades institucionales para una acción integral contra el delito (fuerzas publicas) del Municipio de envigado 0084.

- **Nombre y número de actividad(es) relacionada(s):** actividad 1.5. seguridad en zonas urbanas y rurales del Municipio de envigado

- **Código BPIN: 2021052660103**

- **Insumos / códigos UNSPSC:**

CLASIFICACIÓN UNSPSC	TIPO DE BIEN O SERVICIO
81112200	Mantenimiento y soporte de software

Nota: La presente clasificación es meramente enunciativa del objeto a contratar, en ningún caso se usará para verificar experiencia o el objeto social del proponente.

5. FUNDAMENTO JURIDICO APLICABLE

El presente proceso de selección y el contrato a suscribir como resultado del mismo, estarán sometidos a la legislación y jurisdicción colombiana y se rigen por las normas de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Artículo 94 Ley 1474 de 2011, Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.1.5.1 modificado Decreto 1860 de 2021 artículo 2, Ley 1882 de, ley 1955 de 2019, y las demás normas que las complementen, modifiquen o reglamenten y por las normas civiles y comerciales que regulen el objeto del presente proceso de selección. La selección del contratista se adelanta mediante la modalidad de selección de mínima cuantía, teniendo en cuenta que la contratación no excede el 10% del presupuesto del Municipio de Envigado, independientemente del objeto.

Indicar si existen normas adicionales o diferentes que apliquen según el tipo de contratación

- **Tipo de contrato:** Prestación de servicios

6. PRESUPUESTO ESTIMADO DEL CONTRATO[3]:

Valor estimado: Para esta contratación se cuenta con la suma de **TREINTA Y CINCO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE ($35.655.750,00) IVA INCLUIDO**, según Certificado de Disponibilidad Presupuestal N°**20240854**, expedido por la Secretaría de Hacienda Municipal, con vigencia del año 2024.

- **Rubro presupuestal:**

N° de Certificado de disponibilidad presupuestal	Rubro	Valor apropiado
20240854	2320202020800000000450100783132001030000011020084	$ 46.000.000

Notas:
- El oferente deberá tener en cuenta los valores asociados al contrato según el Acuerdo Municipal 052 de diciembre 22 de 2017 (Estatuto Tributario Municipal[4])
- **TASA PRODEPORTE Y RECREACIÓN** contemplada en el Acuerdo Municipal 018 del 06 de Julio de 2022
- El contratista se compromete a mantener los precios fijos de los bienes y/o servicios presentados en su oferta, en la cual están comprendidos todos los costos directos e indirectos incluidos gastos de envío, impuestos, embalajes y/o seguros que se presenten antes del cumplimiento del contrato.

7. FORMA DE PAGO[5]:

El Municipio de Envigado realizará el pago al Contratista, de la siguiente forma:

El pago lo hará el Municipio de Envigado, al Contratista, en la caja de la Tesorería Municipal o transferencia electrónica, previa presentación de la cuenta de cobro o factura debidamente legalizada. Este pago **se hará en pagos parciales según servicio efectivamente prestado** y recibido a entera satisfacción, según certificado y control del supervisor del contrato; con una constancia que acredite que se encuentra al día con el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, ARL, Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda y respecto de cada uno de sus empleados, pago que se hará con sujeción al plan anual de caja P.A.C.

---

[3] En caso de contar con vigencias futuras señalar el Acuerdo Municipal y determinar si es una vigencia futura ordinaria o excepcional. (Ley 1483 de 2011 señala las excepcionales). Podrá estar sujeto a modificaciones, según el plazo y alcance de la contratación.

[4] https://www.envigado.gov.co/hacienda/SiteAssets/008_DOCUMENTOS/DOCUMENTOS/2018/01/ACUERDO%20No%20052%20estatuto%20tributario%202018.pdf

[5] Esta puede ser por única cuota, pagos parciales o cuotas fijas de acuerdo al PAC.

Para cada pago el contratista deberá acreditar estar a paz y salvo por concepto de seguridad social y parafiscal:

PERSONA NATURAL: Salud, Pensión y Riesgos Laborales, cuando aplique.
PERSONA JURÍDICA: Salud, Pensión y Riesgos Laborales de sus empleados y aportes parafiscales emitido por el Representante Legal o Revisor Fiscal (en caso de ser persona jurídica).

Nota: El Municipio de Envigado contará con un término de cuarenta y cinco (45) días siguientes a la fecha de radicación de la factura, para realizar cada desembolso.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN[6]:

El plazo estimado para la ejecución del objeto contractual será **cuatro (04) meses**, contados a partir de la fecha de inicio estimado en la plataforma SECOP II7 y en todo caso no podrá superar el quince (15) de diciembre de 2024.

9. UBICACIÓN[8]: Municipio de Envigado

10. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS[9]

Para la presente contratación, el proponente deberá ajustarse a las especificaciones técnicas relacionados. VER ANEXO CC-F-077 FICHA TÉCNICA PUBLICADA POR LA ENTIDAD.

11. AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS:

- Acreditar certificación de la plataforma KRONOS como autorizado para ofrecer los servicios de soporte, actualización y mantenimiento. Dicha certificación deberá tener vigencia del año 2024.

12. REQUISITOS HABILITANTES

Los proponentes deberán tener en cuenta para su participación los requisitos habilitantes de capacidad jurídica, de experiencia, técnicos y financieros establecidos en el Aviso de Invitación. Sin embrago en el presente tomaremos de manera general lo que allí se especificará

---

[6] El plazo en el SECOP II no puede establecerse al mismo tiempo en meses y días, ejemplo 10,5 meses, si se presente este último caso, se deberá señalar el plazo en días calendario. El plazo no puede superar el 15 de diciembre, a menos que se tenga autorización de la Secretaria de Hacienda o cuando se trate de una vigencia futura.

[7] En caso de que en la fecha estimada de inicio en la plataforma no coincida con la fecha de reunión de todos los requisitos para el inicio del contrato porque estos se cumplieron después, es necesario hacer la modificación respectiva

[8] Indicar en qué lugares exactos se realizará la intervención o se llevará a cabo el objeto contractual, en el caso donde aplique.

[9] Puede tener como anexo fichas técnicas en caso de que apliquen (compra, suministro o mantenimiento de bienes). Metodologías, procedimientos o métodos requeridos para el desarrollo del objeto contractual.

13. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO SE DEBERÁ JUSTIFICAR EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO A CELEBRAR).

VER ANEXO Análisis económico del sector

14. ANÁLISIS DE RIESGO

Colombia Compra Eficiente pone a disposición de los partícipes del Sistema de Compra Pública la Tabla 1 del ***Manual para la identificación y cobertura del riesgo*** en los Procesos de Contratación.
Se debe anexar estimación detallada de riesgos previsibles (Matriz de Riesgos). Donde se valoran, estiman y asignan los riesgos.

Ver Anexo Matriz de análisis de riesgo

15. GARANTÍAS A SOLICITAR SEGÚN LA NATURALEZA DEL CONTRATO

Artículo 2.2.1.2.1.5.5 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 2 del decreto 1860 de 2021. La entidad es libre de exigir o no garantías en el proceso de selección de mínima cuantía y en la adquisición de grandes superficies. El Municipio de Envigado, exige para este proceso contractual las siguientes garantías, que de acuerdo al artículo 2.2.1.2.1.5.5 del Decreto se podrán otorgar a través de: 1) Contrato de seguro contenido en una póliza; 2) Patrimonio Autónomo y 3) Garantía Bancaria.

16. FUDAMENTAR LAS RAZONES DE LA EXIGENCIA O NO DE ACUERDO AL ANALISIS DE RIESGOS

Para la presente invitación será necesario constituir las siguientes garantías, las cuáles serán obligatorias para dar inicio al contrato.

AMPAROS EXIGIBLES	PORCENTAJE DE CUBRIMIENTO	VIGENCIA
Cumplimiento del contrato	15% Del valor del contrato	Término de duración del contrato y seis (6) meses más.
Calidad de los bienes	15% Del valor del contrato	Término de duración del contrato y tres (3) meses más.
Calidad del servicio	15% Del valor del contrato	Término de duración del contrato
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	15% Del valor del contrato	Término de duración del contrato y tres (3) años más.

Nota: Al contratista además de las garantías anteriormente expuestas se le exigirá la garantía mínima presunta de los servicios y/o los bienes que lo requieran según lo dispuesto en el análisis económico de sector. **VER ANEXO Análisis Económico del Sector Procesos de Selección**

CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Sección 3 del Artículo 2.2.1.2.3.1.7 del Decreto 1082 de 2015 (Numeral 3. Artículo 116, Decreto 1510 de 2013). Este amparo cubre a la Entidad Estatal de los perjuicios derivados de: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra, cuando el contrato no prevé entregas parciales; y (d) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria.

CALIDAD DEL SERVICIO: Sección 3 del Artículo 2.2.1.2.3.1.15 del Decreto 1082 de 2015 (Artículo 124, Decreto 1510 de 2013). Este amparo cubre a la Entidad Estatal por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado.

CALIDAD DE LOS BIENES: Sección 3 del Artículo 2.2.1.2.3.1.16 del Decreto 1082 de 2015 (Artículo 125, Decreto 1510 de 2013) Este amparo cubre a la Entidad Estatal por los perjuicios derivados de la deficiente calidad de los bienes solicitados.

PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES: Sección 3 del Artículo 2.2.1.2.3.1.13 del Decreto 1082 de 2015 (Artículo 122, Decreto 1510 de 2013). Este amparo debe cubrir a la Entidad Estatal de los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones laborales del contratista derivadas de la contratación del personal utilizado en el territorio nacional para la ejecución del contrato amparado.

CLAUSULA DE INDEMNIDAD:
El Contratista se compromete y obliga frente al Municipio de Envigado a mantener indemne de cualquier reclamación (demanda, reclamo, acción legal, costos, entre otros) proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones, omisiones, ocasionados por el contratista, subcontratista, dependientes o sus proveedores durante la ejecución del servicio que se contrata.

17. OBLIGACIONES GENERALES

a. Cumplir con el objeto del contrato en la forma y oportunidad pactada.
b. Cumplir con las cantidades, requisitos y especificaciones ofertadas y contratadas, acorde a la propuesta económica y fichas técnicas.
c. Dar cumplimiento a las especificaciones generales y particulares de los pliegos de condiciones, a los estudios previos, ficha técnica y a la propuesta presentada por el contratista.
d. Acatar las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato.

e. Dar cumplimiento a lo preceptuado en las Leyes 1150 de 2007 y 1562 de 2012 compilado por el Decreto 1072 de 2015 referente a la obligatoriedad de los contratistas de estar afiliados a los Sistemas de Seguridad Social Integral.
f. Presentar la cuenta de cobro o factura, de acuerdo con las directrices de la supervisión del contrato y conforme con los tiempos establecidos para el pago del contrato y por el municipio acorde al cierre contable establecido para cada mes.
g. Informar oportunamente al supervisor sobre alguna anomalía o dificultad presentada durante la ejecución del contrató
h. Asistir a las reuniones acordadas.
i. Atender las recomendaciones que le efectúe el Municipio de Envigado por intermedio de los funcionarios designados para ejercer la vigilancia y control de la ejecución contractual.
j. El contratista no podrá ceder el presente contrato total o parcialmente a persona alguna.
k. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho.
l. Realizar y aportar la certificación pago de impuesto y estampillas, además adquisición de garantías necesarias para el inicio del contrato en los tiempos definidos para el trámite de los mismos.
m. Dar cumplimiento a lo estipulado en el Capítulo 6. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo- DECRETO 1072 DE 2015.
n. Contar con los elementos de protección y seguridad laboral necesarios para ejecutar las actividades contractadas, para cada uno de las personas que empleara en el desarrollo del contrato.
o. Cumplir con el programa de actividades de prevención y promoción sobre Riesgos Laborales que establezca el Municipio acorde con el (Decreto 1072 de 2015, Capítulo 6, Artículo 2.2.4.6.28), cuando haya lugar.
p. Para los procesos de Compra Venta o suministro de bienes, El CONTRATISTA se compromete a presentar en su factura o cuenta de cobro, el detalle de los elementos entregados, donde se identifique todos aquellos elementos que individualicen el bien, como, por ejemplo: la Marca, Serie, Referencia, Especificaciones Técnicas y Cantidad, valor unitario discriminando IVA (si aplica).
q. Todas las demás descritas en la propuesta presentada al Municipio de Envigado

18. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE ACUERDO AL OBJETO A CONTRATAR

a) El contratista deberá tener la capacidad técnica y operativa para desarrollar las acciones
b) Requeridas e indispensables para la correcta ejecución del contrato.
c) El soporte técnico se debe brindar exclusivamente por empleados del contratista, en ningún momento se debe remitir a terceros, es decir, el personal que se apruebe en la evaluación de requisitos habilitantes deberá ser el mismo que realice la ejecución del contrato, en caso de requerirse cambios, los mismos deberán ser notificados con anterioridad al supervisor del contrato, a quien se le deben aportar los mismos documentos para validar y aprobar en cuanto a la experiencia profesional y estudios relacionados.
d) Previo a la presentación de la primera factura, el proveedor deberá presentar constancia o

e) certificación de adquisición de las cuentas del software KRONOS.NET, donde especifique
f) el periodo licenciado para el Municipio de Envigado.
g) El contratista deberá entregar las versiones actualizadas del sistema KRONOS.NET,
h) liberadas (entregar versiones del software con mejoras o actualizaciones de seguridad)
i) durante la vigencia del contrato, sin que esto conlleve a un costo adicional para el Municipio de Envigado.
j) El contratista deberá presentar informe de actividades realizadas durante la ejecución del
k) contrato, detallando cada una de ellas al momento de presentar factura para pago.
l) El contratista guardará estricta reserva sobre cualquier información interna que se obtenga
m) del Municipio de Envigado durante el desarrollo del presente contrato.
n) La licencia de uso del software y las cuentas de usuario que el contratista distribuye al
o) Municipio de Envigado deben tener vigencia de acuerdo a la ejecución del contrato.
p) Prestar asesoría al Municipio de Envigado en español vía telefónica, vía Internet, a través
q) de email o de un software de Soporte Técnico, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
r) Solucionar cualquier error o problema técnico del sistema en un tiempo prudencial con base en la prioridad o urgencia de este:
s) Prioridad crítica: evento que genere interrupción del servicio, debe atenderse en cualquier horario, en un máximo de 3 horas.
t) Prioridad alta: incidente que no genera indisponibilidad del servicio, pero afecta un proceso de gestión: atención máximo en 48 horas calendario.
u) Prioridad media: incidente que no genera indisponibilidad del servicio, pero afecta la
v) funcionalidad del software: atención máximo en 96 horas calendario.
w) Prioridad baja: incidente que no genera indisponibilidad del servicio, pero afecta la
x) Presentación y/o la funcionalidad del software: atención máximo en 144 horas calendario.
y) Participar en la instalación del sistema vía Internet, en el domicilio del Municipio de Envigado lugar designado por éste según los alcances del presente contrato y cooperar en actividades potenciales con respecto al ajuste del SISTEMA para las necesidades del Municipio.
z) Entregar a los funcionarios del Municipio de Envigado encargados de administrar la plataforma en las Direcciones de Tics o de Seguridad, toda la información sobre la configuración aplicada y capacitarlos sobre su funcionamiento, operatividad y administración cuando el supervisor del contrato lo requiera.
aa) Proporcionar un servicio técnico, por cada petición del Municipio, dentro de las 24 horas a partir de la fecha de la petición. El servicio técnico en cuestión no abarcará el manejo directo de la red, la base de datos del Municipio, los sistemas operativos o el hardware.

19. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

a. Velar por el cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato.
b. Recibir de parte DEL CONTRATISTA las cuentas de cobro en los términos y condiciones establecidas en el presente contrato.
c. Prestar al CONTRATISTA la colaboración que requiera para el desarrollo del objeto contractual.

d. Ejercer la supervisión del contrato para efectos de lograr la correcta recepción de los productos.
e. Atender oportunamente las solicitudes o recomendaciones del contratista a través del supervisor.
f. Suministrar oportunamente a través del supervisor todos los documentos e información que requiera el Contratista en ocasión a la ejecución del presente contrato.
g. Efectuar el control contable, financiero, legal y administrativo de la ejecución del contrato, a través del supervisor.
h. Recibir a satisfacción los servicios que sean entregados por EL CONTRATISTA, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el contrato.
i. Efectuar los pagos correspondientes dentro del término previsto en el contrato.
j. Verificar, previa a la realización de los pagos estipulados, que EL CONTRATISTA se encuentre al día en el pago de sus aportes a la Seguridad Social Integral y parafiscales.

20. PROTOCOLO DE INDISPONIBILIDAD SECOP II

Atendiendo el Protocolo de Indisponibilidad del SECOP II, establecido por la Agencia Nacional de Contratación –Colombia Compra Eficiente- en los eventos en los cuales la plataforma presenta Fallas Generales o Particulares que interrumpan el normal desarrollo de los procesos de contratación en esta plataforma en el transcurso de actuaciones como son: presentación o apertura de ofertas; presentación de manifestaciones de interés; observaciones o subsanaciones, aprobación de garantías, publicación de respuestas a las observaciones, publicación de informes de evaluación, habilitación y, elaboración o aplicación de Adendas.

Fallas Generales: se presentan para todos sus usuarios, se expedirá un certificado con la fecha y hora de inicio, y la fecha y hora de terminación. El certificado se publicará cuando sea superada la Falla en un plazo máximo de tres horas siguientes a la terminación de la misma en el siguiente enlace https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/indisponibilidad-en-el-secop-ii

Fallas Particulares: se presentan para una cuenta de Entidad, Proveedor o usuario en particular y que impiden la culminación de una etapa o acto del Proceso, el correo electrónico que responde al caso radicado mediante el formulario en Colombia Compra Eficiente determinará la existencia de una Falla y ese correo constituye el certificado.

Medios de Comunicación:

- Banner en la página inicial de la Agencia.
- Banner de la página del SECOP II
- el mensaje de IVR de la Mesa de servicio

En cualquier Evento, la comunicación con la Entidad Compradora debe realizarse antes de finalizar los tiempos definidos en el cronograma contenido en el pliego de condiciones del Proceso de Contratación.

En el evento de presente una falla particular o general en el Municipio de Envigado, el medio de comunicación para los interesados será en el correo electrónico compras@envigado.gov.co

El aviso de indisponibilidad de falla general o particular será publicado en el siguiente link: https://www.envigado.gov.co/contrataciones-y-avisos#/inicio/protocolo-de-indisponibilidad-secop-ii

(Firmado digitalmente a través de la plataforma SECOP II)

RICARDO ALEXANDER VASQUEZ GONZALEZ
Secretario de Seguridad

(Firmado digitalmente a través de la plataforma SECOP II)

Proyectó		**Revisó**		**Aprobó**	
Nombre	Juliana Trujillo Grisales	**Nombre**	Carolina Echeverri Zuluaga	**Nombre**	Andres Leonardo Colorado Hernández
Dependencia	Dirección de Compras	**Dependencia**	Dirección de Compras	**Dependencia**	Supervisor- Secretario de Seguridad