1. INFORMACION GENERAL

Número de informe:	UNO (1)
Contrato Nº	CD-2024-0495
Objeto:	Adquisición de tres (3) licencias de usuarios agentes por 3 meses para el uso de una plataforma de servicio de chat inteligente, integración con una api de modelo de lenguaje de gran tamaño (LLM) y funcionalidad de integración con whatsapp business
Contratante:	Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA
Contratista:	OPENSKY CONSULTORES SAS (NIT No. 900.495.470-7)
Valor:	TREINTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA MIL PESOS M/CTE ($34.890.000,oo)
Nº del CDP y fecha de expedición:	444 DE 2024-11-29
Nº de RP y fecha de expedicion:	1329 DE 2024-12-24
Fecha del contrato:	2024-12-30
Plazo inicial:	TRES (3) MESES O HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha acta de inicio:	2024-12-30
Periodo:	DE 2024-12-30 A 2024-12-31
Supervisor:	JOSE RAFAEL LIMA GONZÁLEZ

EN CASO DE ADICIÓN Y/O PRORROGA:

Fecha de adición y/o prorroga:	NO APLICA
Nº de adición y/o prorroga:	NO APLICA
Valor adición	NO APLICA
Prorroga (plazo)	NO APLICA
Nº de CDP y fecha de expedición:	NO APLICA
Nº de RP y fecha de expedición:	NO APLICA
Fecha de terminación de contrato con adición:	NO APLICA

2. FORMA DE PAGO

La Entidad pagará al contratista el 100% del valor total del contrato previa entrega por parte del contratista de las facturas correspondientes, conforme a los soportes presentados, más certificación de recibido a total satisfacción del supervisor del contrato, teniendo en cuenta para ello los valores ejecutados que deben corresponder a los precios que se consignen en

la propuesta, y que él mismo se encuentra a paz y salvo por concepto de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales (salud, riesgos profesionales, pensiones, aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje), para lo cual debe tenerse en cuenta lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y articulo 23 de la ley 1150 de 2007.

LA ENTIDAD no se responsabilizará por la demora en el pago al CONTRATISTA, cuando ella fuere provocada por encontrarse incompleta la documentación que sirva de soporte para el trámite de las facturas y no se ajuste a cualquiera de las condiciones establecidas en el presente contrato. El respectivo pago estará sujeto al Programa Anual Mensualidad de Caja - PAC y al cumplimiento de los procedimientos presupuestales.

3. DESEMBOLSOS REALIZADOS

Nº de pagos	Valor
NO APLICA	NO APLICA

4. GARANTIA DEL CONTRATO

GARANTIAS: **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.** Póliza de seguro de cumplimiento No **100062784** Anexo 0 expedida el día 26 de diciembre de 2024	**AMPARO**	**VIGENCIA**	**VR. ASEGURADO**
	Cumplimiento	diez por ciento (10%) del valor total del contrato.	Término de duración del contrato y seis (6) meses más.
	Calidad de los Bienes y Suministros	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato.	Término de duración del contrato y seis (6) meses más.

5. AFILIACION Y PAGO AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

Numero de planilla	1068707227
Nombre del Banco	PSE
Valor Cancelado	$ 3.801.400
Periodo de Pago	Salud 2024-12 Pensión 2024-12
Fecha del Pago	2024-12-10
Nombre de la EPS	SURA
Nombre del Fondo de Pensión	Varios

Nombre ARL	POSITIVA DE SEGUROS

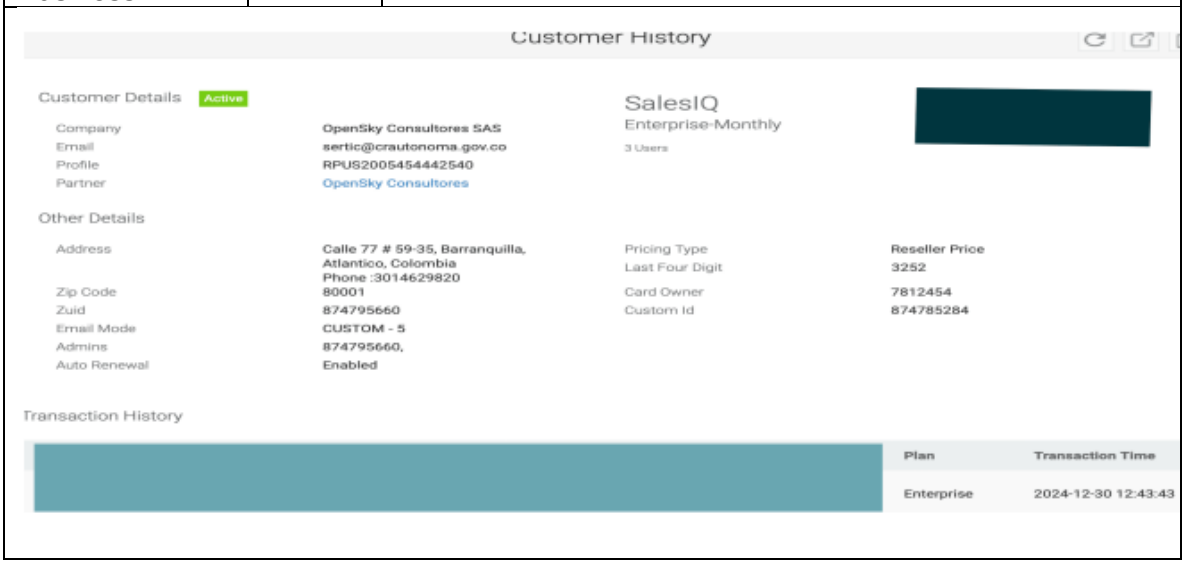
El contratista aportó certificación del representante legal, en la que consta que efectúo el pago de los aportes correspondientes a los sistemas de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales, así como el pago de los parafiscales correspondientes a ICBF, SENA y cajas de compensación familiar, encontrándose al día en todos sus pagos en los últimos seis (6) meses.

6. ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL CONTRATISTA DE ACUERDO A LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO

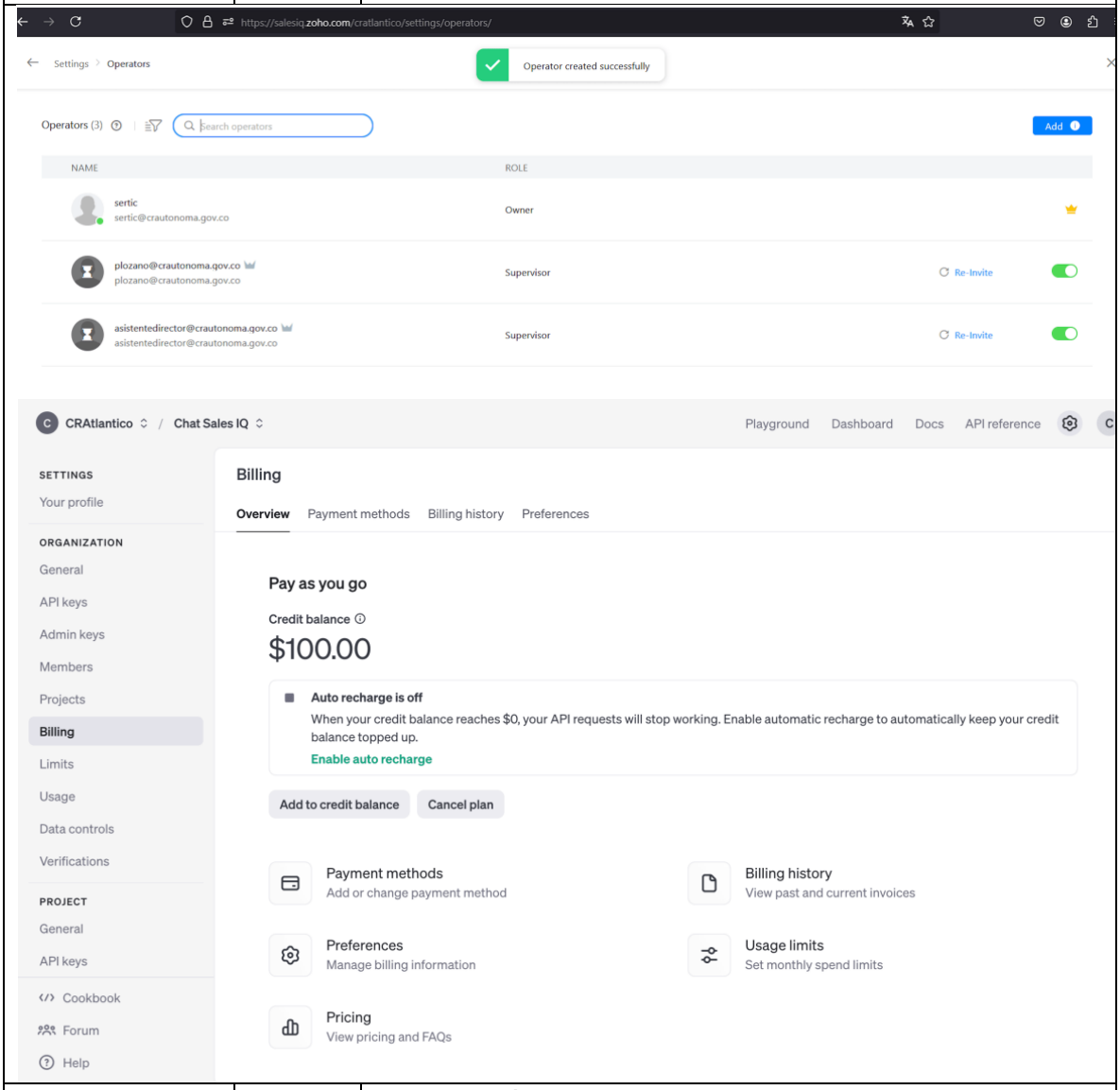
6.1 Cuadro de Obligaciones (Actividades)

Obligaciones del Contratista	% De Avance	Actividades Desarrolladas por el Contratista - Evidencias
Obligación Nº .1: Adquisición de tres (3) licencias de usuarios agentes por 3 meses para el uso de una plataforma de servicio de chat inteligente, integración con una api de modelo de lenguaje de gran tamaño (llm) y funcionalidad de integración con whatsapp business	100	Se crea el espacio de la CRA y se crean el usuario superaministrador, con licencia, para activación de licenciamientos, mas dos cuentas con sus respectivas licencias para un total de 3 cuentas. Se completó con éxito la adquisición y activación de las licencias necesarias para el software y las herramientas de ZOHO SALES IQ. Se activan los tokens y WhatsApp Business. Se ha desarrollado una sesión virtual para asegurar la debida capacitación en el uso de las herramientas y metodologías pertinentes. Se aportan los manuales de implementación oficiales de la plataforma Zoh Sales IQ, que son accesibles a través de la nube de Zoho. La mesa de ayuda para el soporte técnico especializado corresponde al correo electrónico soporte@opensky.com.co.

Obligaciones del Contratista	**% De Avance**	**Actividades Desarrolladas por el Contratista - Evidencias**
Proveer tres licencias de usuarios agentes para la plataforma por un período inicial de tres meses, incluyendo los tokens necesarios para la API de modelo de lenguaje de gran tamaño (LLM) y los créditos para la integración con WhatsApp Business.	100%	Se reciben 3 licencias de usuarios agentes para la plataforma Zoho Sales IQ, 100 tokens para la API de Chat GPT y 100 créditos para la integración con WhatsApp Business.



Obligaciones del Contratista	% De Avance	Actividades Desarrolladas por el Contratista - Evidencias
Realizar la activación de las licencias en los entornos definidos por la CRA y completar la configuración	100%	La activación se realiza en el espacio cratlantico de Zoho, con usuario administrador sertic@crautonoma.gov.co



Obligaciones del Contratista	**% De Avance**	**Actividades Desarrolladas por el Contratista - Evidencias**
inicial necesaria para habilitar todas las funcionalidades contratadas.		
Ofrecer soporte técnico estándar durante el período de vigencia de las licencias para resolver incidentes técnicos y dudas operativas, respondiendo a las solicitudes de soporte dentro de un marco de tiempo acordado.	100%	Se dispone del email soporte@opensky.com.co, para la atención y soporte técnico durante el periodo de vigencia de las licencias
Realizar mantenimiento regular y actualizaciones de la plataforma para asegurar su funcionamiento óptimo y seguridad.	100%	El mantenimiento regular y actualizaciones será realizado por Zoho en su plataforma, dentro de las condiciones de entrega de las licencias SaaS.
Proporcionar manuales de usuario y guías técnicas detalladas que cubran todas las	100%	Se aportan los manuales digitales de implementación oficiales de la plataforma Zoh Sales IQ, que son accesibles a través de: • https://www.zoho.com/salesiq/help/ • https://www.zoho.com/salesiq/help/developer-guides/bot-introduction-2.0.html

Obligaciones del Contratista	**% De Avance**	**Actividades Desarrolladas por el Contratista - Evidencias**
funcionalidades de la plataforma, incluyendo documentación sobre cambios y actualizaciones.		• https://help.zoho.com/portal/en/kb/salesiq-2-0/for-administrators • https://help.zoho.com/portal/en/kb/salesiq-2-0/build-chatbots/codeless-bot-implementation-guide/articles/what-is-the-codeless-bot • https://www.zoho.com/salesiq/help/developer-section/rest-api-v2.html
Garantizar la confidencialidad y seguridad de todos los datos manejados por la plataforma, cumpliendo con las normativas de protección de datos aplicables e implementando medidas de seguridad adecuadas.	100%	Se cumplen con todas las certificaciones y garantías de confidencialidad en la plataforma Zoho SalesIQ, las cuales pueden ser consultadas en https://www.zoho.com/compliance.html
Cumplir con todas las regulaciones locales e internacionales aplicables a la provisión de licencias de software.	100%	Se cumplen con todas las certificaciones y garantías de confidencialidad en la plataforma Zoho SalesIQ, las cuales pueden ser consultadas en https://www.zoho.com/compliance.html
Garantizar que las licencias cumplan con estándares de privacidad y protección de datos aplicables en Colombia.	100%	Se cumplen con todas las certificaciones y garantías de confidencialidad en la plataforma Zoho SalesIQ, las cuales pueden ser consultadas en https://www.zoho.com/compliance.html
Mantener la confidencialidad	100%	Se cumplen con todas las certificaciones y garantías de confidencialidad en la plataforma Zoho SalesIQ, las cuales

Obligaciones del Contratista	% De Avance	Actividades Desarrolladas por el Contratista - Evidencias
sobre la información proporcionada por la CRA relacionada con las licencias.		pueden ser consultadas en https://www.zoho.com/compliance.html
Informar oportunamente sobre novedades, actualizaciones o interrupciones relacionadas con las licencias.	100%	Se dispone del email soporte@opensky.com.co, para la atención y soporte técnico durante el periodo de vigencia de las licencias. De igual manera, la plataforma Zoho enviará emails cuando la plataforma presente algún tipo de caída del servicio.
El proveedor debe garantizar que todas las operaciones y servicios proporcionados cumplan con los requisitos de ciberseguridad, incluyendo la implementación de controles adecuados para la gestión de la seguridad de la información.	100%	Se cumplen con todas las certificaciones y garantías de confidencialidad en la plataforma Zoho SalesIQ, las cuales pueden ser consultadas en https://www.zoho.com/compliance.html
El proveedor está obligado a notificar a la CRA de cualquier incidente de seguridad que afecte a la plataforma o a los datos de la	100%	Se dispone del email soporte@opensky.com.co, para la atención y soporte técnico durante el periodo de vigencia de las licencias. De igual manera, la plataforma Zoho enviará emails cuando la plataforma presente algún tipo de caída del servicio.

Obligaciones del Contratista	**% De Avance**	**Actividades Desarrolladas por el Contratista - Evidencias**
entidad de manera inmediata, siguiendo un protocolo establecido que minimice el impacto y facilite una respuesta rápida.		
El proveedor debe disponer de un plan de respuesta a incidentes y recuperación ante desastres actualizado y probado regularmente para garantizar la continuidad del servicio y la protección de la información bajo cualquier circunstancia.	100%	La mesa de ayuda para el soporte técnico especializada corresponde al correo electrónico soporte@opensky.com.co, en donde se puede dejar una incidencia y/o requerimiento para el equipo de soporte, teniendo en cuenta los Acuerdos de Nivel de Servicio ofrecidos. Para dar cumplimiento se expondrán las características principales de los ANS: **TABLA No. 1 – NIVEL DE PRIORIDAD** **PRIORIDAD ALTA** – Sistema totalmente caído. Problema afecta el negocio seriamente. **PRIORIDAD MEDIA** – El Sistema opera pero presenta fallos importantes. No hay afectación del negocio de forma crítica, se puede dar continuidad a la operación. **PRIORIDAD BAJA** – El sistema opera correctamente y no afecta el negocio. (Funcionalidades nuevas, correcciones de look and feel, tec. **TABLA No. 2 - NIVEL DE COMPLEJIDAD** La complejidad se establece de acuerdo al criterio profesional del departamento de Soporte. En donde evaluarán la dificultad de la ejecución. **COMPLEJIDAD ALTA** – >10h tiempo estimado **COMPLEJIDAD MEDIA** – <=10h tiempo estimado **COMPLEJIDAD BAJA** – <=4h tiempo estimado ***TIEMPOS DE ATENCIÓN= NIVEL DE PRIORIDAD X NIVEL DE COMPLEJIDAD*** **TABLA No. 3 - TIEMPOS DE ATENCIÓN** Prioridad / Complejidad / Tiempo de Respuesta Baja / Baja / 8 Horas Baja / Media / 52 Horas Baja / Alta / 72 Horas Media / Baja / 6 Horas Media / Media / 44 Horas Media / Alta / 64 Horas Alta / Baja / 4 Horas Alta / Media / 36 Horas Alta / Alta / 56 Horas **NOTA ACLARATORIA: Los tiempos de soporte no son horas continuas, ni calendario. Se tiene en cuenta únicamente días hábiles y dentro de la jornada laboral es decir de 8:00 am a 5:00 pm**
El proveedor debe utilizar	100%	La plataforma cuenta con certificado SSL emitido por Kaspersky Labs, con cifrado SHA – 256 con cifrado RSA

Obligaciones del Contratista	% De Avance	Actividades Desarrolladas por el Contratista - Evidencias
técnicas de cifrado robustas para proteger los datos tanto en tránsito como en reposo, asegurando que sólo las personas autorizadas puedan acceder a la información.		
Asegurar que se implementen políticas de control de acceso y gestión de identidades para regular el acceso a la información y los recursos de la plataforma basándose en el principio de mínimo privilegio.	100%	Las credenciales de acceso son de la CRA, cuenta sertic@crautonoma.gov.co, y para los dos usuarios agentes autorizados: plozano@crautonoma.gov.co y asistentedirector@crautonoma.gov.co

7. PORCENTAJE DE EJECUCION

El contrato se ha ejecutado en un 100%.

8. OBSERVACIONES

De acuerdo con lo establecido en el Estudio previo (2.4. CONDICIONES TECNICAS EXIGIDAS):

- *Límites del Objeto*
    - *No se incluye la configuración avanzada, personalización del chatbot, ni el desarrollo de flujos de conversación.*
    - *No contempla la capacitación del personal ni el soporte técnico más allá de la activación y uso básico de las licencias.*
    - *La integración de las licencias con otros sistemas o herramientas deberá gestionarse en contratos separados o con servicios adicionales. Sin embargo, no deben existir limitaciones para éste proceso, como por ejemplo el tener que adquirir funcionalidades adicionales, esto es, que deben tener desbloqueadas las prestaciones necesarias para la CRA sin costo adicional.*

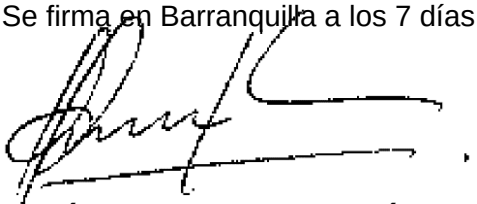
9. CONCLUSIÓN

JOSÉ RAFAEL LIMA GONZÁLEZ, quien actúa en nombre y representación de la CORPORACIÒN AUTÒNOMA REGIONAL DEL ATLÀNTICO C.R.A, en calidad de Supervisor, deja constancia que el contratista EJECUTÓ a cabalidad el objeto del contrato conforme a lo señalado en el Estudio previo y la propuesta presentada.

10. ANEXOS

Los documentos soporte se encuentran cargados en SECOP y en Orfeo.

Se firma en Barranquilla a los 7 días del mes de marzo de 2025



JOSÉ RAFAEL LIMA GONZÁLEZ
Profesional Especializado Grado 20
Oficina Asesora de CTI
Supervisor