Coljuegos
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20251226-152050-588a36-06920919
2025-12-26T15:21:32-05:00 - Página 1 de 4

Certificado de cumplimiento
Fecha: 2025-12-26 15:19:55
Radicado: 20250251903

**EL PROFESIONAL 1 DE LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR –COLJUEGOS, EN SU CALIDAD DE SUPERVISOR**

**CERTIFICA QUE:**

El proveedor KPITAL NETWORKS S.A.S., identificado con NIT 900.104.240-3, el cual presta sus servicios a COLJUEGOS con el contrato N°. 420 de 2025, cuyo objeto es: "*Contratar el servicio de comunicación que integre PBX IP, y Contact Center bajo el modelo Software como Servicio (SaaS) para Coljuegos*" *y con expediente contractual No. CTO 420-2025.* El cual, está amparado con Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2025000752 de fecha 19 de diciembre de 2025 y Registro Presupuestal No. 2025004786 del 24 de diciembre de 2025.

**CUMPLE** a satisfacción en razón con la entrega del informe de actividades requeridos en cantidades y calidad que fueron exigidas en las obligaciones específicas del mencionado contrato; publicado en el SECOP II de la Agencia Nacional de Contratación Colombia Compra Eficiente (CCE) dentro del proceso contractual con expediente N°. *CTO 420-2025*.

Lo anterior, acreditado por el supervisor en el informe de seguimiento y control de contratos, acorde al informe mensual de actividades entregado por el contratista y/o proveedor, junto con la factura adjunta.

**SE AUTORIZA** el pago de la factura anexa (**FEKN1302**).

Se expide el presente certificado de cumplimiento en Bogotá D.C., a los 26 días del mes de diciembre de 2025.

**JOHN JAIRO SALCEDO PEREZ**
PROFESIONAL 1 - Oficina De Tecnología de la Información.
Supervisor contrato N° 420-2025

**Número de Folios:** ()
**Anexo:** Certificado de cumplimiento de actividades, Informe de seguimiento a contratos, Designación de supervisor, Factura,certf. Parafiscales, certificación bancaria, RUT, Informe de actividades, Pantallazo Invoway, evaluación de proveedor, formato de entrega y recibido a satisfacción.



Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Coljuegos
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20251226-152050-588a36-06920919
2025-12-26T15:21:32-05:00 - Pagina 2 de 4

**Numero de contrato, Nombre del contratista y número de expediente:** *CTO 420-2025*

***NOTA1:*** *Es obligación del Supervisor elaborar esta certificación no se puede delegar en los Contratistas*
***NOTA2:*** *Toda cuenta de cobro, informe o factura debe ser radicada en el área de correspondencia de Coljuegos con cada uno de los soportes*



Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Coljuegos
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20251226-152050-588a36-06920919
2025-12-26T15:21:32-05:00 - Pagina 3 de 4

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

20250251903

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTIC

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20251226-152050-588a36-06920919

Estado: Finalizado

Creación: 2025-12-26 15:20:50

Finalización: 2025-12-26 15:21:30

Escanee el código para verificación

**Firma: Profesional 1**



JOHN JAIRO SALCEDO PEREZ
jjsalcedo@coljuegos.gov.co
NIT: 900505060-5
PROFESIONAL I
COLJUEGOS

Coljuegos
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20251226-152050-588a36-06920919
2025-12-26T15:21:32-05:00 - Pagina 4 de 4

# REPORTE DE TRAZABILIDAD

20250251903

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTIC

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20251226-152050-588a36-06920919

Creación: 2025-12-26 15:20:50

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-12-26 15:21:30

Escanee el código para verificación

| TRAMITE | PARTICIPANTE | ESTADO | ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA |
|---|---|---|---|
| Firma | JOHN JAIRO SALCEDO PEREZ<br>jjsalcedo@coljuegos.gov.co<br>PROFESIONAL I<br>COLJUEGOS | Aprobado | Env.: 2025-12-26 15:20:51<br>Lec.: 2025-12-26 15:21:03<br>Res.: 2025-12-26 15:21:30<br>IP Res.: 190.131.232.129 |

*Diligenciar los espacios resaltados en amarillo*

| I. DATOS DEL CONTRATO | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre del Contratista: | KPITAL NETWORKS S.A.S. | | NIT/C.C.: | 900.104.240-3 | Responsable de IVA: | SI | Actividad Económica Principal | 6202 |
| Número de Contrato: | 420 -2025 | Expediente: | CTO 420-2025 | | Año: | 2025 | Plazo (en meses): | 1 |
| Objeto: | Contratar el servicio de comunicación que integre PBX IP, y Contact Center bajo el modelo Software como Servicio (SaaS) para Coljuegos. | | | | | | | |
| Número de Póliza: | 21-45-101503481 | Fecha aprobación Póliza SECOP II: | 23/12/2025 | Fecha inicio: | 23/12/2025 | | Fecha Fin: | 31/12/2026 |
| Valor del Contrato (incluido IVA) Si aplica: | 53.849.045 | Valor Adiciones al Contrato: | - | | Valor Total | | 53.849.045 | |
| Modificaciones: | N/A | | | | | | | |

| II. SEGUIMIENTO LEGAL CONTRACTUAL | | |
|---|---|---|
| **Parámetro** | **¿Cumple?** | **Observaciones** |
| La ejecución del contrato se encuentra dentro de los tiempos programados y el plazo de ejecución? | SI | |
| Existen atrasos significativos al programa de ejecución definido? | NO | |
| Las pólizas se encuentran vigentes y acordes con lo pactado en el contrato? | SI | |
| Verificó que el contratista subió el informe correspondiente en la opción de ejecución del contrato en el SECOP II. | SI | |

| **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS CUMPLIDAS EN EL PERIODO A PAGAR** | **ENTREGABLES** (informes, relación de elementos entregados en el almacén de Coljuegos, actas) | **Cumple (obligación-requisitos)** |
|---|---|---|
| Suministrar la solución tecnológica de comunicación empresarial que integre PBX IP y Contact Center bajo modelo SaaS, alojada en infraestructura en la nube con altos estándares de disponibilidad, seguridad y escalabilidad, de acuerdo con el anexo técnico y oferta económica. | Se cumple a lo establecido en el marco del contrato No. 420 -2025 y se cumple a satisfacción. Se recibe certificado de la suscripción y soporte de PBX IP y Contact Center bajo modelo SaaS activa por un (1) año | SI |
| Garantizar la integración completa de la solución con los sistemas internos de Coljuegos. | Se acuerda con el proveedor la entrega del documento para mediados del mes de enero 2026. | SI |
| Proveer las funcionalidades de telefonía corporativa (PBX IP) y Contact Center para operación inbound, outbound y blending, con grabación, reportes operativos y supervisión en tiempo real. | Se cumple la actividad a satisfacción de acuerdo a lo establecido en el término contractual. | SI |
| Realizar la instalación, implementación, configuración y puesta en funcionamiento de ciento treinta (130) extensiones de telefonía, incluyendo la habilitación y correcta operación de los softphones en los equipos que la Entidad determine. | Se acuerda con el proveedor la entrega del documento consolidado teniendo en cuenta las fechas fijadas en el cronograma de migración enero 2026. | SI |
| Realizar la instalación, implementación, configuración y puesta en funcionamiento de las licencias Contact center (agentes y supervisión) de acuerdo con anexo técnico y oferta económica. | Se acuerda con el proveedor la entrega del documento consolidado teniendo en cuenta las fechas fijadas en el cronograma de migración enero 2026. | SI |
| Realizar implementación, parametrización, actualizaciones y transferencia de conocimiento, asegurando que el servicio esté totalmente operativo durante la vigencia del contrato. | Se acuerda con el proveedor la entrega del documento consolidado teniendo en cuenta las fechas fijadas en el cronograma de migración enero 2026. | SI |
| Garantizar la grabación, almacenamiento seguro y entrega de las grabaciones cuando la entidad lo solicite, según los protocolos definidos por Coljuegos. | Se recibe la certificación de compromiso en mención firmada por el representante legal de acuerdo a lo establecido en el marco del contrato y se cumple a satisfaccción. | SI |
| Realizar el soporte telefónico de primer y segundo Nivel en 7x24 mediante mesa de servicio especializada, asegurando los niveles de servicio establecidos y manteniendo la disponibilidad mínima del 99.9 % | Se acuerda con el proveedor la constancia teniendo en cuenta las fechas fijadas en el cronograma de migración enero 2026 y documento de descripción del servicio de soporte. | SI |
| Realizar soporte en sitio: En caso de ser requerido y según contrato visitas en las instalaciones del Coljuegos en caso de que el soporte remoto de segundo nivel o técnico así lo requiera, teniendo en cuenta:<br>• Gestión de incidentes y requerimientos de usuarios.<br>• Gestión de derivación y escalamiento de casos.<br>• Gestión de seguimiento a los problemas y cierre de casos.<br>• Escalamiento de incidentes a soporte interno. | Se recibe la certificación de compromiso en mención firmada por el representante legal de acuerdo a lo establecido en el marco del contrato y se cumple a satisfaccción. | SI |
| Entregar la documentación técnica y de usuario SKARLET PBX y CALL CENTER: actualizada de acuerdo con la última versión liberada de la plataforma. | Se acuerda con el proveedor la constancia teniendo en cuenta las fechas fijadas en el cronograma de migración enero 2026 y documento de descripción del servicio de soporte. | SI |
| Suministrar los módulos de reportería para análisis de gestión de Contact Center y descarga de grabaciones de llamadas. | Se cumple la actividad a satisfacción de acuerdo a lo establecido en el término contractual. | SI |
| Dar apoyo técnico en caso de reinstalaciones y/o cambio de plataforma tecnológica durante período de vigencia del contrato. | Se acuerda con el proveedor la constancia teniendo en cuenta las fechas fijadas en el cronograma de migración enero 2026 y documento de descripción del servicio de soporte. | SI |
| Dar solución y corrección de errores por eventuales imperfectos que generen situaciones que no respondan al funcionamiento normal del software SKARLET PBX y CALL CENTER. | Se acuerda con el proveedor la constancia teniendo en cuenta las fechas fijadas en el cronograma de migración enero 2026 y documento de descripción del servicio de soporte. | SI |
| Cumplir con los Acuerdos de niveles de servicio, según el Anexo nro. 1 Descripción Servicio de Soporte. | Se cumple la actividad a satisfacción de acuerdo a lo establecido en el término contractual. | SI |

| | | |
|---|---|---|
| Permitir la generación del reporte del estado de funcionamiento de las campañas internas de la entidad, así como los permisos que tiene cada extensión para salida de llamadas. | Se acuerda con el proveedor la constancia teniendo en cuenta las fechas fijadas en el cronograma de migración enero 2026. | SI |
| Las demás requeridas por el supervisor de Coljuegos, inherentes a la ejecución del contrato. | Se cumple la actividad a satisfacción de acuerdo a lo establecido en el término contractual. | SI |

## III. SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO

| Parámetro | ¿Cumple? | Observaciones | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ¿El contratista (Persona Natural) adjunta soporte en que conste el cumplimiento de obligaciones frente al sistema de seguridad social integral y aportes parafiscales? | NA | N° Planilla: | | | Fecha Pago: | | |
| | | Salud | | Pensión | | ARL | |
| | | Periodo Cotización: | | | | | |
| | | Ingreso Base de Cotización (IBC): | | | | | |
| ¿El proveedor (Persona Jurídica) aporta certificación expedida por el Revisor Fiscal o Representante Legal que acredite que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los aportes Parafiscales que haya lugar? | SI | Fecha certificación: | | | 24/12/2025 | | |
| | | Ley 789 de 2002 | | | | | |

## IV. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Fuente de Financiación 1** | 20-Propios | | **% Ejecución Recursos** | | **100%** | | |
| Número CDP: | 2025000752 | Fecha: | 19/12/2025 | Número RP: | **2025004786** | Fecha: | **24/12/2025** |
| Valor CDP (sin 4x1000): | $ 54.109.134 | | | Saldo CDP: | $ 44.693 | | |
| Valor RP (sin 4x1000): | $ 54.064.441 | | | Saldo RP: | $ 215.396 | | |

Diligenciar en caso de que el contrato este financiado con más de una fuente o cuente con dos amparos presupuestales.

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Fuente de Financiación 2** | | | **% Ejecución Recursos** | | | | |
| Número CDP: | | Fecha: | | Número RP : | | Fecha: | |
| Valor CDP (sin 4x1000): | | | | Saldo CDP: | $ - | | |
| Valor RP (sin 4x1000): | | | | Saldo RP: | $ - | | |

### TOTAL EJECUCIÓN

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **% Ejecución Recursos** | **100%** | |
| **Valor Total CDP (s):** | $ 54.109.134 | **Saldo Total CDP (s) :** | $ 44.693 |
| **Valor Total RP (s):** | $ 53.849.045 | **Saldo Total RP (s) :** | $ - |

## V. SEGUIMIENTO DE PAGOS

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| El informe genera pago: | SI | El pago es: | Total | Es el último o único Pago: | SI | Evaluación Proveedor: | 92 |
| Corresponde a: | Prestación Servicios | | | | | | |
| Tipo y Número Factura o Cuenta de cobro: | Factura Electrónica | FEKN-1302 | Fecha Factura o Cuenta cobro: | 24/12/2025 | Valor a pagar: | $ | 53.849.045 |

| FUENTE PARA PAGO | NUMERO DE PAGO | PERIODO | VALOR PAGADO |
|---|---|---|---|
| 20-Propios | 1 | Diciembre | $ 53.849.045,00 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | |
|---|---|---|
| **Total pagado Nación:** | $ | - |
| **Total pagado Propios:** | $ | 53.849.045 |
| **Total pagado:** | **$** | **53.849.045** |

## VI. OBSERVACIONES

Nota: Registre la información que pueda ser relevante y que este por fuera de las observaciones hechas en cada uno de los parámetros.

## VII. REVISIÓN COMPLETITUD DOCUMENTAL (DOCUMENTOS OBLIGATORIOS PARA PAGO)

| Documentos | CUMPLE |
|---|---|

| | |
|---|---|
| 1. Captura de pantalla aceptación de factura electrónica por parte del supervisor del contrato en el plataforma INVOWAY (Personas Jurídicas y Naturales Responsables de IVA). | SI |
| 2. Informe mensual de actividades realizadas de acuerdo con las actividades específicas y productos a entregar. | SI |
| 3. Memorando Designación supervisión. | SI |
| 4. Resolución, Orden de servicios, Cuenta de Cobro o Factura electrónica (Emitida en el mes corriente). Para Gastos de viaje de contratistas, adicional adjuntar pasabordo si es viaje aéreo o copia del tiquete si es viaje terrestre. | SI |
| 5. Certificado de que se encuentran al día en el pago de seguridad social firmado por representante legal o contador o revisor fiscal (Empresa) o planilla de pago al sistema integral de seguridad social donde se evidencie el IBC del mes cobrado (Contratistas). | SI |
| 6. Certificación Bancaria. | SI |
| 7. RUT (Registro único tributario). | SI |
| 8. Documentos para deducciones. En caso que se requiera. | SI |
| 9. Entrada de almacén. En caso de que el producto corresponda a un activo fijo o intangible. | NA |
| 10. Verificó que el contratista subió la información correspondiente en la opción de ejecución del contrato en el SECOP II. | SI |
| 11. Evaluación Proveedores. (Adjuntar en la última o único pago) | SI |

**VIII. DECLARACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO**

El supervisor del contrato u orden, **certifica** que de acuerdo al seguimiento aquí consignado el contratista cumple con las obligaciones derivadas del contrato. Así mismo, certifica que el contratista cumplió conforme a los requisitos de Ley con los aportes de seguridad social. Sobre el particular reposan en el expediente del contrato del sistema de gestión documental de la empresa los documentos que son el soporte de los requisitos necesarios para la autorización de pago al contratista.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **SE AUTORIZA EL PAGO DE:** | Factura Electrónica | FEKN-1302 | **Fecha:** | 24/12/2025 | **Valor :** | $ 53.849.045 |

Verificar que no existan campos resaltados en amarillo y el correcto diligenciamiento de la información, con el fin de no generar devoluciones.

**IX. FIRMA DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO**

| | |
|---|---|
| Firma: |  |
| Nombre: | JOHN JAIRO SALCEDO PEREZ |
| Cargo: | PROFESIONAL I |
| Fecha: | viernes, 26 de diciembre de 2025 |
| Número Folios: | 0 |
| Nombre de los Anexos: (Ejemplo facturas. Informes. CDP etc.) | Certificado de cumplimiento de actividades, Informe de seguimiento a contratos, Designación de supervisor, Factura, Certif. Parafiscales, certificación bancaria, RUT, Informe de actividades, pantallazo Invoway. |
| Nombre, número de Contrato / orden de compra y o servicios de y Numero de expediente: | 420 -2025 - 2025 - KPITAL NETWORKS S.A.S. - CTO 420-2025 |

*NOTA1: Es obligación del Supervisor elaborar este documento no se puede delegar en los Contratistas.*
*NOTA2: Toda cuenta de cobro, informe o factura debe ser radicada en el área de correspondencia de Coljuegos con cada uno de los soportes.*

kpital networks

iDEAS iNSIDE

Bogotá D.C., 24 de Diciembre de 2025

EL SUSCRITO GERENTE GENERAL Y REPRESENTANTE LEGAL
DE
KPITAL NETWORKS SAS E.S.P
CERTIFICA QUE:

Que KPITAL NETWORKS SAS E.S.P. NIT 900.104.240-3 a cumplido con las obligaciones a los sistemas de AFP, Salud, ARL, SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y demás obligaciones parafiscales señaladas en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 modificado por la Ley 828 de 2003 y la Ley 1150 de 2007 durante los seis meses anteriores y a la fecha se encuentra a paz y salvo por estos conceptos.

La anterior certificación se expide a los veinticuatro (24) días del mes de diciembre de 2025.



Cordialmente,
Aris Andrés Gómez Gutiérrez
Representante Legal
PBX: (571) 3785565
Mobile: (57) 3023562668



kpital networks

iDEAS iNSIDE

# Descripción Servicio De Soporte

**REF: Kpital ANS 2023.doc**

| | |
|---|---|
| **Identificador:** | Kpital ANS 2023.doc |
| **Nombre del Documento:** | Reporte de Incidencias |
| **Estado del Documento:** | Terminado |
| **Área:** | Soporte |
| **Responsables:** | Elaboración: Soporte<br><br>Revisión: Soporte<br><br>Aprobación: Gerencia |

# Contenido

1. Objeto....4

2. Horas laborales y extra laborales....4

3. Procedimiento reporte de Incidentes en Horario Laboral....4

3.1. Reporte del Incidente enviando un correo Electrónico....4

3.2. Reporte del Incidente efectuando una llamada telefónica....4

3.3. Reporte del Incidente efectuando por whatsapp ....5

4. Procedimiento reporte de Incidentes en Horario Extra Laboral....5

4.1 Reporte del Incidente efectuando una llamada a Celular....5

# 1. Objeto

Dar a conocer el procedimiento que se debe seguir a la hora de solicitar un soporte de primer nivel por parte de cualquier cliente a Kpital Networks. El documento se divide básicamente en dos partes, la primera describe el procedimiento que se sigue cuando se va a reportar el incidente en horas laborales y la otra parte describe el procedimiento que se debe seguir cuando el incidente se va a reportar en horas extra laborales.

# 2. Horas laborales y extra laborales

Los horarios para reportar los incidentes están divididos de la siguiente forma:

Laborales: De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Extra Laborales: Cualquier otro horario que no sea Laboral.

*Nota*: No cuentan como días laborales los días festivos.

# 3. Procedimiento reporte de Incidentes en Horario Laboral

## *3.1. Reporte del Incidente enviando un correo Electrónico*

El contacto autorizado enviará un correo electrónico a la cuenta soporte@kpital.co mencionando el incidente a reportar con todos los datos que se tengan y que puedan servir para la solución del mismo (hora, fecha, números telefónicos, números de extensión, etc). El personal de soporte de Kpital Networks después de recibir el correo generará un nuevo correo con el número de caso del incidente (el seguimiento del incidente se hace con este número de caso), también si es posible avanzar en la solución del incidente se

anexará el avance del caso en el correo o también si es posible dar solución inmediata al incidente reportado se anexará la solución del caso en el correo.

## *3.2. Reporte del Incidente efectuando una llamada telefónica*

El contacto autorizado efectuará una llamada telefónica al número 2486515 en la ciudad de Bogotá para reportar el incidente con todos los datos que se tengan y que puedan servir para la solución del mismo (hora, fecha, números telefónicos, números de extensión, etc). El personal de soporte de Kpital Networks generará un nuevo caso reportando el incidente al contacto autorizado que efectuó el reporte.

A pesar de que el incidente ya ha sido reportado y ya se tiene un número de caso, el Contacto Autorizado deberá generar un correo electrónico (a soporte@kpital.co) mencionando no sólo el incidente y los datos correspondientes, sino también la fecha y hora en la que se reportó el incidente y nombre de la persona de Soporte de Kpital Netwoks quien atendió la solicitud. La respuesta a este correo por parte de Kpital es un nuevo correo con el número de caso del incidente reportado telefónicamente, también si es posible avanzar en la solución del incidente se anexará el estado del caso en correo o si también ya se ha dado solución al incidente reportado se anexará la solución del caso en el correo.

## *3.3. Reporte del Incidente efectuando por whatsapp*

El contacto autorizado efectuará envío de mensaje de whatsapp al grupo de soporte para reportar el incidente con todos los datos que se tengan y que puedan servir para la solución del mismo (hora, fecha, números telefónicos, números de extensión, etc). El personal de soporte de Kpital Networks generará un nuevo caso del incidente, y devolverá ya sea por este mismo medio o un correo electrónico el número caso correspondiente.

A pesar de que el incidente ya ha sido reportado el Contacto Autorizado deberá generar un correo electrónico (a soporte@kpital.co) mencionando no sólo el incidente y los datos correspondientes, sino también la fecha y hora en la que se reportó el incidente y nombre del empleado de Kpital quien atendió la solicitud. La respuesta a este correo por parte de Kpital es un nuevo correo con el número de caso del incidente, los avances que se hayan hecho para la lograr la solución del incidente se anexará en el correo y también si ya se ha dado solución al incidente reportado se anexará la solución del caso en el correo.

*Nota*: Los tiempos de Respuesta son los que están dispuestos en los Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS).

# 4. Procedimiento reporte de Incidentes en Horario Extra Laboral

Para efectuar este tipo de procedimiento, se debe designar un contacto autorizado por parte del Cliente, quien reportará los incidentes en horario extra laboral siguiendo el siguiente procedimiento:

## *4.1 Reporte del Incidente efectuando una llamada a Celular o mensje de whatsapp*

El contacto autorizado efectuará una llamada a celular al grupo para reportar el incidente con todos los datos que se tengan y que puedan servir para la solución del mismo (hora, fecha, números telefónicos, números de extensión, etc). El personal de soporte de Kpital Networks generará un nuevo número de caso, y devolverá ya sea por medio de una llamada o un correo electrónico el número caso correspondiente a este incidente.

A pesar de que el incidente ya ha sido reportado el Contacto Autorizado deberá generar un correo electrónico (a soporte@kpital.co) mencionando no sólo el incidente y los datos correspondientes, sino también la fecha y hora en la que se reportó el incidente y nombre del empleado de kpital quien atendió la solicitud. La respuesta a este correo por parte de Kpital es un nuevo correo con el número de caso del incidente, los avances que se hayan hecho para la lograr la solución del incidente o también si ya se ha dado solución al incidente reportado se anexará la solución del caso en el correo.

*Nota*: Los tiempos de Respuesta son los que están dispuestos en los Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS). Acuerdos de nivel de servicio

| Ref. | Kpital. | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Situación actual. | | | |
| Niveles de Servicio. | | T. RESPUESTA EN HORAS. | HORARIOS. | |
| descripcion del servicio. | Nivel 4. | 24 | Oficina. | Asesorar en cambios y adecuaciones en las plataformas instaladas. |
| | Nivel 3. | 12 | Oficina. | Soporte acceso remoto, verificación de configuración y condiciones físicas del servicio |
| | Nivel 2. | 8 | 7*24 | Proceso afectado que no se ejecuta en su totalidad y es requerido para realizar operaciones secundarias de negocio. |
| | Nivel 1. | 1 | 7*24 | Degradación o caída del servicio. |

**Nivel I: Caída total o degradación del servicio.**

Tendrá un término de hasta una (1) hora para diagnosticar la incidencia. Luego de dicho diagnostico contara con hasta cuatro horas para corregir el mismo.

**Nivel II: Soporte de acceso remoto.**

Verificación de configuración y condiciones físicas del servicio tendrá un término de ocho (8) horas para diagnosticar el problema. Luego de dicho diagnostico, se contara con dos (2) días calendario para corregir el mismo.

**Nivel III: Soporte de acceso remoto revisión de configuración y condiciones físicas.**

Proceso no afectado de operación, el cual se reporta en horario hábil de oficina (lunes a viernes de 8 am a 12m y de 2 pm a 6 pm ). Luego de dicho reporte se tendrá 12 horas hábiles para asignar el numero de ticket, informando la fecha de programación, el cual no podrá superar 15 días hábiles, a no se que el cliente así lo requiera.

**Nivel IV: Asesorar en cambios y adecuaciones en las plataformas instaladas.**

Proceso no afectado de operación, el cual se reporta en horario hábil de oficina (lunes a viernes de 8 am a 12m y de 2 pm a 6 pm ). Luego de dicho reporte se tendrá 24 horas hábiles para asignar el numero de ticket, informando la fecha de programación, que debe ser acordada junto con el responsable técnico por parte del cliente.

Para el soporte técnico remoto es necesario que el cliente suministre todos los datos disponibles para la revisión de la incidencia.

Para el soporte técnico en sitio es necesario que el cliente envié solicitud formal del mismo y esta será evaluada por el personal técnico de Kpital Networks para determinar la pertinencia y programar el desplazamiento.

kpital networks
IDEAS INSIDE

# GW-VPN-PAR-COLJUEGOS_CONFIG

```
# Google Cloud
# Configuration generated for gw-vpn-par-coljuegos, project: coljuegos-485018.
#
# This configuration contains _SNAKE_CASE_ variables which are required to be
# replaced by the network engineer setting up the GCP <-> Prem VPN tunnels.
#
# These values are as follows:
#   > _IKE_SHARED_SECRET_PLACEHOLDER_ if configuration is downloaded after creation in GCP, this is where pre-shared secret is replaced.
#   > _CUSTOMER_ONPREM_IP_ ip component of on-premise IP range e.g. 172.10.11.0/24 => 172.10.11.0
#   > _CUSTOMER_ONPREM_NETMASK_ netmask component of GCP on-premise IP range e.g. 172.10.11.0/24 => 24 => 255.255.255.0
# Other
#   > Port assignment assumes no prior set up for virtual port assignments
#   > aes256-sha1 algorithms are chosen as a sensible default; if modified, pay
#     mind to MTU differences
config system interface
    edit port1
        set vdom root
        set mode static
        set ip 169.254.95.174 255.255.255.252
        set allowaccess ping https ssh
        set description wan1
```

```
    next
    edit port2
        set vdom root
        set mode static
        set ip 169.254.162.210 255.255.255.252
        set allowaccess ping https ssh
        set description wan2
    next
    edit port3
        set vdom root
        set mode static
        set ip _CUSTOMER_ONPREM_IP_ _CUSTOMER_ONPREM_NETMASK_
        set allowaccess ping
        set description lan1
    next
end

# phase1
config vpn ipsec phase1-interface
    edit GCP-HA-VPN-INT0
        set interface port1
            set ike-version 2
            set keylife 36000
        set peertype any
        set proposal aes256-sha1
```

```
        set remote-gw 35.242.97.188
        set local-gw 181.78.232.99
        set psksecret K4pit41_*2026_1mpl3-Uf1
    next
    edit GCP-HA-VPN-INT1
        set interface port2
            set ike-version 2
            set keylife 36000
        set peertype any
        set proposal aes256-sha1
        set remote-gw 35.220.66.161
        set local-gw 190.131.232.130
        set psksecret K4pit41_*2026_1mpl3
    next
end

# phase2
config vpn ipsec phase2-interface
    edit GCP-HA-VPN-INT0
        set phase1name GCP-HA-VPN-INT0
        set proposal aes256-sha1
        set dhgrp 15
        set keylifeseconds 10800
    next
    edit GCP-HA-VPN-INT1
```

```
    set phase1name GCP-HA-VPN-INT1
    set proposal aes256-sha1
    set dhgrp 15
    set keylifeseconds 10800
  next
end

# tunnel interfaces
config system interface
  edit GCP-HA-VPN-INT0
    set ip 169.254.95.174 _CUSTOMER_ONPREM_NETMASK_TUNNEL0_
    set remote-ip 169.254.95.173 255.255.255.252
  next
  edit GCP-HA-VPN-INT1
    set ip 169.254.162.210 _CUSTOMER_ONPREM_NETMASK_TUNNEL1_
    set remote-ip 169.254.162.209 255.255.255.252
  next
end

# Configure BGP settings
config router bgp
  set as 271827
  set router-id 169.254.95.174
  config neighbor
    edit 169.254.95.173
```

```
        set soft-reconfiguration enable
        set remote-as 65000
    next
  end
  config neighbor
    edit 169.254.162.209
        set soft-reconfiguration enable
        set remote-as 65000
    next
  end
  config redistribute connected
    set status enable
  end
end

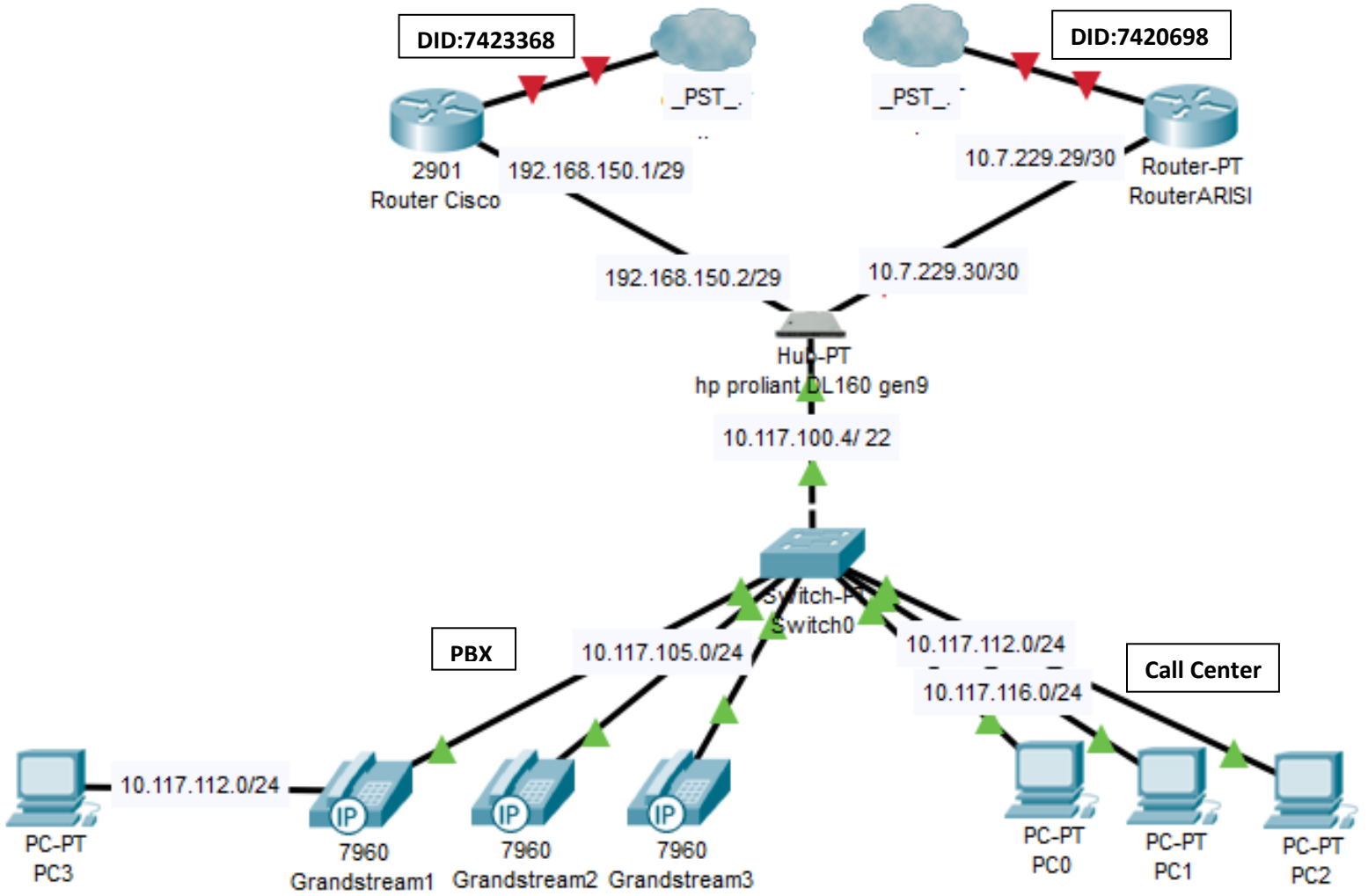
# Configure the firewall policy to allow traffic
config firewall policy
  edit 1
    set name allow-gcp-to-lan
    set srcintf  GCP-HA-VPN-INT0 GCP-HA-VPN-INT1
    set dstintf port3
    set srcaddr all
    set dstaddr all
    set action accept
    set schedule always
```

```
        set service ALL
    next
    edit 2
        set name allow-lan-to-gcp
        set srcintf port3
        set dstintf  GCP-HA-VPN-INT0 GCP-HA-VPN-INT1
        set srcaddr all
        set dstaddr all
        set action accept
        set schedule always
        set service ALL
    end
end
```

kpital networks

iDEAS iNSIDE

# Arquitectura de la red para VoIP en Coljuegos




| | | |
|---|---|---|
| Topología de la implementación de VoIP en Coljuegos | Elaborado por Ing. Daniel Buitrago | Fecha:22-Nov-2019 |

DIAN

# FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

kpital networks

## Representación Gráfica

### Datos del Documento

**Código Único de Factura - CUFE :**
7250d75e3cde21cc01e5c0e1721ffd870964b6f73a2e5446aaa741e7cba235e85206aafbdd935250b091819872028678

**Número de Factura:** FEKN-1302
**Fecha de Emisión:** 24/12/2025
**Fecha de Vencimiento:** 23/01/2026
**Tipo de Operación:** 10 - Estándar

**Forma de pago:** Crédito
**Medio de Pago:** Instrumento no definido
**Orden de pedido:**
**Fecha de orden de pedido:**

### Datos del Emisor / Vendedor

**Razón Social:** KPITAL NETWORKS S A S E S P
**Nombre Comercial:** KPITAL NETWORKS S A S E S P
**Nit del Emisor:** 900104240
**Tipo de Contribuyente:** Persona Jurídica
**Régimen Fiscal:**R-99-PN
**Responsabilidad tributaria:** 01 - IVA
**Actividad Económica:** 6202

**País:** Colombia
**Departamento:** Bogotá
**Municipio / Ciudad:** Bogotá, D.c.
**Dirección:** CR 52 A 123 B 28 OF 702
**Teléfono / Móvil:** 6013785565
**Correo:** administrativo@kpital.co

### Datos del Adquiriente / Comprador

**Nombre o Razón Social:** COLJUEGOS / EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR COLJUEGOS
**Tipo de Documento:** NIT
**Número Documento:** 900505060
**Tipo de Contribuyente:** Persona Jurídica
**Régimen fiscal:** R-99-PN
**Responsabilidad tributaria:** 01 - IVA

**País:** Colombia
**Departamento:** Bogotá
**Municipio / Ciudad:** Bogotá, D.c.
**Dirección:** Cra 11 No 93a-85
**Teléfono / Móvil:** 7423368
**Correo:** facturaelectronica@coljuegos.gov.co

### Detalles de Productos

| Nro. | Código | Descripción | U/M | Cantidad | Precio unitario | Descuento detalle | Recargo detalle | IMPUESTOS | | | | Precio unitario de venta |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | IVA | % | INC | % | |
| 1 | kntesskp | Plataforma Skarlet Contact Anywhere Coljuegos | NIU | 1,00 | $ 53.849.045,00 | $ 0,00 | $ 0,00 | $ 0,00 | 0.00 | | | $ 53.849.045,00 |

### Notas Finales

Linea de negocio: Sin Iva de conformidad con lo establecido la LEY 1819 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2016 en s u artículo 187°

## Datos Totales



**Documento generado el:**
24/12/2025 11:00:30
**Documento validado por la DIAN:**
24/12/2025 11:00:30
**XML Generado por: Solución Gratuita DIAN**
800197268
**PDF Generado por: Solución Gratuita DIAN Nit:800197268**

| | |
|---|---|
| MONEDA | COP |
| TASA DE CAMBIO | 0 |

| | |
|---|---|
| **Subtotal** | 53849045 |
| Descuento detalle | 0,00 |
| Recargo detalle | 0,00 |
| **Total Bruto Factura** | 53849045 |
| IVA | 0,00 |
| INC | 0,00 |
| Bolsas | 0,00 |
| Otros impuestos | 0 |
| **Total impuesto (=)** | 0 |
| **Total neto factura (=)** | 53849045 |
| Descuento Global (-) | 0,00 |
| Recargo Global (+) | 0,00 |
| **Total factura (=) COP $** | $ 53849045 |

**Valores informativos**

| **ANTICIPOS** | |
|---|---|
| Anticipos | 0 |

| **RETENCIONES** | |
|---|---|
| Rete fuente | 2153961.8 |
| Rete IVA | 0,00 |
| Rete ICA | 0,00 |

| | |
|---|---|
| MONEDA | COP |
| TASA DE CAMBIO | |

| | |
|---|---|
| **Subtotal** | 53.849.045,00 |
| Descuento detalle | 0,00 |
| Recargo detalle | 0,00 |
| **Total Bruto Factura** | 53.849.045,00 |
| IVA | 0,00 |
| INC | 0,00 |
| Bolsas | 0,00 |
| Otros impuestos | 0,00 |
| **Total impuesto (=)** | 0,00 |
| **Total neto factura (=)** | 53.849.045,00 |
| Descuento Global (-) | 0,00 |
| Recargo Global (+) | 0,00 |
| **Total factura (=) COP $** | $ 53.849.045,00 |

**Valores informativos**

| **ANTICIPOS** | |
|---|---|
| Anticipos | 0,00 |

| **RETENCIONES** | |
|---|---|
| Rete fuente | 2.153.961,80 |
| Rete IVA | 0,00 |
| Rete ICA | 0,00 |

Numero de Autorización: 18764086867134 Rango desde: 1231 Rango hasta: 5000 Vigencia: 2026-01-08

# EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **NOMBRE DEL PROVEEDOR** | KPITAL NETWORKS S.A.S. | **FECHA DE EVALUACIÓN** | **D** | **M** | **A** |
| | | | 26 | 12 | 2025 |
| **NIT O C.C.** | 900486933 - 7 | **PERIODO EVALUADO (si aplica)** | **Desde** | | **Hasta** |
| | | | 24/12/2025 | | 31/12/2025 |
| **No. Y FECHA DEL CONTRATO** | 420 -2025 | | | | |
| **CORREO ELECTRONICO PROVEEDOR** | andres.gomez@kpital.co | | | | |
| **DIRECCIÓN Y TELEFONO** | CR 52 A 123 B 28 OF 702; PBX (601)3785565<br>Mobile (57) 302 3562668 | | | | |
| **OBJETO DEL (CONTRATO ORDEN DE COMPRA U SERVICIOS)** | Contratar el servicio de comunicación que integre PBX IP, y Contact Center bajo el modelo Software como Servicio (SaaS) para Coljuegos. | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **SISTEMA DE EVALUACIÓN** | **NA** | **No aplicable** | **2** | **Cumple parcialmente** |
| | **0** | **No cumple** | **3** | **Cumple plenamente** |
| | **1** | **Cumple mínimamente** | **4** | **Supera las expectativas** |

| | | **CALIF 0-4** |
|---|---|---|
| **CALIDAD DEL BIEN Y/O SERVICIO** | Cumple con el objeto del contrato | 4 |
| | La calidad del bien o servicio cumple con las especificaciones requeridas | 4 |
| **OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DEL SUPERVISOR** | Las respuestas dadas por el proveedor fueron acordes con la solicitud del supervisor | 4 |

| | | |
|---|---|---|
| | Sus tiempos de respuesta ante requerimientos se adecuan a lo solicitado | 3 |
| **CUMPLIMIENTO** | Entrega justo a tiempo (proveedores de bienes) | 3 |
| | Cumple con los tiempos establecidos (proveedores de servicios) | 4 |

**EVALUACION DEL PROVEEDOR=**

**TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS** ( 22 )

_____ X 100 = **92**

**TOTAL DE PUNTOS POSIBLES** ( 24 )

| | |
|---|---|
| **EXCELENTE** | **76 - 100** |
| **BUENO** | **51 - 75** |
| **REGULAR** | **26 - 50** |
| **MALO** | **0 - 25** |

**CANTIDAD DE PREGUNTAS APLICABLES** ( 6 )

| | |
|---|---|
| **CALIFICACION** | **EXCELENTE** |

**OBSERVACIONES**

El proveedor cumple completamente con la expectativa esperada dando cumplimiento con cada obligación y requerimientos planteado en la ejecución del contrato.

**FIRMA**

**NOMBRE DEL SUPERVISOR. JOHN JAIRO SALCEDO PEREZ**

**CARGO. PROFESIONAL 1 – OTI**

| | |
|---|---|
| **Folios:** (Número de folios que conforman el expediente contractual | N/A |
| **Anexo:** (Nombre de (los) documento (s) que se anexan) | N/A |
| **Nombre y número de expediente:** | CTO 420 - 2025 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | **OFICINA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN** | | |
| **Fecha:** | 26/12/2025 | | |
| **Nombre del Contratista:** | KPITAL NETWORKS S.A.S. | **Cedula No.:** | 900104240- 3 |
| **Número de Contrato:** | 420-2025 | | |

Procedo a hacer entrega de los trámites asignados en el Gestor Documental de Coljuegos y los Documentos (carpetas y/o series) a mi cargo desde el **día (26) del mes de Diciembre** hasta el **día (31) del mes de Diciembre del año 2025** , como sigue:

**Motivo de la Entrega:**

Terminación por cumplimiento de Plazo: [X] Terminación por Incumplimiento: [ ]

Terminación Anticipada por Mutuo Acuerdo: [ ] Cesión: [ ]

**1. Archivos de Gestión:**

| | Marque con una **"X"** | |
|---|---|---|
| 1.1. ¿Entrega de documentos, carpetas y/o archivos a su cargo y/o derivados de sus obligaciones? | **SI** | **NO** |
| | **x** | |

**2. Gestor Documental:**

| | Marque con una **"X"** | |
|---|---|---|
| 2.1. ¿Entrega los trámites asignados en el Gestor Documental al día? | **SI** | **NO** |
| | **x** | |

| | |
|---|---|
| 2.2. Si no entrega los trámites al día, relacione los trámites pendientes | (Debe adjuntar pantallazo de Trámites pendientes) |

| | Marque con una **"X"** | | |
|---|---|---|---|
| 2.3 Entrega Carné Institucional | **SI** | **NO** | **N/A** |
| | | | **x** |

**3. Evaluación**

**Calificación:**

**Excelente:** [X] **Bueno:** [ ] **Regular:** [ ] **Malo:** [ ]

**Observaciones:**

**El contratista hace entrega de todo lo establecido en el marco del contrato de manera satisfactoria, con algunos compromisos fijados.**

| | |
|---|---|
|  | **Profesional 1 OTI** |
| **Nombre y Firma Supervisor 1 (a)** | **JOHN JAIRO SALCEDO PEREZ** |
| **Elaboró:** | **JOHN JAIRO SALCEDO PEREZ** |
| **Revisó:** | |
| **Número de Folios:** | 0 |
| **Anexo:** | 0 |
| **Número de Contrato, Nombre y número de expediente:** | CTO 420 - 2025 |