	<b>FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b>	<b>AUTORIDAD: JOLA</b>
	<b>Procedimiento: Adquisiciones</b>	<b>Página 1 de 8</b>



**COMANDO BASE NAVAL No. 6 ARC “BOGOTÁ”**

Bogotá, D.C., 12/06/2026

Señor(a):  
**OFERENTES**

**ASUNTO: PRIMER FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS AL PROCESO No. 0149-ARC-CBNL06-2026**

La Señora Capitán de Navío DIANA CONSUELO URREGO NIÑO, Comandante de la Base Naval No. 06 ARC “Bogotá” debidamente nombrada, mediante Resolución Ministerial No. 1264 del 24 de diciembre del 2025 y acta de posesión No. 8376-MDN-COGFM-COARC-SECAR-JEMAF-JOLAN-COLNA del 09 de febrero del 2026, y facultada para asumir las funciones y competencias relacionadas con la contratación de bienes y servicios destinados a la Armada Nacional en virtud de la Resolución de Delegación No. 4223 del 23 de junio de 2022 y de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 4130 de 16 de junio de 2022 “Manual De Contratación del Ministerio De Defensa Nacional”, modificado por la resolución 4213 del 13 de octubre del 2023, y, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, el Decreto 1082 de 2015 y demás normas concordantes que rigen la materia, se permite dar respuesta a las observaciones presentadas por los oferentes interesados en participar en “**SERVICIO DE OPERATIVIDAD DEL ECOSISTEMA DIGITAL Y AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN NAVAL** por valor de **CIENTO ONCE MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS CON TREINTA Y TRES CENTAVOS MCTE (\$ 111.833.333,33)**” incluido IVA y demás erogaciones que correspondan

Que mediante mensajes de fecha 08/06/2026 8:04 PM, estando fuera del plazo establecido para presentar observaciones la empresa **INNGUIA COMPANY SAS**, mediante el link CO1.MSG.9552991 de mensajes realizó las siguientes observaciones:

**OBSERVACION No. 1 - INNGUIA COMPANY SAS**


Sub-numeral 2.1, A, B, C y D sobre el personal mínimo requerido, la integración de este equipo de trabajo está sobre dimensionado; puesto que se está solicitando 4 perfiles diferentes para desarrollar los términos de la convocatoria, los cuales se pueden cumplir con menor personal con habilidades afines.

Los perfiles de ingeniero certificado en gestión de proyectos y el especialista en Inteligencia Artificial se pueden cumplir con un solo profesional que lleve a cabo el seguimiento, soporte y desarrollo de implementación de soluciones basadas en IA, porque en su profesión en ingeniería de sistemas o afín con experiencia en Inteligencia Artificial, lo llevan a cumplir las ramas de desarrollo de software, gestión de proyectos, documentación y ciclo de vida del software y soporte de software. El administrador de CRM puede desarrollar también las funcionalidades de los perfiles de ingeniero de desarrollo para WordPress y administrador de plataforma CRM HubSpot debido a que un experto en CMS WordPress conoce la administración y desarrollo de esta tecnología y respecto al CRM HubSpot configurará el entorno de Marketing, Sales y Services Hub como también los relacionados a la implementación de soluciones basadas en IA sobre HubSpot, dado que será el encargado de configurar, operar y optimizar sus funcionalidades, evitando errores de configuración o estrategias mal ejecutadas.

Por tal motivo, solicitamos a la entidad que el requerimiento específico 2.1, A, B, C y D sea ajustado.

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Con respecto a la observación presentada por el oferente INNGUIA COMPANY SAS, la entidad realizó la revisión técnica del numeral 2.1 relacionado con la experiencia e idoneidad del equipo de trabajo requerido para la ejecución del contrato, analizando el alcance de las actividades asociadas al objeto contractual y las competencias necesarias para garantizar su adecuado desarrollo.

	<b>FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b>	<b>AUTORIDAD: JOLA</b>
	<b>Procedimiento: Adquisiciones</b>	<b>Página 2 de 8</b>

Como resultado de dicho análisis, se evidenció que la finalidad del requisito es asegurar que el contratista disponga de personal idóneo y con experiencia en las áreas de desarrollo y administración de plataformas web, gestión y operación de CRM, así como en la implementación de soluciones basadas en inteligencia artificial aplicables al objeto contractual.

En ese sentido, se permite informar que se acoge su observación y será ajustada de la siguiente manera:

**“2.1 EXPERIENCIA E IDONEIDAD DEL EQUIPO DE TRABAJO:**

*El oferente deberá garantizar que en su equipo de trabajo contará con personal, con experiencia e idóneo para la ejecución del presente proceso, en donde cuente con profesionales tales como,*

*01 profesional en ingeniería de sistemas o afines con experiencia en desarrollo de sistemas de información sobre plataformas web y desarrollo e implementación de servicios y trámites en línea para entidades del orden nacional en las plataformas, habilidades y conocimientos claves en desarrollo web, certificado oficial Word Pres, Ingeniero de sistemas o afines con experiencia, en soporte, edición y mantenimiento de páginas web en WordPress.*

*01 profesional en publicidad, o gestión comercial, o administrador de empresas, o ingeniería en sistemas o informática, con experiencia en el manejo plataformas de CRM, que cuente con certificaciones o experiencia en CRM HUBSPOT, manejo de software de marketing de HUBSPOT.*

*01 Profesional con conocimientos y experiencia demostrable en inteligencia artificial, incluyendo la implementación de soluciones basadas en IA (por ejemplo, automatización inteligente, asistentes virtuales, analítica predictiva, clasificación y procesamiento de información), así como en la documentación e implementación de resoluciones/lineamientos relacionados con IA aplicables al objeto contractual, se deberá acreditar experiencia mediante certificaciones con HubSpot y Service Hub, proyectos implementados o soportes equivalentes que evidencien su capacidad para diseñar, configurar, integrar y optimizar soluciones de IA en entornos institucionales.*

**NOTA 1: El oferente deberá anexar certificación suscrita por el representante legal, en la que manifieste que cuenta con el equipo de trabajo requerido, de conformidad con las especificaciones establecidas en el numeral 2.1 de la presente invitación.**

**NOTA 2: Las hojas de vida solo serán requeridas al contratista que resulte adjudicatario, las cuales deben ser entregadas al supervisor del contrato para su revisión y validación del personal.”**


**OBSERVACION No. 2 - INNGUIA COMPANY SAS**

*El pliego de condiciones no explica el procedimiento de cierre ni el cronograma de transición para la pasarela de pagos de la API de WhatsApp Business dado que esta requiere agregar tarjeta de crédito para recarga bajo saldo de los cargos inherentes. Solicitamos respetuosamente a la Entidad aclarar que la obligación del contratista de financiar el consumo conversacional de Meta expira el 30 de octubre de 2026 junto con el plazo de ejecución del contrato. Asimismo, solicitamos definir el cronograma o tiempos de entrega posterior a el 30 de octubre de 2026, una vez finalizada la última semana de ejecución, la Armada vinculará su propia tarjeta de crédito institucional al Meta Business Manager para dar continuidad al bot, dado que la garantía posterior de doce (12) meses aplica exclusivamente al soporte técnico del software y la IA, y no al pago de tráfico o mensajes facturados por Meta.*

*Con el fin de garantizar la transparencia y la planeación del proceso, solicitamos respetuosamente a la Entidad que se ajusten de forma específica el Anexo "C" (Especificaciones Técnicas Mínimas, en su numeral 3 sobre Software CHATBOT y numeral 6 sobre Entregables) y el Anexo "D" (Propuesta Económica, en sus notas aclaratorias sobre los costos inherentes)*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Con respecto a la observación presentada, la entidad aclara, acuerdo a los pagos de la API de WhatsApp Business, se debe realizar durante el plazo de ejecución del contrato, que se encuentra en la invitación Publica No.149-ARC-CBNL06-2026, hasta el **30 de Octubre de 2026**, sin embargo la entidad considera pertinente para la correcta ejecución del mismo modificar el plazo de ejecución hasta el **31 de diciembre de 2026**, puesto que es necesario el empleo de la cuenta de Meta Business Manager a nombre del contratista,

	<b>FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b>	<b>AUTORIDAD: JOLA</b>
	<b>Procedimiento: Adquisiciones</b>	<b>Página 3 de 8</b>

como lo indica el ítem N°3 “*Condiciones del Servicio*”, de manera continua desde la adjudicación del contrato hasta el término del año en curso, por tanto en la reunión de apertura entre el contratista y el supervisor, se establecerían los compromisos y cronograma de actividades entre ambas partes, como se menciona en el ítem N° 2 CONSIDERACIONES TECNICAS ADICIONALES, en su apartado 2.3 “*Plan de implementación y puesta en operación*”, El contratista podrá entregar dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la reunión de apertura con el Supervisor, un plan de trabajo (cronograma), donde se especifican tiempos, responsables y tareas en el cumplimiento del objeto contractual hasta su culminación y garantía.

En respuesta a las especificaciones técnicas descritas en el anexo “A” (Especificaciones Técnicas Mínimas, en su numeral 3 sobre Software CHATBOT y numeral 6 sobre Entregables), es de aclarar que, para el presente pliego, se llevó a cabo un estudio de mercado y del sector económico, teniendo en cuenta las cotizaciones remitidas por diferentes proveedores consultados, que permitieron determinar el valor del presupuesto oficial del presente proceso, así como el valor estimado de los bienes o servicios del objeto de contratación, en consecuencia, el presupuesto asignado deberá cubrir por completo con las necesidades descritas en el anexo “A” Especificaciones Técnicas Mínimas.

Que mediante mensajes de fecha 09/06/2026 04:20 PM, estando fuera del plazo establecido para presentar observaciones la empresa **ASOCIACION DE INGENIEROS DE SISTEMAS 3D GRUPO EMPRESARIAL**, mediante el link CO1.MSG.9557904 de mensajes realizó las siguientes observaciones:

**OBSERVACION No. 1 - ASOCIACION DE INGENIEROS DE SISTEMAS 3D GRUPO EMPRESARIAL**

*De manera atenta nos permitimos presentar la siguiente observación extemporánea respecto de los requisitos exigidos para el perfil denominado Ingeniero Certificado en Gestión de Proyectos, establecido dentro del equipo mínimo de trabajo requerido para el proceso de selección.*

*Observamos que para dicho perfil se exige la presentación de una certificación oficial en WordPress, condición que consideramos restrictiva y que no resulta proporcional frente al objeto contractual ni frente a la naturaleza de esta tecnología.*

*WordPress es una plataforma de código abierto (Open Source), ampliamente utilizada a nivel mundial, cuyo ecosistema de formación y especialización se caracteriza principalmente por la experiencia práctica, la participación en proyectos reales y el conocimiento técnico adquirido durante la implementación, administración y soporte de soluciones basadas en dicha herramienta. A diferencia de otras tecnologías propietarias, la oferta de certificaciones oficiales es limitada y su obtención no necesariamente constituye un indicador superior de idoneidad o capacidad técnica para la ejecución del contrato.*


*En este sentido, consideramos que la exigencia específica de una certificación oficial en WordPress podría limitar la participación de empresas y profesionales que cuentan con amplia experiencia demostrable en proyectos de desarrollo, administración, soporte y evolución de portales basados en esta tecnología, afectando el principio de pluralidad de oferentes consagrado en la contratación pública*

*Por lo anterior, respetuosamente solicitamos a la Entidad modificar este requisito permitiendo que la acreditación de conocimientos en WordPress pueda realizarse mediante experiencia profesional específica en proyectos relacionados con dicha plataforma, incrementando si así lo considera pertinente los años de experiencia o el número de proyectos ejecutados, en lugar de exigir exclusivamente una certificación oficial.*

*Esta modificación permitiría garantizar la selección de personal altamente competente, privilegiando la experiencia práctica y verificable sobre un requisito que, dada la naturaleza Open Source de la herramienta, no es de uso generalizado en el mercado y puede restringir injustificadamente la concurrencia de oferentes.*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Con respecto a la observación presentada por el oferente ASOCIACION DE INGENIEROS DE SISTEMAS 3D GRUPO EMPRESARIAL, la entidad realizó la revisión técnica del numeral 2.1 relacionado con la experiencia e idoneidad del equipo de trabajo requerido para la ejecución del contrato, analizando el alcance de las actividades asociadas al objeto contractual y las competencias necesarias para garantizar su adecuado desarrollo.

	<b>FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b>	<b>AUTORIDAD: JOLA</b>
	<b>Procedimiento: Adquisiciones</b>	<b>Página 4 de 8</b>

Como resultado de dicho análisis, se evidenció que la finalidad del requisito es asegurar que el contratista disponga de personal idóneo y con experiencia en las áreas de desarrollo y administración de plataformas web, gestión y operación de CRM, así como en la implementación de soluciones basadas en inteligencia artificial aplicables al objeto contractual.

En ese sentido, se permite informar que se acoge su observación y será ajustada de la siguiente manera:

**“2.1 EXPERIENCIA E IDONEIDAD DEL EQUIPO DE TRABAJO:**

*El oferente deberá garantizar que en su equipo de trabajo contará con personal, con experiencia e idóneo para la ejecución del presente proceso, en donde cuente con profesionales tales como,*

*01 profesional en ingeniería de sistemas o afines con experiencia en desarrollo de sistemas de información sobre plataformas web y desarrollo e implementación de servicios y trámites en línea para entidades del orden nacional en las plataformas, habilidades y conocimientos claves en desarrollo web, certificado oficial Word Pres, Ingeniero de sistemas o afines con experiencia, en soporte, edición y mantenimiento de páginas web en WordPress.*

*01 profesional en publicidad, o gestión comercial, o administrador de empresas, o ingeniería en sistemas o informática, con experiencia en el manejo plataformas de CRM, que cuente con certificaciones o experiencia en CRM HUBSPOT, manejo de software de marketing de HUBSPOT.*

*01 Profesional con conocimientos y experiencia demostrable en inteligencia artificial, incluyendo la implementación de soluciones basadas en IA (por ejemplo, automatización inteligente, asistentes virtuales, analítica predictiva, clasificación y procesamiento de información), así como en la documentación e implementación de resoluciones/lineamientos relacionados con IA aplicables al objeto contractual, se deberá acreditar experiencia mediante certificaciones con HubSpot y Service Hub, proyectos implementados o soportes equivalentes que evidencien su capacidad para diseñar, configurar, integrar y optimizar soluciones de IA en entornos institucionales.*

**NOTA 1: El oferente deberá anexar certificación suscrita por el representante legal, en la que manifieste que cuenta con el equipo de trabajo requerido, de conformidad con las especificaciones establecidas en el numeral 2.1 de la presente invitación.**

**NOTA 2: Las hojas de vida solo serán requeridas al contratista que resulte adjudicatario, las cuales deben ser entregadas al supervisor del contrato para su revisión y validación del personal.”**

Que mediante mensajes de fecha 10/06/2026 01:42 PM, estando fuera del plazo establecido para presentar observaciones la empresa **VIK ECOMMERCE S.A.S.**, mediante el link CO1.MSG.9563823 de mensajes realizó las siguientes observaciones:


**OBSERVACION No. 2 - VIK ECOMMERCE S.A.S**

*EN LAS CONSIDERACIONES TÉCNICAS ADICIONALES se propone que “el equipo de trabajo será integrado por:*

- a) Ingeniero Certificado en Gestión de Proyectos.*
- b) Ingeniero de desarrollo*
- c) Administrador de plataforma CRM*
- d) Profesional en Inteligencia Artificial (IA)*
- e) El contratista deberá presentar las hojas de vida del equipo de trabajo.”*

*Hecha la revisión del estudio previo, el presupuesto oficial y el análisis del valor estimado del contrato, no se evidencia que la remuneración asignada a dicho personal guarde correspondencia con la experiencia, dedicación y responsabilidad exigida en los Términos de Referencia.*

*Solicitud concreta: Se solicita a la entidad ajustar el presupuesto oficial, o en su defecto, revisar los perfiles y dedicaciones del personal requerido, de manera que exista coherencia entre el perfil exigido y la remuneración prevista, garantizando así la viabilidad técnica y económica de la propuesta, permitiendo al contratista iniciar operación con personal que cumpla o supere exactamente los mismos requisitos de perfiles. La presente solicitud de adecuar el presupuesto o*

	<b>FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b>	<b>AUTORIDAD: JOLA</b>
	<b>Procedimiento: Adquisiciones</b>	<b>Página 5 de 8</b>

*modificar los requisitos de personal permite garantizar el principio de planeación y evita la presentación de propuestas inviables*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Con respecto a la observación presentada por el oferente VIK ECOMMERCE, la entidad realizó la revisión técnica del numeral 2.1 relacionado con la experiencia e idoneidad del equipo de trabajo requerido para la ejecución del contrato, analizando el alcance de las actividades asociadas al objeto contractual y las competencias necesarias para garantizar su adecuado desarrollo.

Como resultado de dicho análisis, se evidenció que la finalidad del requisito es asegurar que el contratista disponga de personal idóneo y con experiencia en las áreas de desarrollo y administración de plataformas web, gestión y operación de CRM, así como en la implementación de soluciones basadas en inteligencia artificial aplicables al objeto contractual.

En ese sentido, se permite informar que se acoge su observación y será ajustada de la siguiente manera:

**“2.1 EXPERIENCIA E IDONEIDAD DEL EQUIPO DE TRABAJO:**

*El oferente deberá garantizar que en su equipo de trabajo contará con personal, con experiencia e idóneo para la ejecución del presente proceso, en donde cuente con profesionales tales como,*

*01 profesional en ingeniería de sistemas o afines con experiencia en desarrollo de sistemas de información sobre plataformas web y desarrollo e implementación de servicios y trámites en línea para entidades del orden nacional en las plataformas, habilidades y conocimientos claves en desarrollo web, certificado oficial Word Pres, Ingeniero de sistemas o afines con experiencia, en soporte, edición y mantenimiento de páginas web en WordPress.*

*01 profesional en publicidad, o gestión comercial, o administrador de empresas, o ingeniería en sistemas o informática, con experiencia en el manejo plataformas de CRM, que cuente con certificaciones o experiencia en CRM HUBSPOT, manejo de software de marketing de HUBSPOT.*

*01 Profesional con conocimientos y experiencia demostrable en inteligencia artificial, incluyendo la implementación de soluciones basadas en IA (por ejemplo, automatización inteligente, asistentes virtuales, analítica predictiva, clasificación y procesamiento de información), así como en la documentación e implementación de resoluciones/lineamientos relacionados con IA aplicables al objeto contractual, se deberá acreditar experiencia mediante certificaciones con HubSpot y Service Hub, proyectos implementados o soportes equivalentes que evidencien su capacidad para diseñar, configurar, integrar y optimizar soluciones de IA en entornos institucionales.*

**NOTA 1: El oferente deberá anexar certificación suscrita por el representante legal, en la que manifieste que cuenta con el equipo de trabajo requerido, de conformidad con las especificaciones establecidas en el numeral 2.1 de la presente invitación.**


**NOTA 2: Las hojas de vida solo serán requeridas al contratista que resulte adjudicatario, las cuales deben ser entregadas al supervisor del contrato para su revisión y validación del personal.”**

**OBSERVACIÓN 3- VIK ECOMMERCE S.A.S**

*SOFTWARE CHAT BOT CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL*

*En el estudio previo, la entidad solicita que se debe implementar una aplicación web y dentro de los puntos en las condiciones del servicio, se eleva exponencialmente los costos de infraestructura en la nube, licenciamiento de software especializado, integraciones de API y el esfuerzo del personal de soporte asignado, según lo descrito en la página 18, punto 3.1 Solicitud concreta:*

*Solicitamos a la entidad ajustar el techo presupuestal del proceso, dado que la carga operativa y tecnológica actual sobrepasa la estructura original del costo del servicio.*

	<b>FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b>	<b>AUTORIDAD: JOLA</b>
	<b>Procedimiento: Adquisiciones</b>	<b>Página 6 de 8</b>

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

La Entidad se permite precisar que dentro de la etapa de estudios previos se adelantó un análisis técnico y de mercado orientado a determinar la viabilidad de implementación de una solución de atención al ciudadano mediante herramientas de chatbot con capacidades de automatización e inteligencia artificial, integradas a canales de mensajería instantánea y web.

En dicho análisis se consultaron diferentes alternativas del mercado, incluyendo soluciones SaaS especializadas, plataformas de multiagente y CRM con integración a WhatsApp Business API, así como herramientas con capacidades de automatización e inteligencia artificial, evidenciando la existencia de múltiples opciones tecnológicas disponibles que permiten dar cumplimiento a los requerimientos funcionales definidos en el Anexo Técnico, sin restringir la participación a un proveedor o tecnología específica.

En este sentido, la Entidad aclara que el alcance del proceso se encuentra definido en términos funcionales y no tecnológicos, por lo cual el contratista deberá implementar la solución que cumpla integralmente con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico, pudiendo hacer uso de infraestructura en la nube, licenciamiento, integraciones API o componentes de inteligencia artificial, según su propia arquitectura de solución.

Frente a la observación relacionada con un supuesto incremento exponencial de costos de infraestructura, la Entidad precisa que la estructuración del presupuesto se realizó con base en el estudio de mercado adelantado, el análisis de soluciones disponibles en el sector y la validación de rangos de precios de implementación de plataformas similares, contemplando escenarios operativos escalables. En consecuencia, el presupuesto asignado corresponde a una estimación técnica y financieramente viable, acorde con el alcance funcional requerido.

Adicionalmente, se aclara que las soluciones disponibles en el mercado contemplan dentro de sus esquemas de operación los costos asociados a infraestructura, licenciamiento, escalabilidad e integraciones, por lo cual dichos componentes no representan una desviación no prevista ni un incremento desproporcionado del costo del servicio.

En virtud de lo anterior, la Entidad NO ACOGE la solicitud presentada, toda vez que la estructuración técnica y presupuestal del proceso responde a un análisis integral del mercado, garantiza la pluralidad de oferentes y asegura la adecuada prestación del servicio conforme a los requerimientos establecidos en el Anexo Técnico.

**OBSERVACIÓN 3.- VIK ECOMMERCE S.A.S**


EL PLAZO DE SOLUCIÓN DE 02 y 12 HORAS PARA INCIDENTES.

*El estudio previo en la página 6, punto 8 de obligaciones específicas, establece un plazo de solución de (02) dos y de doce (12) horas para incidentes. En la arquitectura de este servicio tecnológico objeto del contrato, la resolución definitiva de eventos críticos e incidentes de alta complejidad no depende exclusivamente de la infraestructura y gestión del contratista. Para eventos asociados a fallos de software licenciado, conectividad, o componentes operados por terceros proveedores internacionales, la solución requiere la intervención técnica del fabricante u operador externo, cuyos tiempos de respuesta y gestión escapan al control directo del contratista. Un plazo de 12 horas resulta críticamente corto, pues la gestión interna del tercero afecta la respuesta a incidentes exponiendo al contratista a multas injustas por demoras ajenas a su control directo, en contravía del principio de responsabilidad y equilibrio contractual consagrado en el art. 5 de la Ley 80 de 1993.*

*Solicitud concreta: Solicitamos modificar el punto 8 de las obligaciones específicas del contratista para incidentes de alta complejidad o en su defecto, establecer que el tiempo que tome la gestión técnica del tercero/fabricante suspenda el cómputo del plazo de solución atribuido al contratista, mientras el tercero/fabricante da la debida respuesta a la radicación del caso y la solución ante inconvenientes presentados.*

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

Con respecto a la observación presentada, la Entidad se permite aclarar que en el Anexo Técnico, específicamente en el numeral correspondiente a las obligaciones del contratista en materia de soporte y atención de incidentes, se establece de manera diferenciada el esquema de atención de eventos, el cual

	<b>FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b>	<b>AUTORIDAD: JOLA</b>
	<b>Procedimiento: Adquisiciones</b>	<b>Página 7 de 8</b>

contempla una primera respuesta dentro de las dos (02) horas siguientes al reporte de la incidencia, así como la implementación de un plan de mitigación y solución definitiva del incidente en un plazo no mayor a doce (12) horas, con el objetivo de garantizar la continuidad operativa del servicio y evitar afectaciones en la prestación del mismo.

En este sentido, el término de atención establecido no corresponde exclusivamente a la resolución definitiva de incidentes de alta complejidad, sino a la activación inmediata del soporte técnico, la contención del evento y la implementación de acciones de mitigación que permitan restablecer la operación en condiciones controladas dentro de los tiempos definidos, en función del impacto operacional generado.

Así mismo, la Entidad reconoce que pueden presentarse eventos cuya solución requiera la intervención de terceros proveedores, fabricantes o servicios externos asociados a la infraestructura tecnológica. En estos casos, el contratista deberá realizar la gestión correspondiente de forma inmediata, informando al supervisor del contrato, activando el plan de contingencia y documentando la trazabilidad del incidente, de manera que la gestión del tercero no afecte la atención inicial ni la activación de los tiempos de respuesta establecidos contractualmente.

En consecuencia, el esquema de tiempos definido busca asegurar la disponibilidad y continuidad del servicio, estableciendo responsabilidades claras de atención inicial, mitigación y gestión integral del incidente, sin desconocer la naturaleza de dependencias tecnológicas externas, las cuales deberán ser gestionadas por el contratista dentro del marco de sus obligaciones contractuales y de coordinación con la supervisión.

Por lo anterior, la Entidad mantiene las condiciones establecidas en el Anexo Técnico, en la medida en que estas garantizan la oportunidad en la atención de incidentes, la continuidad del servicio y la adecuada gestión de contingencias operativas.

#### **OBSERVACIÓN 4.-VIK ECOMMERCE**

##### *PRESUPUESTO OFICIAL INSUFICIENTE*

*El presupuesto oficial asignado para el objeto de la propuesta es por valor de \$111.833.333,33 COP. según lo indicado en el Estudio Previo, al realizar el análisis de costos con base en las obligaciones contractuales establecidas, se evidencia que dicho valor resulta insuficiente para cubrir la totalidad de los requerimientos técnicos, operativos y de personal exigidos.*


*La implementación y operación de los canales omnicanal solicitados, sumada a la necesidad de vincular personal calificado con la experiencia y dedicación requerida, y al riesgo asociado al cumplimiento de los exigentes tiempos de respuesta establecidos, genera costos fijos de operación que consumen la totalidad del valor presupuestado. Tras aplicar las cargas prestacionales, impuestos locales, pólizas y costos tecnológicos, el margen de utilidad esperado es nulo o negativo, lo que rompe el principio de equilibrio económico e induce al riesgo de un incumplimiento contractual por asfixia financiera.*

*Solicitud concreta: Solicitamos respetuosamente a la entidad realizar un incremento al presupuesto oficial acorde a la realidad del sector, o en su defecto, recortar los alcances del servicio para que el proyecto sea financieramente viable.*

#### **RESPUESTA DE LA ENTIDAD:**

La Entidad se permite informar que NO ACOGE la solicitud de incremento del presupuesto oficial, toda vez que el valor establecido para el presente proceso contractual corresponde a un ejercicio técnico de estructuración soportado en el respectivo estudio de mercado adelantado.

En este sentido, es importante precisar que el presupuesto oficial inicialmente estimado por la Entidad ascendía a \$115.000.000 COP; sin embargo, como resultado del análisis detallado de mercado, consulta a empresas del sector y verificación de condiciones reales de prestación del servicio, se determinó que el valor adecuado, competitivo y acorde con las capacidades del mercado para la ejecución del objeto contractual es de \$111.833.333 COP.

	<b>FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b>	<b>AUTORIDAD: JOLA</b>
	<b>Procedimiento: Adquisiciones</b>	<b>Página 8 de 8</b>

Dicho valor obedece a un proceso de depuración técnica y financiera del presupuesto, derivado de cotizaciones y análisis comparativos realizados con diferentes proveedores del sector, los cuales evidenciaron la posibilidad de ejecutar las actividades descritas en el Anexo Técnico bajo esquemas de eficiencia operativa, optimización de recursos tecnológicos y escalabilidad de la solución, sin afectar la calidad del servicio ni el cumplimiento de los requerimientos funcionales.

En consecuencia, el presupuesto oficial definido responde a un criterio de planeación contractual responsable, ajustado a las condiciones del mercado, garantizando la pluralidad de oferentes y la viabilidad de ejecución del objeto contractual, sin que ello implique afectación al equilibrio económico del contrato.

Adicionalmente, la Entidad aclara que el proceso no limita la participación de proponentes ni impone estructuras de costos restrictivas, sino que establece un alcance funcional que permite a los interesados estructurar sus ofertas conforme a sus capacidades técnicas y económicas, siempre que se garantice el cumplimiento integral de las obligaciones establecidas en el Anexo Técnico.

En virtud de lo anterior, la Entidad mantiene el presupuesto oficial en \$111.833.333 COP, al considerarlo suficiente, ajustado al mercado y técnicamente viable para la ejecución del contrato.

**ORIGINAL FIRMADO Y APROBADO ACUERDO PLATAFORMA SECOP II**

Capitán de Navío **DIANA CONSUELO URREGO NIÑO**  
Comandante Base Naval No. 6 ARC "Bogotá"

CN **ÁNGELA MARÍA ACUÑA CARO**  
JEFE DE ADMINISTRACIÓN BNL06

TF **GONZALEZ COBO JUAN**  
JEFE PRECONTRACTUAL BNL06

CPS **ANA SILVESTRE PERDOMO**  
ASESOR JURÍDICO BNL06

CF **MARIA FERNANDA HERRAN GARCIA**  
JEFE DE ADQUISICIONES BNL06

MA1 **PEREZ GARIZABAL JHONATAN**  
EJECUTIVO DE CONTRATOS BNL06

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_