



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 1 de 18



**ARMADA
DE COLOMBIA**
Protegemos el azul de la bandera

2026 AZUL QUE INSPIRA
FUERZA QUE PROTEGE

COMANDO BASE NAVAL No. 6 ARC "BOGOTÁ"

Bogotá D.C.,

Señor

JONATHAN DAVID LUNA SARAY

Representante Legal: **CLOUD CITY COLOMBIA SAS**

Dirección: CARRERA 71#41 ED TORRE AVENIDA CHILE OF 602

Tel: 3 1 8 2 0 1 1 6 9 7

Correo electrónico: info@cloudcity.com.co

Bogotá D.C

Asunto: **ACEPTACIÓN DE OFERTA No.0124-ARC-CBNL06-2026**

La Señora Capitán de Navío **DIANA CONSUELO URREGO NIÑO**, Comandante de la Base Naval No. 6 ARC "Bogotá", debidamente nombrada mediante Resolución No. 1264 del 24 de diciembre del 2025 y acta de posesión No. 8376 - COLNA del 09 de febrero de 2026, 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 Ministerial de Delegación No. 4223 del 23 de junio de 2022 y facultada para asumir las funciones y competencias relacionadas con la contratación de bienes y servicios destinados a la Armada de Colombia, y de conformidad con el Manual de Contratación estatuido en Resolución No. 4130 de 16 de junio de 2022, modificado mediante Resolución No. 4213 de 13 de octubre de 2023, acepta expresa e incondicionalmente la oferta presentada por la persona jurídica **CLOUD CITY COLOMBIA SAS**, con NIT No. 901249716-3, representada legalmente por el Señor **JONATHAN DAVID LUNA SARAY** identificado con cédula de ciudadanía No. 1.073.706.360 expedida en SOACHA, en virtud del proceso de Invitación Pública No. 0149-ARC-CBNL06-2026 cuyo objeto es la **SERVICIO DE OPERATIVIDAD DEL ECOSISTEMA DIGITAL Y AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN NAVAL**, de conformidad con las especificaciones técnicas de la presente carta de aceptación. Los servicios se contratan teniendo en cuenta la oferta presentada y la siguiente información.

Contratista	CLOUD CITY COLOMBIA SAS
Nit.	901249716-3
Régimen de Ventas	REGIMEN COMÚN
Clase de Persona	PERSONA JURIDICA
Domicilio	CARRERA 71#41 ED TORRE AVENIDA CHILE OF 602
Teléfono/Fax	3 1 8 2 0 1 1 6 9 7
E- mail	info@cloudcity.com.co
Ciudad	Bogota
Banco	BANCOLOMBIA
No. de cuenta	13100002639
Nombre del titular	CLOUD CITY COLOMBIA SAS
Tipo de Cuenta	AHORRO



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 2 de 18

Certificado de Disponibilidad	No. 50926 del 04 de febrero de 2026											
Imputación Presupuesta	No. CDP 50926 de fecha 24 de febrero 2026	Tipo Gasto A	Asig. Interna 02	Cta/ Prog 02	SubC/ SubP 02	ObjG/ Proy 008-004	Rec 10	C/S CSF	CONCEPTO SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, TRANSMISIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN	VALOR \$ 115.497.581,00	AFECTADO EN \$71.190.000	UNIDAD DINCO
TOTAL, PRESUPUESTO										\$ 115.497.581,00		
Valor de la aceptación de la oferta	Será hasta por la suma de SETENTA Y UN MILLONES CIENTO NOVENTA MIL PESOS M/CTE (\$71.190.000) incluido IVA e incluidas demás erogaciones tributarias que correspondan.											
Forma de pago	<p>La Base Naval No. 6 ARC Bogotá, se obliga con el contratista a pagar el valor del contrato en pesos colombianos en un PAGO TOTAL, una vez recibido los servicios a entera satisfacción por parte del Supervisor del contrato, cargue de la Factura Comercial en la plataforma del SECOP II y presentación física en original por el Contratista, aprobación de la misma por el Supervisor, constancia de cumplimiento de las obligaciones del Contratista frente a los Sistemas de Seguridad Social Integral (salud, pensión, riesgos profesionales) y parafiscales, entrada de los servicios en el programa SAP y acta de recibo a satisfacción firmada por el Supervisor del contrato, dentro de los cuarenta y cinco (45) días a partir de la radicación de los documentos en la División Financiera de la Base Naval ARC Bogotá y de acuerdo a la disponibilidad mensual izado de PAC asignado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público a la Armada Nacional.</p> <p>NOTA1: Para los pagos se deberá presentar facturación electrónica, según los obligados en la Resolución 000042 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en concordancia y cumplimiento a la normatividad vigente, acta de recepción suscrita por el supervisor del contrato, la documentación técnica, en caso de bienes cumplimiento cláusula de catalogación OTAN, acta recepción firmada por contratista y supervisor contrato y demás documentos que hagan parte del paquete pago.</p> <p>La factura electrónica está regulada acuerdo Decreto No. 000358 del 5 de marzo del 2020, y Ley de Crecimiento 2010 de 2019 que modificó algunas disposiciones del Estatuto Tributario.</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO: Así mismo el contratista deberá presentar la factura de conformidad con el Artículo 617 del Estatuto Tributario, así: a) Estar denominada expresamente como factura de venta. (Si es responsable de IVA o no) b) Apellidos y nombre del adquirente de los bienes o servicios. c) Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta. d) Fecha de su expedición. e) Descripción específica o genérica de los servicios. f) Valor total de la operación. g) El nombre del impresor de la factura. h) Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas y el valor discriminado de mismo, cuando aplique. PARÁGRAFO SEGUNDO: Debido a que la entidades públicas realizan la ejecución presupuestal a través del Sistema de Información Financiera (SIIF Nación), y este Sistema se ha parametrizado para enlazar la factura electrónica con el proceso de pago interno, mencionada facturación electrónica deberá cumplir con los requisitos de identificación solicitados por el SUPERVISOR DEL CONTRATO, para su reconocimiento en el Sistema de Información Financiera SIIF Nación II, y así poder dar trámite a los pagos establecidos. PARÁGRAFO TERCERO: La Base Naval No. 6 ARC "Bogotá" de la Armada de Colombia no se responsabilizará por la demora en el pago si esta fuere causada cuando fuere provocada por el CONTRATISTA, por encontrarse incompleta la documentación que sirva de soporte para el trámite correspondiente por el CONTRATANTE.</p>											



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 4 de 18

800141644

1

15-01-04-000

4000

BASE NAVAL No. 6 ARC
"BOGOTA"

Número del contrato: de acuerdo con el número del contrato suscrito entre la Unidad Administrativa y el proveedor o contratista, el emisor debe relacionar el texto correspondiente en el patrón indicado, para que sea utilizado de filtro en la validación del sistema y asignación a una cuenta para su posterior aprobación o rechazo.

Correo electrónico de recepción: Este es el correo del usuario centralizador seleccionado por la Unidad Administrativa, el cual previamente fue informado a los proveedores o contratistas para que sea relacionado en la factura electrónica. Este permitirá que el sistema redireccione los documentos electrónicos a las cuentas correspondientes dentro de la plataforma y además servirá para recibir las alertas de la llegada de documentos para su aprobación o rechazo. Este correo NO corresponde a la dirección electrónica a la que el emisor debe de enviar la factura electrónica.

- Es importante indicar a los proveedores y contratistas que cuando registren su NIT y el de la Unidad Administrativa, NO deben vincular el dígito de verificación, por cuando que, si lo hacen, al momento de hacer la validación la plataforma del aliado tecnológico, esta rechazará la recepción de la factura y en consecuencia la única forma de corregir este error es anularla con una nota crédito y emitirla nuevamente.
- El emisor debe diligenciar en el campo "Correo" dentro de la sección "Datos del Adquiriente", el buzón electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co el cual fue determinado por el Ministerio de Hacienda y crédito Público para recibir el contenedor electrónico (archivo en formato ZIP que contiene un documento PDF y XML).
- Enviar al buzón electrónico referido en el punto anterior el contenedor electrónico, diligenciando en el asunto del correo el siguiente patrón: SIN incluir los caracteres #\$. El siguiente es un ejemplo de cómo debe de figurar el patrón para la Unidad Administrativa de la Armada Nacional

15-01-04-000; Contrato No XXXX-CBN6-2026; centralizada@armada.mil.co

Nota: de no ser posible el envío automático por el medio de operación seleccionado por el proveedor o contratista, el Emisor podrá remitir los documentos electrónicos al buzón electrónico autorizado siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co con las instrucciones referenciadas en los puntos anteriores. **PARÁGRAFO SEXTO:** De conformidad con lo establecido en el Manual de bienes, las facturas o cuentas de cobro, según aplique, deberán estar expedidas dentro del plazo de ejecución del contrato y encontrarse suscritas por él, por el supervisor del contrato/interventor.

Plazo de Ejecución

El plazo de ejecución será hasta el **31 DE DICIEMBRE DE 2026**, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. El contratista y el supervisor del contrato deberán establecer dentro de los cinco días hábiles siguientes al cumplimiento de los requisitos de ejecución el cronograma detallado para la entrega de los servicios objeto del contrato el cual hará parte integral del contrato.

Lugar de Ejecución

Los servicios contratados deberán ser prestados en los lugares indicados a continuación, por parte del contratista a través de un representante debidamente facultado, previa coordinación con el supervisor del contrato y almacén.

DIRECCION DE INCORPORACION NAVAL Diagonal 40A # 8-36 Barrio Teusaquillo 08:00R - 1700R



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 5 de 18

NOTA 1: El contratista deberá realizar las gestiones correspondientes con el supervisor del contrato para coordinar el ingreso del material y personal a las instalaciones de la Dirección de Incorporación Naval, en los días y horarios señalados por la Entidad.

NOTA 2: El Contratista deberá contar con los medios y personal suficiente para la entrega de los servicios en las instalaciones de la Dirección de Incorporación Naval.

GARANTÍA ÚNICA: Una vez firmado el contrato, el CONTRATISTA constituirá una garantía única que avalará el cumplimiento de las obligaciones surgidas en el contrato y la subirá a la plataforma del SECOP II (<https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>), en los términos del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se reglamenta el Sistema de Compras y Contratación Pública, TÍTULO III “Garantías”, la cual consistirá en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia; en garantías bancarias; o en cualquier otro mecanismo de cobertura del riesgo, autorizados por el reglamento de seguros a nivel Nacional, emanadas por personas jurídicas legalmente establecidas en el país, a favor del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – ARMADA NACIONAL – BASE NAVAL No. 6 ARC “BOGOTÁ”, NIT. 800.141.644-1**, la cual contendrá los siguientes amparos:

- **CUMPLIMIENTO:** Por un valor equivalente al veinte (20%) del valor total del contrato, vigente hasta el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más.
- **CALIDAD DEL SERVICIO:** Por un valor equivalente al veinte (20%) del valor total del contrato, vigente hasta el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más.
- **PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES:** por un valor equivalente al CINCO POR CIENTO (5) % del valor total del contrato, vigente durante el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más

Garantías

NOTAS:

- Las garantías consistirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas para funcionar en Colombia, en garantías bancarias y en general, en los demás mecanismos de cobertura del riesgo autorizados por el Decreto No. 1082 del 2015.
- En caso de presentarse póliza de seguros deberá adjuntarse el anexo de condiciones generales correspondiente debidamente diligenciado en todos y cada uno de los espacios en blanco.
- Las personas naturales o jurídicas extranjeras sin domicilio o sucursal en Colombia, podrán otorgar como garantías, cartas de crédito stand by expedidas en el exterior o cualquier otro mecanismo contemplado en el Decreto No. 1082 de 2015, por medio del cual se reglamenta el Sistema de Compras y Contratación Pública.
- Con la garantía se debe adjuntar el anexo de condiciones generales correspondientes.
- Cuando la propuesta presente un Consorcio o Unión Temporal, la Garantía deberá ser otorgada por todos sus integrantes acuerdo dispone el artículo 2.2.1.2.3.1.4 “*GARANTÍA DEL OFERENTE PLURAL*” del Decreto No. 1082 de 2015, indicando en el cuerpo de la misma las personas naturales o jurídicas que la componen y su porcentaje de participación.



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 6 de 18

- TOMADOR/AFIANZADO: La garantía deberá tomarse con el nombre de la persona natural o razón social de la persona jurídica que figura en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, y no solo con su sigla, a no ser que en el referido documento se exprese que la sociedad podrá denominarse de esa manera. Cuando la propuesta se presente en consorcio o Unión Temporal, la garantía deberá tomarse a nombre de sus integrantes, y no a nombre de los representantes legales del oferente plural.
- Las garantías deberán otorgarse de acuerdo con lo establecido en el Título III – sección 3 del Decreto Compilatorio No 1082 del 26 de mayo de 2015, e indicarlo en la póliza de manera expresa.
- La garantía única deberá ajustarse siempre que se produzca modificación en el plazo o valor del contrato o en el evento de que se presente la suspensión temporal del mismo.
- Igualmente, el CONTRATISTA se compromete a responder de los perjuicios que cause a la Entidad contratante de los vicios ocultos en los servicios entregados en los términos de la legislación civil y comercial, de los artículos 4, 26, 52, 55 y 56 de la Ley 80 de 1993 y demás normas complementarias y de conformidad a lo estipulado en el Artículo 7º de la Ley 1150 de 2007.
- La garantía se mantendrá vigente durante la vida y liquidación del contrato y se ajustará a los límites, existencia y extensión de los riesgos amparados.
- La póliza deberá indicar de manera expresa que ampara el pago de la caducidad del contrato, las multas y de la cláusula penal pecuniaria y demás sanciones. Si el CONTRATISTA se negare a constituir la garantía única, así como no otorgarla en los términos, cuantía y duración establecidos en este parágrafo, la BASE NAVAL No. 6 ARC “BOGOTÁ” podrá declarar la caducidad del contrato.
- El valor de esta garantía deberá reponerse cada vez que por razón de multas impuestas por BASE NAVAL No. 6 ARC “BOGOTÁ” su monto se agotare o disminuyere.
- La BASE NAVAL No. 6 ARC “BOGOTÁ” se reserva la facultad de no aceptar Garantía Única de contratos cuando a su juicio el GARANTE carezca de capacidad económica para responder conforme al Código de Comercio o cuando en Estado de insolvencia, o tenga pleitos pendientes contra la entidad que afecte seriamente su patrimonio.
- Se deberá indicar que la entidad aseguradora renuncia al beneficio de excusión y que las pólizas cuyo beneficiario es el Estado, no expiran por falta de pago de la prima o por revocatoria unilaterales.

Condiciones técnicas-económicas

Las establecidas en la invitación a presentar oferta, sus aclaraciones, modificaciones, y la oferta presentada por el contratista y las especificaciones técnicas de la presenta carta de aceptación

Obligaciones del contratista

En general, son obligaciones del CONTRATISTA, entendiéndose por ello y para efectos del presente proceso de contratación: 1. Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, en los términos establecidos en el mismo, la propuesta económica, y en general los documentos que lo integran. 2. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, económicas y financieras establecidas en el contrato y los documentos que lo integran. 3. Hacer la entrega de los



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 7 de 18

servicios objeto del contrato, de conformidad con lo establecido. 4. Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente ejecución del contrato, entregando bienes o prestando servicios de calidad, acorde a lo establecido en el contrato, los documentos que lo integran y las normas nacionales e internacionales que sean aplicables. 5. Responder por la buena calidad de los insumos utilizados para la elaboración de los bienes, la prestación de los servicios o ejecución de las obras contratadas. 6. Dar estricto cumplimiento a los términos pactados y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado. 7. Responder por los impuestos que cause la suscripción y ejecución del contrato. 8. Asumir especiales obligaciones de cuidado y custodia de los bienes que la Entidad le llegue a entregar para el debido desarrollo de las obligaciones a su cargo y en consecuencia estará obligado a realizar el correspondiente reintegro en especie cuando por su responsabilidad, se produzca daño o pérdida, sin que esto excluya la indemnización de perjuicios. Lo anterior sin perjuicio de las acciones que del hecho se puedan predicar. 9. Prever con suficiente antelación, el traslado de los bienes hasta el lugar de entrega establecido en el presente acuerdo, con el fin de evitar retrasos producto de los cambios climáticos, condiciones de tránsito nacional o local y en general aquellos aspectos que puedan afectar la movilidad. 10. Reportar por escrito al supervisor cualquier novedad o anomalía que detecte durante la ejecución del contrato que afecte el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo, con el fin de adelantar las gestiones que permitan aplicar correctivos y satisfacer oportunamente de la necesidad. 11. Permitir al supervisor del contrato o personal delegado por el CONTRATISTA, acceso a las instalaciones propias, las de sus subcontratistas o las de colaboradores que adelanten acciones encaminadas a la ejecución del contrato, con el fin de verificar que las mismas cumplan con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato y documentos que lo integran. 12. 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. Cuando se presenten tales peticiones o amenazas, los contratistas deberán informar inmediatamente de su ocurrencia a la Entidad contratante y a las demás autoridades competentes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. El incumplimiento de esta obligación y la celebración de pactos o acuerdos prohibidos dará lugar a la caducidad del contrato de conformidad con el artículo 5º, numeral 5º de la Ley 80 de 1993. 13. Colaborar con el CONTRATANTE en lo que sea necesario para que el objeto contratado se cumpla y que éste sea de la mejor calidad, acatando las órdenes que durante el desarrollo del contrato sean impartidas y de manera general obrar con lealtad y buena fe, evitando entramientos que pudieran presentarse. 14. Solucionar las controversias contractuales, que se presenten en la ejecución y desarrollo del presente contrato, de conformidad con lo previsto en la Ley 80 de 1993. 15. Durante la ejecución del Contrato deberá observar las leyes y los reglamentos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo y tomar todas aquellas precauciones necesarias para evitar que se produzcan durante la ejecución del contrato, accidentes o condiciones insalubres; así como dotar a su personal y asegurar el uso adecuado de los elementos de protección personal (EPP). 16. Cumplir con las obligaciones laborales, tributarias y ambientales que le correspondan de conformidad con las normas aplicables en Colombia. 17. Informar a más tardar el tercer día hábil siguiente al momento en que se tenga conocimiento del inicio de investigaciones penales, se impongan medidas de aseguramiento o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero en contra de cualquiera de los directivos, representantes legales, accionistas o integrantes del Contratista. 18. Informar a más tardar el tercer día hábil siguiente al momento de la notificación del auto de iniciación de procesos concursales, de reorganización o liquidación del Contratista (o de alguno de sus integrantes en caso de Proponentes Plurales). 19. Para dar trámite al pago deberá anexar la constancia del pago de la Seguridad Social, con el fin de dar cumplimiento al artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. De igual manera, deberá presentar certificación debidamente suscrita por parte del Representante Legal y Contador o Revisor Fiscal del pago de la Seguridad Social Integral según corresponda acuerdo normatividad vigente y aportes Parafiscales según corresponda



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 8 de 18

(Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003 y la Ley 1562 de 2012 - Sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar), anexando copia de la planilla integral de liquidación de aportes en seguridad social. 20. Devolución y Reposición: La Armada Nacional, en virtud de lo establecido en el contrato, podrá a través del supervisor rechazar los bienes o servicios objeto del acuerdo, que no cumplan con las especificaciones establecidas en el mismo y los documentos que lo integran, caso en el cual el contratista deberá reemplazar el bien, o realizar la corrección de los servicios/obras ejecutadas, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud elevada. 21. Dar respuesta a los reclamos de garantía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud elevada por el CONTRATANTE y dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1480 de 2001. El término de la garantía se suspenderá mientras la ARMADA NACIONAL esté privada del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía y en caso de producirse un cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia. 22. Presentar el certificado de participación y aprobación del curso virtual de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por función pública MIPG, <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/curso-integridad>, lo anterior actuar orientados bajo cultura legalidad y la ética de lo público con base principios función pública, asumir comportamientos en los que prevalezca el interés general por encima del interés particular. (Aplica para las personas que están trabajando en las entidades públicas, sin importar el tipo de vinculación laboral).

Obligaciones específicas

El contratista dará cumplimiento a las obligaciones afines al proceso contractual. Ejecutar el SERVICIO DE OPERATIVIDAD DEL ECOSISTEMA DIGITAL Y AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN NAVAL, garantizando la operación, administración, parametrización y soporte de las herramientas contratadas, conforme a las especificaciones técnicas y requerimientos de la Entidad.

1. Realizar la renovación, activación, configuración y puesta en funcionamiento de las licencias y herramientas de marketing digital, asegurando su disponibilidad durante toda la ejecución contractual.
2. Desarrollar, implementar y poner en operación el módulo del agente de inteligencia artificial (avatar o asistente virtual) integrado al portal web Haztemarino, garantizando su funcionamiento, interacción con usuarios y compatibilidad con las plataformas requeridas.
3. Garantizar la integración y sincronización entre el agente de inteligencia artificial, la plataforma CRM, el portal web y los canales digitales utilizados por la Dirección de Incorporación Naval.
4. Implementar y dejar operativa la solución de WhatsApp Business Platform (API) para la línea institucional, incluyendo configuración, validación, enrutamiento de conversaciones, mensajes automáticos y parametrización requerida por la Entidad.
5. Garantizar la trazabilidad completa de la información generada por los usuarios, manteniendo el historial conversacional, asociación con registros del CRM y transferencia a asesores humanos cuando sea requerido, evitando pérdida de contexto.
6. Presentar al supervisor del contrato, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al cumplimiento de los requisitos de ejecución, el plan de implementación y puesta en operación, incluyendo cronograma, actividades, responsables, hitos, riesgos y entregables.
7. Suministrar soporte técnico funcional y operativo durante la ejecución contractual, garantizando atención inicial a incidentes o requerimientos críticos dentro de las dos (2) horas siguientes al reporte y solución en un tiempo máximo de doce (12) horas.
8. Disponer de mecanismos de atención y soporte mediante mesa de ayuda, línea telefónica, correo electrónico o sistema de tickets para el registro y seguimiento de incidencias.
9. Realizar pruebas funcionales, control de versiones y validaciones previas antes de cualquier ajuste o despliegue en ambiente de producción, previa aprobación del supervisor del contrato.
10. Entregar los manuales técnicos, funcionales



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 9 de 18

y administrativos del sistema implementado, incluyendo arquitectura, parametrizaciones, flujos, configuraciones, diccionario de datos y procedimientos de administración. 11. Efectuar transferencia de conocimiento y capacitación al personal designado por la Entidad respecto del uso, administración y operación de las herramientas implementadas, cumpliendo como mínimo las horas definidas en las especificaciones técnicas. 12. Garantizar la disponibilidad mínima de usuarios, roles y capacidad operativa requerida para la administración del ecosistema digital y atención de contactos activos definidos por la Entidad. 13. Entregar a la finalización del contrato toda la información, bases de datos, configuraciones, respaldos, documentación y demás activos digitales generados durante la ejecución, observando la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales. 14. Garantizar que las licencias, configuraciones, desarrollos y componentes implementados queden registrados a nombre de la Armada Nacional – Dirección de Incorporación Naval, evitando restricciones de uso posteriores. 15. Suscribir los acuerdos de confidencialidad, reserva y seguridad de la información exigidos por la Armada Nacional y dar cumplimiento a las políticas institucionales de seguridad física, lógica y manejo de información. 16. Mantener durante toda la ejecución el equipo mínimo requerido para el desarrollo, soporte, administración CRM e implementación de inteligencia artificial exigido en el proceso, garantizando su disponibilidad y reemplazo cuando sea necesario. 17. Garantizar la continuidad operativa de la solución tecnológica durante el plazo contractual y efectuar los ajustes necesarios para mantener la estabilidad y disponibilidad del servicio.

Obligaciones del contratante

En general, son obligaciones del CONTRATANTE, entendiéndose por ello y para efectos del presente contrato: 1. Dar trámite a los requisitos de ejecución del contrato que se encuentren a su cargo. 2. Recibir a satisfacción los servicios que sean ejecutados por el CONTRATISTA, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el contrato y los documentos que lo integran. 3. Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del presente contrato. 4. Pagar al CONTRATISTA en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de PAC previstas para el efecto. 5. Verificar que el CONTRATISTA se encuentre al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como Cajas de Compensación Familiar cuando corresponda. (Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 828 de 2003 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007). 6. Exigir del Contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado, realizando las revistas, visitas e inspecciones de calidad que considere procedentes. 7. Exigir que la calidad de los servicios ofertados, los cuales se deben ajustar a los requisitos mínimos previstos en las normas técnicas obligatorias, sin perjuicio de la facultad de exigir que tales bienes servicios cumplan con las normas técnicas colombianas o en su defecto, con normas internacionales elaboradas por organismos reconocidos a nivel mundial o con normas extranjeras aceptadas en los acuerdos internacionales suscritos por Colombia. 8. Sin perjuicio del llamamiento en garantía, repetirá contra los servidores públicos, contra el contratista o los terceros responsables, según el caso, por las indemnizaciones que deban pagar como consecuencia de la actividad contractual. 9. Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato, las condiciones técnicas, económicas y financieras ofertadas por el contratista. 10. Actuar de tal modo que, por causas a él imputables, no sobrevenga una mayor onerosidad en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista. 11. Suscribir el acta de Liquidación. 12. Las demás obligaciones que se derivan de la naturaleza del contrato.

Multas y/o clausula penal pecuniaria

En el contrato a celebrar, se entenderán pactadas las siguientes cláusulas sancionatorias, de conformidad con lo establecido por los artículos 17 de la Ley 1150 de 2007 y 86 de la Ley 1474 de 2011:



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 10 de 18

MULTAS:

1. Por no efectuar la entrega de los bienes o servicios dentro del plazo establecido en el contrato o en el cronograma de ejecución del mismo, se causará una multa del 1% del valor dejado de entregar por cada día calendario de retardo.
2. Por no mantener en vigor, renovar, prorrogar, corregir o adicionar las garantías, en los plazos y por los montos establecidos, de acuerdo al contrato inicial o sus modificaciones, se causará una multa equivalente al 1% del valor del contrato, por cada día calendario de atraso en el cumplimiento; sin perjuicio de que con esta conducta se haga acreedor a otras sanciones más gravosas.
3. Si el Contratista no entrega la información completa que le solicite el supervisor o el interventor, que se relacione con el objeto del contrato, dentro de los plazos y en los términos de cada requerimiento, se causará una multa equivalente al 1 % del valor del contrato. Estas multas se causarán sucesivamente por cada día de atraso, hasta cuando el contratista demuestre que corrigió el incumplimiento respectivo a satisfacción del supervisor o del interventor.
4. Por atraso imputable al Contratista en la firma del acta de inicio o no iniciar la ejecución en la fecha pactada, se causará una multa diaria equivalente al 1 % del valor del contrato, por cada día calendario de atraso. Igual sanción se aplicará en caso de que el contratista no inicie efectivamente con la ejecución del contrato en la fecha acordada.
5. Por incumplir las órdenes dadas por el supervisor o el interventor, sin justa causa, el Contratista se hará acreedor a una multa equivalente al 1 % del valor del contrato, por cada orden incumplida.
6. Por no realizar la facturación del contrato y entregar los documentos requeridos para el trámite de pago dentro de la vigencia del contrato y en todo caso cuando sean requeridos por el supervisor del contrato, se causará una multa del 1% por cada día de retardo.
7. Por atraso en el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la seguridad social, parafiscales, o pago de salarios o honorarios de alguno o algunos de sus empleados o Subcontratistas, al Contratista se le impondrá una multa equivalente a un salario mínimos mensual legales vigentes, por cada día calendario de atraso en el cumplimiento de dicha obligación.

PARÁGRAFO 1: Las multas son apremios al Contratista para el cumplimiento de sus obligaciones y, por lo tanto, no tienen el carácter de estimación anticipada de perjuicios, de manera que pueden acumularse con cualquier forma de indemnización, en los términos previstos en el artículo 1600 del Código Civil.

PARÁGRAFO 2: Debido a que las multas son de carácter conminatorio, su imposición procederá mientras se halle pendiente la ejecución de las obligaciones a cargo del Contratista.

PARÁGRAFO 3: En caso de que el Contratista incurra en una de las causales de multa, este autoriza a la Entidad Contratante para descontar el valor de la misma, la cual se tomará directamente de cualquier suma que se le adeude, sin perjuicio de hacer efectiva la Garantía única de cumplimiento del Contrato.

PARÁGRAFO 4: El pago, incluyendo la deducción de los valores adeudados al Contratista, realizado con fundamento en las multas impuestas, no exonerará al Contratista de continuar con la ejecución del Contrato ni de las demás responsabilidades y obligaciones que emanen del Contrato.

PARÁGRAFO 5: En caso de que el Contratista reincida en el incumplimiento de una o de varias obligaciones se podrán imponer nuevas multas.



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 11 de 18

PARÁGRAFO 6: Para efectos de la imposición de las multas, el Salario Mínimo Diario o Mensual Vigente será aquel que rija para el momento del incumplimiento del Contrato.

PARÁGRAFO 7: El monto de ninguna de las sanciones asociadas a cada causal de multa, aplicada de forma independiente, podrá ser superior al 5 % del valor del Contrato, particularmente frente a aquellas que se imponen de forma sucesiva. Lo anterior, sin perjuicio de que se inicie un nuevo procedimiento sancionatorio para efectos de imponer nuevas multas.

PENAL PECUNIARIA: Las Partes acuerdan que la aplicación de la cláusula penal no exime el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

En caso de declaración de caducidad, de presentarse por parte del contratista incumplimiento parcial o total del contrato, o por incurrir en mora o retardo en el cumplimiento de sus obligaciones, este pagará a título de cláusula penal pecuniaria a la Entidad, una suma equivalente al veinte por treinta (20%) del valor del contrato. En caso de incumplimiento parcial de las obligaciones derivadas del contrato, la pena estipulada se hará efectiva de manera proporcional teniendo en cuenta lo cumplido parcialmente por el contratista.

La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como una estimación anticipada de perjuicios que el contratista cause a la entidad. El valor pagado como cláusula penal no es óbice para reclamar la indemnización integral de perjuicios irrogados si estos superan el valor de la pena.

En caso de aplicar la cláusula penal, el Contratista autoriza expresamente a la Entidad para hacer el descuento correspondiente de los saldos a él adeudados, previo a practicar las retenciones por tributos a que haya lugar, sobre los saldos a favor del Contratista; sin perjuicio de lo anterior, la Entidad podrá hacer efectiva la Garantía única de cumplimiento.

PARÁGRAFO 1: El pago de la presente cláusula penal no extinguirá las obligaciones contraídas por el Contratista en virtud del presente contrato. En consecuencia, la estipulación y el pago de la pena dejan a salvo el derecho de la Entidad de exigir acumulativamente con ella el cumplimiento o la resolución del contrato, en ambos casos, con la correspondiente indemnización de perjuicios ocasionados en virtud del incumplimiento total o parcial, o del cumplimiento tardío o imperfecto de las obligaciones a cargo del Contratista.

PARÁGRAFO 2: La parte resolutive de los actos que declaren la caducidad, impongan multas, sanciones o declaren el incumplimiento, una vez ejecutoriados, se publicarán en el SECOP II y se comunicarán a la cámara de comercio en que se encuentre inscrito el Contratista respectivo. También se comunicará a la Procuraduría General de la Nación de conformidad con el artículo 31 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 218 del Decreto 0019 del 10 de enero de 2012.

NOTAS:

- a. El valor de las multas y de la Cláusula Penal Pecuniaria se tomará del saldo a favor del CONTRATISTA si los hubiere, o de la Garantía constituida. Si esto último no fuere posible, se cobrará por vía Ejecutiva.
- b. Estas sanciones se impondrán respetando el derecho al Debido Proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política y conforme al procedimiento establecido en el artículo 86º de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y se publicará e informará conforme lo dispuesto por el artículo 31º "DE LA PUBLICACIÓN DE LOS ACTOS Y SENTENCIAS



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 12 de 18

SANCIONATORIAS” de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 218° del Decreto 19 de 2012 y que dispone que “La parte resolutive de los actos que declaren la caducidad, impongan multas, sanciones o declaren el incumplimiento, una vez ejecutoriados, se publicarán en el SECOP y se comunicarán a la cámara de comercio en que se encuentre inscrito el contratista respectivo. También se comunicarán a la Procuraduría General de la Nación”, con el fin las sanciones, multas e incumplimientos surtan los efectos y consecuencias que en derecho disponen entre otras disposiciones de la Ley 1474 de julio 12 de 2011, artículo 90° “INHABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO REITERADO” , modificado por el artículo 43 de la Ley 1955 de 2019, así como las reducciones de puntaje en calificación procesos selección artículo 58° “REDUCCIÓN DE PUNTAJE POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS” de la Ley 2195 de enero 18 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.

Supervisor/a

El control, vigilancia, supervisión y verificación general técnica y administrativa del desarrollo, ejecución y cumplimiento del objeto del presente contrato, estará a cargo del señor **TK BETANCOURTH GARCIA JUAN ANDRÉS**, identificado con Cédula de Ciudadanía **No. 1010085822**, Celular: 3202136891 correo electrónico: Juan.betancourth@armada.mil.co quien podrá relevarse por razones del servicio, sin necesidad de modificar la presente aceptación de la oferta y previa notificación por cualquier medio al Contratista, esta persona es el responsable de la ejecución total del contrato. El supervisor ejercerá las actividades de supervisión y control sobre la ejecución del contrato que le corresponden directamente en virtud de lo cual, podrá acceder en días y horas hábiles a las instalaciones físicas donde se entregaran los bienes y/o presten los servicios objeto del presente contrato y a los documentos e información que soportan la labor del CONTRATISTA, ante lo cual se impondrá a su cargo un compromiso de confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso, dentro de las limitaciones que para el efecto establezca la Ley y tendrá las facultades, deberes y obligaciones establecidas en la Resolución No. 4213 del 2023 emitida por el Ministerio de Defensa Nacional, por el media de la cual se adopta el Manual de Contratación del el Ministerio de Defensa Nacional, especialmente las siguientes: a) Representar la ARMADA NACIONAL ante EL CONTRATISTA para supervisar e inspeccionar el cumplimiento integral del presente Contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas y condiciones que hacen parte del mismo, establecidas en el presente contrato y en todos los documentos que lo integran; b) Exigir que el objeto del presente contrato se cumpla en el plazo de ejecución previsto; c) Verificar que el valor de los bienes y servicios que se contraten, correspondan a los precios ofertados y las condiciones del contrato y el mercado para el caso de los servicios que no se encuentren relacionados en el anexo técnico; d) Verificar el cumplimiento referido al pago de las obligaciones parafiscales y seguridad social integral (salud y pensión), de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 modificado parcialmente por el artículo 1 de la Ley 828 de 2003, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 41 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 Cuando corresponda; e) Suscribir las actas de recepción respectivas durante la ejecución del contrato; f) Informar mensualmente a la BASE NAVAL N° 6 ARC “BOGOTÁ” DE LA ARMADA NACIONAL, sobre el desarrollo del contrato, en sus aspectos de ejecución, actividades desarrolladas, pagos realizados, porcentaje de avance del trabajo y saldos del mismo a la fecha de cada informe; g) Tramitar oportunamente ante la Dirección de Economía y Finanzas de la ARMADA NACIONAL, las facturas correspondientes, junto con los anexos necesarios para pago; h). Proyectar oportunamente el Acta de Liquidación del contrato, de conformidad con lo señalado en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y lo establecido en el presente acuerdo. i) Efectuar evaluación del proveedor de conformidad con el formato establecido en el SGC. **PARÁGRAFO PRIMERO.** De conformidad con los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, “La supervisión e interventoría contractual implica el seguimiento al ejercicio del cumplimiento obligacional por la entidad contratante sobre las



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 13 de 18

	<p>obligaciones a cargo del contratista. Los interventores y supervisores están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, y serán responsables por mantener informada a la entidad contratante de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando tal incumplimiento se presente". PARÁGRAFO SEGUNDO. Cuando por necesidades del servicio el Supervisor del contrato tenga que ausentarse de manera temporal o absoluta y no pueda ejercer sus funciones, la BASE NAVAL N° 6 ARC "BOGOTÁ" informará mediante oficio el nombre del supervisor encargado o delegado. LIMITACIONES DEL SUPERVISOR. El supervisor no estará facultado en ningún momento, para adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstos en el contrato, las cuales únicamente podrán adoptarse por los representantes legales de las partes, mediante la suscripción de modificaciones al contrato principal, a excepción de la posibilidad de reinversión de recursos y alcance técnico de los ítems de conformidad con lo establecido en el parágrafo siguiente.</p>
Liquidación	<p>El contrato será objeto de liquidación de conformidad con lo consagrado en el artículo 11 de la ley 1150 de 2007, bilateralmente dentro de los ocho (08) MESES siguientes al cumplimiento del plazo de ejecución. Si no fuere posible, BASE NAVAL No. 6 ARC "BOGOTÁ" procederá a realizar la liquidación unilateral mediante expedición de acto administrativo debidamente notificado.</p>

Las estipulaciones contenidas en la Invitación Pública No. 0149-ARC-CBNL06-2026 sus aclaraciones y modificaciones, la oferta presentada por el contratista, las evaluaciones y aclaraciones a la misma en caso de realizarse, constituyen para todos los efectos el contrato celebrado, con base en el cual se efectuará el respectivo registro presupuestal.

Con la publicación de la presente comunicación de aceptación en la página del SECOP II, se entiende que el Contratista queda informado de la aceptación de su oferta y deberá iniciar los trámites pertinentes que permitan el cumplimiento de los requisitos de ejecución (expedición de CRP y aprobación de garantía única) a partir de los cuales se empezará a contar el plazo para el cumplimiento de las obligaciones contraídas.

ANEXO TÉCNICO – ECONÓMICO

SERVICIO DE OPERATIVIDAD DEL ECOSISTEMA DIGITAL Y AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN NAVAL	
	<p>La Armada Nacional hará entrega de la documentación técnica/funcional que soporta el actual licenciamiento con HubSpot y que servirá de base para que el contratista continúe con las actualizaciones y ajustes requeridos por la Institución.</p> <p style="text-align: center;"><u>SISTEMAS A INTERVENIR</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Sitio web Haztemarino.com• CRM HubSpot• Número Institucional WhatsApp Business• Agente chatBot con IA inclusiva.
1	<p>1.1 Renovación de HubSpot (Marketing Hub Pro)</p> <ul style="list-style-type: none">• Renovación a 01 licencia Marketing Hub Pro por un año.• Vinculado a cuentas de correo y usuarios de la institución.• Monitoreo y registro de eventos: Desarrollo de herramientas para el monitoreo y registro de eventos relacionados con la gestión de los aspirantes, facilitando el seguimiento y la resolución de problemas en el proceso de incorporación.• Segmentación y análisis de datos: Implementación de funcionalidades que permitan la segmentación y análisis de la información de los aspirantes, facilitando la toma de decisiones informadas y la identificación de oportunidades de mejora en el proceso de incorporación.• Automatización y seguimiento: Desarrollo de herramientas para automatizar tareas repetitivas y facilitar el seguimiento constante de los aspirantes, permitiendo a los gestores de Incorporación centrarse en actividades de mayor valor.• Actualización de las propiedades (campos) de información entre el CRM y la Landing page https://www.registro.incorporacion-arc.com/.• Transferencia de conocimientos en el uso y aplicación en las funcionalidades adquiridas con la versión de la licencia.



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 14 de 18

1.2 Renovación de Sales Hub Starter por un año.

- Renovación de 01 licencia principal.
- Adquisición de 01 licencia Sales Hub Starter por un año.
- Vinculado a cuentas de correo y usuarios de la institución.

2.1 Módulo de agente de inteligencia artificial con avatar para sitio web Haztemarino.

Se requiere el diseño, desarrollo, implementación y puesta en operación de un módulo de atención conversacional para el sitio web institucional Haztemarino.com, que combine el código del agente de inteligencia artificial con una experiencia visual mejorada mediante avatares personalizados, orientado a segmentación temprana, mejor experiencia de usuario y mejor calidad del dato registrado en el CRM.

- El flujo debe iniciar con un botón flotante de chat visible en todo el sitio (versión escritorio y móvil). Al hacer clic, el usuario debe ser dirigido a una pantalla intermedia de segmentación (antes de iniciar el chat).
- Debe presentarse una pregunta de segmentación (ejemplo: "¿Con cuál perfil te identificas?") y opciones definidas por la Institución. Deberá contemplar los perfiles: "Profesional", "Tecnólogos", "Bachiller", "Infante de Marina" y "Servicio Militar" (o los que oficialmente defina la Dirección). La selección del perfil deberá quedar registrada como propiedad/atributo asociado al contacto en HubSpot (y por consistencia, alineado con el diccionario de datos del proyecto).
- Una vez seleccionado el perfil, debe desplegarse el chat con el agente de inteligencia artificial integrado de forma nativa al sitio, configurado con flujos y mensajes específicos para cada perfil (por ejemplo: rutas de información, capturas de datos y escalamiento).
- De forma simultánea al despliegue del chat, se debe presentar un avatar visual correspondiente al perfil elegido.
 - El avatar debe dar la bienvenida y ofrecer indicaciones breves para comenzar a usar el chat.
 - Debe generar respuestas adicionales dentro de la conversación, reproducir audio/voz (salvo que la Institución no lo autorice expresamente).
 - El mensaje del avatar debe estar alineado con el tono institucional y el público objetivo.
- Toda la interacción debe desarrollarse en una única vista limpia, responsiva (móvil/tablet/escritorio) y con criterios básicos de accesibilidad (contraste, navegación simple, tamaños legibles).
- El módulo debe permitir medición básica de: clics al botón, selección de perfil, inicio de conversación, abandono antes de chatear, y derivación a agente humano. La información deberá quedar disponible para análisis operativo.

3.1 Software CHAT BOT con Inteligencia Artificial

El contratista deberá implementar una aplicación web, que permita la gestión de las conversaciones por la aplicación de mensajería instantánea "WhatsApp Business", que atienda, capture datos y enrute casos, bajo lineamientos institucionales:

Condiciones del Servicio:

- Implementar línea de WhatsApp Business Platform (API) para el número institucional definido por la Entidad (incluye configuración técnica, verificación y puesta en producción).
- El contratista brindará el acceso a la aplicación web y/o solución tecnológica a emplear. La cual puede ser una solución comercial, open source o a la medida de las necesidades.
- El registro de la línea de WhatsApp Business se debe realizar mediante la integración nativa con Meta, por medio del perfil administrador de la cuenta de Meta Business Manager del contratista.
- Integración con Facebook.
- Integración con Instagram.
- Integración con TikTok.
- Integración con LinkedIn.
- Asegurar trazabilidad completa del hilo conversacional y su asociación al contacto (HubSpot).
- Configurar cumplimiento del canal: mensajes de bienvenida, políticas de ventana de mensajería y administración de plantillas.
- El servicio no debe tener cláusula de permanencia.
- Al finalizar la vigencia contractual, el contratista deberá devolver la línea de WhatsApp, a la Armada de Colombia, limpia de cualquier conexión.

Condiciones de Disponibilidad:

- Disponibilidad del servicio del 24/7 durante el tiempo en el cual se adquiera el servicio.
- El servicio debe estar alojado en la nube, garantizando las condiciones de seguridad de la información y datos de los contactos acuerdo ley de protección de datos 1581 de 2012.
- Acceso mediante autenticación de 2(FA).

Usuarios:

- 10 cuentas de usuarios con perfil de agente o asesor en atención simultánea (Un año).
- 01 usuario de acceso con perfil de administrador, que permita el seguimiento de los asesores (Un año).
- Habilitar atención multiusuario y reglas de enrutamiento/asignación de conversaciones.

Generación de Reportes:

- Se requiere generar reportes estadísticos sobre la gestión de las conversaciones en formato PDF y EXCEL.



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 15 de 18

- Acceso a un dashboard (gráficas) en tiempo real sobre la gestión del servicio de WhatsApp, Facebook e Instagram.
- La plataforma debe de permitirme realizar un filtrado diario para llevar un control de los contactos nuevos, mensajes nuevos y los mensajes contestados por día.

Base de datos

- Las bases de datos de los contactos deben estar protegidas acuerdo la Ley 1581 de 2012 (ley de protección de datos) de propiedad y uso exclusivo de la Armada de Colombia.
- La plataforma debe permitir descargar la información de los contactos que lleguen por las diferentes redes sociales solo en el perfil del administrador.

Accesos:

- El sistema debe permitir el acceso a la plataforma desde dispositivos de escritorio y móviles.
- Responsive, accesible desde cualquier dispositivo móvil.

3.2 Agente de Inteligencia Artificial (diseño, entrenamiento, gobierno y operación)

Se requiere que el BOT emplee agente de inteligencia artificial

- Diseñar flujos conversacionales por programas de incorporación, mediante el empleo del banco de conocimiento. (información suministrada por la entidad).
- Implementar captura estructurada de datos (formular preguntas, validar respuestas, normalizar campos y completar información faltante).
- Configuración del agente:
 - límites temáticos (solo incorporación según alcance proyectado).
 - reglas de escalamiento a humano cuando haya incertidumbre o temas que no logre resolver el agente de inteligencia artificial.
 - registro del resultado de la interacción.
- Implementar entrega a asesor humano sin pérdida de contexto (resumen de la conversación, datos capturados, motivo de ingreso, y preguntas sin contestar).
- Soportar mínimo **15.000 (quince mil)** contactos activos mensuales.
- Permitir la administración de equipos, colas de atención, asignación automática y manual, y visibilidad por roles.
- El agente de inteligencia artificial deberá tener la capacidad de:
 - ✓ Operatividad oficialmente soportada con HubSpot, con sincronización bidireccional estructural que permita: creación/actualización automática de contactos, actualización automática de etapa/ciclo de vida y/o estado del proceso, registro de actividades y eventos, y mapeo exacto de estados entre la plataforma y HubSpot para asegurar trazabilidad sin inconsistencias.
 - ✓ Operar sobre una plataforma omnicanal que unifique en una sola bandeja multiusuario la atención por WhatsApp Business Platform (API), Instagram y Facebook Messenger, manteniendo un único hilo conversacional por usuario aun cuando cambie de canal.
 - ✓ Ajustar el tono, corregir la gramática, simplificar y traducir mensajes, redactar respuestas o resumir conversaciones según el contexto de la conversación.
 - ✓ Compatibilidad con las plataformas: WhatsApp Business, Facebook Messenger, HubSpot CRM, WordPress e Instagram.

3.3 Operatividad de agente de inteligencia artificial con plataforma HubSpot

El contratista deberá implementar la operatividad técnica y funcional del agente de inteligencia artificial con HubSpot, para que los datos capturados por los chats de las diferentes redes sociales y WhatsApp se reflejen en el CRM.

- Sincronización de contactos: crear/actualizar contactos en HubSpot desde la conversación, evitando duplicados mediante reglas (estableciendo como valor único de verificación el número de documento).
- Mapeo de propiedades: crear/ajustar propiedades personalizadas necesarias y mapear cada dato capturado (perfil, etapa, interés, ciudad, etc.).
- Registro de actividad automatizada: registrar eventos clave (último contacto, resultado de pre-calificación, estado).
- Gobierno de datos: entregar diccionario de datos, reglas de validación y catálogos para estandarización de reportes.

4.1 Instrucción al personal de la entidad:

El contratista certifica por escrito en la oferta que en caso de resultar adjudicado efectuara un total de (16) horas. Capacitación Técnica Intermedia incluyendo administración y uso del sistema, desplegado de la siguiente forma:

12 Horas, para un (1) grupo máximo de 10 personas, la instrucción será manera Virtual enfocada en la administración funcional del software "ChatBOT" a emplear.

04 Horas, para un (1) grupo máximo de 2 personas, la instrucción será manera Virtual, Sobre los perfiles y su administración funcional del software a emplear.

Las capacitaciones serán expedidas por personal técnico de la entidad. lo cual quedará registrado en actas de trabajo.

4.2 Transferencia de conocimientos:

- a) El contratista debe realizar la transferencia de conocimiento requerida para que los administradores de la herramienta, según sus diferentes roles, aseguren y comprendan los conceptos y procedimientos relacionados con la configuración, instalación y funcionalidades de la misma.



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 16 de 18

	b) El contratista deberá efectuar la transferencia de conocimientos al personal encargado del sistema en la metodología, funcionamiento código fuente, sentencias a utilizar y todos elementos de Backend que conllevan al funcionamiento del sistema chat.
	Ofrecer un nivel de atención a las solicitudes de soporte técnico como mínimo con las siguientes especificaciones:
5	a) El contratista deberá suministrar una atención y solución a problemas o requerimientos efectuado por la Dirección de Incorporación Naval, con carácter urgente en un plazo de dos (02) horas contadas a partir del reporte de la solicitud y su solución no podrá exceder las doce (12) horas. b) El contratista debe contar con un soporte vía telefónica o por generación de tickets, como primer nivel de atención.
	Entregables:
6	El contratista al termino del objeto contractual, deberá entregar la base de datos con los registros totales en formato Excel, acuerdo a la maquetación de los campos que requiere la institución.

2. CONSIDERACIONES TÉCNICAS ADICIONALES

2.1 EQUIPO DE TRABAJO QUE SERÁ INTEGRADO MÍNIMO POR:

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

2.2 El contratista acepta y se obliga a firmar los acuerdos de confidencialidad de la información, promesas de reserva y demás documentos correspondientes de acuerdo con los protocolos de seguridad planteados por la Armada Nacional.

2.3 Plan de implementación y puesta en operación: Presentar al supervisor, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al inicio, un plan con cronograma, hitos, responsables, riesgos y criterios de aceptación para: renovación/adquisición y parametrización de HubSpot, módulo web con avatar en Haztemarino, operatividad con WhatsApp Business Platform (API) para el número institucional, operatividad y sincronización de datos con HubSpot, capacitación y salida a producción.

2.4 Gestión de cambios: Realizar pruebas previas y control de versiones; no efectuar cambios en producción sin aprobación del supervisor.

2.5 Cumplimiento de WhatsApp Business Platform (API). Dejar operativa la línea de WhatsApp Business Platform (API) (configuración técnica, verificación y puesta en producción), incluyendo reglas de enrutamiento multiusuario, políticas de ventana de mensajería y mensajes de bienvenida, conforme lineamientos de la Entidad durante toda la vigencia del contrato.

2.6 Trazabilidad y continuidad del hilo. Garantizar trazabilidad del hilo conversacional y su asociación al contacto del CRM, y asegurar la entrega a asesor humano sin pérdida de contexto (resumen, datos capturados, motivo, preguntas pendientes).



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 17 de 18

2.7 Entregables, documentación y transferencia. Entregar manuales y documentación técnica/funcional (arquitectura, flujos, parametrizaciones, diccionario de datos, credenciales y procedimiento de administración), y realizar transferencia de conocimiento a los usuarios designados por la Entidad.

2.8 Capacidad mínima operativa. Habilitar mínimo diez (10) usuarios asesores con roles administrables y soportar mínimo quince mil (15.000) contactos activos mensuales, incluyendo administración de equipos/colas/asignación automática y manual con visibilidad por roles.

2.9 INSTRUCCIÓN AL PERSONAL DE LA ENTIDAD

Efectuar un total de (16) horas de capacitación técnica intermedia incluyendo administración y uso de todo el sistema de operatividad del ecosistema digital, de la siguiente forma:

- 12 horas, para un (01) grupo máximo de diez (10) personas, la instrucción será de manera virtual enfocada en la estructura de las tablas que conforman el sistema, semántica, código y temas técnicos.
- 04 horas, para un (01) grupo máximo de seis (06) personas, la instrucción será de manera virtual sobre los perfiles y su administración funcional.

2.10 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

- a) El contratista debe realizar la transferencia de conocimiento requerida para que los administradores de la herramienta, según sus diferentes roles, aseguren y comprendan los conceptos y procedimientos relacionados con la configuración, instalación y funcionalidades de las LICENCIAS.
- b) El contratista deberá efectuar la transferencia de conocimientos al personal encargado del sistema en la metodología, funcionamiento código fuente, sentencias a utilizar y todos elementos de programación que conlleven al funcionamiento y desarrollo del sistema.
- c) La adquisición de las licencias adquiridas deberá ser a nombre de la Armada Nacional – Dirección de Incorporación.
- d) Al finalizar el tiempo contractual, el contratista deberá entregar la data recolectada, acuerdo la Ley de protección de datos personales 1581 de 2012.

3. GARANTÍA TÉCNICA: De conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes y complementarias, ofrezco garantía de los servicios entregados en virtud de lo establecido en el contrato y sus modificaciones, contra cualquier daño que afecte su calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de funcionamiento, conforme las especificaciones y características técnicas establecidas en el contrato y los documento que lo integran, por un lapso DOCE (12) MESES, contado a partir de la expedición del acta de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato.

TÉRMINO PARA ATENDER EL RECLAMO DE GARANTÍA. En caso de reclamo de garantía, la Armada Nacional informará al contratista el defecto o falla que presenta el bien o las novedades del servicio prestado, efectuando la entrega del elemento (cuando aplique). el contratista o quien realice la reparación en su nombre previa autorización escrita, deberá expedir una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, e indicará los motivos de la reclamación. Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal o suplementaria, el contratista o quien realice la reparación en su nombre previa autorización por escrito, estará obligado a entregar a la UNIDAD DELEGATARIA constancia de reparación indicando lo siguiente: descripción de la reparación efectuada, piezas reemplazadas o reparadas, fecha de entrega del bien objeto de reclamo, y fecha de devolución del producto. Si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien por parte de la ARMADA NACIONAL, se entenderá que la UNIDAD DELEGATARIA lo entregó en buen estado, excepto por el motivo por el cual solicitó la garantía. El término de atención al reclamo de garantía, devolución del bien o ejecución del servicio reclamado no podrá superar 15 días hábiles a menos que por escrito el contratista informe los motivos que implican mayor tiempo señalando la justificación respectiva.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA. El contratista se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de fuerza mayor o caso fortuito; el hecho de un tercero; el uso indebido del bien por parte del consumidor, y que el usuario no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación,



CARTA DE ACEPTACIÓN

Proceso: Adquisiciones

Autoridad: JOLAN

Código: ADQUI-FT-017-JOLAN-V04

Rige a partir de: 22/09/2023

Página 18 de 18

uso o mantenimiento en idioma castellano. En todo caso el contratista que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre ésta y el defecto del bien.

SUSPENSIÓN Y AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE GARANTÍA: De conformidad con lo estipulado en el artículo 9 de la Ley 1480 de 2001, El término de la garantía se suspenderá mientras la ARMADA NACIONAL esté privada del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía y en caso de producirse un cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.

ÍTEM	BIEN/SERVICIO	CANT	VALOR A OFERTAR INCLUIDO IVA Y DEMÁS EROGACIONES QUE CORRESPONDAN	VALOR UNITARIO PROMEDIO INCLUIDO IVA
1	SERVICIO DE OPERATIVIDAD DEL ECOSISTEMA DIGITAL Y AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN NAVAL.	1	\$71.190.000	\$71.190.000

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