Fecha:
25 de Agosto de 2026

Dependencia subgerente del proyecto:
Subgerencia Corporativa - Dirección de Recursos Tecnológicos

Nombre del proyecto:
Servicio de soporte y mantenimiento a la solución tecnológica de comunicaciones unificadas del proceso de atención a preguntas frecuentes en todos los canales utilizados en la Terminal.

Rubro presupuestal imputable:
Servicios Tecnológicos

Clase de gasto:
Funcionamiento

Descripción del problema a resolver, actividad o necesidad que se pretende crear, fortalecer o satisfacer con la contratación (Análisis de Conveniencia y Oportunidad):

La Terminal de Transporte S.A. como Sociedad de Economía Mixta, desarrolla su objeto social como sociedad anónima, dotada con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa, cuya actividad principal es explotar el servicio público de terminal de transporte terrestre de pasajeros y sus conexos, como una unidad de operación permanente en la que se concentran la oferta y la demanda de transporte, en beneficio de los usuarios, para que en condiciones de seguridad y de comodidad accedan a los vehículos que prestan el servicio público de transporte legalmente autorizado a las sociedades transportadoras.

De acuerdo con la estructura organizacional de la Terminal de Transporte, la Subgerencia Corporativa es la dependencia encargada de dirigir, coordinar y orientar la gestión corporativa de la entidad, promoviendo el fortalecimiento institucional y garantizando la adecuada prestación de los servicios administrativos y tecnológicos. Asimismo, lidera la gestión del talento humano, la planeación y sostenibilidad financiera, y la administración de los recursos institucionales, con el propósito de contribuir al cumplimiento de la misión empresarial, atendiendo las necesidades de la organización, la disponibilidad de recursos y los procesos internos, en concordancia con su objeto social.

La Dirección de Recursos Tecnológicos de la Terminal de Transporte requiere dar continuidad al servicio de soporte y mantenimiento de la solución de comunicaciones unificadas de propiedad de la empresa ELECTRICOS Y COMUNICACIONES ELECTROCOM S.A.S. implementada en 2024 mediante contrato TT-116-2024, dada la naturaleza estratégica de esta plataforma para la operación institucional de la empresa. Esta solución tecnológica fue adaptada a la medida de la Terminal, integrando componentes especializados como telefonía IP 3CX, el Call Center Wolkvox, canales de WhatsApp y web, así como equipos de conversión E1-SIP, todos configurados específicamente para atender los requerimientos operativos de la Terminal.

La estructura técnica del sistema, sumada a las parametrizaciones personalizadas realizadas durante su implementación inicial, hace indispensable contar con el proveedor original de la solución, ya que es el que cuenta con el conocimiento detallado de la arquitectura implementada, los flujos de inteligencia artificial desarrollados y las integraciones con la base de datos institucional.

De igual forma los canales de WhatsApp, web, y equipos de conversión E1-SIP, todos configurados específicamente para atender los requerimientos operativos de la Terminal. La estructura técnica del sistema, sumada a las parametrizaciones personalizadas realizadas durante su implementación inicial, hace indispensable contar con el proveedor original, ya que es el que cuenta con el conocimiento detallado de la arquitectura implementada, los flujos de inteligencia artificial desarrollados y las integraciones con la base de datos institucional.

La solución tecnológica implementada para la gestión de comunicaciones y atención al usuario fue desarrollada, configurada y parametrizada por ELECTROCOM S.A.S., atendiendo los requerimientos específicos de la Terminal de Transporte. Su implementación comprendió actividades de análisis técnico, diseño de flujos de comunicación, integración con los sistemas institucionales y adaptación de los diferentes módulos licenciados, así como el desarrollo y configuración del chatbot (incluyendo sus árboles de decisión) y sus respectivos árboles de decisión, garantizando la correcta operación, estabilidad y continuidad del servicio.

Como resultado de este proceso, ELECTROCOM S.A.S. posee un conocimiento integral de la arquitectura tecnológica desplegada, las configuraciones realizadas, los criterios de parametrización aplicados y las personalizaciones efectuadas sobre la plataforma. Si bien existen proveedores con experiencia general en las herramientas utilizadas, tales como 3CX y Wolkvox, ELECTROCOM, en su calidad e partner acreditado, tal y como se puede evidenciar en las certificaciones correspondientes, que se relacionan a continuación, y como responsable de la implementación original de la solución, cuenta con el conocimiento especializado necesario para efectuar de manera eficiente las actividades de soporte, mantenimiento, actualización y mejora continua del sistema.



Medellín, 17 de junio de 2026

Señor(es):
A INTERES GENERAL

ASUNTO: CERTIFICACION PARTNERSHIP WOLKVOX

Por medio del presente **JOHN RINCON** en calidad de **Chief Growth Officer** de **WOLKVOX SAS** con **NIT 900663379** manifiesto constancia de Partner certificado a **ELECTRICOS Y COMUNICACIONES ELECTROCOM S.A.S.** con identificación **800229279** desde MAYO 20 DE 2021 en la categoría "Solution Partners"; por lo cual nuestro aliado estratégico es autorizado a distribuir, implementar y dar soporte con el acompañamiento del fabricante la plataforma wolkvox a nivel regional en los territorios autorizados.

Durante este periodo de tiempo ha cumplido a cabalidad todas las condiciones operativas y ha desarrollado un conocimiento y manejo profundo de las funcionalidades de la solución.

Para validación y cualquier inquietud adicional, se pueden contactar a:

Maria Eugenia Cohen
Partners & Alliance.
Email: maria.cohen@wolkvox.com

y/o a los datos de contacto adjuntos a la firma del presente documento.

En constancia de lo anterior se firma a los 17 días del mes de junio de 2026.

Cordialmente,

JOHN RINCON
Chief Growth Officer
WOLKVOX SAS
NIT 900.663.379-5
gestiondeclientes@wolkvox.com

wolkvox.



3CX
WWW.3CX.COM

La Terminal de Transportes.
17 de Junio de 2026

A quién pueda interesar:

Fecha de emisión del certificado: 17/06/2026
Fecha de vencimiento del certificado: 17/12/2026

3CX Ltd., como desarrollador de la Central Telefónica 3CX, verifica que Electrocom sas. con dirección en Calle 23D # 81C-05 Bogotá, Colombia, es Partner Platino 3CX, (ID 238837), desde el año 2017.

Electrocom sas ha completado con éxito la última **Certificación Avanzada 3CX** disponible.

Electrocom sas tiene más de **60** instalaciones exitosas de nuestro software que actualmente mantienen y respaldan.

Electrocom sas, teniendo en cuenta todos los factores conocidos, está totalmente autorizado para vender, instalar y dar soporte a 3CX IP PBX creando una solución completa de comunicaciones unificadas para cualquier organización.

3CX Ltd no es responsable de ningún acto negligente u omisión o responsabilidad o daño o incumplimiento de contrato por parte de **Electrocom sas** hacia terceros con respecto a las representaciones hechas o con respecto a la instalación del software por parte de **Electrocom sas** a cualquier tercero.

La asociación entre 3CX Ltd y **Electrocom sas** se rige por el Programa de Partners de 3CX, que puede cambiar a discreción de 3CX sin previo aviso.

Atentamente,

Nataly Soto de Gonzalez
Senior Channel Manager LATAM & Iberia
www.3cx.es

3CX LTD
4, MARKOU DRAKOU,
ENGOMI
2408 NICOSIA, CYPRUS

En este sentido, cualquier intervención realizada por un tercero podría generar riesgos asociados a la compatibilidad de las configuraciones existentes, la integridad de las integraciones desarrolladas y la continuidad de la prestación del servicio, afectando potencialmente la operación institucional. Por esta razón, y con el fin de garantizar la estabilidad operativa de la solución, durante la última vigencia el soporte y mantenimiento especializado fueron ejecutados por ELECTROCOM S.A.S. mediante el Contrato TT-125-2025, asegurando la atención oportuna de incidencias, la conservación de las funcionalidades implementadas y la continuidad del servicio sin interrupciones.

Lo anterior evidencia que ELECTROCOM S.A.S. reúne las condiciones técnicas, funcionales y de conocimiento especializado requeridas para la adecuada administración y sostenimiento de la solución tecnológica, circunstancia que sustenta la necesidad de mantener la continuidad en la prestación de estos servicios y minimiza los riesgos operativos y tecnológicos asociados a una eventual sustitución del proveedor. Además que el proveedor actual ha demostrado un desempeño adecuado, atendiendo integralmente todos los requerimientos de la plataforma, incluyendo soporte técnico, capacitaciones, mejoras y modificaciones, siempre dentro de los tiempos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

En conclusión, si bien otros proveedores podrían tener competencias genéricas en las plataformas utilizadas (como 3CX y Wolkvox), ELECTROCOM como partner acreditado y responsable de la implementación original, posee el conocimiento detallado de la arquitectura desplegada, los criterios de parametrización y las personalizaciones de acuerdo con las necesidades técnicas de la Terminal, así como los mantenimiento, desarrollos y actualizaciones. Por ende, realizar una contratación con otro partner, podría representar un retroceso en la solución tecnológica, se perdería el conocimiento y desarrollo adquirido con la experiencia recopilada a la fecha con el proveedor ELECTROCOM, lo cual podría generar afectaciones en la prestación del servicio a los usuarios finales de la solución.

Adicional a lo expuesto anteriormente, desde la Terminal de igual manera se adelantó en el mes de Julio un sondeo de mercado en aras de verificar la conveniencia a nivel financiero de continuar con la prestación del servicio por parte de este contratista, recibiendo tres (3) cotizaciones por los siguientes valores:

Proveedor	Valor
REALTIME CONSULTING	329.154.000
APICOM SAS Y ELECTRICOS	147.262.500
ELECTROCOM SAS	110.000.000

Por todo lo anterior, desde el punto de vista administrativo y financiero, la contratación con el proveedor actual representa importantes ventajas, ya que evita costos adicionales asociados a capacitación de nuevo personal o migración de datos y la adaptación a nuevos protocolos, además de ser la oferta que a nivel de costos es la más beneficiosa para la Terminal. Por lo tanto, renovar con ELECTROCOM S.A.S. permite también aprovechar los acuerdos de nivel de servicio (ANS) ya establecidos y optimizar los recursos. Esta modalidad de contratación asegura, además, condiciones económicas favorables al aprovechar la relación previa, los aprendizajes institucionales acumulados durante los años que viene operando el sistema y se garantiza la estabilidad de un servicio crítico para la Terminal, como es la atención en tiempo real a usuarios que consultan horarios, destinos y otros servicios.

Finalmente, esta decisión se alinea con los objetivos estratégicos de la Subgerencia Corporativa y la Dirección de Recursos Tecnológicos, que buscan fortalecer la prestación de servicios mediante soluciones tecnológicas estables y eficientes. La contratación con el proveedor actual no solo garantiza la continuidad operativa, sino que también promueve y facilita la incorporación de mejoras basadas en el conocimiento acumulado y cumple con los principios de eficiencia y optimización de los recursos. Por estas razones, se justifica la contratación directa como el mecanismo más adecuado para asegurar el soporte y mantenimiento de esta solución tecnológica.

Nombre del proyecto:

Servicio de soporte y mantenimiento a la solución tecnológica de comunicaciones unificadas del proceso de atención a preguntas frecuentes en todos los canales utilizados en la Terminal

El Objetivo Estratégico, Meta y Justificación, debe corresponder a la información reportada en el Plan Anual de Adquisiciones.

Objetivo Estratégico:

_____ **OE1:** Generar ingresos para la TTSA a través de sus líneas de negocio.

_____ **OE2:** Contribuir en la implementación de la Política de Integración Regional.

_____ **OE3:** Desarrollar proyectos de infraestructura y transporte como operador urbano. _____ **OE4:** Innovar en la prestación de los servicios de las unidades de negocio. _____ **OE5:** Incrementar el uso de los canales digitales en las diferentes líneas de negocio de la Terminal. _____ **OE6:** Modernizar la estructura organizacional de la TTSA. __X__ **OE7:** Fomentar la cultura de gobierno corporativo a través del cumplimiento de los lineamientos de integridad, ética, transparencia, buen gobierno y mejora continua.
Meta: Implementar al 100% el Plan de Transformación Digital de la TTSA.
Justificación de la alineación con el Objetivo Estratégico y Meta: La elección responde a la necesidad de alinear las acciones tecnológicas con los principios corporativos y los desafíos de la transformación digital, con el objetivo de proporcionar a los colaboradores información íntegra y segura para el desarrollo eficiente de sus actividades. Esto se logra mediante el uso de herramientas y aplicaciones tecnológicas, que además contribuyen a fortalecer la competitividad de la empresa, impulsando el desarrollo de una cultura digital entre los colaboradores y promoviendo la mejora continua en toda la organización.
Plazo (debe ser adecuado y acorde al objeto del contrato): Doce (12) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.
Lugar de ejecución: Bogotá D.C. - Terminal de Transporte S.A.
Supervisión y/o interventoría: La supervisión y control en la ejecución del presente contrato será ejercida por la Dirección de Recursos Tecnológicos y como apoyo a la supervisión al profesional 3 de la misma dirección o por quien sea designado por parte de la Gerencia General, quienes verificarán el cumplimiento del objeto del contrato y todas sus obligaciones, de acuerdo con los procedimientos y manuales aplicables a la Terminal.
Valor previsto en el Plan de Adquisiciones: Para el presente proyecto, la Terminal de Transporte S.A. estima como presupuesto oficial la suma de **CIENTO DIEZ MILLONES DE PESOS MCTE ($110.000.000) Incluidos IVA**, impuestos y todos los gastos a que haya lugar. De los cuales SESENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS DOS MIL QUINIENTOS DOCE PESOS M/CTE ($67.702.512) serán con cargo al presupuesto de la vigencia 2026 y el saldo de CUARENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($42.297.488)**,** se incluirán en el presupuesto de la vigencia 2027 y será responsabilidad del supervisor del contrato, realizar los trámites pertinentes con prioridad para dicha gestión. Lo anterior, considerando que según concepto proferido por la Secretaría Distrital de Hacienda Rad:2021EE28225001 del 13/12/2021 en la que la Terminal de Transporte S.A. pregunta: "*5. ¿Puede la Terminal de Transporte S.A. realizar contratación de presupuestos de vigencias futuras sin aprobación en el presupuesto del año en que se celebra el contrato?*" y responde: "*De conformidad con lo señalado por el Manual de Contratación de la Terminal de Transporte S.A., se puede efectuar contratación que se ejecute*

en diferentes vigencias, pero el primer año deben contar con recursos, los cuales deben estar respaldados en el respectivo certificado de disponibilidad presupuestal."

LÍNEA PAA 2026 232

Forma de Pago:

La Terminal de Transporte S.A. pagará al contratista el valor del contrato, de la siguiente forma:

11 pagos mensuales de **NUEVE MILLONES CIENTO SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS ($9.166.667)** y un último pago por **NUEVE MILLONES CIENTO SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS ($9.166.663)** Incluido IVA, impuestos y todos los costos y gastos a que haya lugar. El supervisor certificará que los valores cobrados por el contratista estén de acuerdo a los servicios efectivamente prestados y recibidos a satisfacción por el supervisor. Los pagos se realizarán dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la radicación de los siguientes documentos:

1. Factura electrónica de acuerdo a la normatividad vigente, en donde se relacionen los servicios efectivamente prestados y los bienes suministrados.
2. Certificado expedido por el supervisor del contrato, en donde conste el cumplimiento del servicio efectivamente prestado y recibidos a satisfacción por el supervisor y producto objeto de pago, acorde a las obligaciones del contrato y su alcance.
3. Acreditación del pago de aportes de seguridad social integral, de acuerdo con lo señalado en la normatividad vigente.

Nota 1: La facturación debe expedirse y radicarse hasta el día veinticinco (25) de cada mes, dentro del horario hábil, es decir, hasta las 5:00 p.m., de lo contrario deberá expedirse en el mes siguiente. Las facturas podrán ser recepcionadas en el siguiente correo electrónico: correspondencia.terminal@terminaldetransporte.gov.co

Nota 2: La Terminal de Transporte S.A. no se hace responsable por las demoras presentadas en el trámite para el pago al Contratista cuando ellas sean ocasionadas por encontrarse incompleta la documentación soporte o por no ajustarse a cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato o en la oferta presentada.

Nota 3: La Terminal de Transporte S.A. hará las retenciones a que haya lugar sobre el pago de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

Nota 4: Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Perfil específico de los proponentes o futuros contratistas (Requisitos de Experiencia y/o formación profesional, Financieros y jurídicos):

La empresa Eléctricos y Comunicaciones Electrocom S.A.S., se consolida como proveedor idóneo para el mantenimiento y soporte de la solución de comunicaciones unificadas de la Terminal de Transporte, dado que fue responsable directo del desarrollo e implementación original de la plataforma bajo el contrato TT-84-2023; dentro de sus actividades estuvo, el diseño de flujos de comunicación dinámicos y su integración con los sistemas internos. Así como las configuraciones personalizadas y el desarrollo del chatbot (incluyendo sus árboles de decisión), adaptados a las necesidades específicas de la Terminal.

Como partner acreditado de las tecnologías 3CX y Wolkvox, junto con el conocimiento de la arquitectura personalizada (incluyendo módulos de telefonía IP, conversión E1-SIP, call center e integración de canales digitales), garantiza intervenciones técnicas especializadas sin riesgo de interrupciones del servicio.

Por otra parte, la empresa ha demostrado capacidad operativa dentro del servicio prestado, adaptando los flujos de inteligencia artificial a las necesidades dinámicas de la Terminal y manteniendo la disponibilidad de los sistemas. Esta combinación de especificidad técnica, resultados operativos de desempeño y acceso exclusivo a las licencias y configuraciones hace necesaria su selección mediante contratación directa para asegurar la prestación y estabilidad del servicio.

Especificaciones técnicas y cantidades del bien o servicio a contratar, autorizaciones, permisos y licencias necesarias para la ejecución del proyecto:

El contratista se obliga a realizar como mínimo las siguientes actividades:

- ✓ Brindar el soporte, mantenimiento y actualizaciones a la solución de Comunicaciones Unificadas y ChatBot, servicios implementados en la Terminal de Transporte, la cual comprende:

  a) Soportar 64 Sesiones concurrentes y usuarios ilimitados. Continuar con el licenciamiento para su correcto funcionamiento.

  b) Soporte y mantenimiento para las especificaciones implementadas:
  - Llamadas simultáneas
  - Registro de llamadas
  - Desvío de llamada en ocupado o no contesta
  - Transferencia de Llamadas
  - Troncales SIP / Gateway
  - Reportes de Llamadas
  - Intercomunicador / Paginación
  - Sistema en Tiempo Real basado en Web.
  - Interacciones desde la página web, mediante chat, audio o conferencia.
  - Plataforma de administración de grabaciones de llamadas
  - Colas de llamadas, Colas Avanzadas, estadísticas de colas en tiempo real, monitoreo de colas en tiempo real y reportes de colas
  - Reportes de llamadas avanzadas

- ✓ Soporte y escalamiento en la administración de la plataforma de forma tal el correcto funcionamiento y estabilidad del servicio 99.9%
- ✓ Brindar asistencia telefónica al asesor humano en caso de inconvenientes al momento de utilizar la solución.

Dentro de las actividades de mantenimiento se establece:

- ✓ Mantenimiento a la solución en caso de generarse una nueva versión del software.
- ✓ Mantenimiento correctivo en caso de que ocurra una falla o daño en la solución implementada.

Obligaciones específicas y productos esperados (deben ser armónicos con el objeto del contrato):

<u>Obligaciones específicas del contratista:</u>

1. Realizar, a solicitud de la supervisión, durante el término de ejecución del contrato el mantenimiento y soporte de la plataforma de comunicaciones unificadas y ChatBot.
2. Actualizar, modificar y complementar el ChatBot a solicitud de la supervisión de acuerdo con las necesidades de la Terminal.
3. Brindar capacitación relacionada con el funcionamiento de la plataforma de comunicaciones unificadas implementada, según sea requerida por la supervisión del contrato.

4. Garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma de comunicaciones unificadas y ChatBot con un máximo de treinta (30) minutos.
   Acuerdo de Niveles de Servicios 1: En caso de incumplimiento por parte del contratista en los tiempos de respuesta establecidos, el contratista reconocerá a favor de la Terminal de Transporte S.A., un valor equivalente al 5% respecto del valor mensual a facturar por parte del contratista para su pago en cada mes donde se presente.
5. Informar y entregar las nuevas versiones o mejoras a la plataforma de comunicaciones unificadas y ChatBot que sean liberadas en la vigencia de este contrato, en el momento en que las conozca.
6. En situaciones de afectación grave en el funcionamiento de la plataforma de comunicaciones unificadas, establecer asistencia inmediata de forma remota mediante el sistema de escritorio remoto que la Terminal de Transporte S.A., suministre. Si mediante este método no es posible dar solución, se programará de común acuerdo visita de soporte presencial que será realizada en un lapso no mayor a 4 horas hábiles siguientes a la solicitud realizada por la supervisión del contrato.
   Acuerdo de Niveles de Servicios 2: En caso de incumplimiento por parte del contratista en los tiempos de respuesta establecidos, el contratista reconocerá a favor de la Terminal de Transporte S.A., un valor equivalente al 5% respecto del valor mensual a facturar por parte del contratista para su pago en cada mes donde se presente.
7. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes presentadas por la Entidad Contratante, eficaz y oportunamente de acuerdo a lo establecido en el presente documento.
8. Asumir los gastos de seguros, riesgos derivados y otros que se requieran para la entrega del objeto del contrato.
9. Informar al supervisor del Contrato en un tiempo no mayor a cinco (5) días sobre los obstáculos, problemas o sugerencias que se encuentre en el desarrollo del Contrato posteriores al conocimiento de los mismos.
10. Mantener el precio señalado en la oferta que hará parte integral del contrato sin reajuste alguno, durante la vigencia del mismo.
11. Cumplir con todas y cada una de las especificaciones descritas en las características específicas técnicas, la cual forma parte integral del contrato.
12. Las demás que contribuyan a garantizar el cumplimiento el contrato y las que por su naturaleza le sean atribuibles conforme al objeto y alcance del mismo.

Obligaciones generales del contratista:

1. Suscribir oportunamente el acta de inicio y el acta de liquidación del contrato y las modificaciones si las hubiera conjuntamente con el supervisor del mismo.
2. Ejecutar el objeto del contrato de acuerdo a las condiciones de la contratación y las exigencias, normas y protocolos técnicos que apliquen.
3. Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato.
4. Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae.
5. Cumplir las normas sobre seguridad y salud en el trabajo y realizar los pagos al SGSS (salud, pensión y riesgos laborales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes.

6. Cumplir las normas sobre seguridad de la información, acorde mínimo a la norma ISO 27001.
7. Cumplir con la política de tratamiento de datos personales de la Terminal de Transporte y la legislación de acuerdo con la Ley 1581 del 2012 y adoptar las medidas de seguridad adecuadas para proteger dichos datos.
8. Cumplir con la política de seguridad de la información de la Terminal de Transporte para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a la que tenga acceso durante la ejecución del contrato.
9. Garantizar que todo el software entregado es legítimo, no infringe derechos de propiedad intelectual de terceros y está debidamente licenciado conforme a la legislación colombiana, en especial la Ley 23 de 1982 sobre derechos de autor y demás normativas aplicables.
10. Constituir y entregar a la Terminal de Transporte S.A., las garantías requeridas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.
11. Asumir el pago de salarios, honorarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral personal que contrate para la ejecución del contrato.
12. Efectuar el pago de los tributos que se causen o llegaren a causarse por la celebración, ejecución y liquidación del contrato.
13. Reparar los daños e indemnizar a la Terminal de Transporte S.A., por el incumplimiento del contrato. Se consideran imputables al contratista todas las acciones y omisiones de su personal, subcontratistas y proveedores
14. Mantener vigente las garantías exigentes por el tiempo pactado en el contrato, así como de las modificaciones que se presenten en la ejecución del mismo.
15. Las demás inherentes al objeto y la naturaleza del contrato y aquellas indicadas en las condiciones especiales del contrato y por el supervisor para el cabal cumplimiento del objeto del mismo.

Obligaciones generales de la Terminal:

1. Designar un supervisor para el presente contrato.
2. Suministrar la información que repose en su poder, solicitada por el contratista, que requiera para la ejecución del contrato.
3. Exigir el cumplimiento de las condiciones de contratación y las obligaciones del contratista.
4. Pagar el valor del contrato en los términos pactados.
5. Actuar de tal modo que, por causas imputables a La Terminal, no sobrevenga una mayor onerosidad en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, para lo cual, en el menor tiempo posible, corregirá los desajustes que puedan presentarse y acordará los mecanismos y procedimientos pertinentes para precaver o solucionar rápida y eficazmente las diferencias o situaciones litigiosas que lleguen a presentarse.
6. Pronunciarse sobre los documentos que someta el contratista a su consideración.
7. Colaborar con el contratista en la ejecución del objeto contratado.
8. Supervisar el correcto manejo de los recursos.

Análisis de riesgos que deben ser amparados en la Garantía Única y la forma de mitigarlo (si aplica):

MATRIZ DE ANÁLISIS, VALORACIÓN DE RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN

Ver Anexo 01- Matriz de Riesgos (Adjunta en Excel)

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS DE SOBORNO – PROVEEDORES

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	MATRÍZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS DE SOBORNO – PROVEEDORES	CÓDIGO: GJC-FT55	LA TERMINAL.
	GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL / FORMATO	VERSIÓN Nº 1 DE NOVIEMBRE DE 2022	

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	CALIFIACIÓN ASIGNADA	MONTOS DEL CONTRATO	CALIFIACIÓN ASIGNADA	NIVEL DEL RIESGO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	DEBIDA DILIGENCIA A APLICAR
Contratación Directa.	1	Entre 10 a 100 SMLMV	2	6	Medio	Solicitud de compromiso antisoborno con el documentos de oferta o cotización

Garantía Única (amparos que debe asumir el futuro contratista- si no se requieren justificación de ello):

El CONTRATISTA constituirá a su costo y a favor de la Terminal de Transporte S.A. dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del presente contrato **Póliza de Cumplimiento ante Entidades Públicas con Régimen Privado de Contratación** otorgada por una Compañía de Seguros o una entidad bancaria legalmente constituida y autorizada para funcionar en Colombia, cuyas pólizas matrices estén aprobadas por la Superintendencia Financiera y cumpla con todos los requisitos de ley. La garantía única debe amparar los siguientes riesgos:

1. **Cumplimiento:** En cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más.

2. **Calidad del servicio:** En cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y un (1) año más contado a partir del recibo a satisfacción.

3. **Calidad de los Bienes:** En cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y un (1) año más contado a partir del recibo a satisfacción.

4. **Pago de Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** En cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y tres (3) años más.

PARÁGRAFO: En caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución, el CONTRATISTA se obliga a modificar la garantía única de acuerdo con las normas legales vigentes. El CONTRATISTA deberá mantener vigente la garantía única y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de su constitución. La Terminal de Transporte S.A. podrá solicitar a la aseguradora la prórroga o modificación de la póliza a cargo del CONTRATISTA, cuando éste se negare a hacerlo, valor que se descontará de las sumas a él adeudadas.

Impacto: Población objetivo que se beneficiará con la ejecución del proyecto (si aplica) y beneficios que obtendrá la Terminal de Transporte S.A con su ejecución (según el objeto social y funciones señalados en el artículo 2 de los estatutos):

Todos los usuarios y empresas de transporte que hacen uso de los servicios de la Terminal de Transporte S.A.

Requisitos Ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo:

OBLIGACIONES AMBIENTALES:

1. El contratista deberá cumplir con las políticas, lineamientos, procedimientos y requisitos ambientales establecidos por la Terminal de Transporte S.A., especialmente aquellos relacionados con el Subsistema de Gestión Ambiental y el programa de cero papel. Como evidencia, el contratista deberá entregar al inicio del contrato el compromiso o declaración ambiental debidamente suscrito por el representante legal o quien haga sus veces.
2. El contratista deberá priorizar la gestión documental digital durante la ejecución del contrato, evitando la impresión innecesaria de informes, actas, facturas, reportes técnicos, soportes de mantenimiento, actualización, disponibilidad, seguridad y demás documentos asociados al servicio. Como evidencia, el contratista deberá entregar los documentos contractuales, informes, reportes y soportes de ejecución en medio digital, mediante correo electrónico, carpeta compartida o el mecanismo definido por la supervisión.
3. El contratista deberá priorizar la atención remota de solicitudes, mantenimientos, actualizaciones, revisiones y soportes técnicos, siempre que la naturaleza del requerimiento lo permita. Cuando sea necesaria la atención presencial en las instalaciones de la Terminal de Transporte S.A., deberá hacer uso eficiente de los recursos físicos puestos a su disposición, tales como energía, agua, espacios de trabajo y puntos de conexión. Como evidencia, el contratista deberá entregar o mantener disponible el registro de tickets, solicitudes, reportes de soporte o registros de visita, indicando fecha, medio de atención, actividad realizada, estado del requerimiento y, cuando aplique, la justificación de la atención presencial.
4. El contratista deberá gestionar adecuadamente los residuos que se generen por causa directa de la ejecución del contrato, especialmente residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, medios de almacenamiento, cables, periféricos, partes, accesorios tecnológicos o elementos similares que sean de su responsabilidad. Como evidencia, el contratista deberá entregar certificado de entrega, aprovechamiento, tratamiento o disposición final emitido por gestor autorizado o programa posconsumo; en caso de no generarse residuos, deberá presentar declaración de no generación suscrita por el contratista.
5. El contratista deberá informar oportunamente al supervisor del contrato cualquier situación derivada de la ejecución del servicio que pueda generar impacto ambiental, consumo extraordinario de recursos, generación de residuos especiales o necesidad de manejo ambiental específico. Como evidencia, el contratista deberá remitir comunicación formal, correo electrónico o reporte incluido en el informe mensual, indicando la situación presentada y las medidas adoptadas.
6. El contratista deberá mantener disponibles los soportes ambientales asociados a la ejecución del contrato, para revisión por parte del supervisor o del área ambiental de la Terminal de Transporte

S.A. cuando sean requeridos. Como evidencia, el contratista deberá conservar y entregar, cuando le sea solicitado, una carpeta digital con el compromiso ambiental, certificaciones, declaraciones, reportes de gestión, soportes de residuos cuando aplique y demás evidencias ambientales del contrato.

7. El contratista deberá presentar al cierre del contrato un informe o declaración final de cumplimiento ambiental, en el que indique el cumplimiento de las obligaciones ambientales aplicables, la gestión documental digital realizada, la generación o no generación de residuos y las acciones de eficiencia aplicadas durante la ejecución contractual. Como evidencia, el contratista deberá entregar el informe o declaración final suscrita, junto con los soportes correspondientes o la declaración de no generación de residuos, según aplique.

OBLIGACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:
El Contratista debe cumplir la normatividad legal nacional vigente establecida en el Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019 y la legislación de riesgos laborales en Seguridad y Salud en el Trabajo y el manual de contratistas y proveedores de la Terminal de Transporte S.A. aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo en su versión vigente y aquellas que lo modifiquen, complementen o deroguen.

El contratista se obliga con el Contratante a cumplir con las normas del Sistema General de Riesgos Laborales, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072 de 2015) y los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Resolución 0312 de 2019), en especial, las siguientes:

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Realizar el pago de las cotizaciones al Sistema General de Seguridad Social (Entidad de Promotora de Salud – EPS, Administradora de Riesgos Laborales – ARL, Administradora de Fondo de Pensiones – AFP) y todas las tasas parafiscales que le correspondan dentro de los términos previstos por las normas legales vigentes, manteniendo a disposición del contratante los registros y la documentación apropiada que confirme tales pagos y cobertura. Pagos exigidos para ingresar a la Terminal.
3. Estar afiliados al Sistema General de Riegos Laborales por la totalidad de los contratos suscritos con la Terminal de Transporte S.A. en el nivel de riesgo de la actividad económica de los servicios que preste a la Terminal.
4. Contar con los permisos, licencias o autorizaciones por los entes del Gobierno que corresponda para prestar los servicios contratados como lo establezca la Ley nacional vigente de Colombia según corresponda, para mostrar la competencia e idoneidad.
5. Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumirá su costo. (Si aplica).
6. Poseer la competencia (Educación, Experiencia y habilidades), licencias o certificados requeridos y necesarios para ejecutar los trabajos correspondientes en forma segura y de calidad, manteniendo a disposición del contratante los registros y la documentación apropiada que confirme tales competencias y aptitudes.
7. Informar al supervisor del contrato la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales en la ejecución del contrato celebrado.

8. Reportar a la Administradora de Riesgos Laborales los accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
9. Presentar un informe de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el formato establecido para este fin por el Contratante, a solicitud del Supervisor.
10. Cumplir las políticas, normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST del contratante.
11. Informar oportunamente al contratante toda novedad derivada del contrato.
12. Contar con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) implementado y en funcionamiento, respaldado por un certificado emitido por la ARL a la que esté afiliada la empresa con calificación superior al 95%.
13. La empresa debe diseñar un PESV (Plan Estratégico de Seguridad Vial que se ajuste a su misionalidad, tamaño y los riesgos viales a los que se exponen sus colaboradores. El PESV debe estar integrado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) de la empresa, ya que ambos comparten el objetivo de proteger la vida y salud de los trabajadores.

El Contratista y la Terminal de Transporte S.A. en conjunto revisarán los requerimientos específicos y particulares de seguridad y salud en el trabajo, y de común acuerdo se asignará o no el trabajo con relación a la capacidad de El Contratista para cumplir con los estándares de seguridad y salud en el trabajo en los lugares donde se deben ejecutar los trabajos.

La implementación de los requisitos establecidos en la presente cláusula no exime al contratista del cumplimiento de las obligaciones y requisitos contenidos en otras normas del Sistema General de Riesgos Laborales vigentes.

El Contratista es el único responsable ante la Terminal de Transporte S.A. y ante las autoridades nacionales y locales por el cumplimiento de los requisitos y obligaciones en seguridad y salud en el trabajo que adquiere con ocasión de este contrato.

Modalidad de contratación de acuerdo al Manual de Contratación de la Empresa:

Según el Manual de Contratación de la Terminal de Transporte S.A., la modalidad que corresponde es la de Contratación Directa, numeral 13.1.2. Modalidad de contratación que procederá cuando:
"j. Contratos para la actualización, ampliación o modificación de software o la adquisición de licencias de uso…"

Criterios para determinar la oferta y/o propuesta más favorable para la empresa (No necesariamente el precio):

Considerando la necesidad de seguir contando con el servicio de mantenimiento y soporte de la plataforma, la Subgerencia Corporativa realizó un Sondeo de Precios de Mercado para evaluar y comparar los costos actuales. Este análisis comparativo evidenció que los precios cotizados por otras empresas del sector presentan un incremento significativo frente a la propuesta de Eléctricos y Comunicaciones Electrocom S.A.S. Adicionalmente, Electrocom cumple con todos los requisitos técnicos exigidos por la Terminal. Con base en estos resultados, se evidencia que Electrocom ofrece la oferta más económica del mercado sin comprometer la calidad del servicio requerido.

Asimismo, al ser la empresa que customizo la plataforma tecnológica según las necesidades de la Terminal, Electrocom cuenta con ventajas competitivas ya que conoce la solución implementada, lo cual evita reprocesos en parametrizaciones y, como aliado certificado de Wolkvox y 3CX (plataformas integradas en el sistema de la Terminal), puede ofrecer condiciones más favorables que otros proveedores, como se observa en el resumen del Estudio de Precios del Mercado a continuación:

REALTIME CONSULTING	APICOM SAS Y ELECTRICOS	ELECTRICOS Y COMUNICACIONES ELECTROCOM S.A.S.	VALOR TOTAL SUGERIDO ESTUDIO DE MERCADO MENOR PRECIO
$ 329.154.000	$ 147.262.500	$ 110.000.000	$ 110.000.000

Indicación de Acuerdos Comerciales aplicables al proceso de contratación (no aplica a contratos con una sola oferta): N/A

Viabilidad Técnica y Económica del Proyecto

El Líder del Proyecto conceptúa que la contratación es viable técnicamente y cumple con las especificaciones determinadas para satisfacer la necesidad objeto del proyecto descrito en la presente formulación.

El Subgerente Corporativo conceptúa que el proyecto cumple con las condiciones financieras y económicas necesarias para su ejecución.

El Subgerente Jurídico conceptúa que el proyecto cumple con las condiciones jurídicas necesarias para su ejecución.

Firma

JULIO CESAR MOSQUERA SANTOS
Líder del Proyecto

EDUARDO GONZÁLEZ MORA
Subgerente Corporativo

FABIAN ENRIQUE CARVAJAL OLAYA
Subgerente Jurídico (E)

Proyecto: Paula Catalina Jaraba - Contratista Dirección de Recursos Tecnológicos
Jady Pérez Cruz – Contratista Dirección de Recursos Tecnológicos
Reviso: Christian González- Abogado Subgerencia Jurídica
Juan Andrés Alviz Gómez-Abogado Subgerencia Jurídica

CONTROL DE CAMBIOS		
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	**FECHA**	**VERSIÓN**
1. En el **Objetivo Estratégico** se incluye el siguiente texto: El Objetivo Estratégico, Meta y Justificación, debe corresponder a la información reportada en el Plan Anual de Adquisiciones. 2. **Se incluye la casilla** Justificación de la alineación con el Objetivo Estratégico y Meta: Asociar la información descrita en el Plan Anual de Adquisiciones.	25/06/2024	10