

San Andrés Isla, a los nueve (09) días del mes de agosto de 2023

**Señores:**  
**BERSOFT S.A.S**  
Atte. WILLIAM CAMILO BERNAL  
CC. 1.026.259.448  
Teléfono: 300 5157481  
Dirección: calle 105ª N.14-92  
Bogotá  
Correo: soporte@bersoft.co

**ASUNTO: COMUNICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE OFERTA No. 162**  
**DE LA INVITACIÓN PÚBLICA SMC 011 de 2023 – MODALIDAD MÍNIMA CUANTÍA.**

**CHARLES GALLARDO HUMPHRIES**, identificado con C.C. No. 18.009.091 expedida en San Andrés Isla; mayor de edad, vecino de esta ciudad, en su calidad de Rector del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia, según consta en Acuerdo No. 024 del 09 de junio de 2023 y acta de posesión No. 014 del 5 de julio de 2023, emitida por el Consejo Directivo, es un establecimiento público de carácter oficial del orden nacional con domicilio en la Ciudad de San Andrés Isla, para representar a esta institución, que presta sus servicios de educación superior, creado mediante Decreto de 1988, y en ejercicio de la competencia otorgada por la Ley 80 de 1993 (art. 11, numeral 3, literal) y de conformidad con los literales c y d del Artículo 94 de la Ley 1474 de 2011, y una vez agotado el procedimiento de mínima cuantía y cumplida la normatividad que rige la Contratación Estatal, especialmente en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 1860 del 24 de diciembre de 2022, y cumpliendo el procedimiento de selección objetiva bajo la modalidad de Mínima Cuantía; por medio de la presente Comunicación, atendiendo la evaluación realizada por parte del comité evaluador, según informes de evaluación debidamente publicados en [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co) (SECOP II), **COMUNICO LA ACEPTACIÓN** expresa e incondicional de la oferta presentada por el oferente **BERSOFT S.A.S**, identificado con Nit. 900.699.419-7, por haber cumplido con todos los requisitos establecidos en la Invitación Pública SMC –011 de 2023, y satisfacer los requerimientos exigidos.

La presente Comunicación de Aceptación de Oferta presentada, implica que con Usted ha quedado celebrado el contrato y deberá cumplir con la ejecución del contrato de conformidad con las condiciones y los estudios previos, la invitación pública y anexos y con los ofrecimientos formulados en su propuesta que hacen parte integral de este contrato, en los términos que se indican a continuación:

<b>1. OBJETO</b>	<b>“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y ACOMPAÑAMIENTO EN EL USO DEL SOFTWARE DE ADVISER BIENESTAR Y PERMANENCIA.UNSPSC.”</b>
<b>2. CONTRATISTA</b>	<b>BERSOFT S.A.S, identificado con Nit. 900699419-7</b>

<b>3. DOMICILIO DEL CONTRATISTA, TELEFONO CORREO ELECTRÓNICO</b>	Teléfono: 300 5157481 Dirección: calle 105ª N.14-92 Bogotá Correo: soporte@bersoft.co
<b>4. IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL:</b>	Identificación presupuestal: CDP 22123 del 01 de junio de 2023. DEPENDENCIA 001 Unidad académica. POSICIÓN CATALOGO DEL GASTO: C-2202-0700-6-0-2202042-02. Adquisición de bienes y servicios- Documento para la planeación estratégica en TI- Fortalecimiento de la Gestión Institucional del Infotep San Andrés y Providencia. Fuente: Nación
<b>5. VALOR DEL CONTRATO:</b>	DIEZ MILLONES CIENTO NOVENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS (\$10.197.699 ,oo) MCTE.
<b>6. PLAZO DE EJECUCIÓN</b>	El plazo del presente contrato es de TRES (3) meses contados partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, esto es, la expedición del Registro presupuestal, suscripción física del acta de inicio y constancia electrónica en SECOP II del inicio del contrato. Sin embargo, la vigencia del contrato será por Un (01) año.
<b>7. SUPERVISIÓN</b>	La supervisión del contrato lo ejercerá el profesional Universitario con funciones de BIENESTAR del INFOTEP o quien designe el ordenador del gasto, quien para el efecto tendrá las siguientes atribuciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Vigilar que el contratista cumpla sus obligaciones dentro de la oportunidad pactada.</li> <li>b. Certificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, tales como los referentes a la seguridad social.</li> <li>c. Efectuar recomendaciones y requerimientos al contratista escogido a fin de garantizar el cumplimiento del objeto contratado.</li> <li>d. Seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico sobre el objeto del contrato.</li> </ul>
<b>8. FORMA DE PAGO:</b>	El INFOTEP cancelará al CONTRATISTA de la siguiente manera: La forma de pago será en uno solo por el 100%, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, con la presentación de la factura respectiva y el recibido a satisfacción por parte del supervisor de contrato. El INFOTEP retendrá las sumas correspondientes a los porcentajes establecidos en la ley. El Contratista deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones señalada en el inciso 2º del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, adicionado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. <p>Todos los documentos de pago deberán ser avalados por el supervisor del contrato.                  Los pagos están supeditados al PAC del Infotep.</p>

9. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:
	<p data-bbox="672 244 1382 359">Además de los derechos y deberes señalados en el artículo 5° de la Ley 80 de 1993, el contratista deberá cumplir las siguientes obligaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="672 377 1382 580">a) Ejecutar el objeto del contrato en los plazos establecidos, bajo las condiciones económicas, técnicas y financieras estipuladas en los estudios previos, invitación, aceptación de la oferta y de acuerdo con su propuesta, dentro del plazo establecido para tal fin.</li><li data-bbox="672 580 1382 784">b) El Contratista es el único responsable por la vinculación de su personal para la ejecución del objeto, lo cual debe realizar en su propio nombre y por su cuenta y riesgo sin que el INFOTEP adquiera responsabilidad ni solidaridad alguna por dichos actos.</li><li data-bbox="672 784 1382 886">c) El contratista deberá dar cumplimiento a todas las obligaciones legales, así como a las establecidas en el respectivo contrato.</li><li data-bbox="672 886 1382 1026">d) No sobrepasar por ningún motivo el valor del contrato, salvo previa firma del acta de modificación por medio del cual se adiciona sumas de dinero al valor inicialmente contratado.</li><li data-bbox="672 1026 1382 1128">e) Aceptar los procedimientos administrativos que determine EL INFOTEP para la ejecución del contrato.</li><li data-bbox="672 1128 1382 1434">f) Ejecutar el objeto del presente contrato en el lugar y los plazos establecidos, con pleno cumplimiento de las especificaciones esenciales, en condiciones de eficiencia, oportunidad y calidad de conformidad a los parámetros establecidos por EL INFOTEP y las condiciones jurídicas, técnicas, financieras y económicas estipuladas en las cláusulas correspondientes y de acuerdo con su propuesta.</li><li data-bbox="672 1434 1382 1536">g) Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato imparta la Institución a través del Supervisor del Contrato.</li><li data-bbox="672 1536 1382 1676">h) Informar al supervisor del contrato cualquier novedad, las observaciones y cambios necesarios relacionados con el objeto de la presente contratación.</li><li data-bbox="672 1676 1382 1740">i) Presentar de manera oportuna las facturas para el trámite de pago, con los precios ofertados.</li><li data-bbox="672 1740 1382 1842">j) Permanecer a paz y salvo en el pago de aportes al sistema de seguridad social integral, aportes parafiscales.</li><li data-bbox="672 1842 1382 1918">k) Todas aquellas obligaciones inherentes al contrato y necesarias para la correcta ejecución del mismo.</li><li data-bbox="672 1918 1382 2020">l) Garantizar la calidad de los servicios suministrados por el contratista en cumplimiento del objeto del contrato.</li><li data-bbox="672 2020 1382 2122">m) Poner al servicio del INFOTEP su empeño, idoneidad, dedicación y experiencia en el área que la ejecución del contrato demande.</li><li data-bbox="672 2122 1382 2186">n) Atender con prontitud las observaciones que en desarrollo del contrato se le formulen.</li><li data-bbox="672 2186 1382 2249">o) Presentar por escrito los informes de las actividades desarrolladas que el INFOTEP le</li></ul>

	<p>solicite a través del Supervisor cuando a ello hubiera lugar.</p> <p>p) Acreditar la afiliación al sistema de salud y de pensión, ordenado en la Ley 100 de 1993, al momento de firmar el contrato y pagar puntualmente los aportes, como lo ordena los artículos 3° y 4° de la Ley 797 de 2003, artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Decretos Reglamentarios 1703 de 2002 y 510 de 2003, Ley 828 de 2003, artículo 1°, Decreto 1670 de 2007 y ley 1562 del 11 de Julio de 2012.</p> <p>q) Ejecutar las actividades relacionadas en su propuesta.</p> <p>r) Las demás que se hagan necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual, en especial las contenidas en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993.</p> <p><b>OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:</b> 1. Prestación de servicios de acompañamiento y soporte técnico del software Adviser permanencia según su propuesta.</p>
<p><b>10. GARANTÍA ÚNICA.</b></p>	<p>Conforme lo regulado en los artículos 2.2.1.2.3.1.1. y 2.2.1.2.3.1.7 del Decreto 1082 de 2015, la entidad después de haber hecho el análisis de los riesgos a los que puede estar sometido la celebración, ejecución y liquidación del presente contrato, al igual que la adecuada prestación del servicio, establece como forma de conculcar los riesgos mencionados la constitución de póliza de seguro, patrimonio autónomo o garantía bancaria, que ampare los riesgos de: a) De cumplimiento del contrato, en cuantía equivalente al diez por ciento (10%), del valor total del mismo, vigente por un término igual al de duración del contrato y cuatro (4) meses más, contado a partir de la fecha de suscripción del contrato.</p>

**CONTRATAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y ACOMPAÑAMIENTO EN EL USO DEL SOFTWARE DE ADVISER BIENESTAR Y PERMANENCIA.UNSPSC 81112200."**

**CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS DEL SERVICIO A PRESTAR:**

**SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL**

**Soporte técnico:**

- Seguimiento y solución de incidentes en aplicativo.
- Identificación de problemas y dedicación de tiempo necesario para la solución de los mismos.
- Restauración y normalización del servicio del aplicativo cuando sea requerido.
- Cargue de la información de estudiantes y notas.

**Acompañamiento Funcional**

- Asistencia y apoyo para realizar ajustes en la parametrización.
- Asistencia y apoyo para resolver dudas funcionales.
- 4 capacitaciones virtuales de uso y máximo aprovechamiento durante 1 año.

**Actualizaciones**

- Actualizaciones de seguridad
- Actualizaciones de usabilidad

### **NIVELES DE SOPORTE**

- **Soporte de primer nivel:** Este es el primer punto de contacto para todas las solicitudes de soporte realizadas, cuyo registro y tratamiento está a cargo de nuestro personal. En este nivel mediante trabajo en equipo y con bases de datos de conocimientos se encuentra rápidamente una solución para la mayoría de los problemas. Para problemas más complejos, el soporte de primer nivel recibe apoyo del soporte de segundo nivel.
- **Soporte de segundo nivel:** Este apoya al soporte de primer nivel mediante capacitación continua en el puesto de trabajo, así como a través de la documentación de nuevas soluciones elaboradas para hacer accesibles los conocimientos al soporte de primer nivel. En este nivel se atenderán y solucionarán los incidentes en donde se deban hacer ajustes en la parametrización de la base de datos, o donde sean ajustes que no afecten la funcionalidad del sistema. Si la complejidad de una solicitud excede el saber o las posibilidades técnicas del soporte de segundo nivel, ésta es transmitida al soporte de tercer nivel.
- **Soporte de tercer nivel:** El soporte de tercer nivel está compuesto por el equipo de desarrollo de software, y representa el grado de escalamiento más alto dentro de una organización. Las solicitudes cuya solución requiere una intervención en la lógica del programa o en la base de datos se atenderán y solucionarán en este tercer nivel.

### **ACUERDOS DE SERVICIO DEL SOPORTE Y MESA DE AYUDA**

- **Actores:** La mesa ayuda estará disponible para los diferentes actores del
  - Funcionarios de permanencia
  - Funcionarios de bienestar
  - Funcionarios del área de tecnología
  - Funcionarios del área de soporte tecnológico
- **Tiempos:** Para asignar el tiempo de solución se deben tener en cuenta los siguientes elementos:
  - **Complejidad:** Analizar y establecer cuantas horas toma la solución del incidente.
  - **Urgencia:** El tipo de solicitud tendrá el siguiente orden de prioridad.
    - Error general
    - Error de registro de información
    - Error en sincronización
    - Error gestión de información
    - Error en reportes.
    - Oportunidad de mejora
    - Nuevo requerimiento
- **Tiempos máximos de respuesta que tendrán los incidentes de acuerdo a la complejidad y urgencia**
  - Cuatro (4) horas (durante horas laborales) para las situaciones clasificadas como críticas.  
Las situaciones críticas se clasifican como la caída de servicios de cara a los estudiantes en momentos de alta demanda.
  - Ocho (8) horas (durante horas laborales) para las situaciones clasificadas como alta prioridad. Las situaciones de alta prioridad se clasifican como la no operación de los servicios principales del aplicativo de cara a los usuarios funcionales.

- Doce (12) horas (durante horas laborales) para las situaciones clasificadas como media prioridad. Las situaciones de media prioridad se clasifican como las que se presentan cuando un servicio no está funcionando correctamente.

Es importante destacar 3 elementos para la correcta prestación de los servicios de soporte:

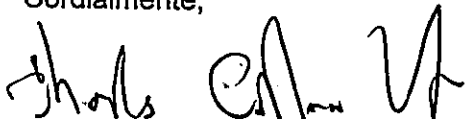
- Los tiempos son de respuesta y diagnóstico de la situación en la cual se notificará el plan de resolución y se tomaran todas las medidas para solucionarlo.
- Los servicios de acompañamiento cubren todos los inconvenientes presentados en el funcionamiento del aplicativo, no sobre inconvenientes de infraestructura ya que la herramienta correo una infraestructura soportada por la institución.
- La modificación o adaptación de las fuentes ocasiona la pérdida de la garantía.

**NOTA:** Los estudios previos, oferta económica, las especificaciones técnicas de ejecución del contrato y demás documentos del proceso hacen parte integral de la presente Aceptación de Oferta.

**"CONTRATAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y ACOMPAÑAMIENTO EN EL USO DEL SOFTWARE DE ADVISER BIENESTAR Y PERMANENCIA.UNSPSC 81112200."**

Dado en San Andrés Isla, el día Nueve (09) del mes de agosto de 2023.

Cordialmente,

  
**CHARLES GALLARDO HUMPHRIES**  
RECTOR.  
Original Firmado

Elaboró y Proyectó: Lina Marcela Rhenals Peralta – Abogada Contratista  
Revisó y Aprobó: Charles Gallardo Humphries – / Rector