

ASPECTOS GENERALES

CONTRATO N°:	230435
OBJETO:	Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda.
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	UN MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y UN MIL SETECIENTOS SEIS PESOS M/CTE
CONTRATISTA:	COMPAÑIA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS COLVATEL S.A. E .S.P.
FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	04/04/2023
FECHA DE INICIO:	17/04/2023
PLAZO:	18 Mes(es)
PERIODO EJECUCION DEL CONTRATO CERTIFICADO:	De 17/07/2024 a 16/08/2024
CONSECUTIVO REF. PAGO:	5105626982/2024
SUPERVISOR:	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-PROFESIONAL ESPECIALIZADO - SUBD. SERVICIOS TIC

RESUMEN EJECUTIVO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

OBLIGACIONES GENERALES

Se encuentran contenidas en la Cláusula 11 "Obligaciones de los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Mesa de Servicio N° CCE-183-AMP-2020

Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Generales

Obligaciones de los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Mesa de Servicio N° CCE-183-AMP-2020:

11.1 Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.2 Conocer y operar adecuadamente el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual.

11.3 Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de información elevadas por las Entidades Compradoras.

INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

11.4 Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco.

11.5 Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras. La no cotización en los términos descritos dará lugar a que las Entidades Compradoras reporten a Colombia Compra Eficiente la situación y proceda a adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo marco.

11.6 Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.

11.7 Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda los Servicios por mora de la Entidad Compradora.

11.8 Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – y a la Superintendencia de Industria y Comercio y/o a la Fiscalía General de la Nación de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.

11.9 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.

11.10 Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 8. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos.

11.11 Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.12 Al momento de cotizar en caso de fallas en la plataforma el Proveedor debe seguir el procedimiento de indisponibilidad <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/indisponibilidad-en-las-plataformas>. Si la falla se presenta en el simulador debe reportarlo por lo menos con dos horas de anterioridad a la hora de cierre de los eventos de cotización.

11.13 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Acuerdo Marco.

11.14 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

11.15 Considerar la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- como cliente prioritario.

11.16 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

11.17 Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia del mismo en dos oportunidades: (i) seis (6) meses antes del

vencimiento del Acuerdo Marco; y (ii) diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco.

11.18 Informar de manera inmediata a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente - cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda adquirir los Servicios por fuera del Acuerdo Marco.

11.19 Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes.

11.20 Informar a la Entidad Compradora y a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 23.

11.21 Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la 0.

11.22 Cumplir con el Código de Ética de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente.

11.23 Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.24 Allegar trimestralmente a la Agencia Nacional de Contratación Pública – Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras la certificación que acredite el cumplimiento de la obligación de mantener en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la obtención de puntaje adicional de la Oferta.

11.25 Mantener actualizada la garantía de cumplimiento según lo establecido en la 0.

11.26 Notificar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento.

11.27 Entregar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.

11.28 Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.

11.29 Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.30 Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.31 Los Proveedores deben acordar con la Entidad Compradora la cesión de la Orden de Compra a otro Proveedor del Acuerdo Marco, cuando estén incurso en situaciones que impidan la prestación de los Servicios.

INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

11.32 Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente.

Obligaciones específicas de las Órdenes de Compra derivadas del Acuerdo Marco.

11.33 Prestar los servicios de acuerdo con las especificaciones y plazos definidos en los Documentos del Proceso, incluidos todos sus anexos del Pliego de Condiciones.

11.34 Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17 Garantía de cumplimiento.

11.35 Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos en el Catálogo. La oferta que en la Operación Secundaria no cumpla con los rangos establecidos será RECHAZADA.

11.36 Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras.

11.37 Contar durante toda la vigencia del Acuerdo Marco con la capacidad de proveer el Servicio requerido en el segmento en el que fue adjudicado.

11.38 Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.

11.39 Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.

11.40 Mantener las condiciones de calidad, legalidad, certificado de importación, etc. exigidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente para la selección de Proveedor de Mesa de Servicio.

11.41 Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, de industria nacional y de vinculación a personas en condición de discapacidad en los casos que aplique.

11.42 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.

11.43 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

11.44 Remitir a la Entidad Compradora junto con la facturación los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.

11.45 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

- 11.46 Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.
- 11.47 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
- 11.48 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco y los Documentos del Proceso.
- 11.49 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica ITSM, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.
- 11.50 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.
- 11.51 Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de la Mesa de Servicio, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.
- 11.52 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.
- 11.53 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio.
- 11.54 Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.
- 11.55 Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los usuarios.
- 11.56 Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Mesa de Servicios de TI.
- 11.57 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.
- 11.58 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.
- 11.59 Garantizar que el software utilizado para la prestación de la Mesa de Servicio está correctamente licenciado. Si el Proveedor desarrolla algún software específico para la Entidad Compradora debe entregar el software y los derechos

de propiedad, o en su defecto la licencia o derecho de uso indefinido del software implementado a la Entidad Compradora.

11.60 Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

11.61 Si el Proveedor recibió en su Oferta el puntaje por emplear personas en situación de discapacidad, garantizar que por lo menos el mismo porcentaje de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.

11.62 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

11.63 Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.

11.64 Contar con un sistema de control de acceso al personal de la Mesa de Servicio que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.

11.65 Presentar a la Entidad Compradora el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma de la Orden de Compra y actualizarlo semestralmente.

11.66 Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.

11.67 Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.

11.68 Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.

11.69 Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.

11.70 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

11.71 Aplicar descuento si así se requiere al precio de los Servicios en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.

11.72 Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.

11.73 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Mesa de Servicio.

11.74 Realizar el suministro y gestión de la bolsa de repuestos y recursos conforme a las necesidades establecidas por la entidad compradora.

11.75 Garantizar la ejecución de mantenimientos preventivos solicitados por la entidad compradora y llevar a cabo los mantenimientos correctivos cuando se requieran.

El proveedor cumplió con las obligaciones que se encuentran contenidas en la Cláusula 11 “Obligaciones de los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Mesa de Servicio N° CCE-183-AMP-2020” en el periodo certificado.

OBLIGACIONES ESPECIALES

Dar estricto cumplimiento a las condiciones y obligaciones establecidas en RFI, mediante los cuales se determinan los requerimientos para la ejecución del objeto contractual, y a los Acuerdos de Niveles de Servicio del Acuerdo Marco de Precios CCE-183-AMP-2020

De igual manera las obligaciones del contratista se encuentran contenidas en la Cláusula 7 “Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria”, y en la Cláusula 11 “Obligaciones de los Proveedores” del Acuerdo Marco de Precios N° CCE-183-AMP-2020. Así como en el documento “FICHAS TÉCNICAS – ANS” que hace parte del Acuerdo Marco de Precios.

Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Especiales

El proveedor dio estricto cumplimiento en el periodo certificado a las condiciones y obligaciones establecidas en RFI, y a los acuerdos de niveles de servicio del Acuerdo Marco de Precios CCE-183-AMP-2020. De igual manera a las obligaciones que se encuentran contenidas en la cláusula 7 “Actividades de los proveedores durante la operación secundaria”, Y en la cláusula 11 “Obligaciones de los proveedores” del Acuerdo Marco de Precios No. CCE-183-AMP-2020. Así como en el documento “Fichas técnicas – ANS”, que hace parte del Acuerdo Marco de Precios.

SERVICIOS Y PRODUCTOS RECIBIDOS A SATISFACCIÓN Y/O AVANCE DE OBRA

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios prestados. Informe de gestión por cada servicio, en donde se indiquen las actividades realizadas en Gestión de:	El proveedor entregó el informe de gestión en donde se evidenció los Tickets atendidos y gestionados, la atención de los incidentes y solicitudes generados durante el periodo certificado, los cuales hacen parte de la Gestión Integral de los Servicios de Mesa de Ayuda, así como la administración del servicio. Lo

INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
Tickets registrados. Mantenimientos preventivos. Bolsa de repuestos.	anterior ha permitido garantizar la continuidad del servicio de gestión y operación de mesa de servicios para la Entidad. Factura Radicada con el Número: 2024ER224083O1 Fecha de Radicación: 02 de septiembre de 2024

PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA A LA FECHA

Se deja constancia que el (la) contratista ha recibido la suma de UN MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES CINCUENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS MONEDA CORRIENTE(\$ 1.465.055.449) por concepto de la ejecución del contrato 230435.

Para informe final, el supervisor deberá anexar el reporte de pagos y descuentos de contratos.

No Documento de Pago	Fecha	Valor
3000382978-2023	27/06/2023	107.778.462
3000494607-2023	08/08/2023	97.933.709
3000567591-2023	23/08/2023	96.320.812
3000656016-2023	05/10/2023	93.597.974
3000721674-2023	20/10/2023	94.587.430
3000824437-2023	20/11/2023	95.876.723
3000896173-2023	18/12/2023	113.450.328
3000003181-2024	19/01/2024	92.991.898
3000043507-2024	09/02/2024	110.165.138
3000165181-2024	21/03/2024	115.371.802
3000205720-2024	25/04/2024	111.053.837
3000347341-2024	28/05/2024	110.161.756
3000393696-2024	25/06/2024	117.875.264
3000477203-2024	16/07/2024	107.890.316
	TOTAL PAGADO	1.465.055.449

Balance Financiero de la ejecución del contrato

Valor inicial del contrato	1.291.307.804	0	0
Valor adiciones	645.653.902	0	0
Valor total ejecutado	0	0	1.680.352.282
Valor total de pagos realizados	0	1.465.055.449	0

INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Balance Financiero de la ejecución del contrato

Valor no ejecutado del contrato	0	0	256.609.424
SUMAS IGUALES	1.936.961.706	1.465.055.449	1.936.961.706

RETRASOS EN EL CRONOGRAMA O PLAN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y ACTUACIONES DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR AL RESPECTO

Ninguno.

NOVEDADES O SITUACIONES ANORMALES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO, Y ACTUACIONES DEL CONTRATISTA Y DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR

Ninguna.

CERTIFICACIÓN PAGO APORTES

Con base en la certificación presentada por el contratista, emitida por el Revisor Fiscal para el trámite de pago durante el periodo certificado, se verifica el cumplimiento del pago de aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DEL CONTRATO

De acuerdo con la revisión de los riesgos asociados a la ejecución del contrato, estos no se materializaron para el periodo certificado.

Para constancia se firma a los diez (10) días del mes de septiembre del año dos mil veinticuatro (2024).

SUPERVISOR:	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-PROFESIONAL ESPECIALIZADO - SUBD. SERVICIOS TIC
--------------------	---

Anexos: Se adjuntan los documentos entregados por el contratista como soporte del presente informe.

Elaboró: OHRQ