



Colombia Compra Eficiente

Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 1 de 26]

Cláusula 1 -	Objeto del Acuerdo Marco de Precios.....	3
Cláusula 2 -	Definiciones	3
Cláusula 3 -	Alcance del objeto del Acuerdo Marco de Precios.....	3
Cláusula 4 -	Catálogo del Acuerdo Marco de Precios	4
Cláusula 5 -	Precio de los Servicios de Centro de Contacto	4
Cláusula 6 -	Valor del Acuerdo Marco de Precios.....	5
Cláusula 7 -	Operación Secundaria del Acuerdo Marco de Precios	5
Cláusula 8 -	Nuevos Servicios de Centro de Contacto.....	7
Cláusula 9 -	Facturación y Pago	7
Cláusula 10 -	Obligaciones de Colombia Compra Eficiente	8
Cláusula 11 -	Obligaciones de los Proveedores	9
Cláusula 12 -	Obligaciones de la Entidades Compradoras	15
Cláusula 13 -	Vigencia del Acuerdo Marco de Precios.....	16
Cláusula 14 -	Cesión.....	17
Cláusula 15 -	Garantías	17
Cláusula 16 -	Multas, sanciones y declaratorias de incumplimiento	17
Cláusula 17 -	Cláusula penal	18
Cláusula 18 -	Independencia de los Proveedores.....	19
Cláusula 19 -	Indemnidad	19
Cláusula 20 -	Caso Fortuito y Fuerza Mayor	19
Cláusula 21 -	Confidencialidad.....	19
Cláusula 22 -	Solución de Controversias.....	20
Cláusula 23 -	Notificaciones.....	21
Cláusula 24 -	Supervisión	22
Cláusula 25 -	Documentos	22
Cláusula 26 -	Disponibilidad presupuestal	22
Cláusula 27 -	Lugar de ejecución y domicilio contractual.....	22
I. Anexo 1	Definiciones.....	24

Entre los suscritos, María Margarita Zuleta González, identificada con la cédula de ciudadanía número 39.692.854 expedida en la ciudad de Usaquén, en su calidad de Directora General de Colombia Compra Eficiente, nombrada mediante Decreto 679 del 2 de abril de 2012, cargo para el cual tomó posesión, según consta en el Acta N° 679 del 2 de abril de 2012, en uso de las facultades y funciones contenidas en el Decreto Ley 4170 de 2011, actuando en nombre y representación de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente- con NIT 900.514.813-2, quien para los efectos del presente contrato se denomina Colombia Compra Eficiente, por una parte; y por la otra, (i) **Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 0000719 del 7 de marzo de 2005 de la Notaría 2 de Bucaramanga (Santander), inscrita el 19 de septiembre de 2008



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Colombia Compra Eficiente

Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 2 de 26]

bajo el N° 01243525 del libro IX, identificada con NIT 900.011.395-6, representada legalmente por Norberto Duarte Monsalve identificado con C.C. N° 91.278.784 expedida en Bucaramanga (Santander); (ii) **Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 703 del 9 de febrero de 1994 de la Notaría 2 de Cali (Valle del Cauca), inscrita el 4 de febrero de 2014 bajo el número 01803341 del libro IX, identificada con NIT 800.219.668-3, representada para la firma de este contrato por Diana Marcela Gutiérrez identificada con C.C. N° 66.967.451 expedida en Candelaria (Valle del Cauca); (iii) **Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 634 del 6 de marzo de 1997 de la Notaría 29 de Medellín (Antioquia), inscrita el 25 de marzo de 1997 bajo el número 2426 del libro IX, identificada con NIT 811.008.963-6, representada legalmente por Andrés Cepeda Andrade identificado con C.C. N° 80.426.607 expedida en Bogotá D.C.; (iv) **Contact Center Américas S.A.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 0001858 del 15 de agosto de 2003 de la Notaría 46 de Bogotá D.C., inscrita el 26 de agosto de 2003 bajo el número 00894711 del libro IX, identificada con NIT 830.126.395-7, representada legalmente por Jorge Enrique Cote Velosa identificado con C.C. N° 91.286.219 expedida en Bucaramanga (Santander); (v) **Emtelco S.A.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 1401 del 21 de julio de 1994 de la Notaría 21 de Medellín (Antioquia), inscrita el 16 de agosto de 1994 bajo el número 1821 del libro IX, identificada con NIT 800.237.456-5, representada para la firma de este contrato por Andrés Cárcamo Álvarez identificado con C.C. N° 8.433.780 expedida en Itagüí (Antioquia); (vi) **Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 0003013 del 03 de julio de 1998 de la Notaría 23 de Bogotá D.C., inscrita el 16 de julio de 1998 bajo el número 00642039 del libro IX, identificada con NIT 830.047.215-0, representada legalmente por Julia Fernández Velásquez identificada con C.C. N° 64.561.713 de Sincelejo (Sucre); (vii) **Millenium Phone Center S.A.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 0001737 del 4 de febrero de 1999 de la Notaría 44 de Bogotá D.C., inscrita el 3 de marzo de 1999 bajo el número 00670703 del libro IX, identificada con NIT 830.050.856-2, representada para la firma de este contrato por Andrés Alberto Conde Zamorano identificado con C.C. N° 79.142.446 expedida en Usaquén; (viii) **Synapsis Colombia S.A.S.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 07010 del 19 de noviembre de 1999 de la Notaría 6 de Bogotá D.C., inscrita el 19 de noviembre de 1999 bajo el número 704578 del libro IX, identificada con NIT 830.027.574-4 representada legalmente por Edgar Enrique Martínez Niño identificado con C.C. N° 4.130.692 expedida en Guateque (Boyacá) y Andrea Catalina Lasso Ruales identificada con C.C. N° 38.888.901 expedida en Cali (Valle del Cauca) y (ix) **Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 3428 del 20 de octubre de 1993 de la Notaría 10 de Bogotá D.C., inscrita el 28 de octubre de 1993 bajo el número 425441 del libro IX, identificada con NIT 800.211.401-8, representada legalmente por Ricardo Durán Lizarazo identificado con C.C. N° 19.489.856 de Bogotá D.C., quienes para los efectos del presente documento se denominan los Proveedores, hemos convenido en celebrar un Acuerdo Marco de Precios, previas las siguientes consideraciones:





Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 3 de 26]

- I. Que el Decreto Ley 4170 de 2011 creó la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente-, y le asignó la función de “*diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda*”.
- II. Que el Decreto 1510 de 2013 estableció que Colombia Compra Eficiente debe diseñar y organizar el Proceso de Contratación para los Acuerdos Marco de Precios por licitación pública.
- III. Que Colombia Compra Eficiente realizó el proceso de licitación pública LP-AMP-025-2014, el cual le fue adjudicado a los Proveedores.

Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente y los Proveedores celebran este Acuerdo Marco de Precios el cual se rige por siguientes cláusulas:

Cláusula 1 - Objeto del Acuerdo Marco de Precios

El objeto del Acuerdo Marco de Precios es establecer las condiciones en las cuales los Proveedores deben prestar a las Entidades Compradoras los Servicios de Centro de Contacto y la forma como las Entidades Compradoras contratan estos servicios.

Cláusula 2 - Definiciones

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que se les asigna en el Anexo 1 al presente documento. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el Decreto 1510 de 2013. Los términos no definidos a continuación ni en el Decreto 1510 de 2013 deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

Cláusula 3 - Alcance del objeto del Acuerdo Marco de Precios

Los Proveedores se obligan a prestar los Servicios de Centro de Contacto de acuerdo con los requisitos técnicos establecidos en la sección III.C del pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública. Adicionalmente, los Proveedores deben cumplir con las siguientes condiciones:

3.1 Servicios Básicos y Core

Los Proveedores están obligados a prestar todos los Servicios Básicos o Core de Centro de Contacto incluidos en el Catálogo.

3.2 Condiciones del servicio

[Handwritten signatures and initials on the left margin]

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 4 de 26]

Los Proveedores deben garantizar los niveles de servicio de los Servicios de Centro de Contacto. Estos niveles de servicio son plata y oro. Las condiciones técnicas de los niveles de servicio, que incluyen la Elasticidad, están definidos en el pliego de condiciones.

3.3 Línea de servicio al cliente

El Proveedor debe contar con una línea de servicio al cliente, para brindar apoyo a cualquier problema técnico la cual debe cumplir las siguientes condiciones: (i) servicio diez (10) horas al día, cinco (5) días a la semana; (ii) sistema de grabación de llamadas; (iii) sistema de seguimiento de los informes y solicitudes efectuadas en las llamadas; y (iv) tiempo de atención de la llamada de por lo menos 90/20, es decir que el noventa por ciento (90%) de las llamadas sea atendida antes de veinte (20) segundos.

3.4 Mantenimiento de la infraestructura

El Proveedor debe garantizar el mantenimiento de la infraestructura y los cambios de sus componentes para garantizar la prestación de los Servicios de Centro de Contacto.

Cláusula 4 - Catálogo del Acuerdo Marco de Precios

Colombia Compra Eficiente debe publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el Catálogo del Acuerdo Marco de Precios dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la firma del presente documento.

Colombia Compra Eficiente es responsable de mantener el Catálogo actualizado para lo cual debe:

- 4.1 Incluir los Servicios Básicos de Centro de Contacto.
- 4.2 Incluir los Servicios Core de Centro de Contacto.
- 4.2 Incluir nuevos Servicios de Centro de Contacto en las condiciones de la Cláusula 8.
- 4.3 Suspender a los Proveedores del Catálogo en los términos de la Cláusula 16.

El Proveedor debe presentar a Colombia Compra Eficiente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del presente documento el logo del Proveedor en formato.jpg con resolución 72 pixeles por pulgada para incluirlo en el Catálogo.

Cláusula 5 - Precio de los Servicios de Centro de Contacto

El precio de los Servicios de Centro de Contacto es cotizado por los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, el cual está conformado por: (i) el precio cotizado por el Proveedor e incluido en la Orden de Compra de la Entidad Compradora; y (ii) los impuestos y gravámenes adicionales aplicables.





Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 5 de 26]

Cláusula 6 - Valor del Acuerdo Marco de Precios

El Acuerdo Marco de Precios es típicamente un contrato de cuantía indeterminada. El valor final del Acuerdo Marco de Precios corresponderá a la suma del valor de las Órdenes de Compra que sean colocadas durante su vigencia.

Cláusula 7 - Operación Secundaria del Acuerdo Marco de Precios

Las Entidades Compradoras y los Proveedores deben cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

7.1 Acciones de la Entidad Compradora. La Entidad Compradora interesada en adquirir Servicios de Centro de Contacto al amparo del Acuerdo Marco de Precios debe cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

- (a) Solicitud de cotización. La Entidad Compradora debe diligenciar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano la solicitud de cotización de los servicios que requiere y enviarlo a los Proveedores habilitados en el Catálogo.

En la solicitud de la cotización la Entidad Compradora debe indicar los gravámenes, distintos a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus Procesos de Contratación y la Orden de Compra. El formato de solicitud de cotización debe tener la siguiente información: (i) los servicios cubiertos (Básico o Core); (ii) la modalidad de los Agentes; (iii) el número de Agentes, (iv) el nivel de servicio; (v) la elasticidad del Servicio de Centro de Contacto; (v) la duración del servicio; y (vi) los gravámenes distintos a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus Procesos de Contratación de la Entidad Compradora.

La cotización está vigente por el término de 30 días calendario contados a partir de su expedición

Si la solicitud de cotización incluye el Servicio de Centro de Contacto *in-house*, la Entidad Compradora debe permitir la visita técnica del Proveedor para establecer los trabajos requeridos y el costo de la prestación del servicio.

- (b) Selección del Proveedor. Una vez recibidas las cotizaciones, la Entidad Compradora debe generar una solicitud de compra sobre la cotización del Proveedor que haya ofrecido el menor precio por el Servicio de Centro de Contacto y enviarla al ordenador del gasto para su aprobación. La Entidad Compradora debe revisar la información contenida en las cotizaciones enviadas por los Proveedores, para asegurarse que el precio del Servicio de Centro de Contacto no supera el precio máximo del Catálogo. Si



Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 6 de 26]

hay empate, la Entidad Compradora debe generar la solicitud de compra sobre la cotización del Proveedor que primero haya respondido a la solicitud de cotización.

- (c) Estudios y documentos previos. La Entidad Compradora debe diligenciar el formulario de estudios previos que está a disposición en la Tienda Virtual del Estado Colombiano antes de la colocación de la Orden de Compra.

- (d) Orden de Compra. La Entidad Compradora debe expedir la Orden de Compra dentro de los cinco (5) días calendario, siguientes a la fecha de la cotización, y durante la vigencia del Acuerdo Marco de Precios. La Orden de Compra debe indicar su vigencia.

La Entidad Compradora debe contar con un certificado de disponibilidad presupuestal - CDP- para colocar la Orden de Compra y el valor del CDP debe cubrir el valor del Servicio de Centro de Contacto cotizado, el IVA aplicable y los gravámenes adicionales a los que haya lugar.

El ordenador del gasto de la Entidad Compradora debe aceptar o rechazar la solicitud de compra y la aceptación constituye la Orden de Compra.

- (e) Entregar la información al Proveedor para realizar la capacitación de los temas misionales antes de dar inicio a la operación.
- (f) Entregar guiones, FAQ's y material requerido para la óptima prestación de los Servicios de Centro de Contacto
- (g) Entregar o estructurar con el Proveedor el índice del IVR cuando lo requiera la Entidad Compradora.
- (h) Acordar con el Proveedor el cronograma de actividades para el inicio de la prestación del servicio
- (i) El Supervisor de la Orden de Compra debe aprobar el acta de entrega para iniciar la prestación del servicio y verificar el cumplimiento de las condiciones de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, incluyendo las obligaciones laborales del Proveedor y los requerimientos previstos en los Documentos del Proceso y en el Catálogo.
- (j) Pagar en los términos y condiciones aquí previstas el valor de los Servicios de Centro de Contacto.





Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 7 de 26]

7.2 Acciones del Proveedor. El Proveedor debe:

- (a) Cotizar. Cotizar los Servicios de Centro de Contacto a precios iguales o por debajo de los publicados en el Catálogo en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud de cotización. La solicitud de cotización se entiende recibida al día hábil siguiente a la fecha de su publicación en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. La cotización debe incluir el cálculo de los gravámenes adicionales que haya señalado la Entidad Compradora y la estimación del valor del IVA para la Orden de Compra. La cotización es un documento en firme el cual no puede modificarse luego de su publicación en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- (b) Visita Técnica. Si la solicitud de cotización incluye el Servicio de Centro de Contacto *in-house*, el Proveedor debe realizar una visita técnica a las instalaciones de la Entidad Compradora para cotizar el servicio *in-house*, el Proveedor puede realizar una visita técnica para establecer los trabajos requeridos y el costo de la prestación del servicio. Si el Proveedor hace la visita técnica, Colombia Compra Eficiente debe ser notificada por el Proveedor de la visita a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- (c) Acordar con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de la prestación del servicio.
- (d) Realizar el acta de entrega para dar inicio a la prestación de los Servicios de Centro de Contacto.
- (e) Facturar de conformidad a lo establecido en la Cláusula 9.

Cláusula 8 - Nuevos Servicios de Centro de Contacto

Los Proveedores pueden solicitar a Colombia Compra Eficiente la inclusión de nuevos Servicios de Centro de Contacto siempre que cinco (5) Entidades Compradoras soliciten la inclusión de nuevos servicios; o que uno o más Proveedores soliciten la inclusión de un nuevo servicio. El Proveedor debe justificar la pertinencia de la inclusión del nuevo servicio y su factibilidad técnica, jurídica y económica. Colombia Compra Eficiente justificará si acepta o no la inclusión del nuevo servicio.

Cláusula 9 - Facturación y Pago

El Proveedor debe facturar mensualmente a la Entidad Compradora los Servicios de Centro de Contacto efectivamente prestados, excepto los servicios efectivamente prestados a diciembre de cada año, toda vez que los mismos se facturarán a más tardar el 31 de diciembre de cada año, según lo solicitado en la Orden de Compra respectiva.



[Handwritten signatures and marks]

[Handwritten signatures and marks]

Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 8 de 26]

Los Proveedores deben presentar las facturas en la dirección indicada para el efecto en la Orden de Compra por la Entidad Compradora y publicar una copia de la factura en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

La factura debe contener la información necesaria para ser una factura de venta en los términos de las normas comerciales y tributarias. El Proveedor debe presentar como anexo a la factura: (a) un certificado suscrito por su representante legal en el cual manifieste que el Proveedor está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales; y (b) reportes de los uso de infraestructura, cumplimiento de ANS, información de los servicios y las campañas realizadas según la Orden de Compra de la Entidad Compradora.

Las Entidades Compradoras deben aprobar o rechazar las facturas dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación. La Tienda Virtual del Estado Colombiano notificará al Proveedor la aceptación o el rechazo de las facturas y en este último caso la justificación del rechazo. Las Entidades Compradoras deben pagar las facturas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la aprobación de la misma.

Las fallas en la prestación de los Servicios de Centro de Contacto genera descuentos a favor de la Entidad Compradora por el periodo facturado de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio definidos en el pliego de condiciones. Estos descuentos se aplican en la factura del respectivo mes vencido y la Entidad Compradora puede utilizar el dinero descontado en la adquisición de Servicios Básicos y Core de Centro de Contacto incluidos en el Catálogo.

Cláusula 10 - Obligaciones de Colombia Compra Eficiente

Colombia Compra Eficiente está obligada a administrar el Acuerdo Marco de Precios y la Tienda Virtual del Estado Colombiano. En consecuencia, Colombia Compra Eficiente se obliga a:

- 10.1 Promocionar el Acuerdo Marco de Precios entre las Entidades Compradoras.
- 10.2 Impartir capacitaciones a las Entidades Compradoras y Proveedores acerca el Acuerdo Marco de Precios, su operación y el manejo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 10.3 Disponer de material de capacitación respecto la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para la libre consulta de sus usuarios.
- 10.4 Mantener informadas a las Entidades Compradoras y Proveedores respecto de los cambios y/o actualizaciones en la operación del Acuerdo Marco de Precios y en el Catálogo.
- 10.5 Publicar y actualizar el Catalogo en los términos y en la oportunidad señalada en los Documentos del Proceso.
- 10.6 Garantizar la disponibilidad de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 10.7 Inscribir a los Proveedores en el SIIF.



Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 9 de 26]

- 10.8 Adelantar las gestiones necesarias para conectar la Tienda Virtual del Estado Colombiano con el sistema de pagos de las Entidades Compradoras que no son usuarias de SIIF, sin que el cumplimiento de la obligación implique costos a cargo de Colombia Compra Eficiente.
- 10.9 Informar a las Entidades Compradoras la identidad del personal del Proveedor en capacidad de responder respecto el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Acuerdo Marco de Precios.
- 10.10 Hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Acuerdo Marco de Precios a cargo de los Proveedores y de las Entidades Compradoras.
- 10.11 Cumplir con las obligaciones derivadas del Acuerdo Marco de Precios.
- 10.12 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de los Proveedores o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente de acuerdo a lo establecido en el presente documento.
- 10.13 Adelantar las acciones que procedan en caso de incumplimiento.
- 10.14 Revisar aleatoriamente las Órdenes de Compra de los Proveedores extranjeros para verificar la incorporación de por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.
- 10.15 Realizar el ajuste anual a los valores de los Servicios de Centro de Contacto de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha del decreto correspondiente.
- 10.16 Verificar el cumplimiento del pago de las facturas de las Entidades Compradoras en los tiempos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios. Colombia Compra Eficiente tiene la facultad de cancelar el registro en la Tienda Virtual del Estado Colombiano de las Entidades Compradoras que: (a) estén mora en el pago de sus facturas por 30 días o más; y (ii) que hayan presentado mora en el pago de sus facturas en 5 oportunidades en un mismo año.

Cláusula 11 - Obligaciones de los Proveedores

Las siguientes son las obligaciones de los Proveedores derivadas del presente Acuerdo Marco de Precios:

- 11.1 Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad señalada para el efecto la información necesaria para el Catálogo y la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 11.2 Conocer el Catálogo y operar adecuadamente la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 11.3 Cumplir con los plazos establecidos en el presente Acuerdo Marco de Precios.
- 11.4 Abstenerse de cotizar con precios por encima al máximo publicado en el Catálogo.
- 11.5 Presentar cotizaciones de los Servicios de Centro de Contacto incluidos en el Catálogo frente a todas las solicitudes de las Entidades Estatales.
- 11.6 Publicar mensualmente en la Tienda Virtual del Estado Colombiano un certificado suscrito por su representante legal en el cual manifieste que el Proveedor está a paz y salvo con sus



Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 10 de 26]

- obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales.
- 11.7 Garantizar que las condiciones establecidas en el presente documento no generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente.
 - 11.8 Prestar los Servicios de Centro de Contacto a las Entidades Compradoras y cumplir con las obligaciones derivadas del presente Acuerdo Marco de Precios..
 - 11.9 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradora, eficaz y oportunamente de acuerdo a lo establecido en el presente documento.
 - 11.10 Considerar a las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.
 - 11.11 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.
 - 11.12 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF contenida en Anexo 2.
 - 11.13 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
 - 11.14 Entregar a Colombia Compra Eficiente tres (3) meses antes del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco de Precios un reporte de las ventas realizadas al amparo del Acuerdo Marco de Precios con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia del mismo.
 - 11.15 Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Compradora vinculada al Acuerdo Marco de Precios pretenda adquirir los Servicios de Centro de Contacto por fuera del Acuerdo Marco de Precios. Esta información debe darse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual el Proveedor recibió la solicitud de cotización o de información comercial.
 - 11.16 Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco de Precios, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 23.
 - 11.17 Informar a Colombia Compra Eficiente de cualquier circunstancia que pueda afectar la ejecución del Acuerdo Marco de Precios.
 - 11.18 Tener una línea de servicio al cliente disponible para las Entidades Compradoras diez (10) horas al día, cinco (5) días a la semana. Esta misma línea debe contar con un sistema de grabación de llamadas y un sistema de seguimiento de los incidentes y las PQRS efectuadas a los Proveedores por parte de las Entidades Compradoras.
 - 11.19 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.
 - 11.20 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los a los tickets generados hasta su cierre.



Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 11 de 26]

- 11.21 Entregar a la Entidad Compradora el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios de Centro de Contacto.
- 11.22 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 del Servicio de Centro de Contacto, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.
- 11.23 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora.
- 11.24 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio (plata y oro).
- 11.25 Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.
- 11.26 Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto.
- 11.27 Indicar a la Entidad Comprador el formato en el cual debe entregar su información para que el Proveedor preste el Servicio Centro de Contacto.
- 11.28 Realizar "back up" semanal de los registros de llamadas entrantes.
- 11.29 Contar con un esquema de Agente de reserva de al menos el 10% de Agentes solicitados en la Orden de Compra que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones) con el objetivo de cumplir con los ANS en la prestación del servicio.
- 11.30 Disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de la Entidad Compradora para ser utilizados en los horarios fuera de servicio o en momentos de espera.
- 11.31 Realizar durante los dos (2) primeros meses de ejecución del contrato, la estabilización del Servicio de Centro de Contacto, en el cual se completarán procedimientos y se recopilará la información para la operación inicial, excepto cuando se trate de Órdenes de Compra que definan cantidades fijas de puestos de trabajo o Agentes por mes, en donde el término será de tres (3) meses. Durante este periodo no se aplicará el incumplimiento de los ANS establecidos.
- 11.32 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.
- 11.33 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.

Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 12 de 26]

- 11.34 Capacitar constantemente a los Agentes según modalidad que hagan parte del grupo de trabajo que presta el Servicio de Centro de Contacto a la Entidad Compradora, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor.
- 11.35 Realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación
- 11.36 Entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de las capacitaciones evaluaciones realizadas.
- 11.37 Contar con los lineamientos y protocolos para atender con todas las llamadas entrantes y salientes, por los Agentes que forman parte del grupo de trabajo.
- 11.38 Realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo a los requerimientos de la Entidad Compradora.
- 11.39 Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo cambios en el menú del IVR), cumpliendo los tiempos establecidos en los ANS para atención de solicitudes.
- 11.40 Garantizar que el software utilizado para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto esté 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.
- 11.41 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.
- 11.42 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.
- 11.43 Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.
- 11.44 Establecer el formato y los medios por los cuales los Centros de Contacto alternos deben entregar la información y reportes para prestar el Servicio Core de Centro de Contacto de re direccionamiento de llamadas y consolidación de informes.
- 11.45 En caso que el Centro de Contacto sea receptor de transferencias de llamadas de otro Centro de Contacto y no pueda realizar integración de las plataformas de chat. El Centro de Contacto receptor deberá utilizar el cliente de Chat del Centro de Contacto que realice la transferencia.
- 11.46 Realizar la grabación del 99,7% del total de las llamadas, mantener la grabación por mínimo seis (6) meses, entregar las grabaciones en CD/DVD o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad Compradora para verificación de la llamada. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su





Colombia Compra Eficiente

Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 13 de 26]

- orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada.
- 11.47 Proporcionar a los Agentes, supervisores, capacitadores y demás personal que requiera para la operación, los equipos de cómputo con el software requerido y la dotación de elementos de trabajo, necesarios para la correcta prestación del servicio. El Proveedor debe garantizar que los computadores no permitan la grabación de información en dispositivos externos.
 - 11.48 Realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica.
 - 11.49 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.
 - 11.50 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.
 - 11.51 Contar con un usuario de la herramienta del operador de SMS, que le permita realizar el respectivo seguimiento, control y reporte de la calidad de las respuestas enviadas.
 - 11.52 Realizar las grabaciones para implementar el IVR, de acuerdo a la información entregada por la Entidad Compradora. Las grabaciones deberán ser realizadas por una persona con experiencia en grabación de guiones, mensajes o cuñas publicitarias y siguiendo los parámetros mínimos de calidad.
 - 11.53 Contar con un mínimo de canales de llamadas de voz para atender todas las llamadas de la Entidad Compradora, permitiendo el flujo adecuado de llamadas.
 - 11.54 Disponer de un sistema que permita registrar los datos y el número de contacto del ciudadano en caso de no ser respondida la llamada o en caso que la llamada se haya realizado fuera del horario de atención, con el objetivo de devolver la llamada en los eventos y horarios que la Entidad Compradora lo determine.
 - 11.55 Proveer equipos adicionales para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto como impresoras multifuncional, fax de alto rendimiento, escáner de alto rendimiento, almacenamiento de alta disponibilidad.
 - 11.56 Garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de los mismos.
 - 11.57 Contar con herramientas para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; y (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente.
 - 11.58 Suministrar pantallas LCD o LED de mínimo 37" necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicadas en la zona de operación que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la

13



Gobierno
de COLOMBIA

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co



Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 14 de 26]

- operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempo límites de cada Agente. Para la prestación de Servicios Core de Centro de Contacto.
- 11.59 Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto 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.
- 11.60 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.
- 11.61 Garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS).
- 11.62 Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.
- 11.63 Gestionar y realizar el enrutamiento y traslado 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 lo requiera.
- 11.64 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.
- 11.65 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.
- 11.66 Disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.
- 11.67 Disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de la Entidad Compradora ejerzan la supervisión del contrato y la operación en tiempo real si la Entidad Compradora lo requiere, en la prestación de los Servicios Core de Centro de Contacto.
- 11.68 Realizar y entregar a la Entidad Compradora los reportes establecidos en el Acuerdo Marco de Precios y cualquier otro solicitado por la Entidad Compradora.
- 11.69 Informar a la Entidad Compradora en el reporte mensual, si necesitan variaciones en la cantidad de puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales.
- 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 Entregar la información necesaria para que la Entidad Compradora pueda configurar sus servicios con otro Proveedor al vencimiento de la Orden de Compra, así como la información de tipificación de llamadas de entrada y de salida, en una base de datos, la configuración del IVR, guiones y preguntas y respuestas frecuentes que se hayan realizado con la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra.



Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 15 de 26]

11.72 contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad Compradora pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores.

Cláusula 12 - Obligaciones de la Entidades Compradoras

Las siguientes son las obligaciones de las Entidades Compradoras que se vinculen al presente Acuerdo Marco de Precios:

- 12.1 Cumplir con el procedimiento establecido en la Cláusula 7 del presente Acuerdo Marco de Precios.
- 12.2 Presentar las solicitudes de cotización de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 7 y en general con los Documentos del Proceso.
- 12.3 Contar con la disponibilidad presupuestal antes de colocar la Orden de Compra.
- 12.4 Verificar, antes de iniciar la ejecución de la Orden de Compra, que el Proveedor entregue el certificado de paz y salvo de aportes a seguridad social, pensiones y salud de sus subordinados.
- 12.5 Adelantar oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIIF.
- 12.6 Permitir la realización de la visita técnica cuando esta sea necesaria para la cotización de los Servicios de Centro de Contacto *in-house* y ofrecer la información requerida para que el Proveedor pueda establecer los costos requeridos para la prestación del servicio.
- 12.7 Aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 9.
- 12.8 Cumplir con los plazos previstos en el presente Acuerdo Marco de Precios.
- 12.9 Conocer el Catálogo y operar adecuadamente la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 12.10 Verificar que el Proveedor cumpla con las condiciones del Catálogo.
- 12.11 Coordinar con el Proveedor y verificar la instalación del Servicio de Centro de Contacto *in-house*.
- 12.12 Informar oportunamente a Colombia Compra Eficiente cualquier evento de incumplimiento de las obligaciones del Proveedor.
- 12.13 Informar a Colombia Compra Eficiente de cualquier ofrecimiento que pueda ser artificialmente bajo.
- 12.14 Cumplir con las obligaciones derivadas del presente Acuerdo Marco de Precios.
- 12.15 Respetar la propiedad intelectual y los derechos de autor de los Proveedores y de los terceros.
- 12.16 Entregar en el formato indicado por el Proveedor la información que debe conocer el Proveedor para prestar el Servicio Centro de Contacto tales como los guiones, las preguntas y respuestas frecuentes y del material que requiera el Proveedor para la iniciación del servicio.

Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 16 de 26]

- 12.17 Entregar la información necesaria para configurar el IVR transaccional, de audio texto y enrutador y permitir el acceso del Proveedor a sus bases de datos con los parámetros mínimos de seguridad definidos al momento del inicio de la operación.
- 12.18 Entregar la información del flujo de entrada y salida de cada uno de los canales de los últimos seis (6) meses a el Proveedor cuando se realice la Orden de Compra por campaña.
- 12.19 Informar al Proveedor de cualquier reclamación de terceros que pueda afectarlo.
- 12.20 Participar en la evaluación y selección de los Agentes con conocimiento medio y alto de lo misional en caso que se requiera.
- 12.21 Atender los requerimientos y recomendaciones realizados por el Proveedor con que contribuyen al cumplimiento de los ANS, en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.
- 12.22 Gestionar las acciones administrativas a que haya lugar para el enrutamiento y traslado de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que está lo haya requerido al Proveedor.
- 12.23 Disponer de los perfiles y acceso a los sistemas de información para los Agentes que la Entidad Compradora solicite para la prestación del servicio y definir si el acceso se realiza a través de Internet o si requiere un canal dedicado.
- 12.24 Establecer los criterios de calidad y de devolución de los reportes del Servicio de Centro de Contacto.
- 12.25 Establecer las evaluaciones que el Proveedor debe realizar a los Agentes de la campaña.
- 12.26 Establecer los TMO en la solicitud de cotización por campaña.
- 12.27 Entregar toda la información y capacitación necesaria para la debida prestación del servicio de Agente de gestión documental con base en los procesos y procedimiento internos.
- 12.28 Garantizar la reserva del *KnowHow* del Proveedor que entrega los Servicios de Centro de Contacto
- 12.29 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de responsables del tratamiento de los datos personales.
- 12.30 Aprobar los Agentes adicionales que el Proveedor solicita para dar cumplimiento a los ANS de acuerdo a los informes entregados. En caso de no poder realizar el aumento del personal de la Orden de Compra por presupuesto o falta de aprobación de los recursos no hacer efectivo el incumplimiento de los ANS.

Cláusula 13 - Vigencia del Acuerdo Marco de Precios

El Acuerdo Marco de Precios estará vigente por dos (2) años a partir de su perfeccionamiento. La vigencia del Acuerdo Marco de Precios puede ser prorrogada por un (1) año adicional. Colombia Compra Eficiente debe notificar la intención de prorrogar al término del Acuerdo Marco de Precios por lo menos 90 días calendario antes del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco de Precios. A falta de notificación del interés de prorrogar el plazo del Acuerdo Marco de Precios, este terminará al vencimiento de su plazo.





Colombia Compra Eficiente

Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 17 de 26]

El Proveedor puede manifestar dentro del mismo plazo su intención de no permanecer en el Acuerdo Marco de Precios durante la prórroga.

Cláusula 14 - Cesión

Los Proveedores no pueden ceder parcial ni totalmente sus obligaciones derivadas del Acuerdo Marco de Precios. Si el Proveedor es objeto de una fusión o escisión empresarial o de la enajenación parcial o total de sus activos o de su establecimiento de comercio y esta enajenación puede afectar la prestación de los servicios objeto del presente Acuerdo Marco de Precios, Colombia Compra Eficiente tiene el derecho a conocer las condiciones de esa operación. Si Colombia Compra Eficiente considera que la operación pone en riesgo el cumplimiento del Acuerdo Marco de Precios, exigirá al Proveedor, sus socios o accionistas una garantía adicional a la prevista en la Cláusula 16 del presente documento. Si el Proveedor, sus socios o accionistas no entregan esta garantía adicional, Colombia Compra Eficiente puede válidamente oponerse ante la autoridad correspondiente a la operación de fusión o escisión empresarial o de la enajenación parcial o total de sus activos.

Cláusula 15 - Garantías

Los Proveedores deben presentar una garantía de cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Acuerdo Marco de Precios, a favor de Colombia Compra Eficiente, por un valor de \$700.000.000. La vigencia de la garantía de cumplimiento debe ser: (i) igual a la del Acuerdo Marco de Precios y cuatro (4) meses más para el amparo de cumplimiento del contrato; y (ii) igual a la del Acuerdo Marco de Precios y tres (3) años más para el amparo de pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales.

El Proveedor deberá presentar la garantía de cumplimiento a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del presente Acuerdo Marco de Precios.

Los Proveedores deben reajustar la cuantía de la garantía de para que esta cubra en todo momento el 1% del valor de las Órdenes de Compra adjudicadas al Proveedor. En ningún caso el amparo de cumplimiento del contrato será inferior a \$350.000.000. Los Proveedores deben ampliar la vigencia de la garantía de cumplimiento para amparar todas las Órdenes de Compra adjudicadas.

Cláusula 16 - Multas, sanciones y declaratorias de incumplimiento

En caso de incumplimiento a las obligaciones del Proveedor derivadas del presente Acuerdo Marco de Precios, Colombia Compra Eficiente, en representación de las Entidades Compradoras afectadas adelantará el procedimiento establecido en la ley para la imposición de multas, sanciones y declaratorias de incumplimiento.



[Handwritten signatures and initials in the bottom left corner]

[Handwritten signatures and initials in the bottom right corner]

Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 18 de 26]

Dependiendo de la gravedad del incumplimiento del Proveedor, Colombia Compra Eficiente podrá imponer multas, suspender temporalmente al Proveedor del Catálogo o suspenderlo de forma definitiva con lo cual se termina el Acuerdo Marco de Precios para el Proveedor sancionado.

16.1 Multas. Colombia Compra Eficiente impondrá multas de hasta el 10% del valor de la Orden de Compra por el incumplimiento de obligaciones contractuales a los Proveedores que estén en las siguientes condiciones respecto de una o varias Órdenes de Compra:

- (a) Incumplimiento de los ANS tres (3) o más veces consecutivas en una misma Orden de Compra.
- (b) No responder a la Entidad Compradora una solicitud de cotización.

16.2 Multas. Colombia Compra Eficiente impondrá multas de hasta 30% del valor de la Orden de Compra a los Proveedores que reincidan en cualquiera de las conductas de que trata el numeral 16.1 anterior.

16.3 Suspensión temporal del Catálogo. Colombia Compra Eficiente suspenderá temporalmente hasta por el término de tres (3) meses al Proveedor que reincida tres o más veces en alguna de las conductas que trata el numeral 16.2 con la misma o con cualquier Entidad Compradora.

16.4 Suspensión definitiva del Catálogo. Colombia Compra Eficiente suspenderá definitivamente del Catálogo al Proveedor que incurra en alguna circunstancia, que a juicio de Colombia Compra Eficiente, afecten gravemente la ejecución del Acuerdo Marco de Precios.

El Proveedor debe pagar las multas a las que se refieren los numerales 16.1, 16.2 y 16.3 a Colombia Compra Eficiente.

La suspensión temporal o definitiva del Catálogo no exonera al Proveedor de cumplir las obligaciones relativas a las Órdenes de Compra colocadas con anterioridad a tal suspensión.

Para efectos de la presente cláusula, hay incumplimiento consecutivo de los ANS cuando el Proveedor incumple los ANS de un mismo tipo de servicio en un nivel de servicio (plata y oro) en tres (3) ocasiones durante la vigencia de la Orden de Compra.

Cláusula 17 - Cláusula penal

En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial de las obligaciones del Proveedor establecidas en el presente Acuerdo Marco de Precios, éste deberá pagar a título de cláusula penal una suma equivalente al 10% del valor total de las Órdenes de Compra que incumplió. Este valor puede ser compensado con los valores que le adeuden las Entidades



Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 19 de 26]

Compradoras a favor de quienes el Proveedor debe pagar el valor de la cláusula penal de conformidad con las reglas del Código Civil.

Cláusula 18 - Independencia de los Proveedores

Los Proveedores son entidades independientes a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras, y en consecuencia, los Proveedores no son sus representantes, agentes o mandatarios. Los Proveedores no tienen la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre de Colombia Compra Eficiente ni de las Entidades Compradoras, ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo.

Los Proveedores se obligan a cumplir con el objeto al que se refiere la Cláusula 1 del presente Acuerdo Marco de Precios con su propio personal, de forma independiente y autónoma, sin que exista relación de subordinación o dependencia entre estos y Colombia Compra Eficiente y entre estos y las Entidades Compradoras.

Los Proveedores son responsables del pago de los salarios, prestaciones sociales y contribuciones correspondientes al personal que utilicen en la ejecución del objeto del presente Acuerdo Marco de Precios.

Cláusula 19 - Indemnidad

El Proveedor se obliga a mantener libre e indemne a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras por cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones provenientes de terceros, que tengan como causa directa las actuaciones del Proveedor.

Cláusula 20 - Caso Fortuito y Fuerza Mayor

Las Partes quedan exoneradas de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o por la demora en la satisfacción de cualquiera de las prestaciones a su cargo derivadas del presente Acuerdo Marco de Precios, cuando la demora sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito debidamente invocadas y constatadas de acuerdo con la ley y la jurisprudencia colombiana, salvo que el evento de fuerza mayor o caso fortuito haya ocurrido estando una de las Partes en mora. La ocurrencia del evento de fuerza mayor o caso fortuito debe ser comunicada el día de la ocurrencia del evento o a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de ocurrencia del mismo.

Cláusula 21 - Confidencialidad

El Proveedor con la suscripción del Acuerdo Marco de Precios se compromete a:

21.1 Manejar de manera confidencial la información que como tal le sea presentada y entregada, y toda aquella que se genere en torno a ella como fruto del cumplimiento del presente Acuerdo Marco de Precios.

Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 20 de 26]

- 21.2 Guardar confidencialidad sobre esa información y no emplearla en beneficio propio o de terceros mientras conserve sus características de confidencialidad o mientras sea manejada como un secreto empresarial o comercial.
- 21.3 Solicitar previamente y por escrito autorización para cualquier publicación relacionada con el tema del Acuerdo Marco de Precios, autorización que debe solicitar al Supervisor del Acuerdo Marco de Precios presentando el texto a publicar con un mes de antelación a la fecha en que desea enviar a edición.

Cláusula 22 - Solución de Controversias

Las controversias o diferencias que surjan entre los Proveedores y Colombia Compra Eficiente con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación del Acuerdo Marco de Precios serán sometidas a la revisión de las Partes para buscar un arreglo directo en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las Partes comunique por escrito a la otra Parte la existencia de una diferencia, la explique someramente y manifiesta la intención de iniciar el procedimiento de que trata la presente cláusula.

La controversia que no pueda ser resuelta de forma directa entre las Partes, debe someterse a un procedimiento conciliatorio que se surtirá ante el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá, previa solicitud de conciliación elevada individual o conjuntamente por las Partes. Si en el término de ocho (8) días hábiles a partir del inicio del trámite de la conciliación, el cual se entenderá a partir de la fecha de la primera citación a las Partes que haga el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá, las Partes no llegan a un acuerdo para resolver sus diferencias, deben acudir a un Tribunal de Arbitramento.

El Tribunal de Arbitramento funcionará en la ciudad de Bogotá y estará sujeto al Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá. El Tribunal de Arbitramento estará integrado por tres árbitros, quienes serán abogados colombianos y decidirán en derecho. Los árbitros serán designados de común acuerdo por las Partes y a falta de acuerdo los nombrará la Cámara de Comercio de Bogotá. La falta de acuerdo sobre el nombramiento de los árbitros se presumirá si a los diez (10) días hábiles contados a partir de la solicitud de la instalación del Tribunal de Arbitramento no están los tres (3) árbitros nombrados.

Los gastos que ocasione el Tribunal de Arbitramento serán cubiertos por las Partes de conformidad con las normas aplicables sobre la materia.

El acuerdo al que se llegue en la etapa de arreglo directo, en la conciliación si hay lugar a ella y el laudo arbitral, son de obligatorio cumplimiento para las Partes y prestan mérito ejecutivo. En consecuencia, cualquiera de las Partes puede exigir su cumplimiento en un proceso ejecutivo.

La aplicación y los efectos de la cláusula de caducidad no serán sometidas a arbitramento.



Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 21 de 26]

Cláusula 23 - Notificaciones

Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que deban hacer las Partes en desarrollo del presente Acuerdo Marco de Precios deben hacerse a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano y si el aviso, solicitud o comunicación no puede hacerse a través de esta la comunicación debe constar por escrito y la notificación se entenderá debidamente efectuada sólo si la comunicación es entregada personalmente o por correo electrónico a la persona y a las direcciones indicadas a continuación:

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Nombre: Nicolás Penagos Forero Cargo: Subdirector de Negocios Dirección: Carrera 7 N° 26-20, Piso 17 Bogotá D.C. Teléfono: 7956605 Correo electrónico: nicolas.penagos@colombiacompra.gov.co	BPM Consulting Ltda. Nombre: Luz Eneida Gómez Nieto Cargo: Directora Comercial Dirección: Carrera 45ª N° 128ª -64, Oficina 307 Bogotá D.C. Teléfono: 6335742 ext. 112 / 3188381439 Correo electrónico: luzeneida.gomez@bpm.consulting.com.co
Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda. Nombre: Magnolia Giraldo López Cargo: Representante Legal Dirección: Calle 10 N° 4-40, Piso 13, Cali (Valle del Cauca) Teléfono: 4891000 Ext. 102/ 3155738115 Correo electrónico: magnoliagiraldo@conalcreditos.com.co	Multienlace S.A.S. Nombre: Luz Adriana Arango Flórez Cargo: Gerente Comercial Dirección: Calle 24 N° 86-49, Piso 2, Bogotá D.C. Teléfono: 3431920 ext. 82107 /3146801874 Correo electrónico: luz.arango@allus.com.co
Contact Center Americas S.A. Nombre: Juan Pablo Ruiz Cargo: Gerente Comercial Dirección: Calle 26 N° 85d-55, Local 149d Teléfono: 4251700 Ext. 24260-25703/ 3107743189 Correo electrónico: jruiz@camericas.com; jvaldes@camericas.com; bfernandez@camericas.com	Emtelco S.A. Nombre: Esteban Osorio Londoño Cargo: Gerente de Operaciones Dirección: Carrera 68 N° 98ª-11, Local 201, Bogotá D.C. Teléfono: (4)3897000 /3005565187 Correo electrónico: esteban.osorio@emtelco.com.co; comunicacionesemtelco@emtelco.com.co
Interactivo Contact Center S.A. Nombre: Paula Hernández Cargo: Gerente Comercial Dirección: Carrera 7 N° 16-36, Bogotá D.C. Teléfono: 6000000 ext. 2016/ 3218031709 Correo electrónico: paula.hernandez@interactivo.com.co	Millenium Phone Center S.A. Nombre: Andrés Alberto Conde Zamorano Cargo: Subgerente General Dirección: Carrera 16 N° 100-20, Piso 3, Bogotá Teléfono: 6500800/ 3107771945/ 3104886996 Correo electrónico: aconde@millenium.com.co
Synapsis Colombia S.A.S. Nombre: Rubén Darío Gómez Vallejo Cargo: Gerente de Territorio Dirección: Carrera 14 N° 85-68, Piso 5 Bogotá D.C.	Outsourcing S.A. Nombre: Yanny Rincón Almanza Cargo: Gerente Comercial Dirección: Carrera 7 N° 127-48, Bogotá D.C.

21



Gobierno de COLOMBIA

PROSPERIDAD PARA TODOS

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

Handwritten signatures and initials:
- Top right: JH, JG
- Bottom right: CW, M, P

Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 22 de 26]

Teléfono: 6076000 / 3182916249/ 3103469934 Correo electrónico: rgomez@synapsis-it.com ; emartine@synapsis-it.com	Teléfono: 6000222 / 3138702613 Correo electrónico: varincon@outsourcing.com.co ; nrbejarano@outsourcing.com.co
--	---

Cláusula 24 - Supervisión

La supervisión de la ejecución y cumplimiento del presente Acuerdo Marco de Precios está a cargo del Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente.

Cláusula 25 - Documentos

Los siguientes documentos hacen parte integral del presente Acuerdo Marco de Precios:

- 25.1 Los Estudios y Documentos Previos de fecha 1 de septiembre de 2014.
- 25.2 El pliego de condiciones de la licitación pública LP-AMP-025-2014.
- 25.3 Las Ofertas presentadas por los Proveedores.
- 25.4 Los siguientes Anexos:

- Anexo 1 Definiciones.
- Anexo 2 Información requerida para inscribir a los Proveedores en el SIIF.

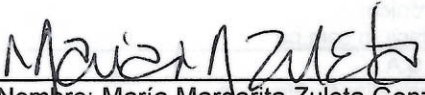
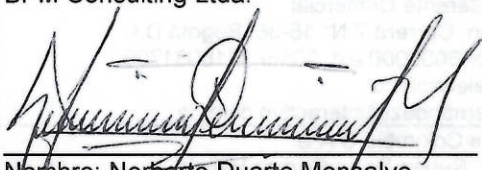
Cláusula 26 - Disponibilidad presupuestal.

Colombia Compra Eficiente no ejecuta recursos públicos con ocasión del Acuerdo Marco de Precios y en consecuencia, para la firmar el presente Acuerdo Marco de Precios no está obligada a contar con disponibilidad presupuestal alguna.

Cláusula 27 - Lugar de ejecución y domicilio contractual.

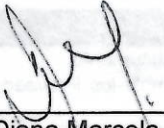
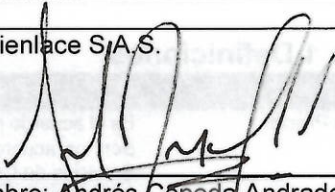
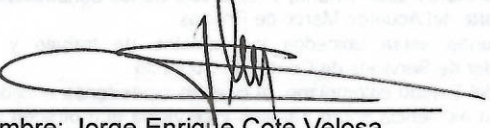
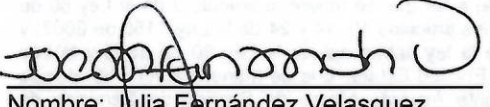
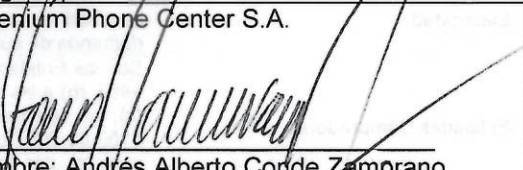
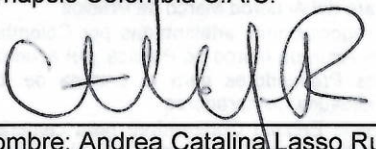
Las actividades previstas en el presente Acuerdo Marco de Precios se desarrollarán en cualquier lugar del territorio nacional y el domicilio contractual es la ciudad de Bogotá

Para constancia, se firma en Bogotá D.C. a los 26 días del mes de noviembre de 2014.

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE  Nombre: María Margarita Zuleta González Cargo: Directora General	BPM Consulting Ltda.  Nombre: Norberto Duarte Monsalve Cargo: Representante Legal
---	--



Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 23 de 26]

Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.  Nombre: Diana Marcela Gutiérrez Cargo: Apoderado	Multienlace S.A.S.  Nombre: Andrés Cepeda Andrade Cargo: Representante legal suplente
Contact Center Americas S.A.  Nombre: Jorge Enrique Cote Velosa Cargo: Gerente General	Emtelco S.A.  Nombre: Andres Carcamo Alvarez Cargo: Apoderado
Interactivo Contact Center S.A.  Nombre: Julia Fernández Velasquez Cargo: Representante legal	Millenium Phone Center S.A.  Nombre: Andrés Alberto Conde Zamorano Cargo: Apoderado
Synapsis Colombia S.A.S.  Nombre: Edgar Enrique Martínez Niño Cargo: Representante Legal	Outsourcing S.A.  Nombre: Ricardo Durán Lizarazo Cargo: Representante legal Presidente
Synapsis Colombia S.A.S.  Nombre: Andrea Catalina Lasso Ruales Cargo: Suplente del Gerente de Filial	

Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 24 de 26]

I. Anexo 1 Definiciones

Definiciones	
Acuerdo Marco de Precios	Es el acuerdo marco de precios objeto del presente documento.
ANS	Son los acuerdos de nivel de servicio que debe cumplir los Proveedores de los Servicios de Centro de Contacto.
Agente	Es la persona que ejerce funciones operativas en un Centro de Contacto.
Catálogo	Es la ficha que contiene: (a) la lista de bienes o servicios; (b) las condiciones de su contratación que están amparadas por un Acuerdo Marco de Precios, incluyendo el precio o la forma de determinarlo; y (c) la lista de los contratistas o Proveedores que hacen parte del Acuerdo Marco de Precios.
Centro de Contacto	Son las instalaciones donde están ubicados los puestos de trabajo y la infraestructura del Proveedor de Servicios de Centro de Contacto.
Centro de Contacto al Ciudadano	Es el centro de contacto del Estado colombiano, al cual los ciudadanos acceden para solicitar información o asistencia sobre trámites y servicios que ofrecen las Entidades Estatales.
Elasticidad	Es la capacidad de un Proveedor o una aplicación para crecer y reducir la cantidad de la infraestructura de TI, según sea necesario para satisfacer la demanda de sus clientes.
Entidades Compradoras	Son las Entidades Estatales: (a) a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993, (b) a las que se refieren los artículos 10, 14 y 24 de la Ley 1150 de 2007; y (c), las que por disposición de la ley deban aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 o cualquier otra Entidad Estatal, que de manera autónoma, decida comprar por medio del presente Acuerdo Marco de Precios de Servicios de Centro de Contacto.
Estudio de Mercado	Es el Estudio de Mercado de los Servicios de Centro de Contacto para seleccionar y suscribir un Acuerdo Marco de Precios con Proveedores del Servicio de Centro de Contacto para las Entidades Estatales de fecha 22 de agosto de 2014 y que está publicado en el SECOP.
Intranet Gubernamental	Es la estructura tecnológica a través de la cual se interconectan e integran las Entidades Estatales, para compartir recursos, intercambiar información, realizar procesos y actividades conjuntas, desarrollar trámites y servicios en línea, fomentar el comercio electrónico y facilitar el acceso de todos los ciudadanos a su información.
Oferta	Es la propuesta presentada por los interesados en ser Proveedores de los Servicios de Centro de Contacto al amparo del Acuerdo Marco de Precios.
Operación Principal	Es el grupo de estudios, actividades, negociaciones adelantadas por Colombia Compra Eficiente para la celebración del Acuerdo Marco de Precios y el acuerdo entre Colombia Compra Eficiente y los Proveedores para la entrega de los Servicios de Centro de Contacto a las Entidades Compradoras.
Operación Secundaria	Son las actividades que debe adelantar la Entidad Compradora para comprar, recibir y pagar los Servicios de Centro de Contacto amparadas en el Acuerdo Marco de Precios.
Orden de Compra	Es la manifestación de la voluntad de la Entidad Compradora de vincularse al Acuerdo Marco de Precios, obligarse a sus términos y condiciones, adquirir los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y es el soporte documental de la relación contractual entre el Proveedor y la Entidad Compradora.
Personal en Situación de Discapacidad	Son las personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras



Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 25 de 26]

Definiciones	
	incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los términos de la Ley Estatutaria 1618 de 2013.
PQRS	Preguntas, quejas y reclamos.
Proponente	Es quien presenta una Oferta a Colombia Compra Eficiente en desarrollo del proceso de licitación para seleccionar los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios.
Proveedor	Es quien ha sido seleccionado como resultado de la licitación pública LP-AMP-025-2014 objeto del presente Acuerdo Marco de Precios para prestar los Servicios de Centro de Contacto.
RFI (<i>Request For Information</i>)	Es la solicitud de información sobre servicios TI, enviada por Colombia Compra Eficiente a cien (100) proveedores TI, el 23 de diciembre de 2013 y recibida el 27 de enero de 2014. Esta solicitud de información se dividió en un modelo conceptual de seis (6) paquetes de servicios: (i) conectividad; (ii) nube pública; (iii) centro de datos / nube privada; (iv) infraestructura como servicio; (v) <i>software</i> como servicio; y (vi) centro de contacto ciudadano.
Servicio de Centro de Contacto	Es el servicio que permite disponer de un equipo de personas denominadas Agentes en un área centralizada, para recibir y transmitir llamadas, utilizando el canal telefónico (fijo, IP, celular), así como otros canales tales como fax, email, chat, web y redes sociales, y atender las solicitudes hechas en las llamadas.
Servicio Básico de Centro de Contacto	Son los Servicios de Centro de Contacto enumerados de 1 a 19 en la Tabla 2 de la sección III.B del pliego de condiciones.
Servicio Core de Centro de Contacto	Son los Servicios de Centro de Contacto enumerados de 1 a 30 en la Tabla 2 de la sección III.B del pliego de condiciones.
Tienda Virtual del Estado Colombiano.	Es el aplicativo del SECOP que Colombia Compra Eficiente ha puesto a disposición de las Entidades Compradoras y de los Proveedores través del cual deben hacerse las transacciones del Acuerdo Marco de Precios.



Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 26 de 26]

Anexo 2 – Información de los Proveedores requerida para su inscripción en el SIIF

Proceso de Contratación LP-AMP-025-2014

Información General del Proveedor			
Nombre del Proveedor			
Nit			
Tipo de Organización Empresarial			
Tipo de Capital		Porcentaje Participación	
Ciudad de Operación		Departamento	
Teléfono		Departamento	
Dirección Física			
Página Web			
Información Representante Legal			
Nombre Representante Legal			
Tipo de Documento de Identificación			
Número Documento Identificación			
Ciudad de Operación		Departamento	
Teléfono		Departamento	
Dirección Física			
e-mail			
Información Tributaria			
Régimen		Gran Contribuyente	
Autoretenedor		Resolución Número	
Información Bancaria			
Nombre Representante Legal			
Tipo de Cuenta		Número	
Sucursal		Ciudad	

* El Proveedor debe adjuntar certificado Bancario en original con no mas de 30 días de expedido.

Firma representante legal del Cliente
Nombre _____
Documento de identidad _____

