POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO
CARTA DE ACEPTACION DE LA OFERTA
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No 94-7-20166-2021

N° GS-2021- 095481 /UPRES JEFAD 17.2

San Juan de Pasto, 10 DIC 2021

Señora:
MARTHA GABRIELA PATICHOY CALPA
Representante Legal RED EN LINEA REL SAS
Carrera 13 No. 10 - 76 San Miguel
Teléfono: 318 5310017
Pasto

Asunto: ACEPTACION DE OFERTA PROCESO **PN UPRES NARIÑO MIC 036 2021.**

Con toda atención le informo que la propuesta presentada por usted en la plataforma SECOP II, dentro del PROCESO **PN UPRES NARIÑO MIC 036 2021**, cuyo objeto es "**ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y OTRAS, DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO**". Por la suma de **DIECIOCHO MILLONES QUINIENTOS SETENTA MIL PESOS M/CTE. ($ 18.570.000,00)** Incluido IVA, ha sido aceptada por este Comando, así:

CONTRATO	**94-7-20166-2021**
CONTRATANTE	**POLICÍA NACIONAL**
ORDENADOR DEL GASTO	Coronel **JOSE ARTURO SANCHEZ VALDERRAMA**
CÉDULA DE CIUDADANÍA No.	**79.616.474** Expedida en Bogotá D.C
CARGO	Comandante Policía Metropolitana de San Juan de Pasto
DISPOSICIÓN DE NOMBRAMIENTO	RESOLUCIÓN No 0195 del 03 de febrero de 2021
RESOLUCIÓN DE DELEGACIÓN	RESOLUCIÓN N°00277 del 27 de Enero 2020
CONTRATISTA	NOMBRE: **RED EN LINEA REL SAS** NIT. **901.271.266 - 2** REPRESENTANTE: **MARTHA GABRIELA PATICHOY CALPA** IDENTIFICACION: C.C. Nº. **36.950.271 de San Juan de Pasto** CIUDAD NOTIFICACIÓN: **San Juan de Pasto**

	DIRECCIÓN: **Carrera 13 N°. 10 - 76 San Miguel** Teléfono: **318 5310017** E-mail: **gerencia@redenlinea.net**
SUPERVISOR DEL CONTRATO	El supervisor del contrato será el Responsable de asignación de citas médicas de la Unidad Prestadora de Salud de Nariño o quien haga sus veces o quien con posterioridad designe el Ordenador del gasto, este será responsable de la supervisión, vigilancia y control de ejecución del contrato según corresponda, para ello deberá cumplir con lo dispuesto en la Resolución 00090 del 15 de Enero de 2018, "Por la cual se reglamenta la actividad de los interventores, supervisores y coordinadores de los contratos y/o convenios en la Policía Nacional "y el instructivo 024 DISAN – ASJUR del 27 de Marzo de 2.009 de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional "ACTIVIDAD DE LOS INTERVENTORES SUPERVISORES Y COORDINADORES DE LOS CONTRATOS Y/O CONVENIOS EN LA POLICÍA NACIONAL, además deberá verificar la remisión del Paciente y demás procedimientos, cuando así lo estime conveniente.
FORMA DE PAGO	La Unidad Prestadora de Salud Nariño realizará el pago del presente contrato en moneda legal Colombiana, dentro de los sesenta (60) días Calendarios siguientes a la radicación de la factura comercial, en los términos establecidos por la Ley; siempre y cuando EL CONTRATISTA presente los documentos requeridos para efectuar el pago; previo cumplimiento de los trámites administrativos y fiscales vigentes, y conforme con los cupos de PAC autorizados por la Dirección del Tesoro Nacional, y de acuerdo al derecho de turno señalado en el Artículo 19 de la Ley 1150 de 2007. En ningún momento la aprobación de cupos de PAC será impedimento para la ejecución del contrato. Enviar la facturación los **cinco (5) primeros días de cada mes** al Supervisor del Contrato, ubicado en la Carrera 35 № 19-119 Versalles de la Ciudad de Pasto, presentando la siguiente documentación: 1) Factura Comercial en original de la instalación y configuración del software que cumpla con los requisitos establecidos por la DIAN, donde se detalle valor mensual del servicio prestado. 2) Recibido a Satisfacción de la revisión firmado por el Supervisor del Contrato. 3) El recibo de pago de aportes parafiscales y de seguridad social actualizado según corresponda de acuerdo a la Ley 1607 de 2012, donde se especifique el mes de pago del mismo, de igual manera anexar en los casos que apliquen la planilla pila. 4) informe detallado del contratista de los mantenimientos, depuración de datos, estadísticas y demás datos de los informes que mensualmente se generen. Si los documentos en referencia son devueltos por inconsistencias como la falta de información o mal diligenciamiento de los mismos, la Unidad Prestadora de Salud Nariño; se obliga a la asignación nuevamente del turno, siempre

	y cuando se hubieren subsanado las observaciones y se haya cumplido con el trámite documental dentro del plazo indicado. Si el acta de entrega no ha sido bien elaborada o no se acompaña a esta de los documentos que para cada caso se soliciten en esta contratación, los términos anteriores sólo empezarán a contarse desde la fecha en que quede corregida el acta o desde aquella en que se haya aportado el último de los documentos. Todas las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del CONTRATISTA, quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Lo mismo se predicará en el caso de que el CONTRATISTA no elabore y presente las respectivas actas a la Unidad Prestadora de Salud de Nariño. **PLATAFORMA SECOP II** El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago. **NOMBRE BENEFICIARIO** RED EN LINEA REL SAS **ENTIDAD FINANCIERA**: BANCO BBVA Colombia **TIPO DE CUENTA:** CORRIENTE **NUMERO DE CUENTA:** 0695031484
APROPIACIÓN PRESUPUESTAL	El presente proceso de contratación se publicó por el monto de **DIECINUEVE MILLONES DE PESOS ($19.000.000**) Incluido IVA, distribuidos de la siguiente manera :**Vigencia 2021: Cuatro millones de pesos ($4.000.000), incluido IVA,** amparados en el certificado de disponibilidad presupuestal No **40621 del** 17 de noviembre de 2021, expedido por la responsable de presupuesto de la UPRES NARIÑO. **Vigencia 2022: Quince millones de pesos ($15.000.000), incluido IVA,** amparado en el certificado de disponibilidad Presupuestal y el proponente oferto la suma de **DIECIOCHO MILLONES QUINIENTOS SETENTA MIL PESOS ($ 18.570.000,00)**
VALOR	El valor total a contratar para la presente contratación es la suma **DIECIOCHO MILLONES QUINIENTOS SETENTA MIL PESOS M/CTE. ($ 18.570.000,00).** Moneda Legal Incluido IVA
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Las contempladas en el anexo No. 1
GARANTIA ÚNICA Y SANCIONES	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación de la aceptación de oferta, el CONTRATISTA deberá constituir, presentar y cargar en **la plataforma SECOP II**, la Garantía Única a favor de la **Policía Nacional Policía Metropolitana San Juan de Pasto, identificada con Nit No 900807338-3**, que cubra los siguientes riesgos: 1. **(DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**: Por el VEINTE por ciento (20%) del valor total del contrato, igual a la vigencia

	del contrato y CUATRO (04), meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. **B) DE CALIDAD DEL SERVICIOS**: Por el Cincuenta (50%) del valor del contrato , igual a la vigencia del contrato y un (01) año más **C) DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES**: Equivalente al Cinco por Ciento (5%) del valor total del Contrato, vigente por el término de duración del Contrato y tres (3) años más, incluyendo sus prórrogas si a ello hubiere lugar, contados a partir de la presentación de la misma en el Grupo de Contratos Sanidad para su aprobación. 2. **SANCIONES**: **a). MULTAS.**- cuando el contratista no constituya dentro del término y en la forma prevista en el contrato o en alguno de sus modificatorios la póliza de garantía única, multa cuyo valor se liquidara con base en un cero punto cinco (0.2%) del valor del contrato, la multa se aplicara por cada día de retardo y hasta por Quince (15) días calendario. En caso de mora o incumplimiento parcial de alguna de las obligaciones derivadas de la presente aceptación de oferta por causas imputables al **CONTRATISTA** – salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1º de la Ley 95 de 1.890 – las partes acuerdan que la **POLICÍA,** mediante acto administrativo, hará efectivas multas sucesivas, cuyo valor se liquidará con base en el cero punto cinco por ciento (0,5%) del valor del servicio dejado de cumplir o prestar, por cada día de retardo y hasta por quince (15) días calendario, que se descontara del saldo que le adeuda a la entidad. Esta sanción se impondrá mediante acto administrativo, en el que se expresará las causas que dieron lugar a ella. 3. **PENAL PECUNIARIA.**- De conformidad con lo previsto en los artículos 1592 y 1599 del código civil colombiano, en caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas de la presente aceptación de oferta, **EL CONTRATISTA** pagará a la **POLICÍA,** a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la aceptación de oferta cuando se trate de incumplimiento total de la aceptación de oferta y proporcional al incumplimiento parcial de la aceptación de oferta que no supere el porcentaje señalado. Para efectos de calcular el monto del incumplimiento parcial relativo a la obligación de plazo de ejecución, se empleará la misma fórmula de estimación de valor contemplada en el literal a) del presente artículo. El pago de la cláusula penal pecuniaria estará amparado mediante póliza de seguros en las condiciones establecidas en la presente aceptación de oferta. **PARÁGRAFO.- APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS:** Una vez notificada la resolución por medio de la cual se hace efectiva alguna de las sanciones aquí estipuladas, el **CONTRATISTA** dispondrá de quince (15) días calendario para proceder de manera

	voluntaria para a su pago. Las multas no serán reintegrables aún en el supuesto que el **CONTRATISTA** dé posterior ejecución a la obligación incumplida. En caso de no pago voluntario y una vez en firme la resolución que imponga multas, podrá tomarse del saldo a favor del **CONTRATISTA** si lo hubiere, o acudir a cobro coactivo.
PLAZO Y FORMA DE EJECUCIÓN	El plazo de ejecución del contrato será a partir de la expedición de la carta de inicio de ejecución al contratista hasta el hasta el **14 de mayo del 2022** o hasta agotar el presupuesto, antes de la fecha de ejecución. Durante este tiempo el contratista deberá dar cumplimiento cabal a las prestaciones a que se obliga.
LUGAR DE ENTREGA	El alquiler del software y/o hardware es para el Call center que funciona en la Unidad Prestadora de Salud Nariño, ubicado en la carrera 35 № 19-119 Versalles - Pasto
MONEDA DEL CONTRATO	Pesos colombianos
VIGENCIA	La vigencia será de cuatro (4) meses, contados a partir de la fecha de cierre del proceso.

De acuerdo a lo anterior, se adjudica el proceso **PN UPRES NARIÑO MIC 036 2021**, cuyo objeto es "**ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y OTRAS, DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO**". A la firma **RED EN LINEA REL SAS**, identificado con NIT. **901.271.266 – 2** representada legalmente por la señora MARTHA GABRIELA PATICHOY CALPA identificada con cedula de ciudadanía No. 36.950.271 de San Juan de Pasto, en atención a que cumplió técnica, jurídica y económicamente y de conformidad con los términos establecidos en la invitación que rigió el proceso y la oferta presentada.

CONTRATANTE

Coronel **JOSE ARTURO SANCHEZ VALDERRAMA**
Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto

Elaboro: TA-31 LUCIA YANETH LUCERO Analista de Contratos UPRES NARIÑO
Reviso: IT. OSCAR LUIS SABALZA MARINEZ- Analista de Contratos UPRES NARIÑO
Revisó. CT. ANA GABRIELA LINARES PANTOJA- Jefe UPRES NARIÑO UPRES NARIÑO (E)
Aprobó: Teniente MANUEL CABALLERO PALACIO -Asesor Jurico MEPAS
FECHA ELABORACIÓN: /12/2021
ARCHIVO: D:\CONTRATOS\ \2021\RED EXTERNA\

Carrera 35 N° 19 119 Barrio Versalles
Teléfono: 7311177
denar.upres-con@policia.gov.co
www.policia.gov.co

	del contrato y CUATRO (04), meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. **B) DE CALIDAD DEL SERVICIOS**: Por el Cincuenta (50%) del valor del contrato , igual a la vigencia del contrato y un (01) año más **C) DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES**: Equivalente al Cinco por Ciento (5%) del valor total del Contrato, vigente por el término de duración del Contrato y tres (3) años más, incluyendo sus prórrogas si a ello hubiere lugar, contados a partir de la presentación de la misma en el Grupo de Contratos Sanidad para su aprobación. 2. **SANCIONES**: **a). MULTAS.**- cuando el contratista no constituya dentro del término y en la forma prevista en el contrato o en alguno de sus modificatorios la póliza de garantía única, multa cuyo valor se liquidara con base en un cero punto cinco (0.2%) del valor del contrato, la multa se aplicara por cada día de retardo y hasta por Quince (15) días calendario. En caso de mora o incumplimiento parcial de alguna de las obligaciones derivadas de la presente aceptación de oferta por causas imputables al **CONTRATISTA** – salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1° de la Ley 95 de 1.890 – las partes acuerdan que la **POLICÍA,** mediante acto administrativo, hará efectivas multas sucesivas, cuyo valor se liquidará con base en el cero punto cinco por ciento (0,5%) del valor del servicio dejado de cumplir o prestar, por cada día de retardo y hasta por quince (15) días calendario, que se descontara del saldo que le adeuda a la entidad. Esta sanción se impondrá mediante acto administrativo, en el que se expresará las causas que dieron lugar a ella. 3. **PENAL PECUNIARIA.**- De conformidad con lo previsto en los artículos 1592 y 1599 del código civil colombiano, en caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas de la presente aceptación de oferta, **EL CONTRATISTA** pagará a la **POLICÍA,** a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la aceptación de oferta cuando se trate de incumplimiento total de la aceptación de oferta y proporcional al incumplimiento parcial de la aceptación de oferta que no supere el porcentaje señalado. Para efectos de calcular el monto del incumplimiento parcial relativo a la obligación de plazo de ejecución, se empleará la misma fórmula de estimación de valor contemplada en el literal a) del presente artículo. El pago de la cláusula penal pecuniaria estará amparado mediante póliza de seguros en las condiciones establecidas en la presente aceptación de oferta. **PARÁGRAFO.- APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS:** Una vez notificada la resolución por medio de la cual se hace efectiva alguna de las sanciones aquí estipuladas, el **CONTRATISTA** dispondrá de quince (15) días calendario para proceder de manera

	todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.
10	El contratista debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia (técnica, tecnológico y/o profesional) que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).
11	El contratista debe garantizar el desarrollo del Proceso Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).
12	El contratista debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa, Servicio de Administración de Asignación de servicios de (Citas Médicas De Medicina General, odontología y especialidades) en el servidor (IVR).
13	Contar con el servicio para la configuración condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y días de atención para la asignación de citas.
14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios administradores del software de acuerdo al nivel o privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad.
15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales análogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes.
16	El contratista debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir de la asignación de la cita, tener un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, generando cualquier información que se solicite.
17	El sistema debe tener la opción de función de llamadas donde se realizará la creación de grupos de timbrado, colas de llamadas, audioconferencia, buzon de voz, callback, anuncios
18	El contratista debe garantizar que el modulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que éstos se den cuenta
19	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño- Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular.
20	El software debe permitir realizar Informe general mensual del servicio, donde se identifique las franjas horarias con mayor tráfico de llamadas.
21	El software debe contener códigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.
22	El software debe monitorear en tiempo real las acciones que están desarrollando todo el personal suministrado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.
23	El software debe tener un direccionamiento hacia cuentas de correos, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz – datos.
24	El contratista debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center.
25	El contratista deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC, así mismo junto con personal de telemática de la unidad respecto a los diferentes permisos que se debe establecer en la red de policía.gov.co.
26	El contratista deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de

	publicación (Windows, IIE) de la Policía Nacional, anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática para su respectivo control y funcionamiento, a su vez dichos mantenimientos serán asumidos por el contratante y no generara ningún costos para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.
27	El contratista garantizara que dicho software integrara los servicios de voz con la central telefónica del Establecimiento de Sanidad Nariño.
28	El contratista garantizará que dicho software suministrara a esta unidad información detallada, como: Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente - Promedio de tiempo de llamadas salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas.
29	El contratista debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia técnica mediante una mesa de ayuda en línea, plataforma que debe ser anexa mediante una certificación indicando la URL para el reporte de casos.
30	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por 6 meses, las cuales serán de gran ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.
31	El contratista entregará junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias; soportes de derechos de autor y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación e implementación para el caso de que el software y/o hardware no sean de propiedad del proponente.
32	El contratista se compromete a entregar una garantía del software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados con el siguiente caso: Al no funcionar de forma correcta los desarrollos de acuerdo a la funcionalidad actual y una vez realizado un análisis del problema, y que se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.
33	El contratista se compromete que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el contratista contara con una hora (1) hora como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el contratista garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema. Nota: El contratista se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.
34	**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el eferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros.

35	El contratista garantizara una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software.
36	El contratista suministrara mínimo 3 diademas USB ergonómicas, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.
37	El contratista realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario Palermo (Pasto- Nariño) , lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.
38	Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en proyectos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de proyectos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el contratista deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato). Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información: • Nombre o razón social del contratante. • Nombre o razón social del contratista. • Descripción del ítem contratado. • Fecha del contrato. • Valor del contrato. • Certificación suscrita por quien la expide. • Dirección y número telefónico del contratante. Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono
39	**CONDICIONES DEL SERVICIO:** Para la prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación **"ALQUILER DEL SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE DE ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"**, deberán ser entregados en el establecimientos de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así: **No.** | **Lugar de prestación de servicio** | **Dirección** 1 | ESPRI - PASTO | Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles. **Nota:** los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del contratista y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el

	contratista tendrá quince (15) días calendario para las instalaciones del software, capacitación y elementos de comunicación.
40	El contratista deberá garantizar como mínimo la instalación y configuración de **tres (03) puntos** de atención de call center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto-Nariño).
41	**Coordinador del contrato**: El contratista deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de pasto, con el fin de solucionar los problemas que se generen, El contratista debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo

OTRAS CONDICIONES TECNICAS

ITEM	OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES
42	El contratista deberá certificar por escrito que dicho software tiene sus licencias originales, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, así mismo deberá tener un software de respaldo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.
43	El contratista garantizara los siguiente parámetros para el funcionamiento del software, así: • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud, portafolio de servicios. • Sistema de Audio Respuesta, que guie al usuario por las diferentes opciones del menú disponibles y le permita a través de la marcación de tonos desde un teléfono, su autenticación e identificación como usuario, así como realizar solicitudes totalmente automatizadas. • Sistema Telefónico Distribuidor Automático de Llamadas, que permita la distribución automática de las llamadas entrantes dentro del equipo de agentes cuando haya uno libre y realizar llamadas salientes; además debe permitir la grabación y monitorización de las llamadas. • Sistema de Detección del Número que Llama, con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida. • Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios.

Las especificaciones técnicas requeridas son de obligatorio cumplimiento, por lo cual la representante legal señora **MARTHA GABRIELA PATICHOY CALPA**, está de acuerdo con lo establecido en la presente Aceptación de oferta.

ANEXO No 2

OFERTA ECONOMICA

LA OFERTA ECONÓMICA PRESENTADA POR PARTE DEL CONTRATISTA **RED EN LINEA REL SAS**, identificado con NIT. 901.271.266 – 2 y representante legal la Señora MARTHA GABRIELA PATICHOY CALPA, ESTAN DESCRITAS A CONTINUACION Y SON LAS PRESENTADAS A TRAVES DE LA PLATAFORMA SECOP II, ASI:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO TECHO MENSUAL	VALOR OFERTADO IVA INCLUIDO
1	ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y OTRAS, DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO"	01 Software	$4.000.000	$3.570.000

ANEXO No. 3
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES GENERALES

1. Cumplir con el objeto contractual
2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.
3. Responder en los plazos que la Unidad Prestadora de Salud Nariño establezca en cada caso, los requerimientos de aclaración o de información que le formule.
4. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), según corresponda de acuerdo a lo estipulado en la ley 1607 de 2012, por cuanto el cumplimiento de ésta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago.
5. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.
6. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Unidad prestadora de Salud y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.
7. El oferente favorecido con la adjudicación de la aceptación de oferta deberá legalizar dentro de los tres (03) días hábiles posteriores a la Publicación en el SECOPII, Si el adjudicatario no suscribe la aceptación de oferta correspondiente dentro del término señalado, la entidad Estatal mediante acto administrativo debidamente motivado, podrá contratar, dentro de los quince (15) días siguientes al proponente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la Entidad.
8. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato.
9. El CONTRATISTA deberá cumplir las obligaciones relacionadas con la aplicación de buenas prácticas ambientales.
10. Cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales, que hubiese sido necesario tramitar antes, durante y al finalizar el servicio, será asumida como su responsabilidad, y sobre el particular como la periodicidad con que se debe presentar informes.
11. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5º de la Ley 80 de 1993, y las relacionadas con las de carácter ambiental, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.
12. La entidad aceptara las notificaciones que se efectúen por medio electrónico de las comunicaciones, oficios, avisos, y demás actos proferidos por la Unidad prestadora de Salud, al correo electrónico que se encuentre debidamente registrado en el contrato, hoja de vida, cámara de comercio etc.

13. Los costos de desplazamiento traslado de equipos, herramientas y suministros necesarios para realizar el mantenimiento de los equipos que hacen parte integral de la oferta presentada, serán asumidos por parte del contratista sin que esto ocasione costo adicional alguno a la Unidad prestadora de Salud.
14. El contratista debe sostener el valor mensual durante la vigencia del contrato.
15. Ejercer un estricto control en la ejecución del contrato con el fin de no excederse del valor contratado y de esta manera, evitar que se presenten facturas que no cuenten con el debido respaldo presupuestal y contractual. Si llegare a suceder, EL CONTRATANTE no se hace responsable de la cancelación de las mismas.
16. El contratista se obliga a presentar el informe de los reportes de accidentes de trabajo realizados por la ARL durante el plazo de ejecución del contrato en el que caso que ocurriera un accidente de trabajo dentro de las instalaciones de la Unidad prestadora de Salud.
17. El contratista se obliga a dar cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Ocupacional durante la ejecución el contrato.
18. El contratista deberá presentar la Certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentran afiliados al Sistema de Seguridad Social.
19. El contratista deberá presentar matriz de elementos de protección personal, donde conste el suministro de dotación y protección personal, que se requiere para realización de sus actividades objeto del contrato. En caso de deterioro daño o pérdida deberá contemplarse los protocolos de reposición sin afectar la ejecución del contrato.
20. El contratista garantizara capacitación óptima para el personal que operara dicho software en ejecución, así mismo dará una explicación clara y concisa al coordinador con el fin de adelantar diferentes actividades solicitas en esta unidad, tales como descarga de audios, reportes, control de operarios entre otros.
21. El contratista se obliga a cargar la cuenta de cobro en la plataforma SECOP II.

22. El CONTRATISTA en caso de estar obligado a la implementación de la facturación electrónica, se obliga a cumplir con la emisión de la facturación electrónica, para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato para la recepción de la misma. Dando cumplimiento así a la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 expedida por el MINHACIENDA, I Decreto 358 del 5 de Marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de Mayo de 2020."

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Presentar matriz de elementos de protección personal, donde conste el suministro de elementos de dotación y protección personal, que se requiere para la realización de sus actividades objeto del contrato. En caso de deterioro, daño o perdida deberá contemplarse los protocolos de reposición sin afectar la ejecución del contrato.
2. Presentar Declaración de compromiso de cumplimiento en donde se especifique que durante el contrato se cumplirán las disposiciones legales y reglamentarias referentes a higiene y seguridad ocupacional.
3. Presentar certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social.

4. En el caso que ocurriera un accidente de trabajo dentro de las instalaciones de la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO presentar informe de los reportes de accidentes de trabajo realizados por la ARL durante el plazo de ejecución del contrato.
5. Presentar constancia que los colaboradores vinculados para la ejecución de las actividades contractuales cuenten con la idoneidad y competencia para el manejo de equipos, herramientas e insumos en la realización de las actividades propias del objeto contractual.
6. Presentar informe de capacitación realizada a los trabajadores, donde se evidencie la realización de inducción y reinducción en aspectos generales y específicos de las actividades por realizar que incluya entre otros la identificación de peligros y control de los riesgos en su puesto de trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con las necesidades Identificadas y donde se evidencie la firma del o los trabajador/es.

SEGURIDAD DE LA INFORMACION

1. Confidencialidad e integridad de la información institucional: Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto contractual, el contratista debe garantizar la preservación de la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegare a tener acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida y suscribirá con la entidad los formatos de confidencialidad o reserva a que haya lugar. En virtud del presente contrato, el contratista se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del contrato; tales como: información locativa o de arquitectura física, lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de la labor, información contenida en los sistemas de información, documentación física, archivos digitales, información de los funcionarios y contratistas e información de los usuarios del Subsistema de Salud los cuales son de carácter reservado y confidencial.
2. **Cláusula de Confidencialidad**: Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas para el cumplimiento del objeto contractual, será mantenida en estricta confidencialidad. La parte receptora correspondiente sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la parte de cuya información confidencial se trata, se considera también información confidencial: a) aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. b) la que no sea de fácil acceso, y c) aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial.
3. **Cumplimiento de normatividad**: El contratista acatará los lineamientos del Régimen de protección de datos y demás aspectos relacionados con el tratamiento de la información que les sea aplicable, en el marco de la ley estatutaria 1581 de 2012 y de la ley 1712 de 2014, del capítulo 25 titulo 2 del libro 2 de la parte 2 del decreto 1074 del 2015 y las normas que la modifiquen, reglamenten o sustituyan en virtud de lo cual se hacen responsables de la privacidad, seguridad y confidencialidad y la

Resolución No. 08310 de 2016 por la cual se expide el Manual de Seguridad de la Información para la Policía Nacional.

ANEXO No. 4

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Poner a disposición del CONTRATISTA la información que se requiera para la ejecución y entrega del objeto contratado.
2. Una vez se surta el proceso de contratación estatal, asignar un Supervisor, a través de quien la Policía Nacional – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO, mantendrá la interlocución permanente y directa con el CONTRATISTA.
3. Ejercer el control sobre el cumplimiento del contrato a través del Supervisor designado para el efecto, exigiéndole la ejecución idónea y oportuna del objeto a contratar.
4. Recibir a satisfacción el servicio por el **CONTRATISTA,** cuando estos cumplan con las condiciones establecidas y en especial las especificaciones u obligaciones técnicas contenidas en el "ANEXO TÉCNICO".
5. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar, para lo cual el Coordinador del contrato dará aviso oportuno a la POLICÍA NACIONAL, sobre la ocurrencia de hechos constitutivos de mora o incumplimiento.
6. Pagar al **CONTRATISTA** en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de PAC previstas para el efecto.
7 Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato.
8 Solicitar y recibir información técnica respecto de los servicios y demás del **CONTRATISTA** en desarrollo del objeto del contractual.
9 Rechazar el servicio cuando no cumpla con los requerimientos técnicos exigidos
10 Elaborar un acta de confidencialidad de la información, que deberá elaborar el supervisor del contrato al inicio del contrato, a fin de que en ningún momento la información institucional será retirada o enviada y demás de los equipos de cómputo, plataformas y demás.
11 El Supervisor de contrato será el encargado de verificar que el contratista cargue las respectivas cuentas de cobro en la plataforma SECOP II.
12 El supervisor de contrato deberá suministrar al contratista el correo electrónico personal para recepcionar la facturación electrónica en el caso de que el contratista este obligado a facturar electrónicamente, según la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 expedida por el MINHACIENDA.