Bogotá D.C.,

Señora
DIANA MARCELA GUTIERREZ GOMEZ
Segundo Suplente del Gerente
COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LIMITADA SIGLA CONALCREDITOS CONLACENTER BPO
SIGLA: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO
Calle 98 # 70 – 91 ofc 302 Centro Empresarial Pontevedra.
magnoliagiraldo@conalcreditos.com.co
Ciudad.

ASUNTO: Aceptación Oferta No. 062 2018 MDN-UGG-DA, de fecha 03 MAY 2018 presentada para el proceso de Mínima Cuantía No. 016/2018 MDN-UGG-DA el día 26 de abril de 2018.

Con toda atención, me permito informarle que el Ministerio de Defensa Nacional – Unidad de Gestión General – Dirección Administrativa, acepta expresa e incondicionalmente la oferta presentada por la sociedad **COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LIMITADA SIGLA CONALCREDITOS CONLACENTER BPO - SIGLA: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO** identificada con NIT **800.219.668-3** y matrícula mercantil vigente No. 02408638, dentro del proceso de de Selección de mínima cuantía del asunto, aceptación que se identifica con el número 062 **MDN-UGG-DA**, de fecha 03 MAY 2018.

De conformidad con el numeral 8 del artículo 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015, **la oferta y la presente aceptación constituyen el contrato**, con base en el cual se efectuará el respectivo registro presupuestal, razón por la cual en la presente aceptación se indica el valor del contrato, forma de pago, plazo, obligaciones a cargo de su representada, garantías, multas, sanciones, plazo para la liquidación y los datos de contacto de la Entidad y del supervisor designado, así:

1. OBJETO:

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS GENERADAS POR LOS USUARIOS A LA LINEA DEL HONOR A CARGO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

1.1 ALCANCE DEL OBJETO

Los servicios a contratar de acuerdo con la necesidad de la entidad son:

1. Agente con puesto de trabajo
2. Minuto IVR Enrutador
3. Grabación anuncios IVR

2. VALOR DEL CONTRATO.

El valor del contrato es hasta por la suma de **TREINTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS UN MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS MCTE ($35.401.397),** incluido IVA y demás impuestos tasas y contribuciones, si a ello hubiere lugar, respaldado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 31818 del 14 de marzo de 2018, rubro presupuestal A-2-0-4-41-13 OTROS GASTOS POR ADQUISICION DE SERVICIOS, , expedido por el Jefe de Presupuesto del Grupo Financiero de la Dirección Administrativa de la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional.

PARÁGRAFO PRIMERO: El contrato se suscribe por la totalidad de presupuesto oficial y se utilizara de acuerdo a las necesidades que requiera el Ministerio. En todo caso los pagos se realizarán de acuerdo con los servicios efectivamente prestados, de acuerdo a los valores unitarios ofertados por el Contratista según oferta del 26 de abril de 2018., la cual forma parte integral de la presente aceptación de oferta, así:

Descripción	Unidad	Precio Unitario incluido IVA
Agente de Centro de Contacto	Agente Técnico	$3.642.730,00
Minuto IVR	Minuto	$2,40
Grabación Anuncio IVR	Anuncio	$11.900,00

PARÁGRAFO SEGUNDO.- El (los) valor(es) establecido(s) en la "OFERTA ECONÓMICA" presentada por el contratista, se entiende firme y fijo y por lo tanto no está sujeto a ninguna clase de reajuste; igualmente dentro de este precio están incluidos los costos proyectados al plazo de ejecución del presente contrato y la utilidad razonable que el contratista pretende obtener, en consecuencia, no se aceptarán solicitudes de reajustes, fundamentados en estas circunstancias.

PARÁGRAFO TERCERO.- El MINISTERIO efectuará en el Certificado de Registro Presupuestal la liberación del valor que no llegare a ser ejecutado en la respectiva vigencia, previa solicitud del supervisor del contrato. Lo anterior se verá reflejado en el acta de liquidación correspondiente.

3. FORMA DE PAGO:

El valor del contrato (menos descuentos de ley) se pagará por intermedio del Grupo Financiero, Tesorería Principal de la Dirección Administrativa de este Ministerio al CONTRATISTA, una vez se encuentre aprobado el P.A.C., (Programa Anual Mensualizado de Caja), dentro de los sesenta (60) días siguientes a la radicación en el Grupo Financiero de los documentos requeridos para pago: factura en caso de ser aplicable, certificado de cumplimiento a satisfacción suscrito por el supervisor designado. La factura deberá ser presentada los primeros cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del período facturado así:

A. **Agente con puesto de trabajo:** En Mensualidades vencidas o fracción de mes correspondiente al servicio efectivamente prestado y al valor mensual ofertado.

B. **Minuto IVR:** En mensualidades vencidas o fracción de mes, de acuerdo con el consumo realizado en dicho período y al valor del minuto ofertado.

C. **Grabación Anuncio IVR**: En mensualidades vencidas o fracción de mes, de acuerdo a la grabación del anuncio efectuada en dicho periodo y a su valor ofertado.

PARÁGRAFO PRIMERO.- Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s) o no se acompañan los documentos requeridos para el pago y/o se presentan de manera incorrecta, el término para éste sólo empezará a contarse desde la fecha en que se aporte el último de los documentos y/o se presenten en debida forma, y aplicará la misma regla de trámite en el mes siguiente a la presentación si la corrección no se hace dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la devolución de la factura. Las demoras que se presenten por estos conceptos, serán responsabilidad del contratista y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- ABONOS EN CUENTA: Los citados pagos se efectuarán mediante consignación **Cuenta Ahorros No. 073-85000-0** del **BANCO DE OCCIDENTE** que **EL CONTRATISTA** acreditó como propia.

El (los) pago(s) previsto(s) en esta cláusula se acreditará(n) en la cuenta antes mencionada, o en otro banco o cuenta que **EL CONTRATISTA** designe, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias y siempre y cuando el supervisor solicite a **EL MINISTERIO** el cambio de cuenta para pagos, con presentación de la nueva certificación bancaria en donde se acredite su apertura. En todo caso el cambio de banco o cuenta para pagos se hará efectivo a más tardar vencidos los treinta (30) días siguientes a la solicitud del supervisor del contrato.

PARÁGRAFO TERCERO.- Para la realización del (los) pago(s) derivado(s) del presente contrato, **EL CONTRATISTA** deberá entregar al supervisor la **CONSTANCIA DEL PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL** (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) y Parafiscales de sus trabajadores y de sus contratistas de conformidad con la normatividad vigente, mediante certificación expedida por el revisor fiscal o por el representante legal, según corresponda.

PARÁGRAFO CUARTO.- REAJUSTE AL PESO: El **CONTRATISTA** con la suscripción del contrato, acepta que en el evento que el valor total a pagar tenga centavos, estos se ajusten o aproximen al peso, ya sea por exceso o por defecto, si la suma es mayor o menor a 50 centavos. Lo anterior, sin que sobrepase el valor total establecido en el presente contrato.

4. PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN:

El plazo para ejecutar del contrato será desde la **suscripción del Acta de Inicio** previa aprobación de la Garantía de Cumplimiento, expedición del registro presupuestal y hasta el **31 de diciembre de 2018** o agotamiento de los recursos, lo que ocurra primero.

El lugar de ejecución del objeto del contrato adjudicado en este proceso de selección será en la Ciudad de Bogotá D.C

5. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

5.1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

1. Prestar el servicio de forma oportuna y eficiente y en los términos y condiciones técnicas, señaladas en el Anexo No 1 "Especificaciones Técnicas Mínimas" y en la presente aceptación de oferta de acuerdo a la propuesta presentada y a las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato.

2. Mantener la debida reserva frente a los temas y asuntos tratados y conocidos dentro del desarrollo y ejecución del contrato, de conformidad con el compromiso de confidencialidad que se suscribe con el contrato y que hace parte integral del mismo.

3. Informar oportunamente al supervisor del contrato, sobre la imposibilidad o dificultades que se presenten en la ejecución del mismo y ofrecer alternativas para garantizar su correcta ejecución.

4. Suscribir el Acta de Inicio de ejecución del contrato junto con el supervisor del mismo.

5. Mantener los precios ofertados, durante el plazo de ejecución del contrato.

6. Responder en los plazos que el Ministerio de Defensa Nacional establezca en cada caso, así como los requerimientos de aclaración o de información que le formule.

7. Proveer a su costo, todos los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos y funcionalidades requeridas en el presente contrato.

8. Obtener con la oportunidad debida, las licencias, autorizaciones y permisos a que hubiere lugar para el cumplimiento de todas las obligaciones que le correspondan en los términos del contrato.

9. Asistir a las reuniones programadas por EL MINISTERIO, cuando a ello hubiere lugar.

10. Rendir los informes relacionados con las actividades desarrolladas en relación con el objeto contratado, que le sean solicitados por el Ministerio, a través del supervisor del contrato, cuando a ello hubiere lugar.

11. Coordinar con el Supervisor del contrato designado por el Ministerio, las acciones tendientes al cumplimiento del objeto contractual.

12. En general, la obligación de cumplir cabalmente con las condiciones y modalidades previstas contractualmente para la ejecución y desarrollo del Contrato, para lo cual el Contratista deberá actuar razonablemente en el marco de sus obligaciones contractuales.

13. Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato, hasta la finalización de ejecución del mismo.

5.2. OBLIGACIONES GENERALES:

1. Cumplir con el objeto del contrato con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad. Por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno del CONTRATISTA con el MINISTERIO.

2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que puedan presentarse, responder por sus actuaciones y misiones derivadas de la celebración del presente contrato y en general se obliga a cumplir con lo establecido en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, sus Decretos Reglamentarios y demás normas aplicables.

3. De conformidad con lo estipulado en las Leyes 789 de 2002, 828 de 2003, 1562 de 2012 y el Decreto 0723 de 2013, dar cumplimiento a sus obligaciones con los sistemas de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales, para lo cual deberá aportar copia que acredite el pago de los aportes a los sistemas antes indicados o mediante certificación expedida por el revisor fiscal o el Representante Legal, según corresponda.

4. Mantener actualizado su domicilio durante la vigencia del contrato y cuatro meses más y presentarse al MINISTERIO en el momento en que sea requerido por el mismo para la suscripción de la correspondiente acta de liquidación.

6. GARANTÍAS:

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación en el SECOP II de la Aceptación de la oferta, El Contratista deberá constituir y subir a la plataforma del SECOPII la Garantía de Cumplimiento a favor del Ministerio de Defensa Nacional – Unidad de Gestión General – Dirección Administrativa Nit. 899.999.003-1, a través de un contrato de seguro contenido en una póliza, o a través del patrimonio autónomo, o a través de garantía bancaria, que cubra los siguientes amparos:

I. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO:

A. **CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**: En cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del mismo, con vigencia igual a su plazo de ejecución y cuatro (4) meses más, y de las prórrogas si las hubiere.

B. **CALIDAD DEL SERVICIO**: En cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con vigencia igual a su plazo de ejecución y seis (6) meses más y de las prórrogas si las hubiere.

C. **PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES**: En cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más y, de las prórrogas si las hubiere.

PARÁGRAFO PRIMERO.- En la garantía de cumplimiento deberá constar **expresamente** que se ampara el cumplimiento del contrato, las modificaciones unilaterales y de común acuerdo que a ello se le introduzcan, el pago de las multas y de la cláusula penal pecuniaria convenidas y si se trata de garantía consistente en una póliza de seguro se entenderá que la entidad aseguradora renuncia al beneficio de excusión.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- RESTABLECIMIENTO O AMPLIACIÓN DE LAS GARANTÍAS: El **CONTRATISTA** deberá restablecer el valor de las garantías antes mencionadas, cuando éste se haya visto reducido por razón de las reclamaciones efectuadas por **EL MINISTERIO.** De igual manera, en cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato y/o se prorrogue su término, el contratista deberá ampliar el valor de la garantía otorgada y la ampliación de su vigencia según el caso. En todo caso el contratista deberá reponer la garantía, cuando el valor de la misma se vea afectado por razón de siniestros presentados, dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la notificación del acto que deje en firme la sanción correspondiente.

PARÁGRAFO TERCERO.- Si el Contratista se negare a constituir las garantías, así como a no otorgarlas en los términos, cuantía y duración establecidos en esta cláusula, el Ministerio podrá declarar la caducidad del presente contrato.

PARÁGRAFO CUARTO.- En tratándose de garantías consistentes en pólizas de seguro, éstas no expirarán por falta de pago de la prima o revocatoria unilateral.

PARÁGRAFO QUINTO.- El Contratista se obliga para con el Ministerio a mantener vigente la garantía de cumplimiento hasta la liquidación o término exigido en el respectivo amparo en los términos señalados en el artículo 2.2.1.2.3.1.7 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015.

PARÁGRAFO SEXTO.- En el evento en que la entidad que expide la Póliza de seguro que sirva de garantía del presente contrato, sea intervenida, tomado su control o liquidada por el Gobierno Nacional a través de entidad competente y con ello se genere incertidumbre sobre el pago o efectividad de la garantía aportada por el **CONTRATISTA,** deberá de manera inmediata presentar nuevas pólizas o remplazar la expedida por la compañía de seguros intervenida, sujeta a toma de control o en proceso de liquidación.

7. SANCIONES EN MATERIA DE ACTUACIONES CONTRACTUALES:

Una vez surtido el procedimiento a que alude el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, o la norma que lo sustituya o modifique, el **MINISTERIO** podrá declarar el incumplimiento, y, en consecuencia, imponer las siguientes sanciones: **a**. **MULTAS.-** En caso de incumplimiento, el **MINISTERIO** con el objeto de conminar al **CONTRATISTA** a cumplir con sus obligaciones, mediante acto administrativo motivado, le impondrá multas cuyo valor corresponderá al 0.5% del valor del contrato por cada día de retardo, sin que el total de estas multas

sobrepase el 20% del valor total del contrato. **b. MULTA POR EL INCUMPLIMIENTO EN LA CONSTITUCIÓN DE LAS GARANTÍAS O REQUISITOS DE EJECUCIÓN A CARGO DEL CONTRATISTA**: En caso de incumplimiento por parte del **CONTRATISTA** en (i) la constitución de las garantías o las modificaciones que se deban efectuar a las mismas, o, (ii) los requisitos de ejecución a su cargo, el **MINISTERIO** con el objeto de conminar al **CONTRATISTA** a cumplir con estas obligaciones, mediante acto administrativo motivado, le impondrá multas, cuyo valor corresponderá al 1% del valor del contrato por cada día de retardo, sin que el total de estas multas sobre pase el 10% del valor total del contrato. **c. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA.-** En el evento de declararse la caducidad del contrato o su incumplimiento definitivo, el MINISTERIO, mediante acto administrativo motivado, le impondrá al **CONTRATISTA,** a título de pena pecuniaria y como estimación anticipada de perjuicios, la obligación de pagarle una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, en tratándose de un incumplimiento total, o proporcionalmente de acuerdo a la magnitud del incumplimiento. El **MINISTERIO** se reserva el derecho a reclamar, por cualquiera de los medios previstos por la Ley, los perjuicios adicionales que haya sufrido y que no se encuentren cubiertos por el monto de la cláusula penal pecuniaria cuyo pago se le imponga al **CONTRATISTA.** El pago de la pena no extingue la obligación principal a cargo del **CONTRATISTA.**

PARÁGRAFO PRIMERO.- LEGALIDAD DE LA SANCIÓN: Las sanciones pactadas en el contrato, se pactan e imponen con fundamento en el principio de autonomía de la voluntad previsto en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, en respeto al debido proceso que trata el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, y de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, en concordancia con el artículo 47 y siguientes del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- PUBLICIDAD DE LA SANCIÓN: Una vez en firme la sanción, EL MINISTERIO procederá a publicar la parte resolutiva del acto que la declara en el SECOP y a comunicarla a la Cámara de Comercio en que se encuentre inscrito el contratista. También se comunicará a la Procuraduría General de la Nación. Las anteriores publicaciones se harán de conformidad con lo previsto en el artículo 31 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 218 del Decreto Ley 0019 de 2012.

PARÁGRAFO TERCERO.- APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS: Una vez se termine la audiencia en la que se impone la sanción, a través de resolución motivada que se entenderá notificada y ejecutoriada en dicho acto público, **EL CONTRATISTA** dispondrá de quince (15) días calendario para proceder de manera voluntaria 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 el respectivo acto administrativo, podrá ejecutarse la garantía contractual o tomarse del saldo a favor de EL CONTRATISTA si lo hubiere. Si esto último no fuere posible, se cobrará por vía ejecutiva.

8. DEBIDO PROCESO PARA SANCIONES:

Durante la ejecución del contrato, EL MINISTERIO podrá hacer uso de las acciones sancionatorias previstas en el contrato, las cuales se adelantarán respetando el derecho al Debido Proceso consagrado en el Artículo 29 de la Constitución Política. En desarrollo del procedimiento para la aplicación de multas, sanciones por retardo en la entrega, efectividad de la cláusula penal pecuniaria, declaración de caducidad, declaraciones de siniestro contractual, y en general para todas aquellas actuaciones que generen sanción con ocasión de la actividad contractual, será precepto rector para la Entidad el respeto y la garantía del Debido Proceso consagrado en la Carta Constitucional. Por tanto El MINISTERIO, en el proceso sancionatorio aplicará el procedimiento señalado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, y el artículo 47 y siguientes del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

9. SANCIONES A EMPRESAS NACIONALES Y EXTRANJERAS:

oculten o colaboren en el pago de la liberación de un secuestro de un funcionario o empleado de la misma o de una de sus filiales, el gobierno quedará facultado para decretar la caducidad de los contratos que esta empresa tenga suscritos con entidades estatales. En caso de que el hecho sea cometido por un funcionario o delegado de un subcontratista de la anterior, si ésta es extranjera, el Gobierno ordenará su inmediata expulsión del país. Los subcontratistas nacionales serán objeto de las sanciones previstas en esta Ley.

PARÁGRAFO PRIMERO: El contratista nacional o extranjero que pague sumas de dinero a extorsionistas se hará acreedor a las sanciones previstas en este artículo.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los contratos que celebren las entidades estatales colombianas con compañías extranjeras y nacionales llevarán una cláusula en la cual se incluya lo preceptuado en este artículo."

10. LIQUIDACIÓN:

El presente contrato se liquidará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 32 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 217 del Decreto 0019 de 2012, y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, dentro de los términos de ley.

11. DATOS DE CONTACTO DE LA ENTIDAD:

Ministerio de Defensa Nacional - Unidad de Gestión General - Dirección Administrativa, ubicada en la Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No. 26-25, oficina 318 de la ciudad de Bogotá D.C.

12. SUPERVISOR DEL CONTRATO:

La Supervisión y control en la ejecución del presente contrato se ejercerá a través del **Jefe de la Oficina Control Interno Sectorial** del Ministerio de Defensa Nacional o quien haga sus veces, quien se encuentra ubicado en la avenida el dorado – CAN – carrera 54 No. 26-25 tercer piso. Para estos efectos, el Supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 y numeral 1 del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, artículo 83 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas establecidas sobre la materia.

EL SUPERVISOR tendrá las siguientes obligaciones:

1. Suministrar toda la información normativa y técnica disponible para la ejecución del contrato, así como también, brindar el apoyo administrativo y logístico que se requiera.

2. Supervisar técnica, administrativa y legalmente la ejecución del contrato, lo que le permite acceder en cualquier momento a las instalaciones físicas en donde se desarrollen las actividades del **CONTRATISTA** y a los documentos e información relacionada con la ejecución del contrato.

3. Exigir al **CONTRATISTA** la información que considere necesaria para verificar la correcta ejecución del contrato y para ejercer de manera general el control del mismo.

4. Exigir el cumplimiento del contrato en todas y cada una de sus partes.

5. Suscribir junto con en el contratista el Acta de Inicio.

6. Verificar directamente que el **CONTRATISTA** cumpla con las condiciones de ejecución del contrato según los términos pactados, para lo cual tendrá la facultad de requerirlo por escrito, con el fin de que corrija el incumplimiento en el que esté incurriendo o pueda incurrir.

7. Verificar mediante visitas o mediante el examen de los documentos que el supervisor considere pertinente, las condiciones de ejecución del objeto contratado.

8. Verificar y dejar constancia del cumplimiento de las obligaciones con el Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 0723 de 2013. En caso contrario deberá dar aviso de esta circunstancia al Grupo Adquisiciones.

9. Solicitar al competente contractual la autorización para realizar modificaciones al plazo de ejecución del contrato.

10. Resolver todas las consultas presentadas por el **CONTRATISTA** y hacer las observaciones que estime conveniente. Si durante la ejecución del contrato se presentan dudas o diferencias que no puedan ser resueltas por el Supervisor, éste deberá remitirlas mediante oficio, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia de las mismas, al competente contractual para su consulta y decisión, con copia al Grupo Adquisiciones.

11. Expedir el certificado de cumplimiento al **CONTRATISTA** respecto de las obligaciones objeto del presente contrato, previa entrega de la factura por parte del mismo (si a ello hubiere lugar) y la copia del documento que acredite el pago por parte del **CONTRATISTA** al Sistema de Seguridad Social Integral y/o Aportes Parafiscales, según corresponda. La documentación anterior deberá remitirla al Grupo Financiero de la Dirección Administrativa para el trámite de pago correspondiente.

12. Informar a la Dirección Administrativa cualquier demora e incumplimiento en las obligaciones del **CONTRATISTA**, dentro de los cinco (5) días siguientes a la ocurrencia del mismo.

13. Rendir informes periódicos o cuando lo considere necesario, sobre la ejecución del contrato, de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 6302 del 31 de julio de 2014, *"Por la cual se expide el Manual de Contratación del Ministerio de Defensa Nacional y sus Unidades Ejecutoras"*.

14. Constatar a la fecha de vencimiento del contrato su total cumplimiento. Si llegare a tener observaciones o inquietudes sobre la ejecución del mismo, no podrá expedir el certificado de cumplimiento final hasta tanto no sean clarificadas.

15. Elaborar a la terminación del contrato, el acta de liquidación final del mismo, siguiendo para tal efecto el modelo suministrado por el Grupo Adquisiciones, el cual deberá remitirse a la terminación del contrato al mencionado Grupo para ser revisada y aceptada por éste y proceder al trámite de firmas.

    La obligación aquí establecida, sólo se entenderá cumplida por el Supervisor, una vez se encuentre suscrita el acta final de liquidación por el Contratista y el Competente contractual.

16. Solicitar, si es necesario, la suspensión temporal de la ejecución del contrato por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, justificando plenamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar que originan los hechos de la suspensión, ante el competente contractual mediante documento escrito, para que éste emita su autorización.

17. Solicitar al contratista el certificado de vida útil de cada bien y/o elemento objeto del presente contrato, junto con la remisión o factura al momento de la entrega de los bienes y/o elementos en el almacén general del MDN - UGG, conforme a los rangos del **Marco Normativo para entidades de Gobierno-Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos de las Entidades**

de Gobierno, expedido por la Contaduría General de la Nación mediante Resolución 533 de 2015, previa coordinación con el Supervisor del Contrato.

18. Las demás inherentes a la función asignada y las contempladas en las Leyes 80 de 1993, 1474 de 2011 y las demás que le sean aplicables, así mismo las señaladas en la Resolución No. 6302 del 31 de julio de 2014, *"Por la cual se expide el Manual de Contratación del Ministerio de Defensa Nacional y sus Unidades Ejecutoras"*.

PARÁGRAFO PRIMERO.- CAMBIO DE SUPERVISOR: Si se requiere el cambio de supervisor por razones de fuerza mayor o caso fortuito, ausencia temporal o definitiva, o por circunstancias debidamente justificadas, el competente contractual procederá a designar un nuevo supervisor. Si el supervisor en ejercicio se encuentra en condiciones de suscribir un acta lo hará conjuntamente con el designado en su reemplazo, en ésta constará: estado de ejecución del contrato, relación de documentos que entrega y observaciones que considere pertinentes. Si no es posible la suscripción conjunta dejará constancia del estado en que se encuentra el contrato al asumir el ejercicio de estas funciones.

PARÁGRAFO SEGUNDO.– PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCONFORMIDAD DEL SUPERVISOR CON RELACIÓN A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO: De conformidad con lo dispuesto en el Manual de Contratación del Ministerio de Defensa Nacional, cuando el Supervisor del contrato se encuentre en desacuerdo con la ejecución y desarrollo de las obligaciones pactadas en el contrato, o con la forma de los actos, documentos o circunstancias examinadas, deberá sin excepción formular todos sus reparos por escrito ante la Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional, con el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Los reparos a la ejecución contractual deben ser motivados con razonamientos fundados en hechos, circunstancias y normas en las que se apoye el criterio sustentado y deben comprender todas las observaciones y objeciones correspondientes.

2. El Supervisor deberá reportar los resultados más relevantes de su actuación y recomendará al competente contractual las actuaciones que considere más convenientes u oportunas para la normal ejecución del contrato.

3. En caso de apreciar el supervisor graves irregularidades en la ejecución del contrato que amenace su paralización, es obligación del Supervisor informar por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los hechos al competente contractual, y al Director de la Dependencia para la cual se ha contratado el servicio, con los mismos requisitos dispuestos en los numerales anteriores.

PARÁGRAFO TERCERO.- LIMITACIÓN DEL SUPERVISOR: El Supervisor no estará facultado, en ningún momento, para adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstos en el presente contrato, las cuales únicamente podrán ser adoptadas por los representantes legales de las partes, mediante la suscripción de modificaciones al contrato principal.

13. DATOS DEL CONTRATISTA:

COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LIMITADA SIGLA CONALCREDITOS CONLACENTER BPO – SIGLA CONALCREDITOS CONALCENTER BPO, identificada con el NIT **800.219.668-3** y matrícula mercantil vigente No. 02408638, sociedad ubicada en la Calle 98 # 70 – 91 ofc 302 Centro Empresarial Pontevedra, representada legalmente por la señora **DIANA MARCELA GUTIERREZ GOMEZ** Segundo Suplente del Gerente.

14. REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:

La presente aceptación junto con la oferta, constituyen para todos los efectos el contrato celebrado que será publicado en el SECOP II.

Para su ejecución se requiere de la suscripción del Acta de Inicio, previa aprobación de la garantía constituida por el contratista y expedición del registro presupuestal.

Atentamente,

CLAUDIA XIMENA LOPEZ PAREJA
Directora Administrativa

Revisó y aprobó.: Viviana Marin Gómez- Coordinadora Grupo Adquisiciones
Elaboró: Miryam Siachoque Velandia – Abogada Grupo Adquisiciones

ANEXO No. 1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

El servicio a prestar deberá cumplir con las siguientes especificaciones técnicas mínimas

1. Agente de Centro de Contacto

Nombre del servicio	Agente de Centro de Contacto
Alcance del servicio	Servicio de atención en *Call Center*, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Con la capacidad de trabajar multicanalidad; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente de Centro de Contacto / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Modalidad del Agente	Agente técnico
Herramientas de Hardware y Software	El Agente debe estar dotado con: (i) Equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. (ii) Teléfono o software de atención de llamadas, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación. (iii) Software o plataforma tecnológica que permita al Agente prestar correctamente el servicio en los diferentes canales de atención dispuestos y permitir multicanalidad.
Canales de Atención al usuario	Telefónico o Voz Fax Correo electrónico Chat *Web (Web callback, clic to call) * La Entidad Compradora debe adquirir el servicio de licencia por puesto de trabajo para que sea operado este canal de atención

Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria
Entrenamiento en Centro de Contacto	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Centro de Contacto a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del *call center* del Proveedor.

Entrenamiento de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del *call center* del Proveedor. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: (i) Entre 30 y 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10)
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente técnico: Mínimo 8 días calendario
Nivel de Servicio	Plata

2. Agente Técnico

Característica	**Descripción**
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre de carreras profesionales
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	Aptitud de servicio Excelente manejo de relaciones interpersonales Habilidad para negociación

	Disciplina Organización Capacidad para seguimiento de instrucciones Disposición para el trabajo bajo presión Habilidades de digitación Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail) Habilidades de consulta en Internet Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones recomendadas	Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes. Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Centro de Contacto. Apoyar campañas presenciales en caso que así se requiera. Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con el objeto de la Orden de Compra

3. Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador - IT-BPO-CC-44

Nombre del servicio	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador
Alcance del servicio	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
Unidad de facturación del servicio	Minuto IVR Enrutador. El número de minutos máximo a consumir en el mes es de 2.000

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Descripción	El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 1 – 9, y enruta la llamada a un al agente con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento. Una vez el usuario marca la opción se enruta al agente y el que está desocupado atiende la llamada. El horario durante el cual el servicio debe estar habilitado será *Servicios 7x24 El contratista sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada en el mes.
Canal de atención	Telefónico o Voz.

Horario de disponibilidad del servicio	Jornada Ordinaria de 8:00 a.m. hasta 5:00 p.m. *Servicio 7x24 es la Jornada Ordinaria más Grabación.
Elasticidad para crecimientos	El Contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

4. Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva

Nombre del servicio	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva
Alcance del servicio	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora
Unidad de facturación del servicio	Anuncio Grabado Durante el mes se realizaran máximo dos (2) anuncios.

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Elasticidad para crecimientos	Servicio que mediante un locutor profesional (hombre o mujer) nativo realice la grabación de anuncios publicitarios, informativos para el apoyo a las campañas de la Entidad, para divulgarlos a través de los canales de atención contratados, incluyendo la configuración de los correspondientes menús de acceso a los anuncios en el IVR. El locutor debe contar con experiencia en grabación de guiones, mensajes o cuñas publicitarias El anuncio puede ser grabado en cualquier idioma solicitado por la Entidad, sin necesidad que la persona que graba el mensaje sea nativa en el idioma solicitado. La grabación no debe presentar ningún error técnico o equivocación del locutor que desvirtúe el sentido o mensaje que se pretende transmitir. Adicionalmente, se debe ofrecer la publicación de anuncios en el IVR utilizando la grabación de los anuncios realizada por la Entidad. El Contratista grabará el anuncio con el libreto, texto o mensaje entregado por el supervisor del contrato. La grabación de los anuncios podrá ir acompañada de un fondo musical con sus respectivos derechos de autor, si la Entidad así lo requiere. En caso de que el anuncio vaya acompañado del fondo musical, la Entidad enviará el fondo musical con los derechos de autor respectivos para hacer uso del mismo. Cada anuncio grabado debe ser de máximo 5 minutos, en caso que cada anuncio exceda los 5 minutos, se facturan la cantidad de anuncios correspondiente. Ej: 1 Anuncio de 18 minutos, se facturan 4 anuncios. El contratista factura únicamente los anuncios grabados en el respectivo mes.

	El contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

ANS para los Servicios de Centro de Contacto

Los Acuerdos de nivel de servicio (ANS) para los Niveles de Servicio Plata y Oro del Acuerdo Marco para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto son:

Criterio	Plata	Oro
Tramos de control mínimos (se mejora si se reduce la proporción).	Supervisor: 1 a 25 Aseguramiento de calidad: 1 a 35 Formación: 1 a 30	Supervisor: 1 a 15 Aseguramiento de calidad: 1 a 20 Formación: 1 a 15
	Periodo de medición: mensual Las partes podrán pactar de común acuerdo la redistribución de las personas asignadas a supervisión, aseguramiento de calidad o formación, en cuyo caso deben reajustar los parámetros de descuento para los tramos de control.	
Disponibilidad de la plataforma tecnológica. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – *Recovery Time Objective*)	>=99,5% RTO incidente: 120 min	>=99,7% RTO incidente: 43 min
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales: Teléfono	Tiempo promedio de atención <=30 segundos	Tiempo promedio de atención <=20 segundos
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales: Chat.	Tiempo promedio de atención <=60 segundos	Tiempo promedio de atención <=40 segundos
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales Video llamada	Tiempo promedio de atención <=90 segundos	Tiempo promedio de atención <=60 segundos
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales: fax, e-mail, web y redes sociales.	% de requerimientos atendidos antes de 5 horas hábiles >=90%, restante antes de 20 horas hábiles	% de requerimientos atendidos antes de 5 horas hábiles >=95%, restante antes de 12 horas hábiles
	Periodo de medición: mensual	
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=1,5%.	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=0,5%.
	Periodo de medición: mensual	
Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio	Promedio de calificación del servicio>4	Promedio de calificación del servicio >4,5
	Periodo de medición: mensual	
Efectividad en la creación de campañas	Tiempo promedio de creación de campañas < 5 días hábiles	Tiempo promedio de creación de campañas < 2 días hábiles
	Periodo de medición: mensual	
Efectividad en asignación de Agentes para el servicio y para campañas	Cumplimiento en los tiempos establecidos según lo definido en los niveles de elasticidad.	
Calidad en los reportes entregados	Máximo 3 devoluciones de los reportes	Máximo 2 devoluciones de los reportes
	Los factores de calidad y los criterios de devolución de los reportes generados por el Centro de Contacto son definidos por la Entidad Compradora en el evento de cotización.	
Rotación de Agentes generales y técnicos	Rotación < 20%	Rotación < 15%
	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.	
	Rotación < 20%	Rotación < 15%

Criterio	Plata	Oro
Rotación de Agentes profesional y especializado.	La rotación se mide por campaña contratada o cada seis (6) meses (en campañas que duren más de seis meses) a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.	
TMO	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña. Se realiza medición mensual	
Eficacia: teléfono, Chat, video llamada, fax, email	>=95%	>= 98% Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes. Sólo aplica a Centros de Contacto Core. Periodo de medición: mensual
Ocupación de Agentes en los canales: teléfono, Chat, video llamada, fax, email	>=65%	>=65% Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes. Sólo aplica a Centros de Contacto Core y con más de 30 puestos de trabajo. NOTA: Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes. Periodo de medición: mensual
Precisión error crítico de usuario	>=80%	>=85% Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Sólo aplica a Centros de Contacto Core. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final. Periodo de medición: mensual
Precisión error crítico de negocio	>=85%	>=90% Mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final. Sólo aplica a Centros de Contacto Core. Periodo de medición: mensual
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario.	<=10%	<=5% Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor. Sólo aplica a Centros de Contacto Core. Periodo de medición: mensual

Porcentaje de descuento por exceder los parámetros de los ANS para los Servicios de Centro de Contacto

Criterio	Plata	Oro	Formula
Tramos de control mínimos	$Ps < 1/25$ $Pc < 1/35$ $Pf < 1/30$ Si ocurre una de estas condiciones, $Descuento = 3\%$ Si ocurren dos de estas condiciones, $Descuento = 5\%$ Si ocurren las tres condiciones, $Descuento = 7\%$	$Ps < 1/15$ $Pc < 1/20$ $Pf < 1/15$ Si ocurre una de estas condiciones, $Descuento = 3\%$ Si ocurren dos de estas condiciones, $Descuento = 5\%$ Si ocurren las tres condiciones, $Descuento = 7\%$	*Colombia Compra Eficiente define 3 tramos de control: Ps, Pc y Pf.* $Ps = \frac{Cantidad\ de\ supervisores}{Cantidad\ de\ puestos\ de\ trabajo}$ $Pc = \frac{Cantidad\ de\ personal\ de\ aseguramiento\ de\ calidad}{Cantidad\ de\ puestos\ de\ trabajo}$ $Pf = \frac{Cantidad\ de\ formadores}{Cantidad\ de\ puestos\ de\ trabajo}$ Si la Entidad Compradora y el Proveedor acuerdan redistribuir las personas asignadas a supervisión, aseguramiento de calidad o formación, deben ajustar los umbrales para Ps, Pc y Pf
	$99\% \leq d < 99{,}5\%$		

Criterio	Plata	Oro	Formula
		$Descuento = 10\%$	El Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación durante cada mes.
Tiempo de atención canales: Teléfono, video llamada o Chat. Incumplimiento Ic	$1\% < Ic \leq 30\%$: $3\%\ de\ descuento$ $30\% < Ic \leq 60\%$: $5\%\ de\ descuento$ $60\% < Ic \leq 100\%$: $7\%\ de\ descuento$ $100\% < Ic$ $10\%\ de\ descuento$		$Promedio\ transacciones = \sum_{i=1}^{n}\left(\frac{tiempo\ de\ atención_i}{n}\right)$ Donde n= número de transacciones recibidas, incluyendo los chats y llamadas abandonadas. Si $Promedio\ transacciones > T_a$ entonces se aplica la siguiente formula: $I_c = \frac{promedio\ llamadas - T_a}{T_a} * 100\%$ $Ta = Tiempo\ de\ atención$ $Ta = 30\ segundos\ para\ canal\ telefónico, nivel\ de\ servicio\ plata$ $20\ segundos\ para\ canal\ telefónico, nivel\ de\ servicio\ oro$ $60\ segundos\ para\ canal\ chat, nivel\ de\ servicio\ plata$ $40\ segundos\ para\ canal\ chat, nivel\ de\ servicio\ oro$ $90\ segundos\ para\ canal\ videollamada, nivel\ de\ servicio\ plata$ $60\ segundos\ para\ canal\ videollamada, nivel\ de\ servicio\ oro$ El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la llamada o la solicitud de chat y la primera respuesta del Agente.
Tiempo de atención canales: fax, e-mail, web, redes sociales Porcentaje antes de 5 horas: "a"	85% <= a < 90%: 10% 80%<= a < 85%: 15% 70%<= a < 80%: 20% a <70%: 30%	90% <= a < 95%: 10% 85%<= a < 90%: 15% 75%<= a < 85%: 20% a <75%: 30%	$a = \frac{Cantidad\ de\ solicitudes\ atendidas\ antes\ de\ 5\ horas}{n}$ Siendo n= número de solicitudes atendidas. Si n supera por un 30% o más la cantidad estimada de solicitudes recibidas para el mes, no ocurre ningún descuento por este indicador.
	Si existen solicitudes que no hayan sido atendidas tras más de 20 horas hábiles: 10% de descuento.	Si existen solicitudes que no hayan sido atendidas tras más de 12 horas hábiles: 10% de descuento.	
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	1,5% < Incumplimiento <= 5%: 2% de descuento 5% < Incumplimiento <= 30%: 10% de descuento 30% < Incumplimiento <= 60%: 15% de descuento 60 % < Incumplimiento <= 100%: 20% de descuento 100% < Incumplimiento: 30% de descuento	0,5% < Incumplimiento <= 4,5%: 2% de descuento 5% < Incumplimiento <= 25%: 10% de descuento 25% < Incumplimiento <= 50%: 15% de descuento 60 % < Incumplimiento <= 100%: 20% de descuento 100% < Incumplimiento: 30% de descuento	$Incumplimiento = \frac{Número\ de\ quejas\ recibidas\ del\ Servicio\ de\ Centro\ de\ Contacto}{Número\ total\ de\ transacciones} * 100\%$ Las quejas recibidas sobre el servicio de centro de contacto no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con el Servicio de Centro de Contacto que reciba directamente.
Promedio del nivel de satisfacción	3,6 <= s < 4: 3% 3,4 <= s < 3,6: 5% 3,2 <= s < 3,4: 7%	4 <= s < 4,5: 3% 3,8 <= s < 4: 5% 3,6 <= s < 3,8: 7%	

Criterio	Plata	Oro	Fórmula
de los ciudadanos con el servicio: s	s =3,2: 10%	s =3,6%: 10%	$s = \frac{\sum_{i=1}^{n} resultado\ nivel\ de\ satisfacción_i}{n}$ Siendo n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. Para calcular el indicador, el Proveedor plantea una metodología para recoger la calificación, que debe normalizar a una escala de 1 a 5 donde 1 es el menor nivel de satisfacción y 5 es el máximo nivel de satisfacción.
Efectividad en la creación de campañas: e	1% < e <= 30%: 3% de descuento 30% < e <= 60%: 5% de descuento 60 % < e <= 100%: 7% de descuento 100% < e: 10% de descuento		*Si promedio creación campañas > Tmax* $e = \frac{promedio\ creación\ campañas - Tmax}{Tmax} * 100\%$ Donde: $promedio\ creación\ campañas = \sum_{i=1}^{n} (tiempo\ creación\ campaña\ \ / n)$ Siendo n= número de campañas solicitadas
Calidad de los reportes	Si se incumple se aplica 10% de descuento.		$Tmax = 5\ días\ hábiles\ para\ nivel\ de\ servicio\ plata$ $2\ días\ hábiles\ para\ nivel\ de\ servicio\ oro$ La Entidad Compradora define los criterios de devolución de reportes de acuerdo con la Cláusula 9 de la Modificación No. 2 al Acuerdo Marco CCE-150-1-AMP-2014
Rotación de Agentes.	20% <= Rotación < 40%:10% de descuento 40% <= Rotación: 30% de descuento	15% <= Rotación < 20%: 10% de descuento 20% <= Rotación: 30% de descuento	$Rotación = \frac{Número\ de\ Agentes\ que\ se\ retiran\ en\ el\ mes\ por\ voluntad\ propia}{Número\ total\ de\ Agentes\ que\ comienzan\ el\ mes} * 100\%$
TMO definido por la Entidad compradora por campaña	Incumplimiento >= 30%: 10% de descuento		$t = \frac{TMO - TMO\ de\ la\ campaña}{TMO\ de\ la\ campaña} * 100\%$ El TMO de campaña es el TMO definido por la Entidad Compradora con base en sus históricos durante el periodo de estabilización. Después de este periodo, el TMO de campaña corresponde al definido por las partes después de la estabilización.
Eficacia: telefono, Chat, video llamada, fax, email	90% <= Eficacia < 95%: 3% de descuento 85%<= Eficacia < 90%: 5% de descuento 80%<= Eficacia < 85%: 7% de descuento Eficacia <80%; 10% de descuento	95% <= Eficacia < 98%: 3% de descuento 90%<= Eficacia < 95%: 5% de descuento 85%<= Eficacia < 90%: 7% de descuento Eficacia <85%: 10% de descuento	$\frac{Cantidad\ de\ transacciones\ atendidas}{Cantidad\ de\ transacciones\ entrantes} * 100\%$
	Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes.		
Ocupacion de Agentes en los canales: telefono, Chat, video llamada, fax, email	50% <= Ocupación < 55%: 3% 45%<= Ocupacion < 50%: 5% 40%<= Ocupacion < 45%: 7% Ocupacion <40%: 10%	60% <= Ocupacion < 65%: 3% 55%<= Ocupacion < 60%: 5% 50%<= Ocupacion < 55%: 7% Ocupacion <50%: 10%	$Ocupación = \frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{tiempo\ total\ de\ atención\ a\ ciudadanos\ del\ agente_i}{jornada\ laboral\ del\ agente_i}}{n} * 100\%$ n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención a ciudadanos del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación.
	Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes.		

Criterio	Plata	Oro	Fórmula
Precisión error crítico de usuario ecu	85% <= ecu < 90%: 3% 80% <= ecu < 85%: 5% 75%<= ecu < 80%: 7% ecu < 75%: 10%	90% <= ecu < 95%: 3% 85%<= ecu < 90%: 5% 80%<= ecu < 85%: 7% ecu < 80%: 10%	$ecu = \frac{TMSECU}{TM} * 100\%$ $TMSECU \equiv Cantidad\ de\ transacciones\ monitoreadas\ SIN\ error\ crítico\ de\ usuario$ $TM \equiv Cantidad\ de\ transacciones\ monitoreadas$ La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del (i) 98% para nivel de servicio plata y (ii) 99,9% para nivel de servicio oro; y un margen de error del 5%. La Entidad y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas. $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$ Para nivel de servicio plata (Z=2,06, p=0,5): $n = \frac{N \times 1,06}{0,0025 \times (N-1) + 1,06}$ Para nivel de servicio oro (Z=3,07, p=0,5): $n = \frac{N \times 2,37}{0,0025 \times (N-1) + 2,37}$ $N \equiv Cantidad\ total\ de\ transacciones\ durante\ el\ mes$ $p \equiv probabilidad\ objetivo\ (la\ muestra\ se\ maximiza\ si\ es\ 0,5)$ $e \equiv margen\ de\ error$ El resultado de n debe aproximarse al siguiente entero. El Proveedor debe hacer una selección aleatoria de las transacciones monitoreadas. Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario. El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida.
	Mide el porcentaje de error crítico del agente que afecta directamente al usuario final		
Precisión error crítico de negocio (ecn)	80% <= ecn < 85%: 3% 75% <= ecn < 80%: 5% 70%<= ecn < 75%: 7% ecn < 70%: 10%	85% <= ecn < 3%: 10% 80%<= ecn < 5%: 15% 75%<= ecn < 80: 7% ecn < 75%: 10%	$ecn = \frac{TMSECN}{TM} * 100\%$ $TMSECU \equiv Cantidad\ de\ transacciones\ monitoreadas\ SIN\ error\ crítico\ de\ negocio$ $TM \equiv Cantidad\ de\ transacciones\ monitoreadas$ La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas descrita en el indicador "Precisión error crítico de usuario". Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de negocio. El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida.
	Mide el porcentaje de error que no afecta directamente al usuario final.		

Criterio	Plata	Oro	Fórmula
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	10% <= ae < 15%: 10% 15% <= ae < 20%: 15% 20% <= ae < 25%: 20% ae >= 25%: 30% ae = auditoría entidad	5% <= ae < 10%: 10% 10% <= ae < 15%: 15% 15% <= ae < 20%: 20% ae >= 20%: 30% ae = auditoría entidad	$ae = \frac{Te-Tp}{Ne} \cdot 100\%$ Donde: *Te = Transacciones auditadas por la Entidad Compradora con error crítico de usuario* *Tp = Transacciones dentro de la muestra auditada por la Entidad que ya habían sido marcadas como transacciones con error crítico de usuario por el Proveedor* *Ne = Cantidad de transacciones auditadas por la Entidad Compradora,* Las transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora es un subconjunto de las llamadas monitoreadas por el Proveedor. La cantidad o porcentaje de transacciones auditadas por la Entidad Compradora (Ne) debe ser acordado previamente por las partes. La Entidad Compradora y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas. Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario. La Entidad Compradora debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida. En caso de que existan controversias sobre el indicador, las partes podrán revisar conjuntamente las transacciones en las que existan diferencias con base en los criterios objetivos de calidad acordados. Esta revisión debe suceder durante los 5 días hábiles siguientes a la entrega de la información correspondiente al cálculo del indicador por parte de la Entidad Compradora.
	Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor		

Criterios de elasticidad para los Servicios de Centro de Contacto

Los criterios de Elasticidad del Acuerdo Marco para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto son:

Condición de Elasticidad	Baja	Alta
Tiempos máximos para asignar los Agentes a las campañas al inicio de cada campaña y en crecimientos.		
El Proveedor y la Entidad Compradora tienen ocho (8) días calendario adicionales a los establecidos en esta tabla, para que el Proveedor asigne los Agentes para la prestación del servicio. En este periodo la Entidad Compradora debe entregar al Proveedor la información necesaria para la prestación del servicio.		
Asignación de Agentes generales	De 1 a 50 agentes: 12 días calendario Más de 50 agentes: 20 días calendario.	De 1 a 50 agentes: 8 días calendario Más de 50 agentes: 15 días calendario.
Asignación de Agente técnico	De 1 a 50 agentes: 25 días calendario Más de 50 agentes: 40 días calendario.	De 1 a 50 agentes: 12 días calendario Más de 50 agentes: 22 días calendario.
Asignación de Agente profesional	De 1 a 50 agentes: 25 días calendario Más de 50 agentes: 40 días calendario.	De 1 a 50 agentes: 12 días calendario Más de 50 agentes: 22 días calendario.
Asignación de Agente especializado	De 1 a 50 agentes: 30 días calendario Más de 50 agentes: 55 días calendario.	De 1 a 50 agentes: 25 días calendario Más de 50 agentes: 40 días calendario.
Periodo mínimo de prestación del servicio de los Agentes		
Asignación de Agentes generales	Un mes	480 minutos
Asignación de Agente técnico	Tres meses	19200 minutos
Asignación de Agente profesional	Tres meses	19200 minutos
Asignación de Agente especializado	Seis meses	28800 minutos
Capacidad de crecimiento para atender picos de campañas, con respecto a la base estimada		
Asignación de Agentes generales	Hasta el 200%	Hasta el 500%
Asignación de Agente técnico	Hasta el 100%	Hasta el 300%
Asignación de Agente profesional	Hasta el 100%	Hasta el 300%
Asignación de Agente especializado	Hasta el 100%	Hasta el 200%

CLAUDIA XIMENA LOPEZ PAREJA
Directora Administrativa