Digitally signed by MARTINEZ DEVIA NICOLAS
Date: 2022.10.11 17:50:37 -05:00
Reason: Firma Digital
Location: Colombia

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Al contestar cite el No. 2022-01-747769

Tipo: Salida Fecha: 11/10/2022 05:44:55 PM
Trámite: 53000 - ESTUDIO DE CONVENIENCIA
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 500 - SECRETARIA GENERAL
Destino: 1171 - ARCHIVO CONTRATOS Y APOYO LEGAL
Folios: 108 Anexos: NO
Tipo Documental: MEMORANDO Consecutivo: 500-011584

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO
SELECCIÓN ABREVIADA POR
SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA 08 DE 2022

"Suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades."

Bogotá D.C., octubre de 2022

CONTENIDO

1.1 JUSTIFICACIÓN 6
1.2 VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR EN UN ACUERDO MARCO DE PRECIOS 10
1.3 RECOMENDACIONES A LOS PARTICIPANTES 10
1.4 OBJETO 13
1.4.1 ALCANCE DEL OBJETO: 13
1.4.2 IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO EN EL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS 13
1.5 CONVOCATORIA PÚBLICA 14
1.6 SOLICITUD DE LIMITACIÓN DEL PROCESO A MIPYMES 14
1.7 CONVOCATORIA A LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS 14
1.8 COMITÉ ASESOR 14
1.9 DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL- PRESUPUESTO OFICIAL 15
1.10 INDICACIÓN DE SI LA CONTRATACIÓN RESPECTIVA, ESTÁ COBIJADA POR UN ACUERDO INTERNACIONAL O UN TRATADO DE LIBRE COMERCIO VIGENTE PARA EL ESTADO COLOMBIANO 15
1.11 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE Y MODALIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN 16
1.12 CRONOGRAMA DEL PROCESO 16
1.13 PUBLICACIÓN DEL AVISO DE CONVOCATORIA, DE LOS ESTUDIOS PREVIOS Y DEL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES 16
1.14 TÉRMINO PARA REALIZAR OBSERVACIONES AL PROYECTO DEL PLIEGO DE CONDICIONES 16
1.15 PUBLICACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES REALIZADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES 17
1.16 APERTURA DEL PROCESO Y PUBLICACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO 17
1.17 VISITA 17
1.18 INICIO DEL PLAZO PARA LA RECEPCIÓN DE OFERTAS 17
1.19 PLAZO MÁXIMO PARA ADENDAS AL PLIEGO DE CONDICIONES 17

1.20 CIERRE DEL PLAZO PARA PRESENTAR DOCUMENTOS HABILITANTES Y OFERTA ECONÓMICA 18
1.21 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES 18
1.22 PUBLICACIÓN DEL INFORME DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES Y PLAZO PARA PRESENTAR OBSERVACIONES 18
1.23 SUBSANACIÓN DE DOCUMENTOS 19
1.24 SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA 20
1.25 ADJUDICACIÓN 20
1.26 SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO Y CONSTITUCIÓN DE LA GARANTÍA ÚNICA 21
1.27 NIT DE CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES..... 21
1.28 PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO 21
1.29 LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO 22
1.30 REQUISITOS POSTERIORES A LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO. 22
1.31 PLAZO DE EJECUCIÓN..... 23
1.32 FORMA DE PAGO..... 24
1.33 SUPERVISIÓN..... 24
1.34 DOMICILIO CONTRACTUAL, LUGAR DE EJECUCIÓN..... 25
1.35 INDEMNIDAD 26
1.36 SANCIONES CONTRACTUALES..... 26
CAPÍTULO SEGUNDO: DE LOS PROPONENTES..... 27
2.1 DOCUMENTOS HABILITANTES DE LOS PROPONENTES..... 27
2.1.1 PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS NACIONALES..... 27
2.1.2 CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES 27
2.1.3 PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS EXTRANJERAS..... 28
2.1.4 CONSIDERACIONES ESPECIALES:..... 29
2.1.5 DERECHOS DE LOS PROPONENTES 30
CAPÍTULO TERCERO: DE LAS PROPUESTAS..... 31
3.1 FORMA DE PRESENTAR LA PROPUESTA 31
3.2 CONFIDENCIALIDAD DE LA OFERTA 32
3.3 CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS..... 33

3.4 DOCUMENTOS QUE DEBE CONTENER LA PROPUESTA 35
3.4.1 DOCUMENTOS QUE ESTRUCTURAN LA PROPUESTA – OFERTA TÉCNICA 35
3.4.2 DOCUMENTOS REQUISITOS HABILITANTES 36
3.4.2.1 DOCUMENTOS DE LA CAPACIDAD JURÍDICA 36
3.4.2.2 DOCUMENTOS DE LA CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL 43
3.4.2.2.1 CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN Y CLASIFICACIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES RUP: 43
3.4.2.2.2 PROPONENTES EXTRANJEROS SIN DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA 44
3.4.2.3 DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO Y EXPERIENCIA 46
CAPÍTULO CUARTO: EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS 52
4.1 PROPUESTA ECONÓMICA INICIAL (Sobre 2) 53
4.1.1 PRECIOS 53
4.2 OFERTA ECONÓMICA 54
4.3 REGLAS DE LA SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA 55
4.3.1 FORMA DE PRESENTACIÓN Y DINÁMICA DEL EVENTO DE SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA. 56
4.4 CRITERIOS DE DESEMPATE 58
CAPÍTULO QUINTO: IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN 67
ANEXOS Y FORMATOS PROCESO DE SELECCIÓN 67
ANEXO TÉCNICO 68
FICHA TÉCNICA 80
ANEXO 1 – MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA 82
ANEXO 2 – COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN 85
ANEXO 3 – MODELO CARTA SOBRE CONFORMACIÓN DE CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES 87
ANEXO 4 – FORMATO DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE 89
ANEXO 5 – ANEXO DOCUMENTACIÓN TÉCNICA 90
ANEXO 6 – ANEXO AVAL DE LA PROPUESTA 94

ANEXO 7 – FORMATO CERTIFICACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN TÉCNICA TAC 95
ANEXO 8 – FORMATO RECURSO HUMANO 96
ANEXO 9 – ANEXO CARTA DE INTENCIÓN..... 97
ANEXO 10 – MINUTA DEL CONTRATO 98

1.1 JUSTIFICACIÓN

La Superintendencia de Sociedades por medio de contrato de consultoría No 104 de 2015, el cual tuvo como propósito el diagnóstico, definición y diseño del modelo multicanal de atención al ciudadano, con fin de dar continuidad e integrar los diferentes canales y medios que permitan a los ciudadanos acceder a trámites y solicitar servicios, y que deben estar soportados por sistemas de información en común y apoyados por herramientas de medición y control de las actividades en contexto.

Este modelo estableció el marco para la administración de la infraestructura tecnológica requerida, que soporta la operación de los procesos de la organización y garantiza la prestación de trámites y servicios, de acuerdo con los criterios de calidad establecidos para la satisfacción de los usuarios.

Durante el 2017, la Entidad implementó un proyecto de mejora sobre el canal presencial, específicamente en la atención por ventanilla, donde se actualizó el sistema Digiturno, el cual fue instalado en las sedes de Bogotá y en las intendencias regionales de Medellín y Cali. Además, se instalaron pantallas informativas y tabletas calificadoras del servicio ofrecido, en las mismas sedes y un kiosco de autogestión en la sede principal de Bogotá.

También se realizaron adecuaciones y mejoras físicas, en las instalaciones de la sede principal de Bogotá, con el objetivo de mejorar la experiencia del ciudadano.

A través del contrato No. 072 del 2018, se implementaron las mejoras en los servicios ofrecidos a través de los canales telefónico y virtual (chat general, chat temático y encuestas de evaluación de calidad del servicio) a través de la adquisición de una solución por suscripción en la nube llamada PureCloud (Genesys Cloud hoy en día) del fabricante Genesys.

De esta manera, la Entidad cuenta actualmente con una solución tecnológica que provee las herramientas indispensables que soporta la operación del Centro de Contacto de la Entidad, las cuales son utilizadas por los Agentes de Servicio en sus labores diarias de atención a los ciudadanos, a través del canal telefónico y el chat.

Con el objetivo de asegurar la disponibilidad de esta solución, a través del contrato 064 de 2021, se continuó con la disponibilidad de la herramienta por 12 meses, la cual es utilizada por el Grupo de Relación Estado - Ciudadano de la Entidad para poder operar de manera adecuada el Centro de Contacto.

Esta solución ha sido acondicionada técnicamente para cumplir los requerimientos de su operación, como la integración con el sistema de telefonía, implementación de servicios WEB y la conexión segura a los sistemas de información de la Entidad, que permite al canal IVR ofrecer consultas a los ciudadanos del estado de una radiación y supervisión de una sociedad, además de contar en la actualidad, con información histórica de gran valor para la Entidad, como grabaciones de voz, chats, encuestas y estadísticas de atención, además facilitar el mantener el servicio de Atención al Ciudadano de manera ininterrumpida.

Genesys Cloud (antes PureCloud), ofrece un sistema avanzado de distribución de contactos (voz y chat) basado en las habilidades de los Agentes de Servicio, colas de espera, sistema de audio respuesta (IVR), donde los ciudadanos pueden consultar los teléfonos y direcciones de las diferentes sedes de la Entidad, el estado de una radicación, así como también el estado de supervisión de una sociedad.

En cuanto al sistema IVR, durante en el 2020 la Entidad implementó una capa de interoperabilidad que permitió retirar el sistema PureBridge, que era requerido por el módulo IVR. Por lo anterior, las consultas actuales del estado de una radicación y el estado de supervisión de una sociedad, consumen los servicios WEB publicados en esta nueva capa, a través del módulo del IVR de la plataforma Genesys Cloud. Además de las consultas actuales, a través de esta capa de interoperabilidad, la Entidad podrá implementar nuevas consultas que permitan aumentar el portafolio de servicios a través de este canal de auto-servicio vía el sistema de IVR.

Adicionalmente, con esta solución la Entidad cuenta con las herramientas para realizar el monitoreo y gestión en tiempo real sobre la atención al ciudadano y obtener indicadores de gestión tales como: cuántos contactos se han recibido a través de los múltiples canales de atención durante un periodo determinado, cuál es la hora pico de utilización de canales, cuál es el canal más utilizado por los ciudadanos y en qué días, cuánto es el tiempo de espera de un ciudadano para ser atendido por cualquiera de los canales, entre otros.

Dentro de las funcionalidades de esta herramienta se encuentra la de medir la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos a través del módulo de encuestas de calificación del servicio, las cuales permiten calificar al agente de servicio por los canales de voz y el canal virtual chat.

También esta herramienta permite hacer control de calidad a través del monitoreo en tiempo real de una conversación de voz o a través de la consulta de las grabaciones históricas de las llamadas, con el objetivo de realizar los ajustes, mejoras y aprendizajes a los Agentes y de esta forma ofrecer la mejor calidad en la atención a nuestros ciudadanos.

Al contarse con esta herramienta, la Entidad no ha requerido realizar inversiones en nueva infraestructura tecnológica para implementar la solución, evitando de esta manera las tareas relacionadas con el mantenimiento y soporte de equipos propios, que incluyen la gestión de actualizaciones del hardware y software, depreciación de activos, entre otras labores técnicas y administrativas. Esto es debido a que, a través del modelo actual de suscripción del servicio, la infraestructura tecnológica provista por el proveedor de la solución, está alojada en la nube, permitiendo contar siempre con un alto nivel de disponibilidad, actualizaciones, mantenimiento y soporte técnico, durante la vigencia de la suscripción, el cual se encuentra vigente, hasta el 20 de septiembre de 2022.

A la fecha, se han realizado las siguientes mejoras:

- ✓ Integración con telefonía.
- ✓ Uso de Scripts con información del ciudadano para personalizar la gestión
- ✓ IVR básico, evolución por medio del uso de integraciones para habilitar la autogestión dentro del IVR. Procesos involucrados: estado sociedad y radicación.
- ✓ Configuración e implementación del web chat. Procesos involucrados: chat general, régimen cambiario, temático y apoyo judicial.
- ✓ Configuración e implementación de encuestas post atención en los canales de atención al ciudadano.
- ✓ Configuración e implementación del Web Callback
- ✓ Rediseño de los flujos del IVR para facilitar el ingreso a las opciones y colas de atención.
- ✓ Encuestas post atención para evaluar la calidad de la atención entregada por los asesores al ciudadano

Así mismo, se ha permitido mejorar los indicadores de gestión en atención al ciudadano, brindándole diferentes alternativas y canales de contacto, fortaleciendo la oportunidad de mejora se estima adelantar:

- ✓ implementar campañas outbound para los siguientes casos de uso:
- ✓ Campañas de voz para cobro de tasa de contribución por medio de la funcionalidad agentless
- ✓ Campañas de difusión haciendo uso de canales sms y mail
- ✓ Proveer a los agentes con una aplicación móvil para los agentes que les permita estar informado de su horario de trabajo, cambios en su turno y gestionar las solicitudes de tiempo libre, de manera que este alineado con la adherencia de la operación.
- ✓ Implementar para su proceso de auto atención a través de la página web, que la plataforma de contact center pueda monitorear eventos en la página
- ✓ web para brindar un chat de apoyo proactivo atendiendo por un agente, de acuerdo con diferentes variables.
- ✓ Contar con herramientas de co-navegación para que el agente pueda acompañar al usuario en la página web y orientarlo en los procesos para que el usuario pueda auto atenderse la siguiente vez que visite el sitio web.
- ✓ Contar con un módulo de capacitación para poder subir los contenidos y asignarlos a agentes para mejorar su proceso de atención.
- ✓ Contar con un módulo de speech and text analytics que permita entender frases y palabras claves dentro de la interacción con el usuario, así como la medición de su actitud y una calificación asociada a la evidencia de un sentimiento positivo o negativo en las interacciones de voz o digitales.
- ✓ Integrar al sistema de digiturno de sus puntos presenciales a la plataforma de contact center para centralizar la atención del usuario, de manera que se vincule ese contacto presencial a la gestión de las interacciones de la plataforma.
- ✓ Optimizar la atención al ciudadano a través de mecanismos de inteligencia artificial como voicebot o chatbot

Por lo anterior, y con el fin de mantener la herramienta en óptimas condiciones de uso y funcionabilidad, se hace necesario adelantar el proceso de contratación para la suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud (antes PureCloud) como herramienta para el Centro de Contacto que soporte toda su operación.

1.2 VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR EN UN ACUERDO MARCO DE PRECIOS

El solicitante de la contratación dejó constancia que se verificó que, sobre los bienes a contratar, no existe Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad pueda satisfacer la necesidad identificada de acuerdo con las especificaciones técnicas requeridas.

Dicha verificación se realizó en el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios y en el Instrumento de agregación de demanda, publicado en el portal de Colombia Compra Eficiente.

1.3 RECOMENDACIONES A LOS PARTICIPANTES

Se recomienda a los oferentes, antes de elaborar y presentar sus propuestas, tener en cuenta lo siguiente:

- Lea cuidadosamente el contenido de este documento.
- Los vocablos Superintendencia de Sociedades, Superintendencia o Entidad tendrán igual significado. Así mismo, se tendrán como equivalentes las expresiones proponentes u oferentes, usadas en el presente pliego.
- Verifique que no esté incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades generales, ni especiales para contratar.
- Cerciórese de que cumple las condiciones y reúne los requisitos aquí señalados.
- Reúna toda la información y documentación exigida, y verifique la vigencia de aquella que la requiera.
- Siga las instrucciones que se imparten en este pliego para la elaboración de su propuesta.
- Revise la póliza de seriedad o garantía de su propuesta y verifique que:
  - ✓ Sea otorgada a favor de la Superintendencia de Sociedades, NIT. **899.999.086-2**
  - ✓ Como tomador figure su razón social completa y su NIT.
  - ✓ El valor asegurado corresponda al fijado en este documento, así como la vigencia de los amparos;

- ✓ El objeto y el número de la misma, coincida con el de la propuesta que presenta;
- ✓ Esté suscrita por el TOMADOR – AFIANZADO.

- El proponente debe presentar la oferta en la plataforma del SECOP II siguiendo el procedimiento paso a paso indicado por Colombia Compra Eficiente, para el efecto, lo invitamos a consultar el siguiente enlace:

  https://www.colombiacompra.gov.co/content/presentar-ofertas
- Si la propuesta es en consorcio o en unión temporal, los proveedores deben crear un perfil, es decir un usuario como unión temporal o consorcio de acuerdo a lo establecido por Colombia Compra Eficiente en los Manuales y Guías para Proveedores – Guía de creación de proponente plural en el SECOP II, lo anterior podrá ser consultado en el siguiente enlace:

  https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/20170323_guia_proponente_plural_version_revisada.pdf
- Tener presente la fecha y hora prevista para el cierre del presente proceso, la Entidad no recibirá propuestas fuera del tiempo previsto y únicamente se recibirán las propuestas creadas y presentadas a través del módulo dispuesto para ello en la plataforma del SECOP II. No son válidas las propuestas remitidas por correo certificado, ni las que sean entregadas físicamente en el Grupo de Contratos.
- Toda consulta deberá formularse por escrito a través de la plataforma del SECOP II; no se atenderán consultas personales ni telefónicas. Ningún convenio verbal con funcionarios o contratistas de la Superintendencia de Sociedades, antes o después de la entrega de la propuesta o del contrato, podrá afectar o modificar ninguno de los términos y obligaciones aquí estipuladas.
- Esta regla es aplicable a todas las etapas que se surten durante el proceso de selección. De esta manera, no habrá comunicación directa ni verbal con los diferentes integrantes del Comité Evaluador
- Con la sola presentación de su propuesta, autoriza a la Entidad a verificar toda la información que en ella suministre, constituye evidencia de que se estudiaron completamente las especificaciones técnicas, formatos y demás documentos; que recibió las aclaraciones necesarias sobre las inquietudes o dudas previamente consultadas y que ha aceptado que estos pliegos de condiciones están completos, compatibles y adecuados para identificar el alcance del bien o servicio a prestar y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para definir las obligaciones que se adquieren en virtud del contrato que se celebrará.
- Procedimiento indisponibilidad del SECOP II: Ante indisponibilidad del SECOP II por Falla General o Particular, para que la propuesta sea evaluada en el proceso, se debe cumplir con el procedimiento establecido por Colombia Compra Eficiente

en el "*Nuevo protocolo de indisponibilidad*", el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace:

https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/indisponibilidad-en-el-secop-ii

- Ante fallas generales de SECOP II y de acuerdo con lo indicado en el protocolo, la Entidad recomienda a los proponentes comunicarse oportunamente con el Grupo de Contratos de la Superintendencia de Sociedades al correo electrónico: contratacion@supersociedades.gov.co, previo a la fecha y hora de cierre manifestando su imposibilidad de presentar oferta
- Posteriormente, los proponentes deberán enviar su oferta al mismo correo: contratacion@supersociedades.gov.co, dentro de las 16 horas hábiles siguientes al momento previsto para el cierre o plazo máximo establecido en el cronograma del proceso para la recepción de ofertas.
- En los casos de los procesos de contratación en los cuales las ofertas se presenten con sobre económico cerrado, las Entidades compradoras podrán determinar la forma de recibo del sobre económico de la oferta, la cual puede ser: a). mediante correo electrónico con documento bajo contraseña, la cual se entregará a la Entidad únicamente en el momento de la apertura, o b). en físico. Si la Entidad compradora determina que la entrega del sobre económico sellado sea en físico, deberá fijar el tiempo de recepción de oferta externa teniendo en cuenta el domicilio de los posibles interesados en el proceso, garantizando la oportunidad e igualdad de condiciones., si presente dicha situación el método será informado en la página web www.supersociedades.gov.co.
- Es importante que no hagan uso de los mensajes del SECOP II como mecanismo de comunicación, hasta que no se certifique que se superó la falla. Toda vez que los mismos podrán estar afectados por la falla y no llegar, o llegar con retraso.
- La Superintendencia de Sociedades establece como mecanismo de comunicación oficial ante una indisponibilidad del SECOP II, su página web www.supersociedades.gov.co. La decisión que adopte la Entidad ante una falla o indisponibilidad del SECOP II será comunicada en la página web a través del menú principal Nuestra Entidad/Contratación/Avisos ante indisponibilidad de SECOP II, al cual podrá acceder en el siguiente enlace:

  https://www.supersociedades.gov.co/nuestra_entidad/Contratacion/Paginas/default.aspx
- Cuando se presente inexactitud en la información suministrada por el proponente o en la de uno de los miembros del consorcio o de la unión temporal, la Entidad podrá rechazar la propuesta y/o dar aviso a las autoridades competentes.
- La presentación de la propuesta por parte del oferente, significa que estudió completamente las especificaciones técnicas, formatos y demás documentos; que recibió las aclaraciones necesarias sobre las inquietudes o dudas previamente

consultadas mediante escrito; que acepta que este pliego es completo, compatible y adecuado y que tuvo en cuenta todo lo anterior para definir las obligaciones a adquirir en virtud del contrato a celebrar.

- Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción: En el evento de conocerse casos de corrupción, se debe reportar el hecho al programa presidencial de lucha contra la corrupción a los números telefónicos (1) 560 10 95, (1) 565 76 49, (1) 562 41 28; vía Fax al número telefónico (1) 565 8671; la línea transparente del programa, a los números telefónicos 9800 – 913040 o (1) 286 48 10; correo electrónico, en la dirección webmaster@anticorrupción.gov.co; al sitio de denuncias del programa, en la página Web www.anticorrupción.gov.co; por correspondencia o personalmente, en la Av. El Dorado #51-80 de Bogotá D. C. También puede reportar el hecho al correo electrónico: contratacion@supersociedades.gov.co o en la página web de la Entidad www.supersociedades.gov.co en la siguiente ruta: https://superwas.supersociedades.gov.co/SistemaPQRSWeb/ProcesarPQRS?codigoTramite=92000
- En todas las actuaciones derivadas de las estipulaciones del presente Pliego de Condiciones y del contrato que forma parte del mismo, el proponente obrará con la transparencia y la moralidad que la Constitución Política y las leyes consagran.
- Si los hechos constitutivos de corrupción tuvieren lugar dentro del plazo de ejecución del contrato, tales circunstancias podrán dar lugar a la declaratoria de caducidad, de conformidad con las reglas previstas para el efecto en la ley y en el respectivo contrato.
- No se debe presentar propuestas que condicionen a la administración.

1.4 OBJETO

Adquirir la suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades

1.4.1 ALCANCE DEL OBJETO:

Las condiciones técnicas y de ejecución se describen además de las obligaciones, en el Anexo Técnico y en la Ficha Técnica.

1.4.2 IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO EN EL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

El objeto de la contratación se encuentra identificado con los siguientes códigos:

CLASIFICADOR UNSPSC	DESCRIPCIÓN
43231500	Software funcional específico de la empresa
43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
81161700	Servicios de telecomunicaciones
72151600	Servicios de sistemas especializados en comunicación
81112500	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador
81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81161600	Servicios de correo electrónico y mensajería
81161800	Servicios de alquiler o arrendamientos de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia

1.5 CONVOCATORIA PÚBLICA

La Entidad, de conformidad con el artículo 224 del Decreto Ley 019 de 2012 y en el artículo 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto 1082 de 2015, convoca mediante aviso de convocatoria publicado en la página web de la Entidad y el portal del SECOP II a todas las personas naturales y jurídicas legalmente constituidas y domiciliadas en Colombia, en forma individual, en consorcio o en unión temporal, que no estén incursas en las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la Constitución Política y en la ley, frente al presente proceso de contratación.

1.6 SOLICITUD DE LIMITACIÓN DEL PROCESO A MIPYMES

Tomando en cuenta el valor del presupuesto definido para la presente contratación y lo establecido en la normatividad vigente, la presente convocatoria SI es susceptible de limitarse exclusivamente a Mipymes.

1.7 CONVOCATORIA A LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.1.5 Decreto 1082 de 2015, la Superintendencia de Sociedades convocará, a través del acto de apertura del presente proceso, a las veedurías ciudadanas, a las asociaciones cívicas, comunitarias, de profesionales, benéficas o de utilidad común, para que realicen el control social al presente proceso de selección.

1.8 COMITÉ ASESOR

La Entidad conforma el Comité Asesor para el presente proceso de selección, para la definición de las condiciones establecidas en el presente pliego, y para la verificación y evaluación de las propuestas, en los aspectos que competen a cada área, con los siguientes integrantes:

a. **Coordinadora del Grupo de Contabilidad**: Asesor en los aspectos financieros.
b. **Coordinadora Grupo de Innovación y Desarrollo:** Asesores en los aspectos técnicos y económicos.
c. **Coordinadora del Grupo de Contratos**: Asesor en los aspectos jurídicos.

1.9 DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL- PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial de la contratación es de hasta la suma de **$318.043.100** M/cte, lo que incluye el IVA para el servicio de garantía y soporte, y los demás impuestos y erogaciones a que haya lugar. Cabe mencionar que la suscripción es un servicio en la nube y que de acuerdo a con la Reforma tributaria del año 2016 - exceptúan del impuesto los siguientes servicios: 24. Suministro de páginas web, servidores (hosting), computación en la nube (cloud computing).

La suma antes relacionada, se encuentra amparada con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 70022 del 9 de septiembre de 2022 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de la Entidad, recursos de inversión con cargo al rubro C-3599-0200-9-0-3599923-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS – SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO INTERNO DE LOS PROCESOS Y DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES A NIVEL NACIONAL, de la vigencia fiscal 2022.

1.10 INDICACIÓN DE SI LA CONTRATACIÓN RESPECTIVA, ESTÁ COBIJADA POR UN ACUERDO INTERNACIONAL O UN TRATADO DE LIBRE COMERCIO VIGENTE PARA EL ESTADO COLOMBIANO

De conformidad con el documento anexo al estudio previo de conveniencia y oportunidad en el cual la Entidad verificó los aspectos correspondientes a la observancia de obligaciones en materia de acuerdos internacionales y tratados de libre comercio, la presente contratación se encuentra cubierta por acuerdos internacionales o tratados de libre comercio vigente para el Estado Colombia

El análisis se efectuó con base en el manual explicativo de los capítulos de contratación pública de los acuerdos comerciales negociados por Colombia, para entidades contratantes, el cual se encuentra incluido en el estudio previo de conveniencia y oportunidad publicado con el proyecto de pliego de condiciones.

1.11 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE Y MODALIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El presente proceso de contratación, así como el contrato a suscribirse, están sometidos a la legislación y jurisdicción colombiana, y se rige por el régimen de la contratación administrativa, contenido en la Ley 80 de 1993 y en la Ley 1150 de 2007, en la Ley 1474 de 2011, en el Decreto 019 de 2012, en el Decreto 1082 de 2015, la Ley 1882 de 2018, ley 2069 de 2020 y en las normas civiles y comerciales aplicables a la materia, en conjunto con las reglas previstas en este pliego, las aclaraciones y los documentos que se expidan con ocasión del mismo.

La modalidad de selección corresponde al proceso de selección abreviada por subasta inversa **–electrónica-** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 numeral 2° literal a) inciso 2 de la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 2.2.1.2.1.2.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015, teniendo en cuenta que se trata de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización.

1.12 CRONOGRAMA DEL PROCESO

El Cronograma del proceso se encuentra establecido en el SECOP II.

1.13 PUBLICACIÓN DEL AVISO DE CONVOCATORIA, DE LOS ESTUDIOS PREVIOS Y DEL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

El aviso de convocatoria, los estudios previos y el proyecto de pliego de condiciones del proceso se publicarán en SECOP II

La publicación del proyecto de pliego de condiciones no genera obligación para la Entidad de dar apertura al proceso de selección.

1.14 TÉRMINO PARA REALIZAR OBSERVACIONES AL PROYECTO DEL PLIEGO DE CONDICIONES

Las observaciones al proyecto del pliego de condiciones deberán ser presentadas en el término previsto en el cronograma.

Las personas interesadas podrán formular observaciones al proyecto de pliego de condiciones, mediante la plataforma del SECOP II.

1.15 PUBLICACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES REALIZADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

La Entidad publicará en la plataforma del SECOP II las apreciaciones o respuestas a las observaciones presentadas a este proyecto de pliego de condiciones.

1.16 APERTURA DEL PROCESO Y PUBLICACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Se dará apertura al proceso de selección en la ciudad de Bogotá, D.C., mediante acto administrativo motivado, el día previsto en el cronograma y se publicará en SECOP II en la fecha señalada en el cronograma, al igual que el pliego de condiciones definitivo.

1.17 VISITA

Dado el alcance del proceso, éste no requiere visita.

1.18 INICIO DEL PLAZO PARA LA RECEPCIÓN DE OFERTAS

La Entidad dará apertura al plazo de la recepción de ofertas, el día y hora señalado en el cronograma.

1.19 PLAZO MÁXIMO PARA ADENDAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

De conformidad con el artículo 2.2.1.1.2.2.1 del Decreto 1082 de 2015, la Entidad podrá modificar el pliego de condiciones definitivo a través de adendas y se señalará en el cronograma del proceso por SECOP II. El plazo máximo dentro del cual pueden expedirse las mismas, el cual corresponderá hasta 1 día hábil antes del cierre del proceso de selección contado desde la hora fijada para la presentación de las propuestas.

Sin perjuicio de la previsión anterior, cuando la Entidad lo estime conveniente, el plazo de presentación de ofertas se podrá prorrogar antes de su vencimiento, por un término no superior a la mitad del inicialmente fijado.

Las aclaraciones, respuestas, adendas y demás comunicaciones serán publicadas en la página del SECOP II, razón por la cual es responsabilidad del proponente conocer las adendas y aclaraciones y demás comunicaciones que surjan en desarrollo de la presente selección.

1.20 CIERRE DEL PLAZO PARA PRESENTAR DOCUMENTOS HABILITANTES Y OFERTA ECONÓMICA

La propuesta debe ser cargada únicamente en SECOP II**.** No son válidas las propuestas remitidas por correo certificado, correo electrónico al Grupo de Contratos, ni las que sean entregadas presencialmente en el Grupo de Contratos.

Se recomienda a los oferentes prever el tiempo que se requiere para cargar la documentación a la plataforma SECOP II.

En la fecha y hora señalada en la configuración del proceso para cierre del proceso, se realizará la apertura del sobre de requisitos habilitantes en la plataforma del SECOP II.

Con posterioridad al cierre, la Entidad publicará por SECOP II el listado de los proponentes que presentaron oferta.

El sobre económico registrado en la plataforma del SECOP II será abierto de acuerdo con la fecha y hora establecida en el cronograma para la realización de la Subasta.

1.21 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES

La verificación de los requisitos habilitantes, se efectuará durante el período establecido en el cronograma, sin perjuicio de que la Entidad pueda reducir o ampliar este plazo en la búsqueda de llevar a cabo una evaluación que garantice la selección objetiva, en cumplimiento de lo establecido en los principios que rigen la contratación estatal.

1.22 PUBLICACIÓN DEL INFORME DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES Y PLAZO PARA PRESENTAR OBSERVACIONES

Como resultado de la evaluación de las propuestas, la entidad hará un informe de verificación de requisitos habilitantes, que pondrá a disposición de los oferentes por el término de 3 días hábiles en la plataforma transaccional SECOP II. Dentro de este término los oferentes podrán presentar exclusivamente a través del SECOP II las observaciones y aclaraciones que estimen pertinentes.

1.23 SUBSANACIÓN DE DOCUMENTOS

De conformidad con lo dispuesto por el parágrafo 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, modificada por el artículo 5 de la Ley 1882 de 2018:

> "*La ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos. En consecuencia, todos aquellos requisitos de la propuesta que no afecten la asignación de puntaje, deberán ser solicitados por las entidades estatales y deberán ser entregados por los proponentes hasta el término de traslado del informe de evaluación que corresponda a cada modalidad de selección, salvo lo dispuesto para el proceso de Mínima cuantía y para el proceso de selección a través del sistema de subasta. Serán rechazadas las ofertas de aquellos proponentes que no suministren la información y la documentación solicitada por la entidad estatal hasta el plazo anteriormente señalado. Durante el término otorgado para subsanar las ofertas, los proponentes no podrán acreditar circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso*.
>
> (…) *Parágrafo 4°. En aquellos procesos de selección en los que se utilice e mecanismo de subasta, los documentos referentes a la futura contratación o a proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas, deberán se solicitados hasta el momento previo a su realización"*

De acuerdo con lo anterior, los requisitos o documentos que verifiquen las condiciones del proponente o soporten el contenido de la oferta, y que no constituyan los factores de escogencia establecidos por la Entidad en el pliego de condiciones, podrán ser requeridos en condiciones de igualdad para todos los proponentes en la etapa de traslado de los informes de verificación y evaluación y en caso de subastas, hasta antes de su realización.

En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán adicionar o mejorar el contenido de su oferta (artículo 30, numeral 8, de la Ley 80 de 1993 y el artículo 5° de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 5 de la ley 1882 del 2018).

Las respuestas a las solicitudes para que subsanen la ausencia de requisitos o la falta de documentos habilitantes y/o las observaciones al informe, deben presentarse a través de la plataforma SECOP II.

En el evento de no aportarlos o cuando éstos no acrediten los requisitos de manera oportuna, calidades y condiciones habilitantes exigidas en el Pliego de Condiciones, el proponente resultará inhabilitado y por consiguiente no se tendrá en cuenta su oferta para participar en la subasta.

NOTA: De conformidad con lo estipulado en el numeral 1.8 de la Directiva Presidencial 08 del 17 de septiembre de 2022, los proponentes que sean requeridos por la Entidad en el informe de evaluación y que **NO** subsanen sus ofertas, deberán remitir dentro de los dos días siguientes a la adjudicación del proceso y a través de la plataforma SECOP II, la justificación en donde señalen las razones por las cuales no subsanaron lo correspondiente.

1.24 SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA

En la fecha y hora señalada en el cronograma del presente proceso de selección, se procederá a realizar el procedimiento de la subasta de manera electrónica a través de la sección "Subasta Electrónica" del Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP ll), el cual se podrá consultar en el Portal Único de Contratación: *https://www.colombiacompra.gov.co/*

La subasta se llevará a cabo si resultan habilitados por lo menos 2 proponentes. En la subasta podrán participar únicamente los proponentes debidamente habilitados dentro del proceso de contratación.

1.25 ADJUDICACIÓN

La Superintendencia de Sociedades adjudicará el proceso de selección, teniendo en cuenta el cumplimiento los criterios establecidos en el presente documento. La adjudicación del proceso será publicada en SECOP II.

El acto de adjudicación obliga a la Entidad y al adjudicatario. Si dentro del plazo comprendido entre la adjudicación del contrato y la suscripción del mismo, sobreviene una inhabilidad o incompatibilidad o si se demuestra que el acto se obtuvo por medios ilegales, este podrá ser revocado, caso en el cual, la Superintendencia podrá aplicar lo previsto en el inciso final del numeral 12 del artículo 30 de la Ley 80 de 1993.

El valor estimado del contrato será al resultado de la subasta. Para la ejecución del contrato, serán tenidos en cuenta los precios unitarios ofertados por quien resulte contratista y las necesidades propias de la Entidad.

1.26 SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO Y CONSTITUCIÓN DE LA GARANTÍA ÚNICA

Dentro de los 3 días hábiles siguiente a la adjudicación, el proponente seleccionado deberá suscribir el contrato, constituir la garantía única y subirla al SECOP II para su aprobación.

Si el adjudicatario no suscribe el contrato correspondiente dentro del término señalado, queda a favor de la Superintendencia de Sociedades, en calidad de sanción, el valor de depósito o garantía constituida para responder por la seriedad de la propuesta, sin perjuicio de las acciones legales conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados y no cubiertos por el valor de los citados depósitos o garantía.

En este evento, la Superintendencia de Sociedades podrá adjudicar el contrato, mediante acto debidamente motivado, dentro de los 15 días hábiles siguientes, al proponente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable a la Entidad.

1.27 NIT DE CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES

Si el adjudicatario del proceso de selección es un consorcio o unión temporal, deberá presentar una vez adjudicado el contrato, dentro de los 3 días hábiles siguientes y previamente a la suscripción del mismo, copia del NIT, el cual deberá quedar incluido en la respectiva minuta de contratación para efectos de su identificación Tributaria. En este caso, el cronograma del proceso se modifica a partir de la fecha en que se aporte el NIT, para las etapas siguientes.

1.28 PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Este contrato se perfecciona con la firma y la aprobación de las partes en la plataforma SECOP II.

1.29 LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para la legalización y ejecución del contrato se requiere la expedición del registro presupuestal por parte de la Superintendencia de Sociedades y la aprobación de la garantía única de cumplimiento constituida por el contratista. Para iniciar la ejecución, es indispensable la comunicación a la supervisión del contrato por parte del Grupo de Contratos, respecto al cumplimiento de los requisitos mencionados; la acreditación por parte del contratista a la supervisión del contrato, del cumplimiento de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como con los aportes parafiscales; y la suscripción del acta de inicio.

1.30 REQUISITOS POSTERIORES A LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Dentro de los 3 días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, el contratista deberá realizar y entregar los soportes de los siguientes pagos y trámites en el Grupo de Contratos, así:

1) **Constitución de la garantía única:** el contratista debe constituir a favor de la Entidad, por intermedio de una compañía de seguros o entidad bancaria legalmente constituida en Colombia, cuya póliza matriz esté debidamente aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, una garantía de las previstas como mecanismos de cobertura del riesgo en el artículo 2.2.1.2.3.1.2 del Decreto 1082 de 2015, expedida a favor de Entidades Estatales, contentiva de los siguientes amparos:

a. Cumplimiento: Para garantizar el cumplimiento general del contrato, el pago de multas y demás sanciones que se impongan al contratista, por la suma equivalente al 10% del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución y 4 meses más.

b. Calidad del servicio: Por la suma equivalente al 10% del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución, 1 año y 4 meses más.

NOTA Deberá tener en cuenta que:

Las vigencias de los amparos deberán ajustarse y extenderse de acuerdo con la fecha del inicio de ejecución, en caso de ser necesario. Los valores asegurados y las vigencias deberán ajustarse al valor y al plazo del contrato, de acuerdo con las modificaciones que se realicen durante su ejecución. De igual forma, cualquier modificación al contrato debe ser reportada a la compañía aseguradora. Los anexos emitidos por el asegurador deberán allegarse al Grupo de Contratos para su respectiva aprobación

El hecho de la constitución de estos amparos, no exonera al contratista de las responsabilidades legales en relación con los riesgos asegurados.

Dentro de los términos estipulados en el contrato, ninguno de los amparos otorgados podrá ser cancelado o modificado sin la autorización expresa de la Superintendencia. El Contratista deberá mantener vigentes las garantías, amparos y pólizas y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote por razón de las sanciones que se impongan.

2) **Acreditación de los pagos al sistema de seguridad social integral y de los aportes parafiscales:** Si hay lugar a ello, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 20 de la Ley 1607 de 2012.

3) **Suscripción del acta de inicio:** Por parte del contratista y de la supervisión del contrato, una vez se hayan cumplido los requisitos indicados anteriormente.

1.31 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de 2 meses o hasta el 30 de diciembre, lo primero que ocurra, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

La vigencia de la suscripción, el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución Genesys Cloud, será de 12 meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio

El acta podrá suscribirse previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, y ejecución del contrato.

1.32 FORMA DE PAGO

El valor del contrato se cancelará en un solo pago, una vez se haya entregado la certificación o constancia por parte del fabricante que acredite la suscripción, el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución Genesys Cloud a favor dela Superintendencia de Sociedades.

Para el pago se deberá acreditar lo siguiente:

a) **Informe del Contratista**: Debe entregar un informe escrito de ejecución que acredite la certificación entregada y el alcance de ello.

b) **Factura:** El contratista debe allegar la factura electrónica congruente con la entrega realizada. Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan con los documentos requeridos para el pago, el término para efectuar el pago solo empezará a contarse desde la fecha en que se haya aportado correctamente el último de los documentos.

c) **Informe supervisión:** La supervisión del contrato, validará y entregará para el pago, un informe escrito sobre el cumplimiento de las obligaciones, así como el avance, estado y ejecución del contrato.

El pago se hará a través del Grupo de Tesorería de la Entidad, dentro de los 30 días siguientes a la presentación de los documentos para el pago, mediante traslado electrónico de fondos, previo cumplimiento de los procedimientos legales; la presentación de la factura correspondiente, el informe de ejecución del contratista, el cumplido a satisfacción expedido por el supervisor del contrato y copia de los documentos que prueben que ha cumplido con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social integral y de parafiscales (caja de compensación familiar, SENA e ICBF).

1.33 SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato estará a cargo de la Coordinación del GRUPO DE INNOVACIÓN, DESARROLLO Y ARQUITECTURA DE APLICACIONES y el GRUPO RELACIÓN ESTADO -CIUDADANO, o la persona que el ordenador del gasto designe.

La Supervisión atenderá lo dispuesto en el Manual de Contratación y Supervisión adoptado por la Entidad vigente. Así mismo, la supervisión deberá dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y su función deberá ser ejercida de acuerdo con lo establecido por la Agencia Nacional de

Colombia Compra Eficiente, en la Guía para el Ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría de los contratos suscritos por las Entidades Estatales en el siguiente enlace:

https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/guia_g-efsice-02.pdf

Lo anterior, teniendo en cuenta entre otras, las siguientes actividades:

1 Conocer y entender los términos y condiciones del contrato.
2 Tomar las medidas necesarias de acuerdo con los riesgos identificados que puedan afectar la eficacia del contrato de acuerdo con el ejercicio de la etapa de planeación de identificación de los riesgos.
3 Hacer seguimiento del cumplimiento del plazo del contrato y de los cronogramas previstos en el contrato.
4 Identificar las necesidades de cambio o ajuste del contrato.
5 Manejar la relación con el proveedor o contratista.
6 Organizar y administrar el recibo de bienes, obras o servicios, su cantidad, calidad, especificaciones y demás atributos establecidos en los documentos del proceso.
7 Revisar si la ejecución del contrato cumple con los términos del mismo y las
8 necesidades de la Entidad y actuar en consecuencia de acuerdo con lo establecido en el contrato.
9 Aprobar o rechazar oportuna y de forma justificada el recibo de bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en los Documentos del Proceso.
10 Informar a la Entidad Estatal de posibles incumplimientos del proveedor o contratista, elaborar y presentar los soportes correspondientes.
11 Solicitar los informes necesarios y convocar a las reuniones requeridas para cumplir con su función.
12 Hacer seguimiento de la gestión financiera del contrato por parte de la Entidad, incluyendo el registro presupuestal, la planeación de los pagos previstos y la disponibilidad de caja.
13 Suscribir las actas generadas durante la ejecución del contrato para documentar las reuniones, acuerdos y controversias entre las partes, así como las actas parciales de avance, actas parciales de recibo y actas de recibo final.
14 Todas las demás establecidas en la Ley, así como en las guías elaboradas por Colombia Compra Eficiente.

1.34 DOMICILIO CONTRACTUAL, LUGAR DE EJECUCIÓN

El lugar de ejecución del contrato será en su mayoría remota, desde la sede del contratista o en la sede principal de la Superintendencia de Sociedades, Avenida El Dorado No 51 – 80, para ejecutar actividades de mantenimiento físico si así se requiere.

El domicilio contractual será la ciudad de Bogotá

1.35 INDEMNIDAD

El contratista mantendrá indemne a la Superintendencia de los reclamos, demandas, acciones legales y costas que tengan como causa las actuaciones del contratista, subcontratistas o sus dependientes. Se considerarán hechos imputables al contratista las acciones y omisiones de su personal, sus asesores, subcontratistas o proveedores, así como el personal de éstos, que ocasionen deficiencias en los compromisos adquiridos o causen incumplimientos.

En caso de demandas, reclamaciones o acciones legales contra la Superintendencia y que sean responsabilidad del contratista, conforme a lo pactado en el contrato, este será notificado, obligándose a mantener indemne a la Superintendencia y a responder por dichas reclamaciones y todos los costos que se generen.

1.36 SANCIONES CONTRACTUALES

En el evento que el contratista incumpla con alguna de sus obligaciones por mora o retraso en el cumplimiento del contrato, la Entidad impondrá multas equivalentes al 0.5% del valor del ítem incumplido del contrato, por cada día de incumplimiento o mora, sin que en su totalidad excedan el 10% del mismo. Si se trata de una obligación diferente a la entrega, la multa será por el 0.5% del valor del contrato por cada día de incumplimiento. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007.

El contratista reconocerá a la Entidad, a título de cláusula penal pecuniaria por los perjuicios que se pueda causar, una suma equivalente al 10% del valor del contrato, suma que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, la Superintendencia hará efectiva, previa declaratoria del incumplimiento, directamente por compensación de los saldos que adeude al Contratista si los hubiere, o mediante cobro de la garantía única de cumplimiento, o si esto no fuere posible, podrá acudir a la jurisdicción competente. La cláusula penal no excluye la indemnización de perjuicios no cubiertos por la aplicación de dicha sanción, la realización de los procedimientos y trámites que correspondan, con el fin que se impongan las sanciones contractuales a que haya lugar y las demás sanciones de ley.

Para la aplicación de cualquier sanción contractual de las previstas en el pliego de condiciones, en el contrato y en la Ley, se adelantará previamente el procedimiento establecido en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011, previos los requerimientos efectuados por la supervisión del contrato, de acuerdo con lo previsto en el Manual de Contratación y Supervisión adoptado por la Entidad.

CAPÍTULO SEGUNDO: DE LOS PROPONENTES

En el presente proceso podrán participar todas las personas naturales y jurídicas legalmente constituidas y domiciliadas en Colombia, en forma individual, en consorcio o en unión temporal, que no estén incursas en las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la Constitución Política y en la ley, lo cual se señalará en el pliego de condiciones definitivo.

2.1 DOCUMENTOS HABILITANTES DE LOS PROPONENTES

2.1.1 PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS NACIONALES

Los proponentes deben acreditar que están en capacidad y tienen facultades para desarrollar la actividad objeto de la contratación. Para el efecto, deben acreditar:

- Que las actividades comerciales del proponente persona natural estén directamente relacionadas con el objeto a contratar.
- Que dentro del objeto social del proponente esté facultado para desarrollar y cumplir con el objeto de la contratación.
- Que su representante legal o apoderado tiene facultades suficientes para presentar la oferta y firmar el respectivo contrato por el valor correspondiente, en el evento que le sea adjudicado.
- Que la duración de la sociedad sea igual a la vigencia del plazo del contrato, 3 años y 4 meses más.

2.1.2 CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES

Los proponentes podrán participar a título de consorcio o unión temporal, en ambos casos, respondiendo solidariamente por las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato a que haya lugar. En la unión temporal, deberán señalar los términos y extensión de su participación en la propuesta y en el contrato, pero las sanciones que se deriven por el eventual incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y

del contrato, se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros.

Las personas naturales o jurídicas que presenten propuesta deben indicar si su participación es a título de consorcio o de unión temporal. En este último caso, es necesario precisar los términos y extensión de la participación de cada uno de los miembros en la propuesta y en su ejecución, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de la Superintendencia de Sociedades.

Los miembros del consorcio o de la unión temporal deberán designar, mediante documento suscrito por las personas que lo integran, la persona que los representará para todos los efectos y señalarán las reglas básicas que regulen las relaciones entre ellos y su responsabilidad.

2.1.3 PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS EXTRANJERAS

Deben acreditar que se encuentran facultadas para desarrollar la actividad objeto del proceso, requisito que se entenderá cumplido a través de la presentación de los documentos que acrediten su existencia y representación legal, donde conste la actividad que desarrolla.

De otra parte, deben acreditar mediante documentos:

a) Que dentro del objeto social del proponente esté facultado para desarrollar y cumplir con el objeto de la contratación.
b) Cuando se trate de persona natural extranjera sin domicilio en el país, o persona jurídica privada extranjera que no tenga establecida sucursal en Colombia, debe acreditar la inscripción en el registro correspondiente en el país en donde tiene su domicilio principal, así como los documentos que acrediten su existencia y representación legal.
c) El término de duración de la sociedad, que no puede ser inferior al plazo previsto para la vigencia del contrato, 3 años y 4 meses más, y la suficiencia de las facultades para presentar propuesta y celebrar el respectivo contrato.
d) Que cuenta con un representante domiciliado en Colombia con facultades para presentar oferta, celebrar el respectivo contrato y representarla judicialmente y extrajudicialmente. Si el representante no es abogado deberá nombrarse uno para que represente a la sociedad judicial y extrajudicialmente en el evento en que haya lugar a ello.

e) Los documentos otorgados en el exterior deberán presentarse legalizados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia.

2.1.4 CONSIDERACIONES ESPECIALES:

Según lo establecido por Colombia Compra Eficiente, en su Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación y en la circular única versiónhttps://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_circulares/cce_circular_unica.pdf se debe considerar lo siguiente:

IDIOMA

Para que los documentos en un idioma distinto al castellano puedan ser apreciados en el Proceso de Contratación deben ser presentados en su lengua original junto con la traducción oficial al castellano. El proponente puede presentar con la oferta documentos con una traducción simple y entregar la traducción oficial al castellano dentro del plazo previsto para la subsanación. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado.

En el caso de documentos especializados, como por ejemplo, especificaciones o fichas técnicas, que en el mercado sean de amplia utilización y aceptación en idioma distinto al castellano, las Entidades Estatales podrán establecer en los Documentos del Proceso la posibilidad de que sean aportados en su lengua original acompañados de una traducción simple al castellano, cuando así lo considere conveniente de conformidad con el estudio del sector realizado.

LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Todos los documentos expedidos en el exterior deben ser apostillados o legalizados por la Entidad competente desde el país de origen, para que puedan surtir efectos legales en Colombia.

Para efectos del trámite de apostilla y/o legalización de documentos otorgados en el exterior se debe tener en cuenta lo establecido en la Resolución No. 10547 del 14 de diciembre de 2018, *"Por la cual se adopta el procedimiento para apostillar y/o legalizar documentos*", expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Colombia.

Las Entidades Estatales solamente pueden exigir la legalización de acuerdo con la Convención de la Apostilla o la legalización de documentos públicos otorgados en el extranjero. Este tipo de legalización no es procedente para los documentos privados.

Cuando en un Proceso de Contratación un proponente presenta un documento público legalizado de acuerdo con la Convención de la Apostilla, la Entidad Estatal no debe solicitar legalizaciones, autenticaciones o ratificaciones adicionales de ninguna autoridad nacional o extranjera puesto que el trámite de la Apostilla es suficiente para certificar por sí mismo la autenticidad.

De acuerdo con el Manual para el Funcionamiento Práctico de la Convención de la Apostilla, el país de origen del documento puede tener una autoridad que verifica y certifica ciertos documentos públicos (autoridad intermedia) y otra autoridad centralizadora que es quien emite la Apostilla. En consecuencia, las Entidades Estatales deben aceptar la Apostilla expedida por la autoridad centralizadora correspondiente.

FECHA DE CORTE DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los oferentes extranjeros deben presentar sus estados financieros a la fecha de corte establecida en los países de origen o en sus estatutos sociales.

MONEDA ESTADOS FINANCIEROS

Los oferentes deben presentar sus estados financieros en la moneda legal del país, en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos.

El proponente y la Entidad Estatal para efectos de acreditar y verificar los requisitos habilitantes tendrán en cuenta la tasa representativa del mercado vigente en la fecha en la cual los estados financieros fueron expedidos. Para el efecto, el proponente y la Entidad Estatal tendrán en cuenta las tasas de cambio publicadas por la Superintendencia Financiera.

2.1.5 DERECHOS DE LOS PROPONENTES

Los proponentes tienen derecho, entre otros, a:

a) Solicitar la prórroga del plazo comprendido entre la apertura y el cierre de la contratación, antes de su vencimiento, en los términos previstos en el capítulo primero del presente pliego de condiciones.

b) Solicitar aclaraciones o presentar observaciones al pliego de condiciones.
c) Conocer las evaluaciones en la oportunidad establecida en el pliego y presentar las observaciones que consideren pertinentes.
d) Subsanar documentos de la oferta; no obstante, en ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.

CAPÍTULO TERCERO: DE LAS PROPUESTAS

3.1 FORMA DE PRESENTAR LA PROPUESTA

El proponente debe presentar su oferta en la plataforma en el SECOP II de acuerdo con la sección del cuestionario donde puede consultar toda la información y documentos que la Entidad Estatal requiere, para lo cual debe estar previamente registrado en esta plataforma.

Los proponentes plurales deben efectuar un solo registro por todos sus miembros. Las instrucciones para el registro y la presentación de ofertas en el SECOP II están en el manual de uso del SECOP II para proveedores disponible en el siguiente enlace:

https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/20170323_guia_proponente_plural_version_revisada.pdf

El proponente debe presentar su oferta en la fecha establecida en el cronograma y el apartado –Configuración– del enlace del presente proceso de selección, en el SECOP II.

El proponente registrado, debe ingresar con su usuario y contraseña al SECOP II y seleccionar el presente proceso de contratación para consultarlo y crear su oferta.

Recuerde que la creación del proveedor plural en SECOP II requiere que cada uno de los integrantes se registre previamente como proveedor individual. Una vez registrados individualmente, los proveedores integrantes deben crear en el SECOP II el usuario del proveedor plural y emplear este usuario para el envío de su oferta, como proponente plural.

Para enviar una oferta como proponente plural, el integrante que registró el proveedor plural debe ingresar al SECOP II con su usuario y contraseña, hacer clic en el botón de identificación de la parte superior derecha y luego seleccionar el nombre del proveedor plural al que pertenece. El SECOP II despliega una ventana emergente para informar que va a cambiar de cuenta al proveedor plural al hacer clic en aceptar.

Recuerde que el integrante que creo el proveedor plural es el único habilitado en el SECOP II para presentar la oferta como proponente plural.

El uso de los mecanismos de autenticación del SECOP II define la persona natural o jurídica que presenta la oferta y desarrolla las actividades relacionadas en el proceso de contratación, de acuerdo con lo previsto en los artículos 7, 10 y 11 de la Ley 527 de 1999.

En consecuencia, la oferta no será evaluada cuando el usuario mediante el cual es presentada la oferta en el SECOP II sea distinto del proponente que aparece en los documentos soporte o anexos de la oferta. De acuerdo con lo anterior, tenga en cuenta que un documento presentado desde un proponente singular integrante de un proponente plural; no constituye oferta y en consecuencia no podrá ser evaluada.

El proponente debe tener en cuenta que debe diligenciar en el apartado –Cuestionario– la oferta económica, completando la totalidad de la lista de precios (nombre en el SECOP II) si el Proceso tiene lotes (categorías, segmentos) se habilitará una sección, para que seleccione el lote al cual usted va a presentar su oferta. Puede seleccionar uno o varios lotes.

El pliego de condiciones está conformado por los requerimientos contenidos en el presente documento y la información solicitada en los formularios o requerimientos de información incluidos en SECOP II. Los interesados deben aportar la información requerida en las dos fuentes para presentar sus ofertas en el proceso de contratación.

Las ofertas deben estar vigentes por el término de 90 días calendario contados a partir de la fecha de cierre, establecida en el cronograma.

El SECOP II arroja un informe con la lista de los proponentes que presentaron oferta indicando la hora y fecha de presentación de las mismas.

3.2 CONFIDENCIALIDAD DE LA OFERTA

El Proponente conoce y acepta que, en desarrollo de los principios de transparencia, igualdad e imparcialidad, toda la información incluida en su propuesta para acreditar el cumplimiento de los requisitos para participar y para efectos de la evaluación es pública, y cualquier persona podrá obtener copia de la misma.

El proponente será responsable por el manejo de la información que reciba de parte de la Superintendencia y, de acuerdo con la Constitución y la ley, deberá guardar la confidencialidad que sea requerida y respetar los derechos de autor, morales y patrimoniales.

Las propuestas presentadas son públicas y sólo existirá confidencialidad o reserva de algún documento específico de las mismas cuando la Constitución o la ley lo establezca; por lo tanto, cuando en la respectiva propuesta se incluyan textos de reserva o confidencialidad sin soporte normativo se entenderán como no escritos. En todo caso el proponente que consigne datos confidenciales o sometidos a reserva debe manifestar a la Superintendencia, tal circunstancia, la fuente legal de la reserva y tener presente lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1755 de 2015, del derecho de petición.

Los proponentes deberán indicar en su oferta cuáles de los documentos aportados son de carácter reservado e invocar la norma que ampara dicha reserva, para así dar cumplimiento a lo estipulado en el numeral 4 del artículo 24 de la Ley 80 de 1993. Si el oferente no hace pronunciamiento expreso amparado en la ley, se entenderá que toda la oferta es pública.

3.3 CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS

La Superintendencia rechazará aquellas propuestas que no se ajusten a las exigencias de este pliego de condiciones, a menos que hubiere posibilidad de saneamiento, conforme a lo previsto en el mismo y en la ley.

Son causales de rechazo de las propuestas:

1. La falta de capacidad jurídica para presentar la propuesta.
2. Cuando el proponente interfiera, influencie u obtenga correspondencia interna, proyectos de conceptos de evaluación o de respuesta a observaciones no enviados oficialmente a los proponentes.
3. Cuando el proponente ejecute cualquier acción tendiente a influir o presionar a las personas encargadas de verificar el cumplimiento de los requisitos habilitantes y de la evaluación de las propuestas o la adjudicación del contrato.
4. Cuando el proponente no haya cumplido el compromiso anticorrupción contenido en el Anexo 2 durante el Proceso de Contratación.
5. Cuando se compruebe confabulación entre los interesados o proponentes, tendiente a alterar la aplicación de los principios fijados por la Superintendencia para el procedimiento de contratación.

6. Cuando en la propuesta se encuentre información o documentos que contengan datos tergiversados, alterados o que contengan errores que determinen el resultado de la evaluación, o cuando la Entidad no pueda confirmar la veracidad de la información suministrada.
7. Cuando el proponente se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad fijadas por la Constitución y la Ley.
8. Cuando la propuesta haya sido enviada por correo electrónico (salvo en caso de indisponibilidad del SECOP II).
9. Cuando la propuesta haya sido presentada en un lugar diferente al módulo dispuesto para ello en la plataforma del SECOP II
10. Cuando se valide que el nombre con el cual se presenta la propuesta NO sea el mismo con el cual el proponente se encuentra registrado en el SECOP II
11. Cuando la propuesta presentada se encuentre condicionada.
12. Cuando no se presente en la fecha y hora establecida para el cierre del proceso las muestras físicas solicitadas (En caso que aplique).
13. Cuando no se allegue con la propuesta inicial, las fichas técnicas de los elementos a ofertar solicitados. (En caso que aplique).
14. Cuando algunas de las fichas técnicas allegadas no cumplan con las especificaciones técnicas determinadas en el anexo técnico o la ficha técnica, en caso de requerirse.
15. Cuando no se oferte conforme a lo establecido en el formato de propuesta económica establecido en SECOP II.
16. Cuando el proponente no indique el valor de su propuesta económica en el Secop II
17. Cuando el valor de la oferta económica inicial supere el valor establecido como presupuesto oficial para el presente proceso de selección, tanto por ítem como de manera global.
18. En caso que el proponente, sus directivos o socios, se encuentre(n) incurso(s) en conflicto de interés o causal de inhabilidad o incompatibilidad.
19. Cuando el proponente no cumpla con la totalidad de los requisitos habilitantes y el proponente no aclare o no subsane los documentos que le hayan sido requeridos dentro del plazo establecido, sin perjuicio del principio de subsanabilidad establecido en el parágrafo 1° del artículo 5 de la ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 5 de la ley 1882 de 2018.
20. Cuando se demuestre la existencia de hechos constitutivos de falta proveniente de los oferentes o acuerdos colusorios entre los mismos o se incurra en alguna situación dirigida a defraudar o distorsionar el presente proceso.
21. Cuando existan varias ofertas presentadas por el mismo proponente, bajo el mismo nombre o con nombres diferentes, o que haga parte de consorcios o uniones temporales.

22. Cuando el representante o los representantes legales de una persona jurídica ostenten igual condición en otras u otras personas jurídicas diferentes, que también estén participando en el presente proceso de selección.
23. Cuando no se entregue la garantía de seriedad junto con la propuesta, de conformidad con el parágrafo 3 artículo 5 de la ley 1882 de 2018.
24. Cuando realizada la verificación financiera, se observen signos graves de deterioro, según los criterios generales que para ese efecto aplica la Superintendencia de Sociedades, de acuerdo con los índices que deben acreditar los proponentes, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego de condiciones.
25. Los demás casos expresamente establecidos en la ley y en el presente pliego de condiciones.

3.4 DOCUMENTOS QUE DEBE CONTENER LA PROPUESTA

A la propuesta deberán anexarse los documentos que estructuran y habilitan la propuesta para ser verificada y evaluada, los cuales se presentarán en el siguiente orden, en idioma español o acompañados de la traducción cuando sea el caso:

3.4.1 DOCUMENTOS QUE ESTRUCTURAN LA PROPUESTA – OFERTA TÉCNICA

El cumplimiento de las condiciones y especificaciones técnicas obligatorias para ejecutar el objeto se acreditará por el proponente con la observancia de los siguientes literales:

a) **Mediante la manifestación** que efectúe en el Anexo - Carta de Presentación de la Propuesta, en el cual indica entre otras cosas que, conoce los términos y condiciones técnicas establecidas en el pliego de condiciones, las "Fichas Técnicas de condiciones y características Uniformes" y en el "Anexo Técnico", y dará estricto cumplimiento a lo dispuesto por la Entidad en dichos documentos, so pena de rechazo de la propuesta.

b) **Fichas Técnicas:** El proponente deberá anexar los documentos técnicos publicados por el fabricante de la solución Genesys Cloud, donde se pueda evidenciar el cumplimiento de cada una de las características mínimas solicitadas en el anexo técnico, diligenciando el FORMATO ANEXO DOCUMENTACIÓN TÉCNICA donde deberá indicar la versión ofrecida de Genesys Cloud (mínimo Genesys Cloud 3) y de manera detallada la ubicación exacta del cumplimiento de las características mínimas requeridos por la Entidad (folio y párrafo de la ficha técnica de la solución donde se evidencie el cumplimiento).

Igualmente, frente a cada uno de los requerimientos del anexo documentación técnica, el oferente deberá indicar el nombre de la ficha técnica o data sheet, página y párrafo donde se pueda corroborar lo solicitado.

Nota 1: El proponente debe considerar que de conformidad con lo establecido en el anexo de presentación de la oferta, declara y acepta que, en caso de no allegar alguna de las fichas técnicas relacionadas en el cuadro anterior o de no dar cumplimiento de cualquiera de las especificaciones mínimas requeridas para los componentes ofertados que llegue a ser detectado por los evaluadores a través de las fichas técnicas remitidas con la propuesta inicial, su oferta quedará incursa en causal de rechazo toda vez que de conformidad con lo establecido en el parágrafo 1º del artículo 5º de la Ley 1150 de 2007 la información de los productos contenida en las fichas técnicas es necesaria para la comparación de las propuestas.

De igual forma, declara y acepta con la presentación de su oferta, que ni los productos ni sus fichas técnicas podrán ser cambiadas durante el proceso de selección, considerando la prohibición establecida en el numeral 8º del artículo 30 de la Ley 80 de 1993 con la cual los oferentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus propuestas

Nota 2: Tenga en cuenta que no podrá modificar ni suprimir los requerimientos técnicos mínimos establecidos por la Entidad. Así mismo, que, de requerirse, solo podrá aclarar aspectos que no constituyan mejora de oferta.

3.4.2 DOCUMENTOS REQUISITOS HABILITANTES

3.4.2.1 DOCUMENTOS DE LA CAPACIDAD JURÍDICA

a. **Carta de presentación de la oferta**: La carta de presentación deberá estar debidamente firmada por el representante legal o el apoderado constituido para el efecto. Los representantes que firmen la propuesta deben estar plenamente autorizados. De no estarlo conforme a los certificados de existencia y representación, deberán gestionar la autorización correspondiente con anterioridad a la presentación de las propuestas, de acuerdo con el ANEXO 1.

b. **El compromiso anticorrupción**: El compromiso que debe contraer el Proponente, deberá hacerse constar en una carta de compromiso y se contraerá bajo la

gravedad de juramento, que se entiende prestado por la sola suscripción del ANEXO 2 del Pliego de Condiciones.

NOTA: El Compromiso Anticorrupción, deberá ser suscrito por todos los integrantes de la parte proponente si es plural, sean personas naturales o jurídicas, en este último caso a través de los representantes legales acreditados dentro de los documentos de existencia y representación legal y/o poderes conferidos y allegados al presente proceso de selección.

c. **Garantía de seriedad de la propuesta,** expedida a favor de la Superintendencia de Sociedades, por el equivalente al 10% del presupuesto oficial y con vigencia no inferior a 3 meses, contados a partir de la fecha establecida para el cierre del proceso o de la prórroga respectiva, según el caso.

Cuando la oferta sea presentada por un consorcio o unión temporal, la garantía debe ser tomada a nombre de todos sus integrantes, tal como aparecen en el documento que acredita la existencia y representación legal de cada uno de ellos, indicando sus respectivos NIT y su porcentaje de participación.

El oferente debe adjuntar la constancia de pago de la prima, en el evento que la garantía de seriedad de la oferta sea expedida por una compañía de seguros.

La no entrega de la garantía de seriedad junto con la propuesta, constituye causal de rechazo de la oferta presentada de conformidad con el parágrafo 3 artículo 5 de la ley 1882 de 2018.

d. **Documento constitutivo del Consorcio o Unión Temporal:** Los oferentes deberán, si es el caso, presentar el documento que acredite la conformación del consorcio o unión temporal con el lleno de los requisitos exigidos por el parágrafo 1° del artículo 7° de la Ley 80 de 1993, conforme al ANEXO 3**.**

e. **Certificado de existencia y representación legal:** Las personas jurídicas deberán presentar el certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio del domicilio principal o por la autoridad competente, con fecha de expedición no superior a 30 días calendario anteriores a la fecha fijada para el cierre del proceso, en donde conste que la sociedad tiene una duración no inferior a la vigencia del contrato, 3 años y 4 meses más, y que su objeto comprende o le permite ejecutar las actividades objeto de la presente contratación.

En caso de consorcio o unión temporal, cada uno de los integrantes deberá presentar este certificado.

Si el proponente es una persona natural deberá presentar el Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil expedido por la Cámara de Comercio en donde conste la determinación de su actividad, dentro de la cual debe contemplarse las actividades propias del objeto del presente proceso de selección. Este certificado debe tener fecha de expedición no superior a 30 días anteriores a la fecha de la diligencia de cierre del presente proceso de selección.

f. **Documento de identificación:** Presentar fotocopia del documento de identidad del oferente persona natural o representante legal del oferente persona jurídica, y del apoderado, según el caso.

g. **Acta de junta de socios o junta directiva:** En caso de existir limitación en las facultades del representante legal señaladas en los estatutos, anexar la copia del Acta de Junta de Socios o Junta Directiva, según el caso, donde se le autorice para comprometer a la sociedad en la presente contratación y suscribir los documentos que se requieran en su desarrollo. Dicho documento debe cumplir con los requisitos legales para su validez.

h. **Poder:** Cuando el oferente actúe a través de un representante o apoderado deberá presentar el poder con nota de presentación personal que indique, que su representante o apoderado está expresamente facultado para presentar la oferta y firmar el contrato respectivo.

i. **Registro Único de Proponentes – RUP** : De conformidad con el artículo 6° de la ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del Decreto Ley 19 de 2012, en concordancia con el artículo 2.2.1.1.1.4.2 del Decreto 1082 de 2015, podrán participar en el presente proceso de selección todas las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia, que se encuentren inscritas en el registro único de proponentes (RUP) de la Cámara de Comercio, salvo las excepciones previstas de forma taxativa en la ley. Se deberá aportar el documento **con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anterior a la fecha de cierre del proceso de selección.**

En este documento se verifican los requisitos de capacidad jurídica, técnica, financiera y organizacional, y experiencia, conforme lo dispuesto en el presente pliego de condiciones.

0 El RUP debe encontrase renovado dentro del plazo señalado en el art. 2.2.1.1.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015.

La Entidad verificará los requisitos habilitantes, en el RUP que se encuentre vigente y en firme de quien efectúe la renovación del registro dentro del término establecido en la ley para ello.

En consecuencia, si un proponente ha solicitado oportunamente la renovación del RUP, la Entidad verificará los requisitos habilitantes con la información existente antes de la solicitud de renovación, la cual está vigente y en firme hasta que la información en proceso de renovación adquiera firmeza.

Para el caso de consorcios y uniones temporales todos los miembros deberán acreditar su inscripción y renovación en el RUP.

Si la propuesta se presenta en forma individual, el oferente debe cumplir en forma total con la inscripción y clasificación exigido en el presente pliego. En el evento que la propuesta la presente un consorcio o unión temporal, cada uno deberá estar inscrito y clasificado en la forma prevista en el presente pliego.

NOTA 1: Para proponentes extranjeros sin domicilio o sucursal en Colombia no será necesario aportar el RUP. Las personas naturales o jurídicas extranjeras sin domicilio o sucursal en Colombia, no están obligadas a estar inscritas en el RUP, por lo cual se verificará directamente el cumplimiento de los requisitos habilitantes a través de la documentación que aporten**.**

NOTA 2: La no inscripción del proponente en el Registro Único de Proponentes a la fecha de cierre del presente proceso de selección, causará el rechazo de su propuesta, pues la inscripción en el RUP debe existir al momento de presentación de la propuesta.

NOTA 3: La inscripción e información solicitada en el pliego de condiciones que repose en el RUP, debe estar en firme hasta antes de la audiencia.

NOTA 4: Cada uno de los miembros o partícipes de Consorcios o Uniones Temporales deberá estar inscrito en el Registro Único de Proponentes al momento del cierre de proceso de selección.

j. Certificación sobre el cumplimiento de las obligaciones parafiscales y de seguridad social: Expedida por el revisor fiscal del proponente, cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el proponente (persona natural) ó representante legal, en la que conste que el proponente ha cumplido con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, caja de compensación familiar, ICBF y SENA, de sus empleados durante los 6 meses anteriores a la fecha de cierre del presente proceso de selección, si hay lugar a ello, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002, en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y en el artículo 20 de la ley 1607 de 2012. Si se trata de un consorcio o unión temporal, se deberá allegar la certificación de cumplimiento antes mencionada para cada uno de los miembros.

Nota: El proponente debe acreditar el pago de las obligaciones con el Sistema de Seguridad Social Integral (salud, riesgos laborales y pensiones) y aportes parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA), de los seis (6) meses anteriores a la presentación de la propuesta, de conformidad con lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en el formato dispuesto por la entidad.

- **Si es persona jurídica**, el formato que certifica deberá ser suscrito por el Revisor Fiscal, o quien haga sus veces, o el Representante Legal.

  - **Nota:** En caso de que el formato sea suscrito por el contador y/o revisor fiscal que esté inscrito en el certificado de existencia y representación, deberá aportar la copia de cédula de ciudadanía, copia de tarjeta profesional y certificado vigente de la junta central de contadores.

- **Si es persona natural régimen común**, el formato deberá acompañarse mediante una certificación expedida por contador público.

  - **Nota:** Se deberá aportar con la certificación la copia de cédula de ciudadanía, copia de tarjeta profesional y certificado vigente de la junta central de contadores.

- **Si es persona natural régimen simplificado**, el formato deberá suscribirse por el proponente, y deberá estar acompañado de las planillas de pago de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales **de los seis (6) meses anteriores a la presentación de la propuesta**.

- **Si el proponente es extranjero**, ya sea persona natural sin domicilio en Colombia o persona jurídica extranjera que no tenga establecida sucursal en Colombia, deberá adjuntar a su propuesta la certificación de pago de aportes parafiscales o afiliaciones al sistema de seguridad social del país de origen donde pertenece la empresa extranjera.

En caso de no aportarse los documentos anteriores que apliquen para cada caso, la Entidad durante el proceso de selección podrá solicitar los soportes de la información antes señalada.

k. **Certificado de Antecedentes Disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación:** Los oferentes deberán presentar el certificado precitado, al momento de presentar la oferta, con fecha de emisión no superior a 30 días calendario anteriores a la fecha de presentación de la propuesta, en el que conste que ni la sociedad ni su Representante Legal y/o la persona natural, registran sanciones ni inhabilidades vigentes.

Si el oferente es persona jurídica deberá presentar tanto el de la empresa, como el de su representante legal. Si la oferta es presentada por un consorcio o unión temporal, cada uno de sus miembros deberá presentar de manera independiente la certificación solicitada en el presente literal.

l. **Certificado de antecedentes fiscales expedido por la Contraloría General de la República:** Con el fin de acreditar el cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 60 de la Ley 610 de 2000, la Superintendencia verificará en el último boletín de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República que el proponente y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un consorcio o una unión temporal, no se encuentre (n) reportado (s) en dicho boletín.

Los oferentes deberán presentar el certificado precitado, vigente al momento de presentar la oferta.

Si el oferente es persona jurídica deberá presentar tanto el de la empresa, como el de su representante legal.

Si la oferta es presentada por un consorcio o unión temporal, cada uno de sus miembros deberá presentar de manera independiente la certificación solicitada en el presente literal.

m. **Registro Único Tributario (RUT)**. El oferente debe presentar la fotocopia de su identificación tributaria e información sobre el régimen de impuestos al que pertenece. Las personas jurídicas o naturales integrantes de un consorcio o unión temporal deben acreditar éste requisito, cuando intervengan como responsables del impuesto sobre las ventas, por realizar directamente la prestación de servicios gravados con dicho impuesto. Lo anterior de conformidad con el Estatuto Tributario.

n. **Pago de multas establecidas en el Código de Policía:** De acuerdo con lo establecido en la ley 1801 de 2016 artículo 183, para el caso de proponentes personas naturales y de los representantes legales del proponente persona jurídica, así como de los representantes legales que conforman el consorcio o unión temporal el proponente deberá consultar y aportar el certificado que emite la página Web de Policía Nacional de Colombia – Portal de Servicio al Ciudadano, el Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas, con el objeto de verificar si existen multas en mora en los últimos 6 meses, impuestas por virtud del artículo 183 del Código Nacional de Policía, Ley 1801 de 2016, del representante legal de la persona jurídica individual, de los representantes legales de los consorcios y/o uniones temporales que van a participar en el presente proceso. En el evento que registre multa, si transcurridos seis meses desde la fecha de imposición de una multa, esta no ha sido pagada con sus debidos intereses, hasta tanto la persona no se ponga al día no podrá contratar o renovar contrato con cualquier entidad del Estado. Por tanto, en dicho evento los proponentes (Representante legal o personal natural) deberán aportar comprobante en el que conste que se encuentra al día por este concepto.

o. **Certificado de Antecedentes Judiciales**: Para el caso de proponentes personas naturales y de los representantes legales del proponente persona jurídica el proponente deberá aportar el certificado de antecedentes judiciales, que expide la Policía Nacional de Colombia, a través de su página web.

p. **Certificación bancaria:** Quien resulte adjudicatario en el proceso, deberá allegar una certificación reciente de la entidad bancaria en la que conste que es cuenta habiente, su identificación, el número, el tipo de cuenta y si a la fecha está activa, sin que esto se constituya en un requisito habilitante para la participación en el presente proceso.

Para el proponente plural, esté deberá presentar una carta indicando cuál es la cuenta bancaria designada de las empresas que conforman la unión temporal, para

recibir abono en cuenta los pagos del contrato. En caso que resulte adjudicataria será la cuenta que se registrará para los pagos correspondientes.

3.4.2.2 DOCUMENTOS DE LA CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

De acuerdo a los lineamientos del Decreto 579 de 2021 "Por el cual se sustituyen los parágrafos transitorios del artículo 2.2.1.1.1.5.2., el parágrafo transitorio 1 del artículo 2.2.1.1.1.5.6., así como el parágrafo transitorio del artículo 2.2.1.1.1.6.2. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, para que los proponentes acrediten el mejor indicador financiero y organizacional de los últimos 3 años, con el fin de contribuir a la reactivación económica.

3.4.2.2.1 CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN Y CLASIFICACIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES RUP:

Los interesados deberán aportar el Registro Único de Proponentes RUP que contenga la información financiera y organizacional correspondiente a los últimos tres años (2018, 2019 y 2020) o al período transcurrido desde su primer cierre fiscal, según el caso, al momento de evaluar tales indicadores la Superintendencia de Sociedades tendrá en cuenta «el mejor año fiscal» que refleje el registro:

a. **Capacidad Financiera**: Los siguientes indicadores miden la fortaleza financiera del interesado:

- ✓ Índice de liquidez (activo corriente dividido por el pasivo corriente): Resultado debe ser **SUPERIOR O IGUAL A (1.3)**
- ✓ Índice de endeudamiento (pasivo total dividido por el activo total): Resultado debe ser **MENOR O IGUAL AL 70%**
- ✓ Razón de cobertura de intereses (utilidad operacional dividida por los Gastos Financieros): Resultado debe ser **SUPERIOR O IGUAL A (1) VECES**

En lo que respecta al Indicador de cobertura de intereses, en caso que el proponente posea un indicador INDETERMINADO, el resultado de la evaluación del anterior indicador será CUMPLE.

En caso de consorcio o unión temporal si el proponente con mayor participación en el consorcio o unión temporal posea un indicador INDETERMINADO, el resultado conjunto del indicador será cumple para el consorcio o la unión temporal.

b. **Capacidad Organizacional:** Los siguientes indicadores miden el rendimiento de las inversiones y la eficiencia en el uso de activos del interesado:

- ✓ Rentabilidad del patrimonio (utilidad operacional dividida por el patrimonio): Resultado debe ser **SUPERIOR O IGUAL AL 5%**
- ✓ Rentabilidad del activo (utilidad operacional dividida por el activo total): Resultado debe ser **SUPERIOR O IGUAL AL 5%**

En caso de Consorcio o Unión Temporal, para obtener los indicadores previstos en este proceso, se calcularán de acuerdo a la ponderación de los componentes de los indicadores, la fórmula es la siguiente:

$$(ii)\ Indicador = \frac{\left(\sum_{1}^{n} Componente\ 1\ del\ indicador_i \times porcentaje\ de\ participación_i\right)}{\left(\sum_{1}^{n} Componente\ 2\ del\ indicador_i \times porcentaje\ de\ participación_i\right)}$$

Los Consorcios o Uniones Temporales deberán presentar los documentos financieros exigidos, por separado, de cada uno de los integrantes.

3.4.2.2.2 PROPONENTES EXTRANJEROS SIN DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA

Teniendo en cuenta que los proponentes extranjeros sin domicilio o sucursal en Colombia no están obligados a estar inscritos en el RUP, es necesario que remitan un certificado de acreditación de la capacidad financiera y capacidad organizacional para cumplir con los requisitos habilitantes.

El certificado de acreditación debe contener un resumen de las cuentas de balance general y estado de resultados necesarias para verificar los requisitos habilitantes de capacidad financiera y capacidad organizacional, para lo cual se deberá utilizar el siguiente formato:

"CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

[Llenar con el código que identifica el Proceso de Contratación]
[Nombre e identificación del oferente]

Balance general y estado de resultados

CUENTA	OFERENTE SINGULAR OFERENTE *(Valor en pesos colombianos)*	OFERENTE PLURAL		
		Participante 1 (Valor en pesos colombianos)	*Participante 2 (Valor en pesos colombianos)*	*Participante 3 (Valor en pesos colombianos)*
Activo Corriente				
Activo Total				
Pasivo Corriente				
Pasivo Total				
Utilidad Operacional				
Gastos de Intereses				
Fecha de corte de los Estado Financieros				

* Si el oferente es plural y tiene más de tres participantes debe insertar las columnas adicionales en la tabla anterior

Capacidad financiera

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN INDICADOR	OFERENTE INDIVIDUAL 100% ÍNDICE DE OFERENTE	OFERENTE PLURAL			
		(Indicar % participación) *Índice del participante No. 1*	***Indicar % participación)*** *Índice del participante No. 2*	***Indicar % participación)*** *Índice del participante No.3*	***100%*** *Índice del oferente plural*
Índice de liquidez					
Índice de endeudamiento					
Razón de cobertura de intereses					

* Si el oferente es plural y tiene más de tres participantes debe insertar las columnas adicionales en la tabla anterior.

Capacidad organizacional

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN INDICADOR	OFERENTE INDIVIDUAL 100% ÍNDICE DE OFERENTE	OFERENTE PLURAL			
		(Indicar % partici pación) *Índice del participante No. 1*	***Indicar % partici pación)*** *Índice del participante No. 2*	***Indicar % partici pación)*** *Índice del participante No.3*	***100%*** *Índice del oferente plural*
Rentabilidad sobre					

activos					
Rentabilidad sobre el patrimonio					

* Si el oferente es plural y tiene más de tres participantes debe insertar las columnas adicionales en la tabla anterior.

Adjunto al presente certificado están los estados financieros auditados más recientes, con sus notas. Declaramos bajo la gravedad de juramento, comprometiendo nuestra responsabilidad personal y la responsabilidad institucional de las personas jurídicas que representamos que la información consignada en los estados financieros y en el presente formato es cierta.

Firma del representante legal del oferente

Nombre

_____

Documento de identidad

_____

Firma del revisor fiscal
Firma contador
Nombre

_____

Documento de identidad

_____

Tarjeta Profesional: _____

** Indique si actúa como revisor fiscal o contador*

NOTA: Si se trata de proponentes plurales, el revisor fiscal o contador de cada uno de los miembros del proponente plural debe firmar e incluir sus datos en el presente formato.

Conforme a lo anterior, los proponentes extranjeros sin domicilio o sucursal en Colombia deben remitir los 5 estados financieros básicos, acompañados de las notas explicativas, debidamente firmados por el presidente (representante legal) y contador público de la compañía, y dictaminados por el auditor externo (únicamente se acepta en el dictamen, una opinión favorable sin salvedades).

Es necesario que el oferente extranjero tenga en cuenta las consideraciones especiales señaladas en el Numeral 1.35.4 del presente pliego de condiciones.

3.4.2.3 DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO Y EXPERIENCIA

a. Experiencia del proponente

De conformidad con lo establecido en los artículos 2.2.1.1.1.5.1., 2.2.1.1.1.5.2, 2.2.1.1.1.5.3 y 2.2.1.1.1.5.6 del decreto 1082 de 2015, el proponente deberá demostrar el cumplimiento del requisito de la experiencia de acuerdo con las siguientes condiciones mínimas. Para su verificación, los proponentes deben allegar con su propuesta el certificado de inscripción, calificación clasificación en el Registro Único de Proponentes expedido por la Cámara de Comercio de la jurisdicción donde tenga el asiento principal de sus negocios (personas naturales) o el domicilio principal (personas jurídicas), con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos habilitantes contenidos en el RUP con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anterior a la fecha de cierre del proceso de selección.

De acuerdo con la información del RUP, el proponente deberá acreditar haber ejecutado dos (2) contratos cuyo objeto o alcance u obligaciones comprendan o se encuentre directamente relacionado con soluciones de Centros de Contacto (Contact Centers o Call Center), cuya sumatoria sea igual o superior al presupuesto oficial del presente proceso de selección, es decir, a 318 SMMLV, así mismo, allegar diligenciado el ANEXO DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.

El objeto de cada uno de los contratos deberá estar clasificado en alguno de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas que se presentan a continuación – hasta el tercer nivel.

CLASIFICADOR UNSPSC	DESCRIPCIÓN
43231500	Software funcional específico de la empresa
43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
81161700	Servicios de telecomunicaciones
72151600	Servicios de sistemas especializados en comunicación
81112500	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador
81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81161600	Servicios de correo electrónico y mensajería
81161800	Servicios de alquiler o arrendamientos de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia

Nota 1: Este requisito puede ser cumplido por uno o por todos los miembros del consorcio o unión temporal, en caso de presentarse bajo esta modalidad.

Nota 2: Cuando se presenten experiencia de ejecución de contratos en los cuales se actuó en forma de Consorcio o Unión Temporal, la Entidad, para efectos de verificar el

cumplimiento de la misma, tendrá en cuenta únicamente el valor correspondiente al porcentaje de participación del oferente.

Nota 3: Conforme al artículo 221 del decreto 19 de 2012, en aquellos casos en que por las características del objeto a contratar se requiera la verificación de requisitos del proponente adicionales a los contenidos en el Registro Único de Proponentes, la Superintendencia de Sociedades podrá hacer tal verificación en forma directa. En ese sentido, teniendo en cuenta que la Entidad requiere verificar que la experiencia aportada sea en contratos cuyo objeto o alcance u obligaciones comprendan o se encuentren directamente relacionado con el objeto, es indispensable que los documentos que se aporten para acreditar el presente requisito correspondan a los contratos que se encuentren registrados en el RUP y que soporten la experiencia solicitada por la Entidad.

Por lo tanto, para validar la clasificación, se deberán allegar copias de las certificaciones o documentos que permitan su verificación, teniendo en cuenta las siguientes reglas:

1. Los documentos o las certificaciones que se aporten para verificar la experiencia solicitada deben tener mínimo la siguiente información, para ser tenidas en cuenta:
   - ✓ Nombre o razón social del contratante.
   - ✓ Nombre o razón social del contratista.
   - ✓ Objeto del contrato.
   - ✓ Valor del Contrato.
   - ✓ Debe ser expedida por el representante legal o persona autorizada.

2. Los documentos o las certificaciones en su contenido deben ser totalmente legibles.
3. No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando estos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 7 de la ley 80 de 1993.
4. Cuando los contratos con los cuales se pretenda acreditar esta experiencia sean ejecutados bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal, se deberá especificar el porcentaje (%) de participación de cada uno de los miembros o anexar copia del contrato en el que se indique el porcentaje de participación y únicamente será tenido en cuenta el valor del contrato en forma proporcional a su porcentaje de participación.
5. Si se presentan actas de liquidación, deben estar debidamente suscritas por las partes con el lleno de los requisitos exigidos en el presente literal.
6. No se tendrán en cuenta auto certificaciones.
7. La Superintendencia se reserva el derecho de verificar la información que suministre el proponente. Si se advierten discrepancias entre dicha información y lo establecido por la Superintendencia, la propuesta será objeto de rechazo, sin prejuicio de las demás actuaciones que se promuevan.

Proponentes Extranjeros sin domicilio ni sucursal en Colombia:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.1 del decreto 1082 de 2015 un proponente del extranjero que no tenga domicilio ni sucursal en Colombia, no deberá estar inscrito en el Registro único de Proponentes. Por tanto, deberá cumplir con este requisito.

Para todas las certificaciones: Para certificar la experiencia el proponente deberá allegar las respectivas certificaciones del cumplimiento de contratos ejecutados o en ejecución, las cuales deberán contener como mínimo:

- Nombre o razón social de la entidad contratante que certifica
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto total del contrato
- Valor del contrato
- Fecha de suscripción e iniciación
- Fecha de terminación: Estos contratos ejecutados antes de la fecha de cierre del presente proceso.
- Porcentaje de participación en caso de Unión Temporal o Consorcio.
- Las certificaciones, deberán estar firmadas por la persona autorizada de la Entidad contratante.
- El monto o valor del contrato expresado en moneda del contrato. En caso de ser diferente al peso colombiano, deberá ser expresada a la tasa de cambio de acuerdo con la fecha de suscripción del contrato, teniendo en cuenta las establecidas por el Banco de la República de Colombia, para efectos de verificación de la información.
- La certificación debe ser presentada en idioma castellano. El proponente puede presentar una traducción simple al castellano. Si el proponente resulta adjudicatario para firmar el contrato debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados en idioma extranjero. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado para acreditar los requisitos habilitantes.

En cuanto a personas naturales y persona jurídicas privadas extranjeras no inscritas en el RUP por no tener domicilio o sucursal en el país: El requisito exigido es el mismo, sin embargo, es necesario, tener en cuenta, que todos los documentos otorgados en el exterior para acreditar lo dispuesto en este numeral, deberán presentarse legalizados o apostillados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia, en especial en el Código General del Proceso, el artículo 480 del Código de Comercio y en la Resolución 3269 del 14 de junio de 2016 proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

b. Certificación distribuidor o canal o partner o reseller autorizado

El proponente deberá allegar con su propuesta, una carta o certificación expedida por el fabricante Genesys, con no más de treinta (30) días de antelación a la fecha de cierre del proceso de selección, donde se acredite ser distribuidor o canal o partner o reseller

autorizado de la suscripción de la solución en la nube Genesys Cloud, la cual soportará las operaciones del Centro de Contacto de la Entidad.

En caso de presentarse en la modalidad de consorcio o unión temporal, este requisito puede ser cumplido al menos por uno de los miembros.

c. Recurso humano

El proponente deberá contar como mínimo con un ingeniero certificado en la solución Genesys Cloud, para que preste el soporte y asistencia técnica, por lo que deberá allegar con su propuesta, la documentación del recurso humano, con las siguientes características:

Recurso Humano		Formación académica	Certificaciones
Cantidad	Rol		
1 Persona	Ingeniero de Soporte	Profesional en Ingeniería de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes.	Deberá allegar copia del título o copia del acta de grado y tarjeta o matricula profesional vigente. Anexar certificación del fabricante Genesys: PCP – Genesys Cloud o PureCloud Certified Professional.

Así mismo, deberá allegar diligenciados los siguientes anexos:

1. El **ANEXO RECURSO HUMANO**
2. El **ANEXO CARTA DE INTENCIÓN** suscrita por el ingeniero de soporte propuesto.
3. Con el fin de verificar la vigencia de la tarjeta o matricula profesional del recurso humano propuesto, el proponente deberá allegar certificación de vigencia expedida por el ente competente con un tiempo no mayor a 60 días anteriores al cierre del proceso.
4. Carta suscrita por el recurso humano autorizando la presentación de la hoja de vida.

Reglas del Recurso Humano:

1. De conformidad con la Circular Externa No. 22 de 2017 de Colombia Compra Eficiente, en el evento en que el miembro del equipo de trabajo presente títulos académicos obtenidos en el exterior, con el fin de determinar la validez y legalidad de los mismos y ser tenidos en cuenta, deberá acreditar su formación académica en el exterior con a) Copia del diploma expedido por el centro educativo y la descripción

del programa correspondiente que permita conocer el nivel de los estudios y su clasificación en la Clasificación Internacional Normalizada de Educación o b) presentar la convalidación correspondiente por el Ministerio de Educación Nacional.

2. El proponente deberá tener en cuenta que el personal ofrecido prestará los servicios en la forma propuesta y señalada en el Anexo Técnicos durante todo el plazo de ejecución del contrato y la vigencia de la garantía. Lo anterior, sin perjuicio de que la entidad durante la ejecución del contrato, apruebe la sustitución del personal propuesto, que en todo caso debe cumplir con el perfil solicitado por la entidad durante el proceso de contratación.

3. En el evento en que el perfil solicitado en el equipo de trabajo no cumpla con el mínimo requerido por la Entidad, el mismo podrá ser reemplazado por otro como subsanación dentro del proceso, siempre y cuando cumpla con el requerido

4. La entidad se reserva el derecho de verificar la información contenida en la certificación aportada para el Recurso Humano.

Nota: El personal anteriormente descrito será de carácter obligatorio en la ejecución del contrato y vigencia de la garantía, por lo cual los oferentes lo deberán tener en cuenta y considerarlo en su totalidad al momento de elaborar su oferta económica. No obstante, el oferente deberá contar con el personal necesario que le permita cumplir con el objeto del presente proceso de contratación, las obligaciones, y con todos los demás requerimientos hechos por la Entidad durante todo el proceso de contratación.

d. Certificación centro de atención técnica TAC

El oferente deberá allegar certificación donde conste que cuenta con un centro de atención técnica TAC que cuente como mínimo hasta el nivel 2 de servicio. Esta certificación deberá ser suscrita por el representante legal de la empresa.

En caso de consorcio o unión temporal, la certificación puede ser allegada por una de las compañías que los integren.

e. Aval de la propuesta:

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 842 de 2003, el proponente persona natural debe poseer al menos un profesional de Ingeniero de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes con tarjeta o matricula profesional vigente.

En cuanto a las personas jurídicas, el representante legal debe acreditar la profesión de ingeniero de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes con tarjeta o matricula profesional vigente; si el Representante Legal no cumple este requisito, la propuesta deberá ser avalada por un profesional de alguna de estas disciplinas, el cual deberá tener tarjeta o matricula profesional vigente. Según el **ANEXO AVAL DE LA PROPUESTA**.

Se indica que el Aval deberá estar diligenciado y suscrito por un ingeniero de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes con tarjeta o matricula profesional vigente.

Con el fin de verificar la vigencia de la tarjeta o matricula profesional del recurso humano, el proponente deberá allegar certificación de vigencia expedida por el ente competente con un tiempo no mayor a 60 días anteriores al cierre del proceso.

CAPÍTULO CUARTO: EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Sólo se habilitarán para participar de la subasta inversa, las ofertas que cumplan con los requisitos capacidad jurídica, financiera, técnica y organizacional exigida en el pliego de condiciones, adendas y los anexos correspondientes. Igualmente, se evaluará la información aportada con las propuestas en su coherencia legal y reglamentaria. Se verificará que las propuestas no estén incursas en las causales de rechazo contenidas en el pliego de condiciones. Tan sólo seguirán siendo habilitadas aquellas propuestas que cumplan con dichos requisitos; las demás no serán habilitadas.

Teniendo en cuenta que los bienes que se pretenden adquirir son de características técnicas uniformes y de común utilización y conforme a lo expresado en el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, el ofrecimiento más favorable corresponderá a aquel proponente que ofrezca el MENOR VALOR por la totalidad de valores unitarios de los bienes y/o servicios requeridos

Lo anterior, en atención a que los bienes y servicios que se pretenden adquirir son de características técnicas uniformes y de común utilización, conforme a lo expresado en el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007.

4.1 PROPUESTA ECONÓMICA INICIAL (Sobre 2)

4.1.1 PRECIOS

Para efectos de la presentación de la propuesta económica, el proponente debe tener en cuenta que ofertará el valor y cantidades que se indican en el SECOP II.

Los precios que se ofrecen deberán incluir la realización de todas las obligaciones inherentes a la ejecución del contrato resultante de la oferta, incluyendo gastos generales, costo de las garantías a entregar, beneficio o utilidad del contratista, transporte, almacenamiento, salarios, fletes, imprevistos, seguros e impuestos. Los valores propuestos deberán contemplar todos los costos directos e indirectos en los cuales incurra el proponente para la correcta ejecución del objeto de la presente contratación.

Todos los valores indicados en la propuesta deberán ser expresados en pesos colombianos, no sujetos a variaciones con posterioridad a la fecha de adjudicación de la propuesta y hasta la ejecución final del contrato, incluyendo el impuesto al valor agregado IVA, demás impuestos, tarifas y los correspondientes descuentos, si hubiere lugar a ellos.

La propuesta económica inicial debe presentarse de manera clara y verificable matemáticamente; en ella se debe establecer los valores para el ítem ofrecido, incluyendo el IVA.

Las cifras definitivas no podrán contener decimales, deberán ser aproximadas a la unidad más cercana.

El pago del impuesto a las transacciones financieras, 4 por mil estará a cargo de la Entidad contratante (no se paga al contratista); por lo tanto, no está incluido en el valor del contrato.

Será exclusiva responsabilidad del proponente los errores y omisiones en que incurra al formular la propuesta económica, debiendo asumir los mayores costos o pérdida que se deriven de los mismos.

El valor de la propuesta económica en NINGÚN caso podrá exceder el valor del presupuesto oficial asignado para el presente proceso de selección.

Nota. Para efectos de iniciar el procedimiento de subasta se tomará el valor total de la oferta incluido el IVA.

SE realizarán dos subastas, una por cada grupo, la realización de ésta será con base en la sumatoria de los precios unitarios registrados por el proponente.

4.2 OFERTA ECONÓMICA

El proponente presentará su oferta económica en el sobre digital denominado “sobre2-Economico” que se encuentra en la sección “Cuestionario”, establecido en la plataforma SECOP II para tal fin, el cual es diferente al sobre digital que contiene los documentos que soportan los requisitos jurídicos, técnicos y financieros.

Los precios que se ofrecen deberán incluir la realización de todas las obligaciones inherentes a la ejecución del contrato resultante de la oferta, incluyendo gastos generales, costo de las garantías a entregar, beneficio o utilidad del contratista, transporte, almacenamiento, salarios, fletes, imprevistos, seguros e impuestos. Los valores propuestos deberán contemplar todos los costos directos e indirectos en los cuales incurra el proponente para la correcta ejecución del objeto de la presente contratación.

Todos los valores indicados en la propuesta deberán ser expresados en pesos colombianos, no sujetos a variaciones con posterioridad a la fecha de adjudicación de la propuesta y hasta la ejecución final del contrato,

Las cifras definitivas no podrán contener decimales, deberán ser aproximadas a la unidad más cercana.

El pago del impuesto a las transacciones financieras 4 por mil estará a cargo de la Entidad contratante (no se paga al contratista); por lo tanto, no está incluido en el valor del contrato.

Será exclusiva responsabilidad del proponente los errores y omisiones en que incurra al formular la propuesta económica, debiendo asumir los mayores costos o pérdida que se deriven de los mismos.

El valor de la propuesta económica en ningún caso podrá exceder el valor del

presupuesto oficial asignado para el presente proceso de selección, ni por ítem, ni global.

NOTA. Para efectos de iniciar el procedimiento de subasta se tomará el valor total de la oferta de precios unitarios incluido el IVA; la adjudicación se realizará por el total del presupuesto oficial.

4.3 REGLAS DE LA SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA

El procedimiento escogido para la selección del proponente es la subasta inversa electrónica, la cual consiste en una puja dinámica efectuada a través de la plataforma del SECOP II, diseñada por Colombia Compra Eficiente, mediante la cual los proponentes de manera electrónica realizarán lances con reducción sucesiva del precio, a través de lances efectuados por los proponentes habilitados, durante el tiempo establecido en la plataforma SECOP II.

La subasta se llevará a cabo si resultan habilitados por lo menos dos (2) proponentes. Se desarrollará en la fecha y hora establecida en el cronograma del proceso en el SECOP II .y a través del Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP II), al cual se podrá acceder a través de la página de internet: www.colombiacompra.gov.co.

El proponente deberá contar por sus propios medios con las herramientas tecnologías y las conexiones necesarias para participar en la subasta, en la hora y fecha establecida en el cronograma del proceso.

De igual manera, se hace claridad que será única y exclusivamente responsabilidad de los proponentes capacitarse en la presentación de ofertas y participación en subastas, a través de la plataforma SECOP II, de acuerdo con los parámetros que establezca Colombia Compra Eficiente.

NOTA 1: El precio de arranque de la Subasta Inversa será EL MENOR VALOR OFERTADO EN LA PLATAFORMA SECOP II de los Proponentes que resulten habilitados para participar en el Evento.

NOTA 2: La Entidad desarrollará una subasta Inversa Electrónica de prueba en la plataforma SECOP II, la cual se realizará el día anterior a la fecha programada para el evento de Subasta. La hora de inicio de la misma será comunicada por la Entidad mediante mensaje público.

Es exclusiva responsabilidad de los proponentes participar en ésta, por cuanto allí se explicará la dinámica del evento formal de subasta. Se realizará mediante reunión virtual a través de Microsoft Teams, con el fin de aclarar dudas que tengan respecto al desarrollo de la subasta. **(En dicha reunión no se atenderán aspectos distintos a la dinámica de la subasta)**. Para el efecto la entidad informará mediante mensaje el link, para que los proponentes puedan ingresar a la precita reunión.

4.3.1 FORMA DE PRESENTACIÓN Y DINÁMICA DEL EVENTO DE SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA.

En la fecha señalada en el cronograma del pliego de condiciones se llevará a cabo la subasta inversa electrónica, la cual se adelantará, teniendo en cuenta las siguientes reglas básicas de procedimiento:

a. Los proponentes habilitados deberán acceder a la subasta electrónica desde su cuenta de proveedor de SECOP II, para lo cual requerirán su usuario y contraseña.
b. Los oferentes habilitados deberán acceder y participar en la subasta electrónica a través de sus propios recursos, toda vez que la Entidad no proveerá computadores desde sus instalaciones para el evento.
c. El proponente que haya sido habilitado para participar en la subasta electrónica inversa, deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones técnicas para su participación: 1) Tener conexión a internet estable. 2) Estar registrado y tener usuario y clave de acceso a SECOP II
d. Con la presentación de la propuesta el proponente acepta las condiciones establecidas en el proceso y por lo tanto es su responsabilidad estar enterado y capacitarse adecuadamente en la subasta electrónica.
e. Si en el curso de la subasta electrónica se presentan fallas de la plataforma tecnológica como las previstas en el artículo 2.2.1.2.1.2.6 del Decreto 1082 de 2015, que impidan continuar con el curso normal de la misma, la subasta se suspenderá y se dará reinicio al evento subasta en las condiciones y fechas que establezca la Entidad y que serán comunicadas a los Proponentes Habilitados. En la reapertura del evento, el precio de partida será el último mejor lance valido que ocupo la posición 1 registrado por la plataforma de subasta en la ronda de subasta anterior. Será importante tener en cuenta que si las fallas corresponden a los recursos propios de los proponentes se entenderá que los mismos desistieron de participar en la subasta de conformidad con el párrafo segundo del artículo 2.2.1.2.1.2.6 del Decreto 1082 de 2015. Siendo importante señalar que las fallas o indisponibilidades en el servicio de la plataforma SECOP II, deberán ser certificadas por Colombia Compra Eficiente.

f. La subasta dará inicio en la fecha y hora señalada en el cronograma y tendrá una duración aproximada de **30 MINUTOS**, salvo que se presente extensión, lo anterior bajo las reglas establecidas por Colombia Compra Eficiente para la plataforma de subasta inversa electrónica.
g. El margen mínimo de mejora de oferta será de 2 % sobre el menor lance.
h. El Proponente deberá realizar sus lances estimando para ello dicho margen mínimo sobre el ultimo lance válido. Lo anterior sin perjuicio que el Proponente establezca realizar un lance por un margen mayor.
i. Si se realiza una postura valida por cualquiera de los proponentes Habilitados en los últimos tres (3) minutos de duración del evento y dicha postura iguala o supera el valor de la mejor oferta económica que ocupe la primera posición o de menor valor, la subasta se extenderá cinco (5) minutos más.
j. En el evento que un proponente habilitado no asista a la subasta inversa electrónica, la Entidad tomará como su propuesta económica definitiva la oferta registrada en el SECOP II
k. Si los oferentes no presentan lances durante la subasta, la Entidad adjudicará el contrato al oferente habilitado que haya presentado el precio inicial más bajo.
l. Al finalizar el procedimiento de subasta inversa, la Entidad hará público el resultado.
m. Durante cualquier momento de la subasta, los proponentes cuentan con el soporte técnico de la mesa de servicio de Colombia Compra Eficiente.

NOTAS:

1. Si el precio ofertado al final de la subasta electrónica está dentro de las realidades del mercado y no constituye un precio artificialmente bajo, se procederá a la adjudicación del proceso público de selección.

2. Si el precio ofertado al final de la subasta es considerado por el comité evaluador como artificialmente bajo, se adelantará el procedimiento establecido en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015 y la guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación de Colombia compra eficiente.

3. Si tras las explicaciones dadas se encuentra acorde a las realidades del mercado, se procederá a adjudicar; si no, se procederá a verificar el último lance válido anterior al verificado y así sucesivamente.

4. La adjudicación del presente proceso será mediante resolución motivada, en la cual se indicará el nombre del oferente y el precio del último lance válido ofertado.

NOTA: ***En el evento que se tenga un sólo proponente habilitado no será procedente la realización de la subasta. Si la oferta económica de éste da cumplimiento a los requisitos habilitantes y criterios económicos, será procedente la adjudicación por el valor total de la oferta presentada.***

4.4 CRITERIOS DE DESEMPATE

De conformidad con el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, en caso de empate en el puntaje total de dos o más ofertas, la Entidad Estatal escogerá el oferente de la siguiente manera:

En caso de empate en el puntaje total de dos o más ofertas se utilizarán las siguientes reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido, respetando en todo caso los compromisos internacionales vigentes:

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.

   El requisito se acreditará para el caso de (i) bienes con el registro de producto nacional según verificación realizada en el VUCE - Ventanilla Única de Comercio Exterior o para el caso de (ii) servicios en el certificado de Existencia y representación legal de conformidad con la definición del artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015.

   Para el caso de los Proveedores plurales, el integrante que acreditó la condición en la operación principal, deberá acreditar lo propio en la operación secundaria, verificando en todo caso que para el momento de la colocación de la orden de compra tal circunstancia se encuentre vigente.

2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.

   El proveedor deberá acreditar dicha condición mediante, según corresponda:

- Declaración juramentada ante notario de la mujer que acredite su condición de cabeza de familia, junto con la copia de los documentos de identidad de la mujer que acredite alguna de las condiciones referidas.
- Medida de protección expedida por el Comisario de Familia, o el Juez (en caso de que en el lugar no exista comisario), o la autoridad indígena – en los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades de esta naturaleza –, junto con la copia de los documentos de identidad de la mujer que acredite alguna de las condiciones referidas.
- Certificación del representante legal y/o revisor fiscal en los casos en que la sociedad esté obligada a tenerlo, en la que conste que más del 50% de la participación accionaria o cuota parte son de titularidad de género femenino. Adicionalmente, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las mujeres que participen en la sociedad, aportando copia de los documentos de identidad de cada una de ellas.

Finalmente, en el caso de los Proveedores plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes, si se trata de persona natural, acredite que más del 50% son mujeres sobre las cuales recaiga alguna de las condiciones arriba señaladas; si se trata de integrante persona jurídica este debe acreditar que se encuentra constituida mayoritariamente por mujeres sobre las cuales recaiga alguna de las condiciones ya mencionadas.

3. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante del oferente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.

   El proveedor deberá acreditar que en su nómina se encuentra al menos el diez por ciento (10%) de trabajadores en situación de discapacidad de la siguiente manera:

   Anexar el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre de la colocación de la Orden de Compra.

Si la cotización es presentada por un consorcio o unión temporal, el integrante del proveedor plural deberá acreditar que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, y tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio o unión temporal y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia habilitante. Para efectos de lo anterior, deberá revisarse el documento de constitución en el SECOP II con el fin de verificar el porcentaje de participación de sus integrantes.

En este caso el proveedor, en los términos del parágrafo 2 del artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, deberá adicionalmente acreditar mediante certificación suscrita por el representante legal y/o revisor fiscal que el personal referido ha sido contratado por lo menos con un (1) año de anterioridad a la fecha de cierre de la colocación de la orden de compra o desde el momento de la constitución de la persona jurídica y que certifique adicionalmente que mantendrá dicho personal por un lapso igual al término de ejecución de la orden de compra.

4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley.

El Proveedor a través del representante legal y/o revisor fiscal deberá certificar bajo la gravedad de juramento el número de personas mayores que hayan cumplido el requisito de edad de pensión y que no sean beneficiarios de la pensión de vejez que se encuentren vinculadas por contrato laboral o contrato de prestación de servicios. Solo se tendrá en cuenta la acreditación de aquellas personas mayores que hayan cumplido el requisito de edad de pensión, y que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un año de la fecha de cierre de la solicitud de cotización. Para los casos de constitución inferior a un año se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de la constitución de la persona jurídica.

En el caso de los proveedores plurales, el representante del mismo, deberá certificar el número de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley, vinculadas por cada uno de sus integrantes, o por la unión temporal o consorcio; junto con los documentos de identificación de cada uno de las personas vinculadas.

La mayor proporción se definirá en relación con el número total de personas de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez vinculadas por contrato laboral o contrato de prestación de servicios, por lo que se preferirá al Proveedor que acredite un porcentaje mayor.

5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas.

   El Proveedor deberá anexar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior en la cual acredite que el trabajador pertenece a la comunidad indígena, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, Rrom o gitanas en los términos del Decreto 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

   Adicionalmente, se deberá adjuntar el certificado expedido por el representante legal y/o el revisor fiscal de la persona jurídica según corresponda, o el proveedor persona natural acredite que al menos el 10% de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas. Y la copia de los documentos de identidad de población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas con la cual se pretende acreditar esta condición.

   En el caso de los proveedores plurales, el representante legal del mismo certificará que por lo menos diez por ciento (10%) del total de la nómina de sus integrantes pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas. Este porcentaje se definirá de acuerdo con la sumatoria de la nómina de cada uno de los integrantes del Proveedor plural. En todo caso, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior en la cual acredite que el trabajador pertenece a la comunidad indígena, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, Rrom o gitanas en los términos del Decreto 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

   Debido a que, para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, se requiere autorización por parte del titular del dato como es el caso de las personas que pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitanas; el proveedor deberá anexar la

autorización para el tratamiento de datos personales como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

6. Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.

   El Proveedor deberá acreditar copia de alguno de los siguientes documentos:

   - La certificación en las desmovilizaciones colectivas que expide la Oficina de Alto Comisionado para la Paz,
   - La certificación en las desmovilizaciones individuales que le corresponde al Programa de Atención Humanitaria al Desmovilizado del Ministerio de Defensa o
   - El certificado que expida el Comité Operativo para la Dejación de las Armas respecto de las personas desmovilizadas en forma individual. Además, se entregará el documento de identificación de la persona en proceso de reintegración o reincorporación.

   En el caso de las personas jurídicas, el representante legal y/o revisor fiscal certificará bajo la gravedad de juramento que más del 50% de la composición accionaria o cuotas partes de la persona jurídica está constituida por personas en proceso de reintegración o reincorporación. Además, deberá aportar alguno de los certificados del inciso anterior, junto con los documentos de identificación de cada una de las personas que están en proceso de reincorporación o reintegración.

   Debido a que, para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, se requiere autorización por parte del titular del dato. El proveedor deberá anexar autorización para el tratamiento de datos personales como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

   Tratándose de proveedores plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral.

7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en

proceso de reincorporación o reintegración, o una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, y, que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural; (b) la madre cabeza de familia, la persona en proceso de reincorporación o reintegración, o la persona jurídica aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la madre cabeza de familia o persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.

El proveedor plural deberá acreditar la condición de madre cabeza de familia y/o persona en proceso o situación de reintegración o reincorporación o que ostenten esta condición para lo cual deberá tener en cuenta la totalidad de las siguientes condiciones:

En todos los casos, la mujer cabeza de familia, o, la persona reincorporada o reinsertada, no podrá ejercer u ostentar la calidad de accionista, socio, empleado o representante legal en más de uno de los integrantes de la figura asociativa oferente.
Adicionalmente, deberá adjuntar declaración juramentada de la mujer que invoque la condición de cabeza de familia; y/o la persona en proceso de reintegración o reincorporación deberá anexar certificación expedida por el Comité Operativo para la Operación de las Armas -CODA, o la Oficina del Alto Comisionado para la Paz, conforme el Registro Nacional de Reincorporación, a través de la cual se acredite su inclusión en los programas de reincorporación, conforme lo establecido en el Decreto 1081 de 2015.

Una vez lo anterior, el Proveedor podrá optar por las siguientes alternativas según corresponda:

- O, adjuntar certificación del representante legal y/o revisor fiscal en los casos en que la sociedad esté obligado a tenerlo, en la que conste que al menos el 25% de participación accionaria en la respectiva sociedad son de titularidad de género femenino y/o persona en proceso de reincorporación o reintegración o que ostente tal calidad.
- O, mediante documento de conformación de la figura asociativa, con fundamento en el cual, según el porcentaje de participación del integrante, se evidencie que la experiencia aportada por la madre cabeza de familia o la

persona en proceso de reincorporación o reintegración o calidad de tal, sea no inferior al 25% del total acreditado en la oferta.

8. Preferir la oferta presentada por una MIPYME o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por Mipymes, cooperativas o asociaciones mutuales.

   El Proveedor deberá acreditar en la forma indicada a continuación, según corresponda:

   - Mipymes: El proveedor deberá acreditarlo mediante el Certificado de Existencia y Representación Legal,
   - Cooperativas o Asociaciones se acreditará mediante el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

   Tratándose de proveedores plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en el inciso anterior de este numeral.

9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.

   El Proveedor plural deberá acreditar en la forma indicada a continuación, según corresponda:

   - Para las empresas micro y/o pequeñas empresas: El proveedor deberá acreditarlo mediante el Certificado de Existencia y Representación Legal,
   - Cooperativas o Asociaciones se acreditará mediante el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

   Tratándose de proveedores plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en el inciso anterior de este numeral.

10. Preferir al oferente que acredite de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior, por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos realizados a MIPYMES, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, realizados durante el año anterior; o, la oferta presentada por un proponente plural

siempre que: (a) esté conformado por al menos una MIPYME, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); (b) la MIPYME, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la MIPYME, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.

El proveedor deberá acreditar los pagos con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior realizados a MIPYMES para lo cual, el Proveedor deberá tener en cuenta la totalidad de las siguientes condiciones:

En todos los casos, la MIPYME, cooperativa o asociación mutual, sus accionistas, socios o representantes legales, no podrán ejercer u ostentar la calidad de accionista, socio, empleado o representante legal en más de uno de los integrantes de la figura asociativa oferente. Para acreditar la calidad de MIPYME, Cooperativa o Asociación Mutual:

- Si se trata de Mipymes: El Proveedor deberá acreditarlo mediante: el Certificado de Existencia y Representación Legal, y

- Si se trata de Cooperativas o Asociaciones se acreditará mediante el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

Una vez lo anterior, el Proveedor podrá optar por las siguientes alternativas en orden de precedencia para lograr el desempate:

- O, adjuntar certificación del representante legal y/o revisor fiscal en los casos en que la sociedad esté obligado a tenerlo, en la que conste, con corte a 31 de diciembre del año anterior, los pagos en al menos un 25% en favor de Cooperativas, Mipymes o Asociaciones Mutuales por concepto de ejecución de contratos celebrados en el marco del orden legal. Para el efecto anterior, el oferente deberá allegar sus estados financieros o información contable con fundamento en la cual se evidencia la información requerida. Adicionalmente, deberá aportar el documento que acredite que el receptor del pago es en efecto una cooperativa, Mipymes o Asociaciones Mutuales. Este requisito podrá ser sustituido por la consulta que hagan las entidades en las correspondientes bases de datos, de lo cual, deberán dejar constancia.

- O, mediante documento de conformación de la figura asociativa y sus modificaciones, con fundamento en el cual, según el porcentaje de participación del integrante, se evidencie el que la experiencia aportada por la Cooperativas, Mipymes o Asociaciones Mutuales, sea no inferior al 25% del total acreditado en la oferta.

11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento MIPYMES.

    El Proveedor del segmento Mipymes deberá acreditar mediante el certificado de existencia y representación legal de la sociedad, en el cual conste que reúne los requisitos del artículo 2 de la Ley 1901 de 2018, conforme el cual: *"Tendrán la denominación de sociedades BIC todas aquellas compañías que sean constituidas de conformidad con la legislación vigente, las cuales además del beneficio e interés de sus accionistas, actuarán en procura del interés de la colectividad y del medio ambiente".*

12. Método Aleatorio:

    En caso de persistir el empate la Superintendencia de sociedades utilizará el siguiente método aleatorio, se verificará la hora de cargue de la propuesta más temprana entre los participantes habilitados y empatados.

NOTA 1: De conformidad con el Parágrafo Primero del artículo 35 de la ley 2069 de 2020, los factores de desempate serán aplicables en el caso de las cooperativas y asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial, definidos por el Decreto 957 de 2019, priorizando aquellas que sean micro, pequeñas o medianas.

NOTA 2: De conformidad con el Parágrafo Segundo del artículo 35 de la ley 2069 de 2020, para los criterios enunciados que involucren la vinculación de capital humano, el oferente deberá acreditar una antigüedad igual o mayor a un año. Para los casos de constitución inferior a un año se tendrá en cuenta a aquellos trabajadores que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la misma.

De la anterior actuación se dejará constancia en acta, que será publicada en SECOP II. El acta se entenderá que hace parte integral del documento de adjudicación.

NOTA 3: La omisión de la información requerida para aplicar los criterios de desempate, no será subsanable por ser criterio de desempate, en todo caso, la no presentación de la información requerida no restringe la participación del proponente, ni es causal de rechazo de la propuesta.

CAPÍTULO QUINTO: IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

En desarrollo de lo señalado en los artículos 2.2.1.1.1.6.1 y 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015, el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, y los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, como sustento y justificación de los factores de selección adoptados para el presente proceso de selección abreviada, se procede a realizar la identificación, evaluación y asignación de los riesgos que el proceso de contratación representa para el cumplimiento de los objetivos y metas de la Entidad.

Se precisa que salvo las situaciones específicamente mencionadas en el presente numeral y como principio general, el contratista como experto en el negocio y especialista, asumirá los efectos económicos de todos aquellos sucesos previsibles y de normal ocurrencia para las actividades que son objeto de la presente contratación. Por lo tanto, deberá asumir los riesgos asociados a su tipo de actividad ordinaria que sean previsibles; así mismo, asumirá aquellos riesgos propios de su actividad empresarial que tiene que cumplir con determinadas cargas y deberes frente al Estado y la sociedad.

Una vez elaborados los estudios previos de la contratación, se establecieron una serie de riesgos los cuales se indican, clasifican, evalúan, asignan y tratan de acuerdo con la matriz incluida en el estudio previo.

La matriz de riesgos elaborada por la Entidad se publica en documento adjunto al pliego de condiciones por SECOP II.

ANEXOS Y FORMATOS PROCESO DE SELECCIÓN

ANEXO TÉCNICO
FICHA TÉCNICA
ANEXO 1 Modelo carta de presentación de la propuesta
ANEXO 2 Compromiso anticorrupción.
ANEXO 3 Modelo conformación de consorcios o uniones temporales.
ANEXO 4 Formato de experiencia del proponente
ANEXO 5 Formato anexo documentación técnica

ANEXO 6 Anexo Aval de la propuesta
ANEXO 7 Formato certificación centro de atención técnica TAC
ANEXO 8 Formato recurso humano
ANEXO 9 Anexo carta de intención
ANEXO 10 Minuta del contrato

Se firma por la SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Cordialmente,

NICOLAS MARTINEZ DEVIA
Secretario General

Revisó: Maria Andrea Campo – Coordinadora Grupo de Contratos
Proyectó: Ab Carolina Bonil Olivera – Profesional Grupo de Contratos

ANEXO TÉCNICO

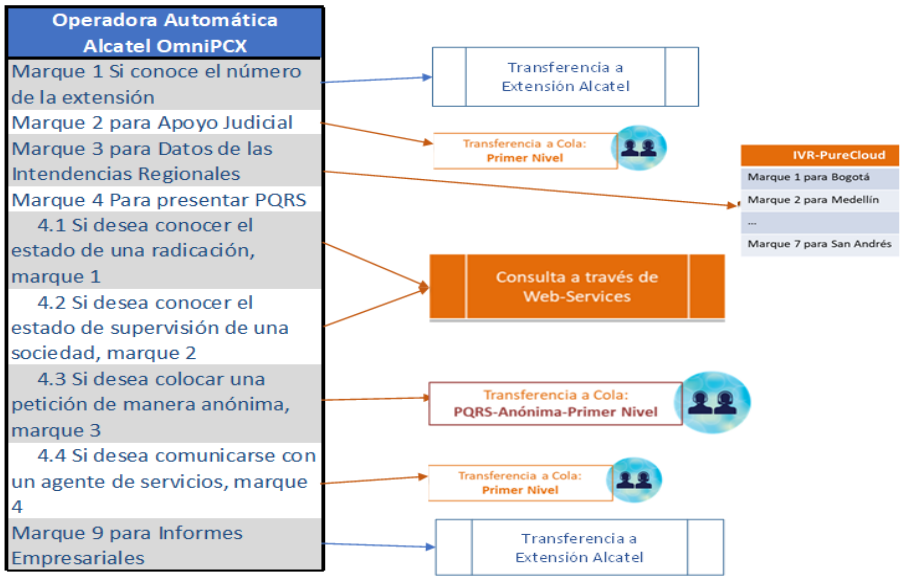
Objeto: Adquirir la suscripción para el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades.

ÍTEM	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
1.1	La suscripción incluye las siguientes licencias: • Genesys Cloud 3 o superior Concurrent User (PC-170-NV-USR3C): 19 Licencias (Para 1 administrador, 2 supervisor y 16 agentes) • Genesys Cloud for Wallboard Device Charge (PC-170-NV-PCWALLDC): 1 Licencia (para visualización KPI y estadísticas en tiempo real) • Feebak: 18 Licencias para encuesta de satisfacción. **NOTA:** El contratista deberá implementar la última versión de Genesys Cloud disponible.
1.2	**Partner Autorizado:** El contratista debe ser distribuidor autorizado de la solución Genesys Cloud por parte del fabricante Genesys en Colombia.
1.3	**Diagnóstico de la Plataforma:** El contratista deberá hacer una revisión y diagnóstico del estado actual de la solución, y basados en los resultados de dicha revisión, deberá realizar y ejecutar el plan de acción de mejora, para garantizar que la solución esté en la última versión, con todas las nuevas funcionalidades que apliquen a la operación del Centro de Contacto, implementadas y operativas.
1.4	**Centro de asistencia y soporte técnico:** El proveedor deberá contar con su propio centro de contacto de asistencia técnica (TAC), que permita a la entidad registrar los diferentes casos de atención, a través de llamadas telefónicas o el envío de correos, para obtener el soporte y la asistencia técnica requerida. Este servicio de atención deberá estar disponible como mínimo 8 horas al día, 5 días a la semana (8x5) y cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) establecidos en este documento. Los tiempos para el seguimiento de los ANS, será contado desde el momento en que la Entidad realice el requerimiento y se genere el respectivo número de caso o tiquete.
1.5	**Actualizaciones de la solución:** El contratista deberá mantener actualizada la plataforma con las últimas versiones de software e implementar las mejoras y nuevas funcionalidades que apliquen a la operación del Centro de Contacto de la Entidad, las cuales deberán incluir las correcciones de errores y el cierre de vulnerabilidades sobre la plataforma. Se deberá hacer una reunión mensual para revisar las actualizaciones y nuevas funcionalidades de la solución para determinar cuáles aplican a la operación del Centro de Contacto de la Entidad. En el caso que la actualización requiera una ventana de mantenimiento, esta deberá realizarse en horario no hábil para evitar afectación a la operación del Centro de Contacto.
1.6	**Garantía y Soporte Técnico:** Esta garantía cubre los trabajos de instalación, configuración, integración y deberá incluir el soporte de fábrica, en los tiempos definidos en los acuerdos de niveles de servicio - ANS. Los tiempos para el seguimiento de los ANS, serán contados desde el momento en que la Entidad realice el requerimiento y se genere el respectivo número de caso o tiquete. Todas las labores de configuración y puesta en funcionamiento, que impliquen negación de algún servicio informático, se realizarán en horario no hábil programados conjuntamente entre el contratista y la entidad. Estos tiempos podrían ser horas nocturnas, sábados o domingos, sin incurrir en costos adicionales para la Entidad. Para los anteriores puntos, el contratista deberá apoyar en la elaboración del formato de solicitud de

	cambios (RFC) que tiene establecido la Entidad y realizar estas actividades en horario no hábil de común acuerdo con la Entidad, de tal manera que no se vea afectada la operación de la Superintendencia.
1.7	**Conectividad con la plataforma telefónica de Voz de la Entidad:** Administrar las conexiones del Media Gateway EdgeMini contra las líneas únicas de atención al ciudadano, junto con las estrategias de enrutamiento y derivación a agentes del Contact Center y otras áreas de atención. Asegurar y prestar el soporte técnico, para la correcta interoperabilidad del servicio, con la plataforma de telefonía de la Entidad, marca Alcatel-Lucent, modelo OmniPCX Enterprise. Se aclara que las configuraciones de la plataforma de telefonía OmniPCX se realizaran por parte de la Entidad.
1.8	**La solución debe soportar y permitir las siguientes funcionalidades:** • **Enrutamiento Omnicanal:** ✓ Voz, Chat, IVR. En el caso que la Entidad lo requiera durante la vigencia de la suscripción, la solución deberá soportar la implementación de canales adicionales como: Facebook Messenger y Twitter. ✓ Distribuir de manera inteligente los diferentes contactos a los agentes, basados en las habilidades (Skills) asignados a cada uno de ellos. ✓ Tratamiento de colas de espera, con métricas y estadísticas separadas para cada uno de los tipos de contacto. ✓ Música y/o mensajes de esperas para llamadas en cola: In-Queue Audio Configuration. ✓ Configuración flexible de horarios de operación que permita, además, informar al Ciudadano a través de mensajes personalizados, los horarios de atención y/o disponibilidad de los servicios ofrecidos por el Centro de Contacto Multicanal. ✓ Tipificación de los contactos gestionados por parte del Agente, con el objetivo de poder generar informes estadísticos de la operación. • **Escritorio o consola única para el Agente de Servicio** ✓ Debe ofrecer una consola o escritorio único para al Agente de Servicio, que le permita la atención integral de todos los contactos establecidos, por los múltiples canales de atención, además de registrar los ingresos o retiradas del sistema de atención. • **Herramientas de Monitoreo y Supervisión en Tiempo Real** ✓ Permitir al Supervisor definir y supervisar en línea, indicadores claves de operación, tales como niveles de servicio esperado, supervisar tiempos promedio de atención, abandonos (totales y por cada canal), número de contactos recibidos (total y por canal), número de Agentes disponibles, retirados, entre otros parámetros de supervisión. • **Módulo de Informes predefinidos y/o personalizados** ✓ Módulo de informes que le permita al supervisor, utilizar plantillas predefinidas de informes o generar informes personalizados, para obtener datos estadísticos sobre la operación del Centro de Contacto Multicanal, como número de contactos recibidos (voz, chat, correo, IVR y redes sociales, etc.), niveles de servicio ofrecido, número de Agentes promedio, horas pico, • **Encuestas de evaluación de calidad del servicio** ✓ Permitir definir encuestas para evaluar la calidad del servicio prestado, las cuales deberán poder ser enviadas vía Telefónica, Chat, Correo o ser presentadas a través del portal WEB. ✓ La plataforma deberá tener una interfaz intuitiva y fácil que permita definir las preguntas a

	calificar dentro de las encuestas, tener un tablero de gestión que permita visualizar los resultados de las mismas, además de permitir la exportación en al menos los siguientes formatos: CSV o Excel. • **Chat** ✓ Permitir la creación de múltiples salas de chat. ✓ Debe permitir incrustar fácilmente el servicio de Chat en una o más páginas WEB del portal o sitios WEB de la Entidad. Evitar que el ciudadano tenga que hacer descargas de software o componentes (plugins) para poder obtener atención vía chat. ✓ Proveer la facilidad de pegar respuestas preestablecidas dentro de un chat (Canned Chat). ✓ Mantener copia de las conversaciones sostenidas con el Ciudadano, para permitir mediante consultas, la revisión posterior de las mismas con el objetivo de evaluar calidad, permitir supervisión y en general ofrecer mecanismos de seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos. ✓ Permitir el envío al correo electrónico del ciudadano registrado, de la conversación chat, una vez se cierre la sesión. • **IVR** ✓ Debe permitir además trabajar sobre una interface gráfica e intuitiva para el diseño del flujo de atención. También debe permitir integrar transacciones a base de datos y web services. ✓ Ofrecer Texto a Vox (TTS). ✓ Permitir la personalización de los mensajes de guía o bienvenida, ya sea mediante la carga de grabaciones o la reproducción Texto a Voz. Además, permitir que los mensajes de guía al usuario, cambien de manera dinámica, dependiendo del calendario de atención. ✓ ASR: Reconocimiento de Voz y enrutamiento vía comandos de voz. Ofrecer la capacidad de reconocer palabras o frases por parte del llamante, que le permita seleccionar de manera rápida un servicio de atención al IVR, sin necesidad de digitar las opciones. ✓ Permitir la configuración de flujo de llamadas salientes. ✓ Monitoreo en tiempo real (Real-Time Error Tracking) • **Sistema de Grabación de llamadas** ✓ Grabar voz, conversaciones chat y pantallas. ✓ Grabación por demanda por parte de los agentes. ✓ Debe proveer una interface para la consulta básica y avanzada de las grabaciones, permitiendo definir criterios de búsqueda por fecha, hora, número del llamante, ID del Agente, etc. ✓ Permitir descargar al PC copia de las grabaciones de voz. • **Integración con las plataformas de Cómputo CTI** • La plataforma ofertada deberá permitir el desarrollo de scripts, consumo de WEB-Services y ofrecer APIs para permitir el desarrollo de funcionalidades.
	El contratista deberá prestar asistencia técnica, mantenimiento y apoyar en el diseño e implementación de mejoras a las siguientes funcionalidades que actualmente están operando en la plataforma Genesys Cloud: **I. IVR**

La Entidad cuenta con un árbol de IVR que permite al Ciudadano consultar los teléfonos y direcciones de las Intendencias Regionales. También a través del mismo, el Ciudadano puede consultar el estado actual de una radicación y estado de supervisión de una sociedad. Además, a través de las opciones del menú del IVR, el Ciudadano puede ser atendido por los Agentes del Centro de Contacto vía telefónica, para realizar consultas, peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, ya sea de manera anónima o no. En el siguiente diagrama de alto-nivel muestra al árbol del IVR implementado actualmente:



OBSERVACIÓN: *Se puede verificar la experiencia del IVR, marcando al PBX en Bogotá: 2201000.*
Tal como se observa en la gráfica, el Ciudadano ingresa primero a un menú de bienvenida que esta implementado en el sistema de telefonía Alcatel OmniPCX Enterprise. Este menú NO hace parte del sistema Genesys Cloud, por lo que NO se incluye dentro de las obligaciones de soporte y asistencia técnica que debe brindar el contratista.

En este punto, el contratista deberá brindar apoyo, soporte e implementar mejoras o cambios en las opciones que se requieran agregar, cambiar o dar de baja en los diferentes menús y sub-menús del IVR.

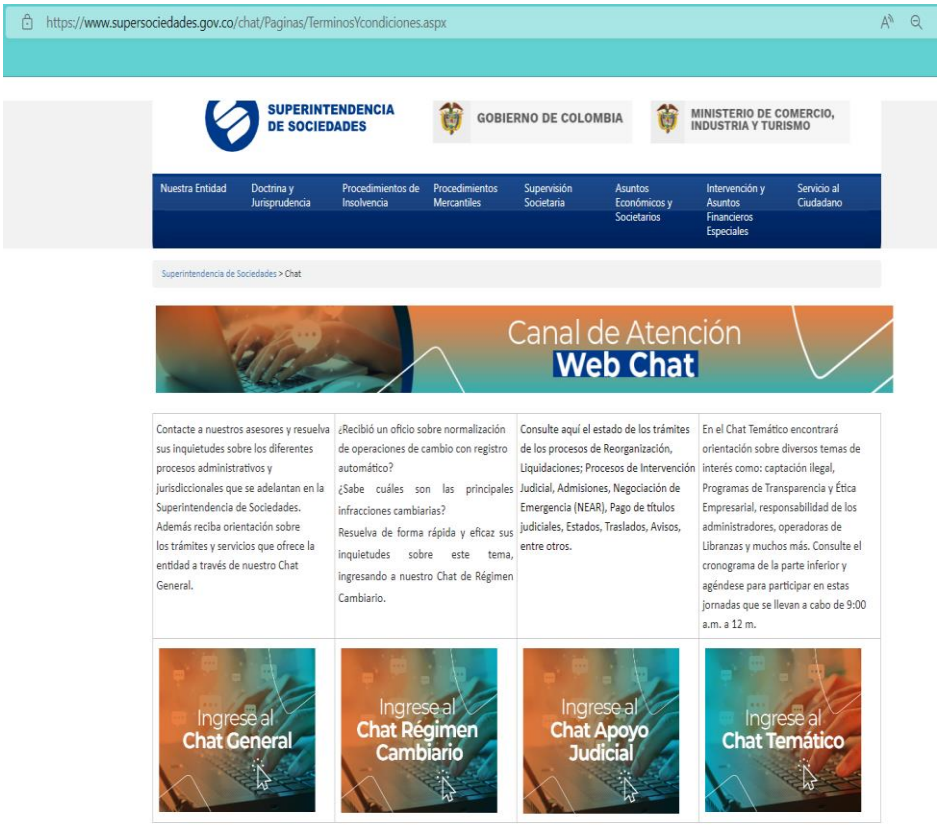
- **CHAT**
  La Entidad ha implementado 4 Chat a través de Widgets que se han incrustado en el portal WEB. Con 5 salas de Chat son:

- Chat General: Se atiende consultas de primer nivel
- Chat-Segundo Nivel: Se transfieren las conversaciones que requieren de una atención especializada por los Agentes de Nivel 2
- Chat Temático: Se tratan temas especializados, en determinadas fechas y horas durante el año.
- Chat Régimen Cambiario: Se tratan temas especializados con el régimen cambiario.
- Chat Apoyo Judicial: Se tratan temas especializados con consulta de expedientes de procesos de insolvencia.

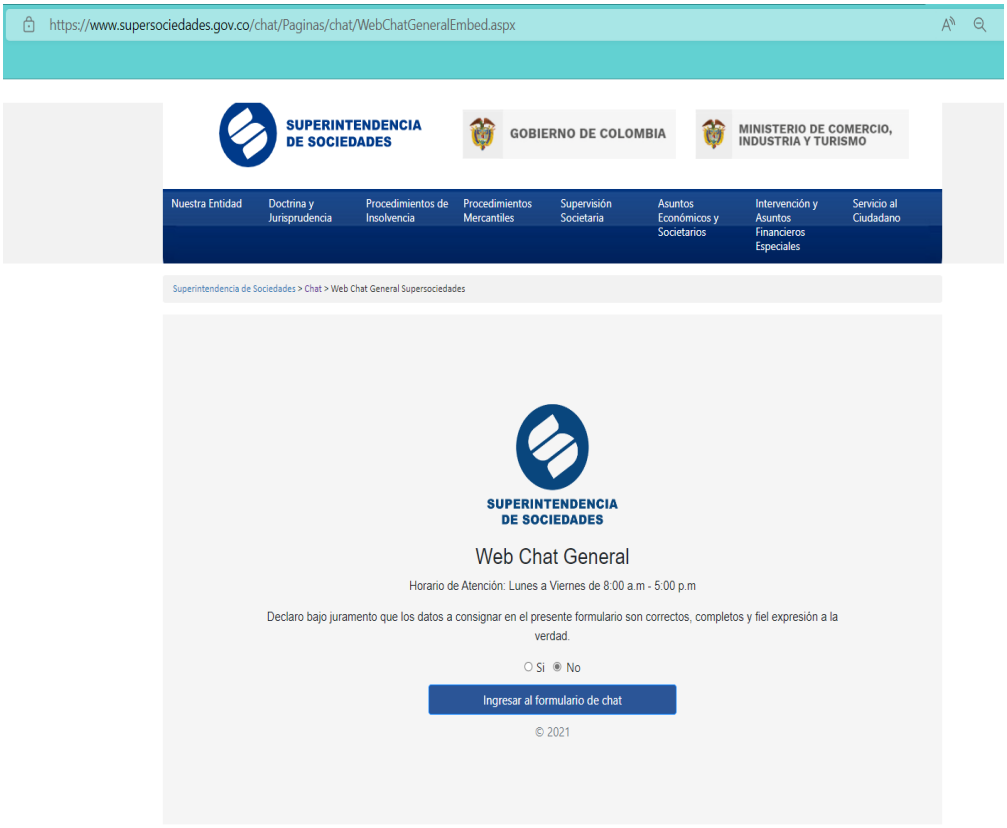
NOTA: La sala de Segundo Nivel NO cuenta con un Widget en el Portal de la Entidad y solo se puede tener acceso a la misma, a través de las transferencias que hacen del Chat los Agentes de Nivel 1 a dicha sala.

A continuación, se presentan las capturas de pantalla de las salas ubicadas en el Portal:

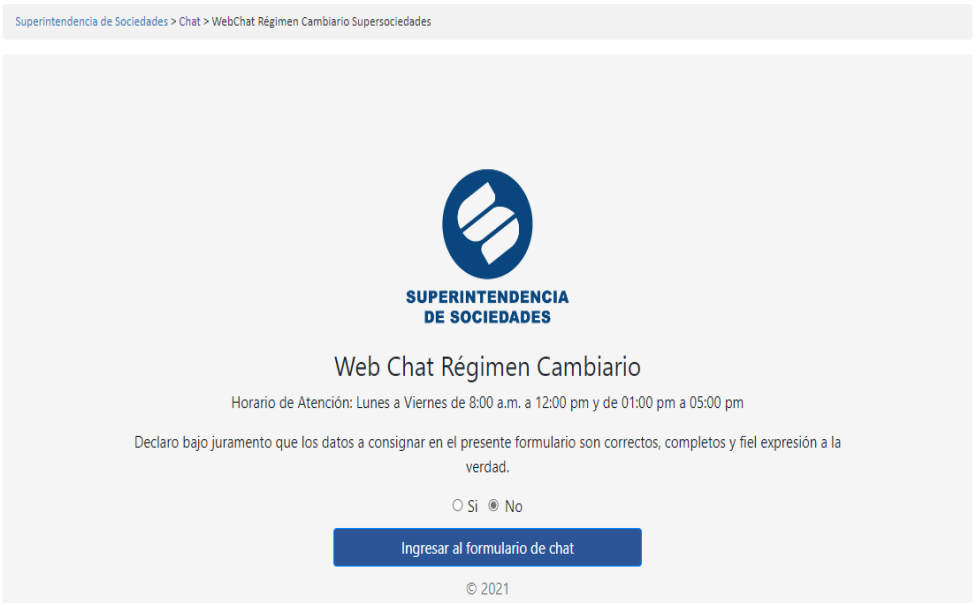
URL: https://www.supersociedades.gov.co/chat/Paginas/TerminosYcondiciones.aspx



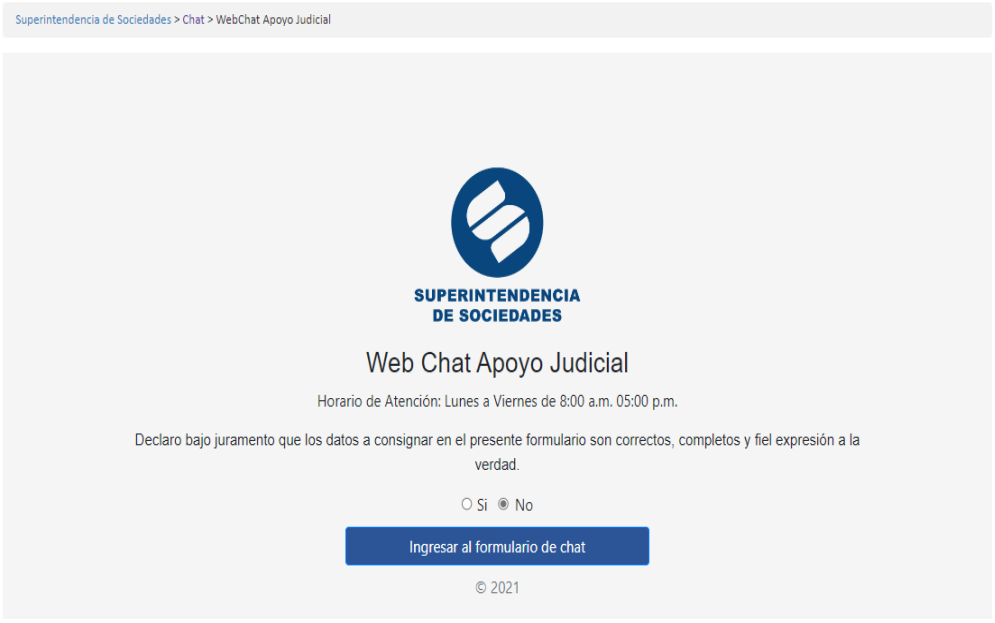
URL: https://www.supersociedades.gov.co/chat/Paginas/chat/WebChatGeneralEmbed.aspx



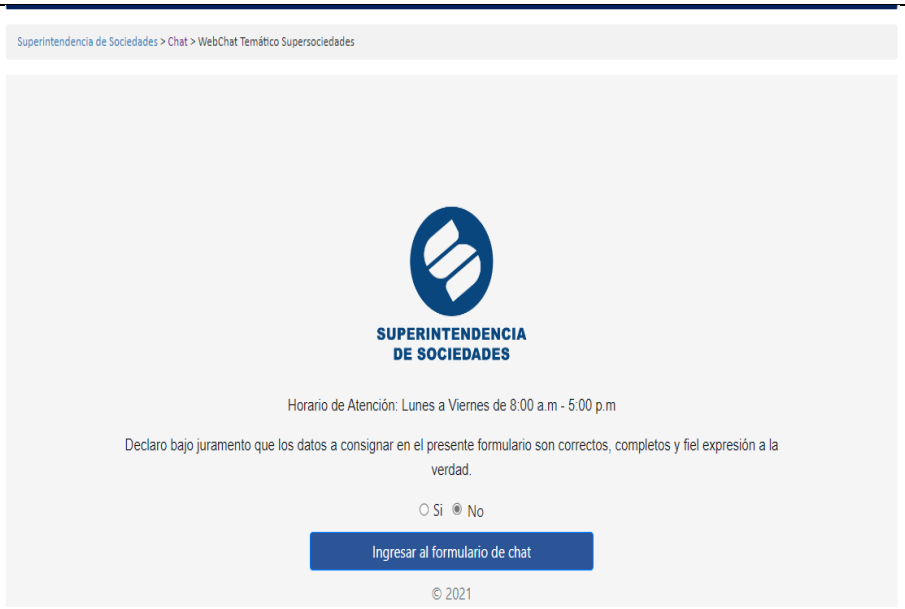
URL: https://www.supersociedades.gov.co/chat/Paginas/chat/WebChatRegimenCambiarioEmbed.aspx



URL: https://www.supersociedades.gov.co/chat/Paginas/chat/WebChatApoyoJudicialEmbed.aspx



URL: https://www.supersociedades.gov.co/chat/Paginas/chat/WebChatTematicoEmbed.aspx



CRONOGRAMA CHAT TEMÁTICO Y FOROS VIGENCIA 2022		
No.	CHAT TEMÁTICO	
	TEMA	Sesión de 9:00 a 12:00 m
1	Programas de transparencia y Ética Empresarial-PTEE	1 de junio de 2022
2	Investigación por Captación ilegal y masiva de recursos del público	8 de junio de 2022
3	Insolvencia para Deudores: Solicitud admisión a proceso de reorganización empresarial o liquidación judicial.	15 de junio de 2022
4	Papel del Revisor Fiscal a la luz del Código del Comercio.	22 de junio de 2022
5	Derecho de inspección	17 de agosto de 2022
6	Actividades de Factoring y Libranzas	24 de agosto de 2022
7	Autorización de Reformas Estatutarias ante la Superintendencia de Sociedades	31 de agosto de 2022
8	Actos de Competencia y Conflicto de Intereses.	7 de septiembre de 2022
9	Supervisión de Cámaras de Comercio	21 de septiembre de 2022
10	Sociedades que se presumen no operativas	28 de septiembre de 2022
11	Configuración de Situaciones de Control y de Grupo Empresarial.	5 de octubre de 2022
12	Decreto 560, 772 y 842 de 2020, mecanismos extraordinarios de salvamento y recuperación para empresas.	19 de octubre de 2022
13	Capital Social: Autorizado, Suscrito y Pagado.	26 de octubre de 2022
14	Conciliación y Arbitramento ante la Superintendencia de Sociedades	2 de noviembre de 2022
15	Insolvencia para Acreedores: Pago de acreencias dentro de un proceso de reorganización empresarial o liquidación judicial.	16 de noviembre de 2022
16	Procesos Mercantiles ante la Superintendencia de Sociedades	23 de noviembre de 2022
17	Sociedades de Autofinanciamiento Comercial - SAPAC	30 de noviembre de 2022
18	Sociedades de Comercialización en red o mercadeo Multinivel	14 de diciembre de 2022

En la anterior captura, se muestra las fechas y horario donde la sala de Chat Temático, se habilitará. Cuando se activa el Chat de acuerdo a la programación, el usuario puede hacer CLICK sobre el título del tema, por ejemplo ***"1. Programas de transparencia y Ética Empresarial-PTEE"*** y de esta forma, se le dirigirá a la página de inicio de sesión de Chat

Temático y así podrá obtener soporte sobre el tema. Es decir, que mientras no se cumpla la fecha y la hora, el usuario solo verá los títulos de los temas, pero no podrá hacer click sobre ellos.

IMPORTANTE: Copias de las conversaciones son enviadas de manera automática al correo registrado en la página WEB, una vez se finalice el CHAT.

El contratista deberá apoyar en el mantenimiento y actualización de los formularios de captura de datos que el Ciudadano completa antes de iniciar una sesión CHAT.

La Superintendencia de Sociedades tiene un proyecto en curso de actualización de la página Web, por lo cual, el contratista deberá apoyar en el proceso de inserción de los chats a la nueva página y garantizar su correcto funcionamiento.

- **Códigos de conclusión**
  Actualizar los códigos de conclusión para la tipificación de las interacciones, con el fin de tener más claridad en la identificación de los motivos de contacto.

- **Informes de desempeño**
  Con el apoyo del supervisor de la operación del Centro de Contacto, definir y crear informes de estadísticas del tratamiento de llamadas que incluya como mínimo:

  A. TMO por agente.

  B. Nivel de abandono por agente y por cola de atención

  C. Nivel de Servicio.

  D. Estados de conexión del operador.

  Deberá apoyar con el diseño de informes que se generen de manera automática, de acuerdo al periodo que establezca el Supervisor, con el objetivo de evitar la manipulación manual de estadísticas del sistema.

- **Transferencia automática al sistema de encuesta**
  Actualmente la solución, una vez se finaliza una llamada telefónica, la transfiere de manera automática al sistema de encuestas, para ser calificadas por el ciudadano.

- **CALL-BACK**
  Actualmente se tiene implementado 3 Call-Back.

- El primero se da cuando el usuario tiene el primer contacto con la línea de atención y los agentes se encuentran ocupados; el usuario deja su número telefónico para que se realice la devolución de la llamada.
- El segundo, es cuando el usuario quiere programar una atención telefónica y deja los datos al agente para su posterior atención.

	• El tercero es cuando el agente de primer nivel transfiere la llamada a un agente de segundo nivel, si estos se encuentran ocupados, el usuario deja su número telefónico para que se realice la devolución de la llamada.
1.9	**Horas para implementaciones especializadas:** Se requiere una bolsa hasta de 100 horas por año, que se destinarán para realizar integraciones e implementaciones avanzadas vía WEB-Services, APIs, IVR y Base de Datos.
1.10	**Capacitación:** Capacitar a los agentes y supervisores de la operación. Esta capacitación debe ser de al menos 2 horas para los agentes de servicio y al menos 4 horas, para los Supervisores. También debe incluirse una capacitación técnica de al menos 4 horas para los administradores de la plataforma, que incluya además la administración del IVR. Esto aplica para el inicio del contrato y en el evento en que se presente el ingreso un nuevo recurso en cada rol.
1.11	**Documentación:** El contratista adjudicatario deberá brindar acceso a todos los manuales de usuario, ya sea físico o en formato digital o a través de acceso a los diferentes portales de documentación que disponga el fabricante, que sirvan de base para la operación, monitoreo y configuración del servicio.
1.12	**Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS:** Se deberá dar estricto cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio estipulados en este documento, con el objetivo de garantizar la calidad y cumplimiento de la garantía que incluye soporte y asistencia técnica por parte del proveedor.

1. Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS

Los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA- Service Level Agreement, en inglés) son la herramienta para medir el desempeño del servicio.

Como premisa, todas las solicitudes de servicio deben tener un tiempo de atención y deben estar configuradas en la herramienta de gestión.

Las solicitudes serán evaluadas mediante Acuerdos de Niveles de Servicios - ANS, a fin de medir la calidad y cumplimiento de los tiempos del servicio, para ayudar tanto a la Superintendencia como al proveedor de servicios, en la regulación y prestación del servicio y soporte de la solución en la nube Genesys Cloud, la cual soporta toda la operación del centro de contacto de la entidad.

Para definir los ANS, se presenta a continuación algunos conceptos que son de común aplicación para la mayoría de ellos:

1.1 Valoración del cumplimiento de los ANS.

Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes vencido de servicio, la Superintendencia evaluará el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) a cargo del Contratista. Se tomarán como referencia los parámetros de Nivel de Servicio establecidos en este Anexo.

En el evento en que se presenten situaciones que afecten el cumplimiento de los ANS, no atribuibles al Contratista, para la evaluación del cumplimiento de los ANS se realizará el ajuste correspondiente considerando la exclusión de los incidentes o solicitudes a que haya lugar. En todos los casos, el Contratista deberá presentar un informe detallado en donde se evidencie que el

incumplimiento en el ANS no le es atribuible. Dicho informe deberá ser aprobado por el supervisor del contrato.

Para efectos de cálculo de los ANS se tomará un día hábil de 8 horas y mes de 30 días.

La evaluación periódica del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio definidos, se efectuará de la siguiente forma, de acuerdo con los siguientes ANS:

i. Acuerdo de nivel de servicio para la atención y solicitudes de servicio

Nivel	Criticidad	Descripción	Tiempo máximos para atención de incidencias
1	Emergencia	Incidentes o requerimientos que impactan totalmente la Entidad. El servicio es interrumpido de manera permanente o la mayor parte del tiempo, debido a fallas de la plataforma tecnológica.	1/2 hora para la recepción del incidente. 2 horas para la atención del incidente de manera remota. 4 horas para la atención del incidente de en sitio, si se requiere para su solución.
2	Alto	Incidentes o requerimientos que impactan gran parte de la Entidad. El servicio presenta interrupciones de forma intermitente, afectando la operación de la plataforma tecnológica.	1/2 hora para la recepción del incidente. 2 horas para la atención del incidente de manera remota. 5 horas para la atención del incidente de en sitio, si se requiere para su solución..
3	Medio	Los servicios que soportan la plataforma tecnológica presentan afectaciones parciales. Los servicios están presentando constantes intermitencias.	1 hora para la recepción del incidente. 3 horas para la atención del incidente de manera remota. 6 horas para la atención del incidente de en sitio, si se requiere para su solución..
4	Bajo	No se presenta afectación en el servicio, pero alguna o todas las plataformas están reportando alarmas o comportamientos inesperados.	1 hora para la recepción del incidente. 6 horas para la atención del incidente de manera remota. 12 horas para la atención del incidente de en sitio, si se requiere para su solución.

Nota 1: Los tiempos están dados en horas hábiles.

Nota 2: Para la solución de los problemas o incidentes reportados, el proveedor deberá presentar una propuesta de acuerdo de nivel de servicio, que deberá incluir como mínimo los siguientes parámetros:

- **Tiempo** de solución del problema o incidente.
- **Plan de contingencia** que debe incluir el préstamo de equipos o elementos de similares o superiores características o prestar el servicio que se afecta en la nube, para mitigar el impacto de la afectación del servicio. Este préstamo no generará en ningún caso costos para la Entidad; el proveedor se encargará del traslado e instalación de estos equipos de ser necesario.

- **Tiempo de implementación** del plan de contingencia. Este tiempo no podrá exceder 1 día.
- **El supervisor del contrato** definirá el momento en que el proveedor deberá empezar la implementación del plan de contingencia propuesto, de acuerdo al análisis del nivel de criticidad e impacto causado por el incidente o problema reportado.
- **Una vez solucionado el incidente**, dentro de los 3 días calendario siguientes a la solución del incidente o problema, el Contratista deberá enviar el informe del servicio del caso reportado con la solicitud, su solución y recomendaciones.

MEDICIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ANS

El Cumplimiento en el ANS o SLA se medirá de la siguiente forma:

Horas Retraso = **Tiempo atención del Incidente** – **Tiempo Comprometido**

ACCIONES POR INCUMPLIMIENTO POR EN LOS ANS

Cuando la sumatoria de los retrasos alcance las 4 horas dentro de la vigencia de la suscripción, el contratista deberá programar y realizar una capacitación de mínimo 4 horas dirigida a funcionarios de la Entidad respecto de herramientas, funcionalidades o gestión de la plataforma Genesys Cloud.

Si la sumatoria de los retrasos alcanza o supera las 8 horas dentro de la vigencia de la suscripción se anexarán 10 horas a la bolsa de Horas para implementaciones especializadas**,** que se destinarán para realizar integraciones e implementaciones avanzadas vía WEB-Services, APIs, IVR y Base de Datos.

FICHA TÉCNICA

Objeto: Adquirir la suscripción para el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades.

CLASIFICACIÓN DEL BIEN	IDENTIFICACIÓN ADICIONAL REQUERIDA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	CALIDAD MÍNIMA	DESEMPEÑO
43231500	Software funcional específico de la empresa	Un	1	Suscripción a una solución en la nube que cumpla los requerimientos definidos en el Anexo Técnico.	Permitir la atención de servicios a través omnicanalidad (voz, chat, IVR, correo electrónico y redes sociales), a los agentes de servicio del contact center de la Entidad
81112500	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador				
81161800	Servicios de alquiler o arrendamientos de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia				
81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Un	1	Garantía que incluye soporte para el servicio por suscripción	Atención de incidencias y resolución de los mismos e implementación de mejoras

ANEXO 1 – MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad y fecha

Señores
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES
Grupo de Contratos
Avenida El Dorado 51-80; oficina 204
Ciudad

ASUNTO: Proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa Electrónica 08 de 2022

Esta comunicación tiene por objeto presentar propuesta dentro del Proceso de Selección abreviada por subasta inversa electrónica 08 de 2022, que adelanta la Entidad para ***"***Adquirir la suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades***"***

1. Tengo capacidad legal y estoy facultado para presentar esta propuesta y obligar a la sociedad que represento en cada uno de los ofrecimientos hechos en esta propuesta.
2. La información suministrada es veraz y no fija condiciones económicas artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación del contrato.
3. Que el Representante Legal del proponente, acepta y avala la información cargada en la plataforma del SECOP II por (***Nombre del proponente***), para el presente proceso de contratación.
4. En el evento que me sea adjudicada la contratación, me comprometo a realizar todos los trámites tendientes al perfeccionamiento y ejecución del contrato, dentro de los términos y condiciones establecidos en el pliego de condiciones.
5. Conozco las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar con las entidades estatales, de conformidad con los artículos 8º y siguientes de la Ley 80 de 1993 y sus decretos reglamentarios; de las sanciones establecidas por trasgresión a las mismas en los artículos 26, numeral 7, y 52 de la citada ley, así como los efectos legales consagrados en el artículo 44, numeral 1, de la misma norma. De igual forma, declaro bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la firma del presente documento, que no me encuentro incurso en ninguna de ellas, ni tampoco la sociedad que represento.
6. **De igual manera, declaro que no me encuentro incurso, ni la empresa que represento, en causal de inhabilidad por las conductas establecidas en los literales a), b) y c) del artículo 90 de la ley 1474 de 2011.**

7. No tengo participación, ni los miembros de la sociedad que represento, en otra u otras de las sociedades o proponentes participantes en este proceso de selección.
8. No he efectuado acuerdos colusorios con otros proponentes o miembros integrantes de otros proponentes, en contra de terceros o de la Entidad, para distorsionar o defraudar el presente proceso de selección o contrariar la libre competencia.
9. Que el suscrito manifiesta bajo la gravedad del juramento que (no) ___ (si) ___ he sido multado por Entidad Oficial por incumplimiento de contrato estatales, mediante providencia ejecutoriada dentro de los cinco (5) últimos años anteriores a la fecha de cierre de este proceso de selección.
10. He estudiado cuidadosamente los documentos de la contratación, incluidas sus adendas, y renuncio a cualquier reclamación por ignorancia o interpretación errónea de los mismos. Así mismo, acepto el pliego de condiciones sin reservas ni condicionamientos.
11. La vigencia de la propuesta es de 60 días
12. Conozco los términos y condiciones técnicas establecidas en el pliego de condiciones, las "*Fichas Técnicas de condiciones y características Uniformes*" y en el "*Anexo Técnico*", y daré estricto cumplimiento a lo dispuesto por la Entidad en dichos documentos, so pena de rechazo de la oferta.
13. Declaro y acepto que, en caso de no cumplimiento de cualquiera de las especificaciones mínimas requeridas, que llegue a ser detectada por los evaluadores a través de las fichas técnicas remitidas con la propuesta inicial, nuestra oferta quedará incursa en causal de rechazo toda vez que de conformidad con lo establecido en el parágrafo 1º del artículo 5º de la Ley 1150 de 2007 la información de los productos contenida en las fichas técnicas es necesaria para la comparación de las propuestas. Por lo anterior, declaro y acepto que, ni los productos ni sus fichas técnicas podrán ser cambiadas por el proponente durante el término de evaluación, considerando la prohibición establecida en el numeral 8º del artículo 30 de la Ley 80 de 1993 con la cual los oferentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.
14. Que autorizo a la entidad para realizar notificaciones mediante correo electrónico y mediante el SECOP de las actuaciones que se originen en el presente proceso de selección y en general en todas las etapas contractuales de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el correo relacionado en el presente formato.
15. Suministro la siguiente información para efectos de notificar los actos que la Superintendencia de Sociedades considere necesarios:

Representante Legal	

Cédula de ciudadanía o extranjería:	
Cargo	
Razón Social	
Nit	
Dirección domicilio	
Teléfono celular:	
Dirección Electrónica (e-mail)	

En caso de ser persona jurídica, favor relacionar la persona encargada del proceso al interior de la empresa:

Nombre:	
Teléfono directo:	
Teléfono Celular	
E-mail:	
Firma del Representante Legal o Persona Natural o Apoderado	

ANEXO 2 – COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

El (los) suscrito(s) a saber: _____ (Nombre del representante legal de la sociedad, asociación o persona jurídica proponente, o nombre del representante legal del consorcio o Unión Temporal proponente) domiciliado en _____(Domicilio de la persona firmante), identificado con _____(Documento de Identificación de la persona firmante y lugar de expedición), quien obra en calidad de _____ (Representante legal de la Sociedad, del Consorcio, de la Unión Temporal, o de la Asociación proponente, (con NIT)_____, si se trata de persona jurídica, caso en el cual debe identificarse de manera completa dicha Sociedad, Consorcio, Unión Temporal, indicando instrumento de constitución y haciendo mención a su registro en la Cámara de Comercio del domicilio de la persona jurídica), que en adelante se denominará EL PROPONENTE, manifiesta(n) su voluntad de asumir, de manera unilateral, el presente compromiso anticorrupción, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERO: Que la Superintendencia de Sociedades adelanta un proceso de selección abreviada por Subasta Inversa electrónica 08 de 2022 para la celebración de un contrato estatal, cuyo objeto es "Adquirir la suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades."

SEGUNDO: Que es interés del PROPONENTE y LA ENTIDAD apoyar la acción del Estado colombiano, para fortalecer la transparencia en los procesos de contratación, y la responsabilidad de rendir cuentas.

TERCERO: Que siendo del interés de EL PROPONENTE participar en el proceso de contratación aludido en el considerando primero precedente, se encuentra dispuesto a suministrar la información propia que resulte necesaria para aportar transparencia al proceso y, en tal sentido, suscribe el presente compromiso unilateral anticorrupción, que se regirá por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA. COMPROMISOS ASUMIDOS. EL PROPONENTE, mediante suscripción del presente documento, asume los siguientes compromisos:

1.1. EL PROPONENTE no ofrecerá ni dará sobornos ni ninguna otra forma de halago a ningún funcionario público en relación con su propuesta, con el proceso de contratación, ni con la ejecución del contrato que pueda celebrarse como resultado de su propuesta; **1.2.** EL PROPONENTE se compromete a no permitir que nadie, bien

sea empleado de la compañía o un agente comisionista independiente, o un asesor o consultor lo haga en su nombre; **1.3.** EL PROPONENTE se compromete formalmente a impartir instrucciones a todos sus empleados, agentes, asesores y a cualesquiera otros representantes suyos, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, especialmente de aquellas que rigen el presente proceso de selección abreviada por subasta inversa Electrónica y la relación contractual que podría derivarse de ella, y les impondrá las obligaciones de: a) No ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago a los funcionarios de LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES, ni a cualquier otro servidor público o privado que pueda influir en la adjudicación de la propuesta, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que por su influencia sobre funcionarios públicos, puedan influir sobre la aceptación de la propuesta; b) No ofrecer pagos o halagos a los funcionarios de LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES durante el desarrollo del contrato que se suscriba si llegase a ser aceptada su propuesta. **1.4.** EL PROPONENTE se compromete formalmente a no efectuar acuerdos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto o como efecto la colusión en el presente proceso de selección abreviada por Subasta Inversa Electrónica o como efecto la distribución de contratos entre los cuales se encuentre el contrato que es materia del presente proceso de selección.

CLÁUSULA SEGUNDA. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO. EL PROPONENTE asume a través de la suscripción del presente compromiso, las consecuencias previstas en el pliego de condiciones, si se comprobare el incumplimiento de los compromisos anticorrupción. En constancia de lo anterior, y como manifestación de la aceptación de los compromisos unilaterales incorporados en el presente documento, se firma el mismo en la ciudad de _____ (Ciudad donde se firma el presente documento) a los _____ (día del mes en letras y números, días del mes de del año).

EL PROPONENTE:

_____

(Nombre, número del documento de identificación y firma del proponente o su representante legal).

SUSCRIBIRÁN EL DOCUMENTO TODOS LOS INTEGRANTES DE LA PARTE PROPONENTE SI ES PLURAL, SEAN PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS, EN ESTE ÚLTIMO CASO A TRAVÉS DE LOS REPRESENTANTES LEGALES, ACREDITADOS DENTRO DE LOS DOCUMENTOS DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL O LOS PODERES CONFERIDOS ALLEGADOS AL PRESENTE PROCESO DE SELECCIÓN.

ANEXO 3 – MODELO CARTA SOBRE CONFORMACIÓN DE CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES

Ciudad y fecha

Señores
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES
Grupo de Contratos
Avenida El Dorado 51-80; oficina 204
Bogotá D.C.

Asunto: Conformación de Consorcio (__) / Unión Temporal (__)

Los abajo firmantes, manifestamos a través de este documento que hemos convenido asociarnos en Consorcio (_) / Unión Temporal (_), para participar en el Proceso de selección abreviada por subasta inversa electrónica 08 de 2022, de la Superintendencia de Sociedades, cuyo objeto es contratar la "Adquirir la suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades."

Por lo anterior expresamos lo siguiente:

Que el nombre del Consorcio (_) Unión Temporal (_) es: _____
La duración de este Consorcio (_) Unión Temporal (__) será igual al del término de ejecución y liquidación del contrato y un año más.
El Consorcio (_) Unión Temporal (_) está integrado por:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN O NIT	ACTIVIDAD A REALIZAR	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN[1]

El representante del Consorcio (_) Unión Temporal (_) es: _____ identificado con C.C. No._____ de _____ quien está expresamente facultado para firmar, presentar la propuesta y, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato, firmarlo y tomar todas las determinaciones que fueren necesarias respecto de su ejecución y liquidación, con amplias y suficientes facultades.

[1] El total de la columna, es decir la suma de los porcentajes de participación de los integrantes, debe ser igual al 100%.

La responsabilidad de los integrantes del Consorcio (_) Unión Temporal (_) es solidaria de conformidad con las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015.

Que ninguno de los integrantes del consorcio o unión temporal se encuentra incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en la Constitución Política, y las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007 sus decretos reglamentarios, y demás normas concordantes.

Para constancia se firma en ____a los____ días del mes de _____ del año _____.

Atentamente,

Nombre y firma del Representante Legal de cada uno de los integrantes	
Nombre y firma del Representante Legal del Consorcio (_) Unión temporal (_) de acuerdo con las facultades de representación legal	
Nombre y firma del representante legal del consorcio o unión temporal	

ANEXO 4 – FORMATO DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

Objeto: *"Adquirir la suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades."*

La Entidad verificará la información aquí relacionada conforme la documentación aportada con la propuesta.

INFORMACIÓN	CERTIFICACIÓN DE CONTRATO UNO	CERTIFICACIÓN DE CONTRATO DOS
Nombre de la Entidad Contratante		
Numero de consecutivo de folio en el RUP		
Número del Contrato SMMLV		
Objeto del contrato		
Código UNSPSC		

Nombre y firma del Representante Legal o por quien haga sus veces o por el apoderado debidamente facultado para ello	
No. de documento de identidad	

ANEXO 5 – ANEXO DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

La manera como se verificará el cumplimiento de estas características es mediante los documentos de carácter técnico que se adjunten con la propuesta (catálogos, fichas técnicas, manuales, etc.), relacionando el folio en donde se encuentra la característica técnica y asegurándose que para cada especificación se indica el detalle del ofrecimiento de manera clara.

Señor proponente: Debe diligenciar el formato de forma correcta y completa.

El oferente deberá diligenciar el formato teniendo en cuenta el siguiente ejemplo y allegando las respectivas fichas técnicas o data sheet de la solución ofertada:

Además, debe indicar la versión de Genesys Cloud ofrecida

Nombre de la solución	Versión (mínimo 3)
Genesys Cloud	

Requerimientos mínimos Técnico/Funcional	CUMPLE (S/N)
Indicar Folio, sección de la ficha del producto donde se puede verificar el cumplimiento	
La solución contratada deberá operar en la Nube.	
NOTA: En el evento en que este caducada la suscripción al momento de la legalización del contrato, el proponente deberá indicar a la Entidad cuál es el tiempo de Ramp up para la habilitación del servicio.	
• **Enrutamiento Omnicanal:**	
✓ Voz, Chat e IVR.	
✓ Distribuir de manera inteligente los diferentes contactos a los agentes, basados en las habilidades (Skills) asignados a cada uno de ellos.	
✓ Tratamiento de colas de espera, con métricas y estadísticas separadas para cada uno de los tipos de contacto.	
✓ Música y/o mensajes de esperas para llamadas en cola: In-Queue Audio Configuration.	
✓ Configuración flexible de horarios de operación que permita, además, informar al Ciudadano a través de mensajes personalizados, los horarios de atención y/o disponibilidad de los	

Requerimientos mínimos Técnico/Funcional	CUMPLE (S/N)
servicios ofrecidos por el Centro de Contacto Multicanal.	
✓ Tipificación de los contactos gestionados por parte del Agente, con el objetivo de poder generar informes estadísticos de la operación.	
• **Escritorio o consola única para el Agente de Servicio**	
✓ Debe ofrecer una consola o escritorio único para al Agente de Servicio, que le permita la atención integral de todos los contactos establecidos, por los múltiples canales de atención, además de registrar los ingresos o retiradas del sistema de atención.	
• **Herramientas de Monitoreo y Supervisión en Tiempo Real**	
✓ Permitir al Supervisor definir y supervisar en línea, indicadores claves de operación, tales como niveles de servicio esperado, supervisar tiempos promedio de atención, abandonos (totales y por cada canal), número de contactos recibidos (total y por canal), entre otros.	
• **Módulo de Informes predefinidos y/o personalizados**	
✓ Módulo de informes que le permita al supervisor, utilizar plantillas predefinidas de informes o generar informes personalizados, para obtener datos estadísticos sobre la operación del Centro de Contacto Multicanal, como número de contactos recibidos (voz, chat, correo, IVR y redes sociales, etc.), niveles de servicio ofrecido, número de Agentes promedio, horas pico.	
• **Encuestas de evaluación de calidad del servicio**	
✓ Permitir definir encuestas para evaluar la calidad del servicio prestado, las cuales deberán poder ser enviadas vía Telefónica, Chat, Correo o ser presentadas a través del portal WEB.	
✓ La plataforma deberá tener una interfaz intuitiva y fácil que permita definir las preguntas a calificar dentro de las encuestas, tener un tablero de gestión que permita visualizar los resultados de las mismas, además de permitir la exportación en al menos los siguientes formatos: CSV o Excel.	
• **Chat**	

Requerimientos mínimos Técnico/Funcional	CUMPLE (S/N)
✓ Permitir la creación de múltiples salas de chat.	
Debe permitir incrustar fácilmente el servicio de Chat en una o más páginas WEB del portal o sitios WEB de la Entidad. Evitar que el ciudadano tenga que hacer descargas de software o componentes (plugins) para poder obtener atención vía chat.	
✓ Proveer la facilidad de pegar respuestas preestablecidas dentro de un chat (Canned Chat).	
✓ Mantener copia de las conversaciones sostenidas con el Ciudadano, para permitir mediante consultas, la revisión posterior de las mismas con el objetivo de evaluar calidad, permitir supervisión y en general ofrecer mecanismos de seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.	
✓ Permitir el envío al correo electrónico del ciudadano registrado, de la conversación chat, una vez se cierre la sesión.	
• **IVR**	
✓ Debe permitir además trabajar sobre una interface gráfica e intuitiva para el diseño del flujo de atención. También debe permitir integrar transacciones a base de datos y web services.	
✓ Ofrecer Texto a Vox (TTS).	
✓ Permitir la personalización de los mensajes de guía o bienvenida, ya sea mediante la carga de grabaciones o la reproducción Texto a Voz. Además, permitir que los mensajes de guía al usuario, cambien de manera dinámica, dependiendo del calendario de atención.	
✓ ASR: Reconocimiento de Voz y enrutamiento vía comandos de voz. Ofrecer la capacidad de reconocer palabras o frases por parte del llamante, que le permita seleccionar de manera rápida un servicio de atención al IVR, sin necesidad de digitar las opciones.	
✓ Permitir la configuración de flujo de llamadas salientes.	
✓ Monitoreo en tiempo real (Real-Time Error Tracking)	

Requerimientos mínimos Técnico/Funcional	CUMPLE (S/N)
• **Sistema de Grabación de llamadas**	
✓ Grabar voz, conversaciones chat y pantallas.	
✓ Grabación por demanda por parte de los agentes.	
✓ Debe proveer una interface para la consulta básica y avanzada de las grabaciones, permitiendo definir criterios de búsqueda por fecha, hora, número del llamante, ID del Agente, etc.	
✓ Permitir descargar al PC copia de las grabaciones de voz.	
• **Integración con las plataformas de Cómputo CTI**	
✓ La plataforma ofertada deberá permitir el desarrollo de scripts, consumo de WEB-Services y ofrecer APIs para permitir el desarrollo de funcionalidades.	

Firma del Representante Legal: _____
Nombre del Representante Legal: _____
Nombre de la Empresa: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____

ANEXO 6 – ANEXO AVAL DE LA PROPUESTA

Objeto: Adquirir la suscripción para el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades.

Señores
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES
Ciudad

Yo _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____, expedida en _____, en mi calidad de ingeniero de _____, con matrícula profesional número _____, expedida por _____, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 842 de 2003, AVALO la propuesta presentada por _____, para participar en el proceso de selección cuyo objeto consiste en: “Adquirir la suscripción, el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades”.

En constancia, se firma en _____, a los ____ días del mes _____ de _____ de 2022.

Firma: _____
Nombre: _____
Nombre de la Empresa Proponente: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____

ANEXO 7 – FORMATO CERTIFICACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN TÉCNICA TAC

Objeto: Adquirir la suscripción para el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades.

Señores
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES
Ciudad

Yo, XXXXXXXXXXXXXX, identificado con XXXXXX No. XXXXX, en mi calidad de representante legal de la firma XXXXXXXXXX certifico que la empresa que represento, cuenta dentro de su organización con un centro de atención técnica TAC de mínimo nivel 2, para prestar soporte y asistencia técnica para clientes.

En constancia, se firma en _____, a los ____ días del mes _____de 2022.

Firma: _____
Nombre: _____
Nombre de la Empresa Proponente: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____

ANEXO 8 – FORMATO RECURSO HUMANO

Objeto: Adquirir la suscripción para el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades.

Señores
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES
Ciudad

DATOS Y SOPORTES DEL RECURSO HUMANO	
Nombre	
No. de identificación	
Rol	Ingeniero de Soporte
Formación académica	
Tarjeta o matricula profesional	
Certificación conocimiento sobre la plataforma PureCloud o Genesys Cloud	PCP – PureCloud o Genesys Cloud Certified Professional.

Deberá adjuntarse a este anexo, toda la documentación requerida para el recurso solicitado

En constancia, se firma en _____, a los _____ días del mes _____ de 2022.

Firma del Representante Legal: _____
Nombre del Representante Legal: _____
Nombre de la Empresa: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____

ANEXO 9 – ANEXO CARTA DE INTENCIÓN

Señores
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES
Bogotá D.C.

Yo (Nombre del Ingeniero de soporte) identificado con (tipo de documento) número (Número de documento) manifiesto mi intención de cumplir el rol de ingeniero de soporte, en representación de (Nombre del proponente), para el proceso, que tiene por objeto "Adquirir la suscripción, el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades".

En constancia, se firma en _____, a los ____ días del mes _____ de _____ de 2022.

Cordialmente,

_____
FIRMA
NOMBRE:
CEDULA:
CORREO ELECTRÓNICO:
PROFESIÓN:

ANEXO 10 – MINUTA DEL CONTRATO

CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN _____ DE 2022, SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES Y _____.

Especificaciones esenciales:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO: *Adquirir la Suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades*

CLÁUSULA SEGUNDA.- ALCANCE DEL OBJETO: Las condiciones técnicas y de ejecución se describen en el Anexo Técnico y en la Ficha Técnica.

CLÁUSULA TERCERA.- VALOR DEL CONTRATO: El valor estimado del contrato será igual al valor de la oferta económica presentada tras el desarrollo de la subasta.

Para la ejecución del contrato, serán tenidos en cuenta los precios unitarios ofertados por quien resulte contratista y las necesidades propias de la Entidad.

PARÁGRAFO.- IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL. La suma antes relacionada, se encuentra amparada con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 70022 del 9 de septiembre de 2022 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de la Entidad, recursos de inversión con cargo al rubro C-3599-0200-9-0-3599923-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS – SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO INTERNO DE LOS PROCESOS Y DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES A NIVEL NACIONAL, de la vigencia fiscal 2022.

CLÁUSULA CUARTA.- FORMA DE PAGO: El valor del contrato se cancelará en un solo pago, una vez se haya entregado la certificación o constancia por parte del fabricante que acredite la suscripción, el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución Genesys Cloud a favor dela Superintendencia de Sociedades.

CLÁUSULA QUINTA. - PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del contrato será de 2 meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

La vigencia de la suscripción, el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución Genesys Cloud, será de 12 meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

El acta podrá suscribirse previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, y ejecución del contrato.

CLÁUSULA SEXTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL Y LUGAR DE EJECUCIÓN:

El domicilio contractual es la ciudad de Bogotá., en la sede de Superintendencia de Sociedades ubicada en la Avenida El Dorado No. 51 80.

CLÁUSULA SEPTIMA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. - El Contratista se obliga a:

6.1 Obligaciones Generales

a) Suscribir el acta de inicio con el supervisor del contrato.
b) Cumplir con el objeto del contrato en los términos establecidos en el estudio previo de conveniencia y oportunidad, en el pliego de condiciones, sus adendas si fueron expedidas, el anexo técnico y en la propuesta presentada.
c) Aceptar y cumplir las instrucciones que le sean impartidas por la Entidad, a través del supervisor del contrato, en el marco del objeto y las obligaciones contractuales.
d) Avisar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancia que puedan inducir en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos de la Entidad.
e) Efectuar los aportes al sistema de seguridad social integral en salud, pensiones y riesgos laborales, y con los aportes parafiscales (ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar), si hay lugar a ello, atendiendo lo dispuesto en el en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, el artículo 20 de la Ley 1607 de 2012 y las demás normas aplicables.
f) Presentar el informe requerido como soporte para efectuar el pago.
g) Presentar la factura a más tardar dentro de los quince (15) días calendario siguiente al vencimiento del plazo de ejecución, de conformidad con la forma de pago.
h) Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución.

6.2 Obligaciones Específicas:

El contratista se obliga a cumplir además de las obligaciones inherentes a la naturaleza del contrato, a las condiciones indicadas en el anexo técnico y a la oferta económica presentada, las que se establecen a continuación:

Durante el plazo de ejecución

a) Entregar al momento de la firma del acta de inicio:

- Constancia o certificado por parte del fabricante que acredite la suscripción, el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución Genesys Cloud por 12 meses contados a partir de dicha fecha, a favor de la Superintendencia de Sociedades.
- Certificado de licencias de Genesys cloud 3 o superior, Genesys Cloud for Wallboard Device Charge (PC-170-NV-PCWALLDC y Feebak, de acuerdo con las cantidades y especificaciones establecidas en el anexo técnico.Entregar la guía de atención y soporte a la Entidad, donde se explique detalladamente las diferentes formas de reportar problemas o fallas técnicas, solicitar soporte y realizar el escalamiento de casos.

<u>Durante la vigencia de la suscripción</u>:

b) Prestar el servicio de la solución Genesys Cloud dando cumplimiento a los requerimientos establecidos en el anexo técnico.
c) Prestar atención o asistencia técnica para los problemas o fallos que se puedan presentar en el funcionamiento de la solución.
d) Realizar las actualizaciones que libere el fabricante sin incurrir en costos adicionales para la Entidad.
e) Realizar la revisión y diagnóstico del estado actual de la solución y, basados en los resultados, elaborar y ejecutar un plan de acción de mejora, para garantizar que la solución esté en la última versión, con todas las nuevas funcionalidades que apliquen a la operación del Centro de Contacto, implementadas y operativas de acuerdo a lo establecido en el anexo. Este proceso se deberá realizar dentro de los 45 días hábiles siguientes al inicio de la suscripción.
f) Definir junto con los líderes técnicos y funcionales de la Entidad, los diferentes requerimientos, mejoras y las actividades necesarias para garantizar una correcta

operación del centro de contacto multicanal de la Entidad para la atención al ciudadano.

g) Realizar capacitaciones a los agentes de servicio y al supervisor que operan los canales telefónico y virtual, sobre cada una de las funcionalidades que se liberen durante la vigencia de la suscripción.
h) Realizar una transferencia de conocimiento tipo técnico a los funcionarios que designe la Dirección de Tecnología de la información y las Comunicaciones en las nuevas funcionalidades que se liberen durante la vigencia de la suscripción.
i) Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) descritos en el Anexo técnico.
j) Ejecutar las pruebas de funcionamiento y seguridad sobre las integraciones construidas y configuradas hacia los sistemas de información de la Entidad.
k) Garantizar el buen uso de las medidas de bioseguridad de la Superintendencia de Sociedades para aquellos casos en que deba ingresar a las instalaciones de la Entidad.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- DECLARACIONES DEL CONTRATISTA: El Contratista hace las siguientes declaraciones:

a. Conoce y acepta los Documentos del Proceso.
b. Tuvo la oportunidad de solicitar aclaraciones y modificaciones a los Documentos del Proceso y recibió por parte de la Entidad respuesta oportuna a cada una de las solicitudes.
c. Se encuentra debidamente facultado para suscribir el presente Contrato.
d. Realizará todas las actividades necesarias para la ejecución final del contrato, cumpliendo con el Cronograma establecido
e. Que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de éste contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas.
f. Que se compromete a no contratar menores de edad para el ejercicio del objeto contractual, así como a no permitir que se subcontrate a menores de edad para tales efectos, dando aplicación a la Resolución 1677 de 2008 del Ministerio de la Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños

CLÁUSULA OCTAVA.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD: En virtud del presente contrato la Entidad se obliga a:

a) Suministrar la información necesaria propia de la Entidad que requiera el contratista para la ejecución del objeto contractual.
b) Facilitar los espacios físicos y el ingreso a las instalaciones de la Entidad, del personal designado por el contratista para la realización de las actividades que se generen para dar cumplimiento al objeto contractual.
c) Designar al personal de la Entidad para acompañar y apoyar las visitas en virtud del soporte, asistencia técnica o mantenimiento correctivo en sitio, si éste si se llegase a necesitar.
d) Revisar, ajustar y presentar recomendaciones al Contratista de los informes presentados en virtud del cumplimiento de las obligaciones específicas del contrato.
e) Participar en reuniones técnicas de validación respecto de los soportes técnicos que se requieran.
f) Realizar seguimiento, verificación y control sobre la ejecución idónea del contrato.
g) Pagar el valor de la factura remitida por el contratista, previa revisión de los documentos requeridos para el pago por parte del supervisor del contrato.
h) Verificar la documentación que aporta el contratista para el trámite de pago.
i) Evaluar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) a cargo del Contratista, de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico.
j) Las demás obligaciones que surjan de acuerdo con la naturaleza del contrato

CLÁUSULA NOVENA. - DESIGNACIÓN DE LA SUPERVISIÓN. - La Entidad, con el fin de verificar el cumplimiento del contrato y la calidad de lo contratado, ejercerá los debidos controles a través de la supervisión, que será ejercida por la Coordinación del GRUPO DE INNOVACIÓN, DESARROLLO Y ARQUITECTURA DE APLICACIONES y el GRUPO RELACIÓN ESTADO –CIUDADANO.

La supervisión atenderá lo dispuesto en el Manual de Contratación y Supervisión adoptado por la Entidad y lo establecido en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011.

Su función deberá ser ejercida de acuerdo con lo establecido por la Agencia Nacional de Colombia Compra Eficiente, en la Guía para el Ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría de los contratos suscritos por las Entidades Estatales en el siguiente enlace: *https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/guia_g-efsice-02.pdf*, teniendo en cuenta, entre otras, las siguientes actividades:

1. Conocer y entender los términos y condiciones del contrato.

2. Tomar las medidas necesarias de acuerdo con los riesgos identificados que puedan afectar la eficacia del contrato de acuerdo con el ejercicio de la etapa de planeación de identificación de los riesgos.
3. Hacer seguimiento del cumplimiento del plazo del contrato y de los cronogramas previstos en el contrato.
4. Identificar las necesidades de cambio o ajuste del contrato.
5. Manejar la relación con el proveedor o contratista.
6. Organizar y administrar el recibo de bienes, obras o servicios, su cantidad, calidad, especificaciones y demás atributos establecidos en los documentos del proceso.
7. Revisar si la ejecución del contrato cumple con los términos del mismo y las necesidades de la Entidad y actuar en consecuencia de acuerdo con lo establecido en el contrato.
8. Aprobar o rechazar oportuna y de forma justificada el recibo de bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en los Documentos del Proceso.
9. Informar a la Entidad Estatal de posibles incumplimientos del proveedor o contratista, elaborar y presentar los soportes correspondientes.
10. Solicitar los informes necesarios y convocar a las reuniones requeridas para cumplir con su función.
11. Hacer seguimiento de la gestión financiera del contrato por parte de la Entidad, incluyendo el registro presupuestal, la planeación de los pagos previstos y la disponibilidad de caja.
12. Suscribir las actas generadas durante la ejecución del contrato para documentar las reuniones, acuerdos y controversias entre las partes, así como las actas parciales de avance, actas parciales de recibo y actas de recibo final.
13. Todas las demás establecidas en la Ley y las guías de la Agencia Nacional de Colombia Compra Eficiente.

CLÁUSULA DÉCIMA.- NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO: El presente contrato es suscripción, por lo tanto, las partes dejan expresa constancia que este acuerdo no implica el ejercicio de funciones públicas, constituye contrato de trabajo entre ellas, ni entre la Superintendencia y los dependientes del contratista designados para ejecutar el objeto de este contrato. Todos los costos y riesgos de la contratación de empleados los asume el contratista bajo su exclusiva responsabilidad.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- GARANTÍAS. - Constitución de la garantía única: el Contratista debe constituir a favor de la Entidad, por intermedio de una compañía de seguros o entidad bancaria legalmente constituida en Colombia, cuya póliza matriz esté debidamente aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, una garantía de las previstas como mecanismos de cobertura del riesgo en el artículo 2.2.1.2.3.1.2. del

Decreto 1082 de 2015, expedida a favor de Entidades Estatales, contentiva de los siguientes amparos:

a. Cumplimiento: Para garantizar el cumplimiento general del contrato, el pago de multas y demás sanciones que se impongan al contratista, por la suma equivalente al 10% del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución y 4 meses más.
b. Calidad del servicio: Por la suma equivalente al 10% del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución, 1 año y 4 meses más.

NOTA Deberá tener en cuenta que:

Las vigencias de los amparos deberán ajustarse y extenderse de acuerdo con la fecha del inicio de ejecución, en caso de ser necesario. Los valores asegurados y las vigencias deberán ajustarse al valor y al plazo del contrato, de acuerdo con las modificaciones que se realicen durante su ejecución. De igual forma, cualquier modificación al contrato debe ser reportada a la compañía aseguradora. Los anexos emitidos por el asegurador deberán allegarse al Grupo de Contratos para su respectiva aprobación

El hecho de la constitución de estos amparos, no exonera al contratista de las responsabilidades legales en relación con los riesgos asegurados.

Dentro de los términos estipulados en el contrato, ninguno de los amparos otorgados podrá ser cancelado o modificado sin la autorización expresa de la Superintendencia. El Contratista deberá mantener vigentes las garantías, amparos y pólizas y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote por razón de las sanciones que se impongan.

PARÁGRAFO: Cualquier prórroga en el término de duración del contrato o modificación, requiere de la adecuación de la garantía por parte del Contratista.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- SANCIONES CONTRACTUALES. - En el evento que el Contratista incumpla con alguna de sus obligaciones por mora o retraso en el cumplimiento del contrato, la Entidad impondrá multas equivalentes al 0.5% del valor del ítem incumplido del contrato, por cada día de incumplimiento o mora, sin que en su totalidad excedan el 10% del mismo. Si se trata de una obligación diferente a la entrega,

la multa será por el 0.5% del valor del contrato por cada día de incumplimiento. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007.

El Contratista reconocerá a la Entidad, a título de cláusula penal pecuniaria por los perjuicios que se pueda causar, una suma equivalente al 10% del valor del contrato, suma que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, la Superintendencia hará efectiva, previa declaratoria del incumplimiento, directamente por compensación de los saldos que adeude al Contratista si los hubiere, o mediante cobro de la garantía única de cumplimiento, o si esto no fuere posible, podrá acudir a la jurisdicción competente. La cláusula penal no excluye la indemnización de perjuicios no cubiertos por la aplicación de dicha sanción, la realización de los procedimientos y trámites que correspondan, con el fin que se impongan las sanciones contractuales a que haya lugar y las demás sanciones de ley.

Para la aplicación de cualquier sanción contractual de las previstas en el pliego de condiciones, en el contrato y en la ley, se adelantará previamente el procedimiento establecido en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011, previos los requerimientos efectuados por la supervisión del contrato, de acuerdo con lo previsto en el Manual de Contratación y Supervisión adoptado por la Entidad.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- CADUCIDAD. - En caso que se presente algún hecho constitutivo de incumplimiento por parte del Contratista, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y evidencie que puede conducir a su paralización, la Entidad, mediante acto administrativo debidamente motivado, dará por terminado el presente contrato y ordenará su liquidación en el estado en que se encuentre y podrá hacer efectiva la garantía única, la cláusula penal pecuniaria y la indemnización de perjuicios a que haya lugar, si fuere el caso, de conformidad con las normas procedimentales respectivas. Igualmente, habrá lugar a declarar la caducidad del contrato, sin perjuicio de las demás sanciones a que hubiese lugar, en los casos expresamente señalados en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- CLAUSULAS EXCEPCIONALES. - De conformidad con los dispuesto en los artículos 15, 16, 17 y 18 de la ley 80 de 1993, se aplicarán las cláusulas exorbitantes o excepcionales de caducidad, terminación, modificación e interpretación unilateral del contrato en los términos previstos en la Ley

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES. El Contratista manifiesta bajo la gravedad del juramento que no se encuentra incurso en causales de inhabilidad y/o incompatibilidad legal para suscribir el presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- CESIONES. El Contratista no puede ceder parcial ni totalmente sus obligaciones o derechos derivados del presente Contrato sin la autorización previa, expresa y escrita de la Superintendencia de Sociedades.

Si el Contratista es objeto de fusión, escisión o cambio de control, la Superintendencia de Sociedades está facultada a conocer las condiciones de esa operación. En consecuencia, el Contratista se obliga a informar oportunamente a la Superintendencia de Sociedades de la misma y solicitar su consentimiento.

Si la operación pone en riesgo el cumplimiento del Contrato, la Superintendencia de Sociedades exigirá al Contratista, sus socios o accionistas una garantía adicional a la prevista en la cláusula contenida en el presente Contrato. Si el Contratista, sus socios o accionistas no entregan esta garantía adicional, la Entidad Estatal contratante puede válidamente oponerse ante la autoridad correspondiente a la operación de fusión o escisión empresarial o cambio de control

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR.: Las partes quedan exoneradas de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o por la demora en la satisfacción de cualquiera de las prestaciones a su cargo derivadas del presente contrato, cuando el incumplimiento sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor y caso fortuito debidamente invocadas y constatadas de acuerdo con la ley y la jurisprudencia colombiana.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO: Cualquier modificación deberá hacerse por escrito, previo acuerdo de las partes.

PARÁGRAFO: Para la aplicación de cualquier sanción contractual de las previstas en el pliego de condiciones, en el contrato y en la Ley, se adelantará previamente el procedimiento establecido en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011, previos los requerimientos efectuados por la supervisión del contrato, de acuerdo con lo previsto en el Manual de Contratación y Supervisión adoptado por la Entidad.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- CONTROL DE PAGOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES: EL CONTRATISTA deberá enviar, junto con la factura, copia de los documentos que prueben que ha cumplido con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social integral y parafiscales (caja de compensación familiar, SENA e ICBF).

CLÁUSULA VIGÉSIMA.- MECANISMOS DE SOLUCIÓN DIRECTA DE LAS CONTROVERSIAS CONTRACTUALES: Las diferencias que surjan en desarrollo del presente contrato, podrán ser resueltas directamente por las partes a través de la conciliación, la amigable composición o la transacción, para lo cual se someterán a lo dispuesto en el artículo 70 y siguientes de la Ley 80 de 1993.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- CONFIDENCIALIDAD, ACUERDO DE NO REVELACIÓN Y DEBIDO USO DE LA INFORMACIÓN.- El Contratista se compromete a guardar absoluta reserva sobre toda la información que conozca o le sea dada a conocer por la Entidad con ocasión del desarrollo del presente contrato; para asegurar el cumplimiento de la obligación estipulada en esta cláusula, el Contratista se obliga a devolver, una vez finalizado el contrato, todos los documentos que se le hayan facilitado con ocasión del mismo. En todo caso, si el Contratista utilizare la información para su propio provecho, distinto al objeto de este contrato o para entregarla o darla a conocer a terceros, será responsable por todos los perjuicios que le cause a la entidad y deberá, por lo tanto, indemnizarla, previa verificación de lo anterior por parte de la entidad. Igualmente, será causal para que la entidad de por terminado el contrato.

Para dar cumplimiento a lo ordenado por la ley 1273 de 2009 y la ley 1581 de 2012, relacionadas con la protección de la información y de los datos personales respectivamente, la Entidad declara que la información entregada para la debida ejecución del contrato al contratista se ha elaborado o conformado de acuerdo con lo previsto en la legislación aplicable; por lo tanto, cualquier uso que requiera darse deberá contar con la autorización expresa por parte de la Entidad.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- INDEMNIDAD DE LA ENTIDAD. - El Contratista, deberá mantener libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de sus subcontratistas o dependientes, con ocasión de la ejecución del contrato. la Entidad deberá notificar al Contratista de manera oportuna las acciones u omisiones que originaron el daño o perjuicio para la Entidad, con el fin que este pueda defenderse y tomar las medidas judiciales o extrajudiciales que considere con respecto a terceros.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN: El Contratista se obliga a prestar apoyo a las acciones del estado tendientes a fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, para lo cual y sin perjuicio de su deber de cumplir con las leyes colombianas, asume explícitamente los siguientes compromisos: no ofrecer, prometer ni dar porcentaje, participación ni cualquier otra forma de halago o dádiva a ningún funcionario público en razón o en relación con el contrato;

rechazar cualquier exigencia, favor o ventaja en dinero o en especie por parte de un funcionario público o persona particular en relación o como consecuencia del mismo y denunciar las irregularidades que advierta en el proceso.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA: El Contratista será responsable ante las autoridades por los actos u omisiones que desarrolle en ejecución del presente contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la administración o a terceros. Igualmente, será responsable en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993 y en las demás normas que establezcan responsabilidades respecto de los contratistas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- NOTIFICACIONES: Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que las partes deban hacer en desarrollo del presente Contrato, deben constar por escrito y se entenderán debidamente efectuadas sólo si son entregadas personalmente o por correo electrónico a la persona y a las direcciones indicadas a continuación:

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	CONTRATISTA
Cargo: GRUPO DE INNOVACIÓN, DESARROLLO Y ARQUITECTURA DE APLICACIONES **Dirección** Avenida El Dorado No. 51-80 **Teléfono**: 2201000 **Correo Electrónico**:	**Nombre**: **Cargo**: Representante Legal **Dirección**: **Teléfono**: **Correo Electrónico:**

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se entiende suscrito con la firma del ordenador del gasto y la aceptación expresa del contratista en la plataforma SECOP II. Para su legalización y ejecución se requiere: 1) La expedición del registro presupuestal por parte de la Entidad. 2) La expedición y aprobación de la póliza 3) La acreditación del pago con el Sistema de Seguridad Social. Una vez cumplidos los requisitos de ejecución, se procederá a: 4) La suscripción del acta de inicio

Para constancia, se firma en Bogotá, D.C., los _____ (___) días del mes de _____ de 2022

POR LA ENTIDAD, **POR EL CONTRATISTA**