POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO
CARTA DE ACEPTACION DE LA OFERTA
CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO No. 94-7-20120-2022

N° GS-2022- 133831 **//UPRES- JEFAD 17.2**

San Juan de Pasto, 14 DIC 2022

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

Asunto: ACEPTACIÓN DE OFERTA PROCESO **PN UPRES NARIÑO MIC 015 2022.**

Con toda atención le informo que la propuesta presentada por usted, mediante la plataforma SECOPII, dentro del proceso **PN UPRES NARIÑO MIC 015 2022**, cuyo objeto es **"ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"**. Por la suma de **DOCE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL PESOS MCTE ($ 12.376.000,00).**Moneda Legal Incluido IVA, distribuís así; **NOVECIENTOS CINUENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE ($952.000)** vigencia 2022, Según certificado de disponibilidad presupuestal No.31022 de fecha 02 de diciembre 2022 expedido por el responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño y **ONCE MILLONES CUATROCIENTOS VEINTICUATRO MIL PESOS M/CTE ($11.424.000)** para la vigencia 2023, amparados mediante comunicado oficial GS-2022-066182-DISAN, autorización vigencia futura.

CONTRATO	**94-7-20120-2022**
CONTRATANTE	POLICÍA NACIONAL
ORDENADOR DEL GASTO	Coronel **ÁNGEL ALDEMAR ACOSTA HERRERA**
CÉDULA DE CIUDADANÍA No.	**79.634.966** Expedida en Bogotá D.C
CARGO	Comandante Policía Metropolitana de San Juan de Pasto
DISPOSICIÓN DE NOMBRAMIENTO	RESOLUCIÓN No. 4325 del 28 de junio de 2022
RESOLUCIÓN DE DELEGACIÓN	RESOLUCIÓN N°00684 del 18 de Marzo 2022
CONTRATISTA	**NOMBRE:** RED EN LINEA REL SAS **NIT.** 901.271.266 - 2 **REPRESENTANTE LEGAL:** MARTHA GABRIELA PATICHOY CALPA **IDENTIFICACIÓN:** *C.C.* 36.950.271 de Pasto. **CIUDAD NOTIFICACIÓN:** *Pasto.* **DIRECCIÓN:** Carrera 13 No. 10 - 76 San Miguel

	Teléfono: 318 5310017 **E-mail:** gerencia@redenlinea.ne
SUPERVISOR DEL CONTRATO	El supervisor del contrato será el Responsable de asignación de citas médicas de la Unidad Prestadora de Salud de Nariño de la Policía Nacional o quien haga sus veces, o quien con posterioridad designe la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud de Nariño, conforme a lo establecido en la resolución 00090 del 15 de enero de 2018, "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, adoptado mediante Resolución 03049 de 2014", emanada por la Dirección General de la Policía Nacional "Por medio de la cual se reglamenta la actividad de los interventores, supervisores y coordinadores de los contratos y / o convenios en la Policía Nacional y el instructivo 024 DISAN-ASJUR del 27 de marzo del 2009 de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional "ACTIVIDAD DE LOS INTERVENTORES SUPERVISORES Y COORDINADORES DE LOS CONTRATOS Y/O CONVENIOS EN LA POLICI ANACIONAL.
FORMA DE PAGO	La unidad Prestadora de Salud Nariño pagará en moneda legal Colombiana al OFERENTE el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Pasto- Nariño, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la facturación electrónica acompañada de la constancia de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, acreditación del oferente de encontrarse al día en el pago de aportes parafiscales. Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del OFERENTE, o en el banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma Oferente. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley. **PROCEDIMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS PARA EMISIÓN DEL RAS (RECIBO A SATISFACCIÓN)** Una vez radicada la factura y entregados los elementos por parte del adjudicatario Oferente, el supervisor del contrato, previa revisión de los documentos y soportes, expedirán el recibo a satisfacción técnico-económico y posteriormente tramitarán la cuenta junto con los soportes a la Central de cuentas para continuar con el trámite de pago respectivo. **Parágrafo 1:** Presentar la facturación correspondiente al mes causado dentro de los CINCO (05) días del mes siguiente en la Ventanilla Única Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño. En esta Facturación debe aparecer el No de Contrato vigente al que se carga la cuenta y dando cumplimiento a la ley 594 del 14 de julio de 2000 "Ley General de Archivo". **Parágrafo 2:** El oferente y posterior CONTRATISTA en caso de estar obligado a la implementación de la facturación electrónica, se obliga a cumplir con la emisión de la facturación electrónica, para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato para la recepción de la misma. Dando cumplimiento así a la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 expedida por el MINHACIENDA, l Decreto 358 del 5 de Marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de Mayo de 2020". **Parágrafo 3:** Para la facturación de los bienes o servicios contratados, se debe tener en cuenta los lineamientos y parámetros contemplados en la circular externa 016 del 09 de marzo de 2021 establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del cual se implementa el modelo de recepción de facturas de venta, notas débito y/o notas crédito, la cual es de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 "*Lineamientos para el Pago de Proveedores del Estado*" y la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020, "*Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos*" y el registro de la factura electrónica de venta. Por otra parte, los pagos estarán sujetos al PAC y disponibilidad del mismo, establecido por el MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PUBLICO.

	PLATAFORMA SECOP II El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago. **NOMBRE BENEFICIARIO**: RED EN LINEA REL SAS **NIT No.**: 901.271.266 - 2 **NUMERO DE CUENTA**: 87900014893 **TIPO DE CUENTA**: CORRIENTE **ENTIDAD FINACIERA**: BANCOLOMBIA S.A
APROPIACIÓN PRESUPUESTAL	El valor total estimado para la presente contratación, correspondía al monto de **QUINCE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE. ($15.500.000,00),** incluido IVA, discriminados de la siguiente manera: **UN MILLON CIEN MIL PESOS M/CTE ($1.100.000)** para la vigencia 2022 amparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal № 31022 del 02-12-2022 expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño y **CATORCE MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($14.400.000)** para la vigencia 2023, amparados mediante comunicado oficial GS-2022-066182-DISAN, autorización vigencia futura.
VALOR	El valor ofertado corresponde a la suma de **DOCE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL PESOS MCTE ($ 12.376.000,00).** distribuís así; **NOVECIENTOS CINUENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE ($952.000)** vigencia 2022, Según certificado de disponibilidad presupuestal No.31022 de fecha 02 de diciembre 2022 expedido por el responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño y **ONCE MILLONES CUATROCIENTOS VEINTICUATRO MIL PESOS M/CTE ($11.424.000)** para la vigencia 2023, amparados mediante comunicado oficial GS-2022-066182-DISAN, autorización vigencia futura.
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Las contempladas en el anexo No. 1
GARANTIA ÚNICA Y SANCIONES	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación de la aceptación de oferta, el CONTRATISTA deberá constituir, presentar y cargar en **la plataforma SECOP II**, la Garantia Única a favor de la Policía Metropolitana San Juan de Pasto, que cubra los siguientes riesgos: A) **DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**: Por el VEINTE por ciento (20%) del valor total del contrato, igual a la vigencia del contrato y CUATRO (04), meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. **B) DE CALIDAD DEL SERVICIOS**: Por el Cincuenta (50%) del valor del contrato, por la vigencia del contrato y un (01) año más, contados a partir de su presentación. **C) PAGO DE SALARIOS PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES LABORALES.** r cinco por ciento (5%) del valor del contrato VIGENTE POR UN TERMINO IGUAL A LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y TRES (3) AÑOS MAS. **1. SANCIONES**: **a). MULTAS.**- cuando el contratista no constituya dentro del término y en la forma prevista en el contrato o en alguno de sus modificatorios la póliza de garantia única, multa cuyo valor se liquidara con base en un cero punto dos (0.2%) del valor del contrato, la multa se aplicara por cada día dejado de entregar o prestar el bien o servicio y hasta por diez (10) días. **b). PENAL PECUNIARIA.**- De conformidad con lo previsto en los articulos 1592 y 1599 del código civil colombiano, en caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas de la presente aceptación de oferta, **EL CONTRATISTA** pagará a la **POLICÍA,** a titulo de pena pecuniaria, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la aceptación de oferta cuando se trate de incumplimiento total de la aceptación de oferta y proporcional al incumplimiento parcial de la aceptación de oferta que no supere el porcentaje señalado. Para efectos de calcular el monto del incumplimiento

	parcial relativo a la obligación de plazo de ejecución, se empleará la misma fórmula de estimación de valor contemplada en el literal a) del presente artículo. El pago de la cláusula penal pecuniaria estará amparado mediante póliza de seguros en las condiciones establecidas en la presente aceptación de oferta. **PARÁGRAFO.- APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS:** Una vez notificada la resolución por medio de la cual se hace efectiva alguna de las sanciones aquí estipuladas, el **CONTRATISTA** dispondrá de quince (15) días calendario para proceder de manera voluntaria para a su pago. Las multas no serán reintegrables aún en el supuesto que el **CONTRATISTA** dé posterior ejecución a la obligación incumplida. En caso de no pago voluntario y una vez en firme la resolución que imponga multas, podrá tomarse del saldo a favor del **CONTRATISTA** si lo hubiere, o acudir a cobro coactivo.
PLAZO Y FORMA DE EJECUCIÓN	El plazo de ejecución del contrato será a partir de la expedición de la carta de inicio de ejecución hasta el **30 de abril 2023** o hasta agotar presupuesto, previa aprobación de la garantía única y previa registro presupuestal correspondiente.
LUGAR DE ENTREGA	El alquiler del software y/o hardware es para el Call center que funciona en la Unidad Prestadora de Salud Nariño, ubicado en la carrera 35 № 19-119 Versalles – Pasto
MONEDA DEL CONTRATO	Pesos colombianos
VIGENCIA	La vigencia será de cuatro (4) meses, contados a partir de la fecha de cierre del proceso.

De acuerdo a lo anterior, se adjudica el proceso **PN UPRES NARIÑO MIC 015 2022**, cuyo objeto es "**ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO**", teniendo en cuenta las etapas contractuales el contratista dentro de su razón social **RED EN LINEA REL SAS**, identificada con número de NIT. 901.271.266 - 2, y representada legalmente por MARTHA GABRIELA PATICHOY CALPA, identificación No. 36.950.271 de Pasto, en atención a que cumplió técnica, jurídica y económicamente, cumpliendo además con los términos establecidos en la invitación que rigió el proceso y la oferta presentada.

CONTRATANTE



Coronel **ÁNGEL ALDEMAR ACOSTA HERRERA**
Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto

Elaboró: Patrullero. Leidy Yadira Aucu Urbano- Analista de contratos UPRES Nariño
Revisó Intendente. Oscar Luis Sabalza Martinez- Analista de Contratos UPRES Nariño
Revisó. Capitán. Nadia Zorahida Muñoz Pardo -Jefe UPRES Nariño
Aprobó: Intendente Jefe. Julio Andrés Rosero Peña -Asesor Jurídico MEPAS
FECHA ELABORACIÓN: /12/2022
ARCHIVO: D:\SABALZA\2022\CONTRATOS\MINIMA CUANTIA

Calle 18 No.47 -160 Torobajo
Teléfono: 7311177
denar.upres-con@policia.gov.co
www.policia.gov.co

ANEXO No 1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS Y DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA.

Declaramos bajo nuestra responsabilidad personal, y comprometiendo la responsabilidad institucional de las personas jurídicas que representamos, que cumplimos en su totalidad con las especificaciones técnicas de verificación y de obligatorio cumplimiento

ITEMS	DESCRIPCIÓN
	ALCANCE FUNCIONAL
1	El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, que cubren las siguientes funcionalidades, las cuales serán utilizados por el Interactive Voice Response (IVR) del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas por medicina general, odontológicas, psicológicas y nutrición.
	ALCANCE TECNICO
2	El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto - Nariño) establezca una conexión segura junto con la troncal principal exclusivo de entrada (Servicios Telefónicas de entrada) y de salida (Servicios Telefónicas de salida) instalado en la unidad. Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 2.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditados para la confirmación de citas, y/o cambios de estas. Esta troncal debe tener un numero único mediante el cual se recibirán las llamadas y del mismo modo se realizarán, la troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de 15 llamadas simultaneas.
3	El oferente debe garantizar que la central telefónica la cual está instalada en la Unidad Prestadora en Salud establezca conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software y/o hardware sea instalado y pues en marcha que prestara los servicios de Call Center deba tener la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (Troncales de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde la troncal primaria con canales de entrada para llamadas entrantes.
4	El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red.
5	El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y/o mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los diferentes grupos de timbrado, así como monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.
6	El oferente debe garantizar que el software de supervisión pueda ser visto por el supervisor del contrato en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Complementario Nariño.
7	El oferente debe garantizar que para la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Nariño, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean esta de entrada y/o salida de dicha servicio
8	El oferente debe garantizar que para la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), el sistema de Call center cuente con la programación de un (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes
9	El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.

10	El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia (técnica, tecnológico y/o profesional) que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).
11	El oferente debe garantizar el desarrollo del Proceso Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).
12	El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa, Servicio de Administración de Asignación de servicios de (Citas Médicas De Medicina General, odontología y especialidades) en el servidor (IVR).
13	Contar con el servicio para la configuración condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y días de atención para la asignación de citas.
14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios administradores del software de acuerdo al nivel o privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad.
15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales análogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes.
16	El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir de la asignación de la cita, tener un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, generarando cualquier información que se solicite.
17	El sistema debe tener la opción de función de llamadas donde se realizará la creacion de grupos de timbrado, colas de llamadas, audioconferencia, buzon de voz, callback, anuncios
18	El oferente debe garantizar que el modulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta
19	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño- Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular.
20	El software debe permitir realizar Informe general mensual del servicio, donde se identifique las franjas horarias con mayor tráfico de llamadas.
21	El software debe contener codigos de funciones para los agentes de Call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.
22	El software debe monitorear en tiempo real las acciones que están desarrollando todo el personal suministrado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.
23	El software debe tener un direccionamiento hacia cuentas de correos, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz – datos.
24	El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del Call center.
25	El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC, así mismo junto con personal de telemática de la unidad respecto a los diferentes permisos que se debe establecer en la red de policia.gov.co.
26	El oferente deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de publicación (Windows, IIE) de la Policia Nacional, anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática para su respectivo control y funcionamiento, a su vez dichos mantenimientos serán asumidos por el contratante y no generara ningún costos para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.
27	El oferente garantizara que dicho software integrara los servicios de voz con la central telefónica del Establecimiento de Sanidad Nariño.

28	El oferente garantizará que dicho software suministrara a esta unidad información detallada, como: Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente - Promedio de tiempo de llamadas salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas.
29	El oferente debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia tecnica mediante una mesa de ayuda en linea, plataforma que debe ser anexa mediante una certificación indicando la URL para el reporte de casos.
30	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por 6 meses, las cuales serán de gran ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.
31	El oferente entregará junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias; soportes de derechos de autor y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación e implementación para el caso de que el software y/o hardware no sean de propiedad del proponente.
32	El oferente se compromete a entregar una garantía del software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados con el siguiente caso: Al no funcionar de forma correcta los desarrollos de acuerdo a la funcionalidad actual y una vez realizado un análisis del problema, y que se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.
33	El oferente se compromete que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contara con una hora (1) hora como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema. Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.
34	**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el eferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros.
35	El oferente garantizara una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software.
36	El oferente suministrara mínimo 5 diademas usb ergonómicas, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de Call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.

37	El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario Palermo (Pasto- Nariño), lo anterior obedece a politicas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.
38	Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en proyectos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de proyectos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato) Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información: • Nombre o razón social del contratante. • Nombre o razón social del contratista. • Descripción del ítem contratado. • Fecha del contrato. • Valor del contrato. • Certificación suscrita por quien la expide. • Dirección y número telefónico del contratante. Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono.
39	**CONDICIONES DEL SERVICIO:** La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación **"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE DE ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"**, deberán ser entregados en el establecimientos de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así: No. | Lugar de prestación de servicio | Dirección 1 | ESPRI - PASTO | Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles. **Nota:** los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del oferente y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el oferente tendrá tres (3) días calendario para las instalaciones del software, capacitación y elementos de comunicación.
40	El oferente deberá garantizar como mínimo la instalación y configuración de **cinco (05) puntos** de atención de Call Center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto-Nariño).
41	**Coordinador del contrato**: El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de pasto, con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo.

42	**CAPACIDAD OPERATIVA.** El oferente debe contar con personal técnico y/o administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato. De igual manera debe constar en una de sus actividades comerciales la prestación de servicios integrales de Call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con Call center o centros de llamadas. Para el cumplimiento de los requerimientos y solicitudes que requiere la Unidad Prestadora de Salud Nariño, es necesario que el proponente ofrezca dentro de su propuesta una plataforma o aplicación de mesa de ayuda donde se registren todas la solicitudes a fin que se resuelvan en el menor tiempo y permanezca el registro, el seguimiento y la oportunidad de la solución, además contar con una línea de atención al cliente y sistema de mensajería de WhatsApp. Para este cumplimiento el proponente debe anexar mediante un documento las instrucciones para acceder a la plataforma o aplicación para dispositivos móviles, este documento será verificable como parte del componente técnico. El oferente deberá estar inscritos bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación de servicios integrales de Call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con Call center o centros de llamadas.
43	El oferente anexar CERTIFICACION del inicio y la implementación del Sistema De Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el manual del SGSST del lugar donde se prestará el servicio, para así dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 y sus complementarios
44	El oferente deberá presentar junto a la oferta certificado de la ARL (SURA, COLMENA, COLPATRIA, POSITIVA, entre otras), donde se reporte que cuentan con SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SGSST, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 0312-13/02-2019
45	El oferente deberá presentar certificado de accidentalidad de la ARL (SURA, COLMENA, COLPATRIA, POSITIVA, entre otras), donde se informe que la empresa no haya presentado accidentes mortales durante el periodo anterior (2021) a la contratación.
46	El oferente deberá presentar junto a la oferta certificado de la ARL o SENA, de un funcionario que aprobó el curso de 50 horas del SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SGSST, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 0312-13/02-2019. y/o la actualización según la circular 063 del 2020.
47	El oferente deberá presentar junto a la oferta certificado de conocimientos y especificación de los peligros/ riesgos de la empresa, con la forma de controlarlos al ejecutar el servicio por realizar en la Unidad Prestadora de Salud Nariño.

OTRAS CONDICIONES TECNICAS HABILITANTES

ITEM	OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES
1	El oferente deberá certificar por escrito que dicho software tiene sus licencias originales, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, así mismo deberá tener un software de respaldo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.
2	El oferente garantizara los siguiente parámetros para el funcionamiento del software, así: • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Nariño y establecimiento de Sanidad policial primario Palermo (Pasto- Nariño), portafolio de servicios.

	• Sistema de Audio Respuesta, que guie al usuario por las diferentes opciones del menú disponibles y le permita a través de la marcación de tonos desde un teléfono, su autenticación e identificación como usuario, así como realizar solicitudes totalmente automatizadas. • Sistema Telefónico Distribuidor Automático de Llamadas, que permita la distribución automática de las llamadas entrantes dentro del equipo de agentes cuando haya uno libre y realizar llamadas salientes; además debe permitir la grabación y monitorización de las llamadas. • Sistema de Detección del Número que Llama, con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida. • Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios.

Las especificaciones técnicas requeridas anteriormente, son de obligatorio cumplimiento, por lo cual el contratista **RED EN LINEA REL SAS**, identificada con número de NIT. **901.271.266 - 2,** y representada legalmente por MARTHA GABRIELA PATICHOY CALPA, identificación No. 36.950.271 de Pasto, en atención a que cumplió técnica, jurídica y económicamente, con los términos establecidos en la invitación que rigió el proceso de contratación, la oferta presentada por el oferente está de acuerdo con lo establecido en la presente aceptación de oferta.

ANEXO No. 2

OFERTA ECONOMICA

LA OFERTA ECONÓMICA PRESENTADA, POR EL CONTRATISTARED EN LINEA REL SAS, identificada con número de NIT. 901.271.266 - 2, y representada legalmenteMARTHA GABRIELA PATICHOY CALPA, identificación No. 36.950.271 de Pasto, ESTAN DESCRITAS A CONTINUACION, Y SON LAS PRESENTADAS A TRAVES DE LA PLATAFORMA SECOP II. ASI:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR OFERTADO INCLUIDO IVA
1	ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO	01 Software mes	$2.856.000

ANEXO No. 3
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1 Cumplir con el objeto contractual.
2 Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.
3 Responder los requerimientos de aclaración o de información en los plazos que LA POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO le formule en cada caso.
4 Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de ésta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago.
5 Constituir en debida forma y aportar al Grupo Contractual y Seguimiento de la POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO- UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, la Garantía Única y cancelar los pagos a que hubiere lugar. Así mismo el oferente deberá cargar las garantías en el SECOP II
6 Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.
7 No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud Nariño y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.
8 Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato
9 El contratista se obliga a canalizar toda comunicación relacionada con la ejecución del contrato o del resorte administrativo a través del supervisor o Coordinador de contrato.
10 Presentar la facturación correspondiente al mes causado dentro de los CINCO (05) días del mes siguiente en la Ventanilla Única Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño. En esta Facturación debe aparecer el No de Contrato vigente al que se carga la cuenta y dando cumplimiento a la ley 594 del 14 de julio de 2000 "Ley General de Archivo".
11 Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.
12 El oferente se compromete a cargar la cuenta de cobro en la plataforma SECOP II.
13 El CONTRATISTA en caso de estar obligado a la implementación de la facturación electrónica, se obliga a cumplir con la emisión de la facturación electrónica, para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato para la recepción de la misma. Dando cumplimiento así a la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 expedida por el MINHACIENDA, I Decreto 358 del 5 de Marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de Mayo de 2020...."

SEGURIDAD DE LA INFORMACION

1. Confidencialidad e integridad de la información institucional: Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto contractual, el contratista debe garantizar la preservación de la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegare a tener acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida y suscribirá con la entidad los formatos de confidencialidad o reserva a que haya lugar. En virtud del presente contrato, el contratista se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del contrato; tales como: información locativa o de arquitectura física, lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de la labor, información contenida en los sistemas

de información, documentación física, archivos digitales, información de los funcionarios y contratistas e información de los usuarios del Subsistema de Salud los cuales son de carácter reservado y confidencial.

2. **Cláusula de Confidencialidad**: Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas para el cumplimiento del objeto contractual, será mantenida en estricta confidencialidad. La parte receptora correspondiente sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la parte de cuya información confidencial se trata, se considera también información confidencial: a) aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. b) la que no sea de fácil acceso, y c) aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial.

Cumplimiento de normatividad: El contratista acatará los lineamientos del Régimen de protección de datos y demás aspectos relacionados con el tratamiento de la información que les sea aplicable, en el marco de la ley estatutaria 1581 de 2012 y de la ley 1712 de 2014, del capítulo 25 titulo 2 del libro 2 de la parte 2 del decreto 1074 del 2015 y las normas que la modifiquen, reglamenten o sustituyan en virtud de lo cual se hacen responsables de la privacidad, seguridad y confidencialidad y la Resolución No. 08310 de 2016 por la cual se expide el Manual de Seguridad de la Información para la Policía Nacional

OBLIGACIONES DEL OFERENTE EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Presentar Declaración de compromiso de cumplimiento en donde se especifique que durante el contrato se cumplirán las disposiciones legales y reglamentarias referentes a higiene y seguridad ocupacional

Presentar certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social

Presentar constancia que los colaboradores vinculados para la ejecución de las actividades contractuales cuenten con la idoneidad y competencia para el manejo de equipos, herramientas e insumos en la realización de las actividades propias del objeto contractual

ANEXO No. 4
OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

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