No CDPS-0646-2023

Bogotá D.C., veintiocho (28) mes junio de 2023.

Señor(a)
PAOLA FORERO MARTÍNEZ
CC 1.004.064.101 de Supata - Cundinamarca
REPRESENTANTE LEGAL
INVERSIONES GONFANHER S.A.S.
NIT 901.245.958-0
Dirección: Carrera 71ª #63-40 - Bogotá
Telefono: 3505646245
Direccion de correo electronico: inv.gonfanhersas@gmail.com
Bogotá D.C.

ASUNTO: Aceptación de Oferta No. CDPS-0646-2023

Respetado(a) Señor(a):

Con toda atención me permito informarle, que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, acepta su oferta presentada el día diecisiete (17) de julio de 2023 por un valor de **$27.483.390,00**, toda vez que cumple con todos los requisitos exigidos dentro del proceso de Contratación de Mínima Cuantía No. 06 de 2023.

Por lo anterior y de conformidad con lo previsto en los Artículos 94 de la Ley 1474 de 2011 y 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015, su propuesta junto con la presente comunicación constituye para todos los efectos legales el contrato estatal celebrado, el cual se regirá por las siguientes estipulaciones:

1. **TIPO DE CONTRATO:** PRESTACIÓN DE SERVICIOS

2. **OBJETO:** PRESTACION DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER (CALL CENTER, CHAT, WHATSAPP Y CLIC TO CALL) EN LA SEDE DE LA SUPERVIGILANCIA, UBICADA EN LA CALLE 24 A NO. 59-42 TORRE 4 PISO 3 CENTRO EMPRESARIAL SARMIENTO ANGULO, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ PARA LA ATENCION DE VIGILADOS Y CIUDADANIA EN GENERAL.

3. **ALCANCE DEL OBJETO:** La ejecución del objeto del contrato que se celebre como resultado del presente proceso de selección deberá comprender como mínimo, las especificaciones técnicas señaladas en el anexo.

4. **PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del presente contrato será a partir de la firma del acta de inicio hasta el 31 de agosto de 2023, No obstante, la vigencia de los licenciamientos y soporte serán las contenidas en las especificaciones técnicas.

5. **LUGAR DE EJECUCION:** El lugar de ejecución será en las instalaciones de la Entidad, ubicadas en la Calle 24 A No. 59-42 Torre 4 Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo, en la Ciudad de Bogotá D.C.

6. **VALOR:** VEINTISIETE MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL TRECIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($27.483.390,00).

SERVICIO DE COMUNICACIONES UNIFICADAS EN LA NUBE		
DESCRIPCION	**# MESES**	**VALOR TOTAL**
SERVICIO DE COMUNICACIONES UNIFICADAS EN NUBE – ACORDE A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	12	$23.095.286,00
VALOR TOTAL		$23.095.286,00
IVA		$4.388.104,00
VALOR TOTAL INCLUIDO IVA		**$27.483.390,00**

FORMA DE PAGO: El valor total del contrato se realizará en un único pago, una vez el supervisor del contrato confirme la existencia o entrega de los productos adquiridos con los siguientes soportes:

- Presentación de la Factura (si el proveedor está obligado a presentar factura electrónica (que en el RUT tengan registrada la responsabilidad 52) validada previamente por la DIAN conforme al decreto 358 de 05 de marzo de 2020 y resolución 000042 de mayo 5 de 2020, debe presentarla de esta manera).
  - Informe de Supervisión que incluya la certificación de entrega a satisfacción de los productos adquiridos.
  - Certificado de Parafiscales firmada por el Representante legal, contador y/o Revisor Fiscal si esta la empresa está obligada a tenerlo.

Este pago se hará dentro de los treinta días siguientes a la presentación de los anteriores documentos, y el mismo estará sujeto a la disponibilidad del Programa Anual de Caja – PAC- de la SUPERVIGILANCIA.

NOTA: Para la presente contratación no habrá lugar a pagos de anticipos ni pagos anticipados.

Si el proveedor está obligado a "facturar electrónicamente", deberá cumplir las indicaciones para su presentación emitidas en la Directiva Circular 016 de marzo de 2021 del Ministerio de Hacienda y crédito público, en cumplimiento de la Directiva Presidencial 09 de 2020.

Parágrafo Primero. Demoras e intereses moratorios. La SUPERVIGILANCIA no se hace responsable por las demoras presentadas en el trámite para el pago al CONTRATISTA cuando ellas fueren ocasionadas por encontrarse incompleta la documentación de soporte o esta no ajustarse a cualquiera de las condiciones establecidas en el presente contrato.

La SUPERVIGILANCIA reconocerá intereses de mora sobre las sumas no canceladas oportunamente al CONTRATISTA, equivalentes a la tasa de interés corriente a la fecha programada para dicho pago, sobre el saldo en mora en los términos establecidos por los artículos 4° numeral 8°, artículo 25 numeral 14 y el art. 27 de la Ley 80 de 1993. Parágrafo Segundo. Retenciones. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada hará las retenciones a que haya lugar sobre cada pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Objeciones y glosas: En caso de presentarse objeciones transitorias, éstas deberán ser respondidas dentro de los veinte (20) días calendario, contados a partir de la fecha de notificación al CONTRATISTA por parte del supervisor del contrato; si el CONTRATISTA no cumple con la obligación de aclarar las objeciones notificadas se entenderá que acepta la reclamación y en consecuencia se convierte en glosa definitiva para lo cual se efectuarán los ajustes correspondientes y se dará trámite a la factura.

7. **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EXIGIDAS**: De conformidad con los documentos previos.

8. **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:**

1. Prestar el servicio de comunicaciones unificadas en la nube para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada por doce (12) meses.
2. Entregar a la Supervigilancia cien (100) licencias de comunicaciones unificadas para usuarios.
3. Entregar a la Supervigilancia diez (10) licencias de agente.
4. Entregar a la Supervigilancia una (1) licencia de supervisor
5. Entregar a la Supervigilancia cincuenta (50) licencias para la troncal SIP.
6. Proveer para la Superintendencia el Módulo de Contact Center, el cual será de la misma marca y deberá contar con:

- IVR básico.
- IVR transaccional.
- TTS.
- Funcionalidad de Callback.
- Marcador predictivo.
- Tiempo entre llamada y llamada configurable para agente.
- Opciones de colas que permiten que las personas que llamen y reciban opciones.
- Estados de agentes parametrizables.
- Tipo de descanso de agente personalizable.
- La interfaz de administración, supervisión y agente debe ser Web.
- Permitir integración con redes sociales, SMS, correo electrónico.

7. Proveer el Módulo de agente
8. Proveer el Módulo de supervisor, cuya interfaz deberá contar con:

- Consola web de supervisión en tiempo real.
- Monitoreo Silencioso de audio.
- Chat con agentes.
- Envío de mensajes a todos los agentes.
- Grabación y monitoreo de llamadas
- El supervisor deberá poder hacer intrusión en modo susurro, modo escucha y/o modo conferencia.
- Tageo de grabaciones.
- Alertas gráficas.
- Herramienta de búsqueda por fecha, hora, duración, teléfono origen, teléfono destino o datos en la tipificación.
- Dashboard con principales indicadores en tiempo real.
- Reportes e informes.

9. La solución de comunicaciones suministrada debe contar con interfaz de administración con las siguientes características:

- Consola web unificada para la administración de todos los recursos del sistema.
- Definición y gestión de usuarios y perfiles.
- Estados y descansos de agentes parametrizables.
- Dashboard para monitoreo de servidor de telefonía.
- Herramienta para definir fuerza de trabajo/cantidad de agentes requeridos.
- Grabación y monitoreo de llamadas.
- Herramienta de búsqueda por fecha, hora, duración, teléfono origen, teléfono destino o datos en la tipificación.
- Capacidades de exportación individual y masiva.

10. La plataforma de comunicaciones unificadas y Contact Center en la nube suministrada por el contratista debe tener funcionalidades de telefonía básica; conexión de troncales SIP; mensajería y conexión de softphone para todas las extensiones sin necesidad de licenciamiento adicional.
11. La plataforma de comunicaciones unificada debe soportar líneas tipo SIP, TDM, líneas digitales (on premise) y GSM.
12. La solución suministrada debe soportar teléfonos SIP estándar.
13. La solución de comunicaciones debe permitir la integración con el directorio activo.
14. La interfaz de usuario de la solución suministrada debe incluir chat para todas las extensiones.
15. El Módulo de contact center que tenga interfaz de administrador, supervisor y agente. La interfaz de administración Web.
16. La solución de comunicaciones debe ser una plataforma multitenant.
17. La solución de comunicaciones debe permitir la grabación de llamadas para todos los usuarios y el almacenamiento de todas las grabaciones por el tiempo del contrato.
18. La solución debe permitir la integración de módulos de Omnicanalidad (Redes Sociales, Chat Bot, Voice Bot, Click to call desde la web, Click to video desde la web) del mismo fabricante.
19. La solución debe garantizar una disponibilidad del servicio del 99.97%
20. La plataforma suministrada debe permitir almacenar la información básica de la llamada (número único, fecha y hora, agente que atiende la llamada, información del ciudadano que se comunica, motivo de la llamada, motivo de terminación de la llamada, estado de la llamada, tiempo de la llamada).
21. La plataforma de comunicaciones unificadas debe contar con las funcionalidades de:
    - Desvío de llamadas.
    - Transferencia de llamadas.
    - Conferencias de voz.
    - Parqueo de llamada.
    - Música de espera.
    - Asignación de código para control de llamadas.
    - Función jefe – secretaria
    - Función jefe múltiple-secretaria
    - Directorio
    - Tarificación.
    - Reportes de llamadas.
    - Monitoreo de extensión.
    - Pin de acceso a conferencias.
    - Retorno de llamada transferida.
    - Tener funcionalidades de voceador multicast y paging.

- Debe soportar múltiples códecs de audio (G71l U, G711A, iLBC, G729, GSM, G7ll).
- Interfaz de Usuario.
- Interfaz de Operadores/Agentes.
- Soporta agentes y sitios remotos.
- Softphone integrado al browser sin necesidad de instalar nada adicional.
- Softphone que permita procesar llamadas e interacciones multimedia.
- Reportes e informes.

22. La solución de comunicaciones suministrada debe permitir generar reportes e informes:

- Reportes históricos prediseñados para las extensiones administrativas.
- Se debe cumplir mínimo con los siguientes reportes:
- Historial de llamadas.
- Detalle de llamada por cliente.
- Detalle de llamadas por agente.
- Informes de campañas.
- Informes de retorno de llamadas.
- Detalle de llamadas abandonadas.
- Reporte de calificación de llamadas.
- Reporte de productividad por agente y por campaña.
- Reporte por interacciones.
- Reporte de estados del agente.
- Capacidad de diseño de reportes a medida.
- Exportación de reportes (PDF, CSV, Excel, etc.).
- Agendamiento de reportes para envío automático por email.
- Reportes multicanal.
- Herramienta para creación o modificación de reportes.

23. La plataforma de comunicaciones unificadas debe permitir generar encuestas de satisfacción, cuestionarios editables, evaluaciones de calidad de grabación y comentarios dentro de la grabación de voz.
24. La plataforma de comunicaciones unificadas debe contar con las siguientes características de seguridad:

- Alertas de debilidad en claves.
- Pin para visitantes
- Perfiles de usuario
- Temporizador de llamadas por destino
- Perfiles de Usuarios por tipo de llamada
- Habilitar código de seguridad por servicio
- Bloque de llamadas entrantes

- Habilitación de servicios de mensajería instantánea por usuario
- Control de accesos erróneos
- Firewall software
- Candado digital por servicio
- Control de correo de voz
- Bloqueo de ANIs y DNIs
- Alertas de trunk, hack, etc.
- Código de bloqueo
- Bloqueo de llamadas Anónimas
- Control de Fraude

25. La plataforma de comunicaciones unificadas debe generar alertas gráficas, por correo electrónico y de tiempo de llamada en vivo.
26. Garantizar soporte técnico remoto 5x8 para requerimientos funcionales.
27. Garantizar soporte técnico 7c24 para incidentes críticos.
28. Las demás inherentes al objeto y naturaleza del contrato requeridas para su cabal ejecución.

9. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

1. Cumplir cabalmente con el objeto y las obligaciones contractuales, el alcance del objeto y con cada uno de los servicios descritos en este documento, incluido en el pliego de condiciones del proceso de selección.
2. Dar cumplimiento a las extensiones de garantía de fábrica y a los mantenimientos correctivos, preventivos con bolsa de repuestos, de acuerdo con los requerimientos técnicos establecidos.
3. Asistir a las reuniones que sean convocadas por el Supervisor del contrato, para revisar el estado de ejecución del mismo, el cumplimiento de las obligaciones o cargo del contratista o cualquier aspecto técnico referente al mismo.
4. Presentar los informes que le sean solicitados en relación con la ejecución del contrato con la debida oportunidad que determinará la supervisión del contrato.
5. Mantener informado al supervisor del presente contrato acerca de las novedades que se presenten durante su desarrollo.
6. Informar oportunamente a LA SUPERVIGILANCIA, sobre cualquier irregularidad que se presente en la ejecución del contrato.
7. Brindar apoyo técnico relacionado con el proyecto cuando el supervisor del contrato lo solicite.
8. Cumplir con todos los requerimientos exigidos en el pliego de condiciones y en la propuesta presentada por EL CONTRATISTA.
9. Contar con los siguientes medios a disposición de la Supervigilancia de manera permanente: línea telefónica, correo electrónico y números de celular, con el fin de reportar los incidentes que puedan presentarse.

10. Cubrir todos los daños que se puedan ocasionar por efectos de la ejecución del contrato correspondiente a: mamposterías, divisiones, elementos, carpinterías, techos, pisos, baños, muebles, estructuras existentes y/o equipos, por causa de traslado de herramientas, suministros, equipos, instalaciones, desmontes, serán responsabilidad única del contratista, quien deberá repararlos asumiendo todos los costos.

    En general el contratista será el único responsable de efectuar las reparaciones o cambio de los elementos y asumir los costos que se deriven como consecuencia de daños y/o perjuicios causados durante el período de ejecución del contrato.

11. Identificar al personal dentro de la Supervigilancia con carné, señalando la empresa contratista, nombre del operario, cargo, documento de identidad y fotografía reciente y deberá portar permanentemente su carne de ARL, contacto en caso de emergencia. Todo el personal debe estar afiliado al sistema de seguridad Social (EPS, pensión y riesgos laborales ARL) como lo establecen las normas laborales vigentes en la materia.
12. Acatar las medidas de emergencia sanitaria vigentes, establecidas por el gobierno Nacional y Distrital durante el tiempo de ejecución del contrato.
13. Gestionar y/o tramitar los permisos y demás acciones necesarias para el cumplimiento del contrato, así, como garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales para el desarrollo de cada una de las actividades. En cada caso el costo de los trámites y permisos que se requieran serán de exclusiva responsabilidad del contratista.
14. Asegurar que desde el día de la suscripción del acta de inicio del contrato y hasta la terminación del mismo, su personal y equipos disponibles cumplan con los requerimientos mínimos exigidos contractualmente incluidas las normas de seguridad y salud en el trabajo vigentes.
15. Las demás que se deriven del contrato.

10. **SUPERVISIÓN DEL CONTRATO:** El seguimiento y supervisión de la ejecución del contrato será ejercida por el señor NORBERTO JIMENEZ LÓPEZ – Coordinador del Grupo Atención al Usuario, quien tendrá a su cargo la función de verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato, revisar sus informes y formular las observaciones correspondientes y verificar el cumplimento de los requisitos para el pago de las facturas.

    El Supervisor responderá por los hechos y omisiones que le fueren imputables, según el pliego de condiciones y la Ley 80 de 1993.

11. **GARANTÍAS:**

Cumplimiento del contrato: Por un monto equivalente al quince (15%) por ciento del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución de la misma y seis (6) meses más contados a partir de su suscripción.

Calidad del servicio: por un monto equivalente al quince (15%) por ciento del valor total del contrato, con una vigencia igual al término de ejecución del contrato y seis (6) meses más contados a partir de la fecha de entrega total de los servicios.

Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales: Por un monto equivalente al cinco (5%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y tres (3) años más contados a partir de la expedición de la póliza.

12. **SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO:**

***Multas**:* De conformidad con el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, LA SUPERVIGILANCIA podrá mediante acto administrativo motivado sancionar al contratista por sus incumplimientos parciales en las obligaciones. Estas sanciones no podrán superar el 10% del valor del contrato.

Cláusula penal pecuniaria: En caso de incumplimiento definitivo de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, LA SUPERVIGILANCIA podrá hacer efectiva la cláusula penal pecuniaria en un monto equivalente al 10% del valor total del contrato, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que se causen, sin perjuicio de que pueda solicitar al CONTRATISTA la totalidad de valor de los perjuicios causados en lo que excedan del valor de la cláusula penal pecuniaria. EL CONTRATISTA autoriza que LA SUPERVIGILANCIA descuenta de las sumas que le adeude, los valores correspondientes a la cláusula penal pecuniaria. Se entiende que hay incumplimiento definitivo del contrato cuando cumplido el plazo de ejecución, el contratista no ha cumplido la totalidad de las obligaciones.

El proceso sancionatorio se seguirá conforme a lo establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

13. **CONFIDENCIALIDAD:** La información que le sea entregada o a la que tenga acceso EL CONTRATISTA en desarrollo y ejecución del contrato, gozan de confidencialidad de la información por razón del secreto profesional. Por ello toda información a la que tenga acceso el contratista está protegida por las normas que rigen el secreto profesional y, por tanto, solo podrá ser usada para fines inherentes a su actividad en desarrollo del contrato que aquí se suscribe. La protección es indefinida, por lo que no se podrá hacer uso de ella en ningún tiempo ni durante la ejecución del contrato ni una vez finalizado. Cual-

quier incumplimiento a este compromiso podrá ser objeto de las sanciones que se pacten en el contrato.

14. **CESIÓN:** EL CONTRATISTA no podrá ceder este contrato a persona natural o jurídica alguna, total o parcialmente, sin que exista previo y expreso consentimiento escrito, otorgado por el ordenador del gasto, como el competente para hacerlo por LA SUPERVIGILANCIA.

15. **INDEMNIDAD:** EL CONTRATISTA se obliga para con la Supervigilancia a mantenerlo libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que deriven de sus actuaciones o de subcontratistas o dependientes.

16. **DECLARATORIA DE INCUMPLIMIENTO:** Sí transcurridos tres (3) días, a partir de la publicación de la carta de aceptación, el contratista no se ha presentado, con las pólizas (cuando aplique), para dar inicio a la ejecución del objeto contractual, la entidad podrá dar cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 o la norma que la modifique o sustituya, para la declarar incumplimiento, por parte del contratista, sin perjuicio de que en otro momento se pueda declarar el incumplimiento, con base en la normativa vigente.

17. **LIQUIDACIÓN:** El presente contrato se liquidará de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el Artículo 32 de la Ley 1150 de 2007, el Artículo 217 del Decreto 019 de 2012, y el Artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, dentro del término de ley.

18. **PUBLICACIÓN:** 28 de julio de 2023

Atentamente,

OMAR FARUT PEDRAZA GÓMEZ
Secretario General Superintendencia de Vigilancia
Ordenador del gasto