MINISTERIO DE **DEFENSA NACIONAL** *UNIDAD GESTIÓN GENERAL* **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**	**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No.**	193 /2024 MDN-UGG-DA
	CONTRATANTE:	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – UNIDAD GESTIÓN GENERAL - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
	CONTRATISTA:	**COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S.**
	NIT No:	**800.219.668-3**
	OBJETO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL QUE PERMITA FORTALECER LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS, MEDIANTE LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.
	PLAZO:	El plazo de ejecución del presente proceso será de 6 meses contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa expedición del registro presupuestal y aprobación de la Garantía de Cumplimiento o hasta agotar presupuesto asignado. El anterior plazo establecido no deberá superar el 31 de diciembre de 2024.
	VALOR:	**TRESCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS CON SETENTA Y TRES CENTAVOS M/CTE ($358.658.297,73)** incluido IVA y los demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos a que hubiere lugar.

Bogotá D.C., 27 JUN 2024

Entre los suscritos **ADRIANA FERNÁNDEZ GUTIERREZ,** mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 63.525.706 expedida en Bucaramanga, quien actúa en nombre y representación del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL,** en su calidad de Directora Administrativa (E), designada para ejercer el cargo mediante Resolución de nombramiento No. 1294 del 15 de abril de 2024, y posesionada mediante Acta No. 0075-24 del 16 de abril de 2024, de conformidad con las facultades delegadas por el Ministro de Defensa Nacional en materia contractual, quien en adelante se denominará **EL MINISTERIO**, y por la otra, **NIBALDO ENRIQUE TOLEDO TAKAHASHI,** mayor de edad, identificado con la Cédula de Extranjería No. 255953, en calidad de Representante Legal, y quien actúa en representación del **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S.,** identificada con NIT 800.219.668-3, todo lo cual consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal del 5 de junio de 2024, expedido por la Cámara de

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Comercio de Bogotá, quien para los efectos del presente documento se denominará **EL CONTRATISTA** hemos convenido celebrar el presente contrato, previos los siguientes considerandos: **a)** Que se elaboraron los estudios previos de conformidad con lo señalado en el Decreto 1082 de 2015. **b)** Que al momento de la apertura del proceso de selección, se contó con la respectiva apropiación presupuestal que respalda el presente compromiso. **c)** Que el presente contrato se originó del proceso de **Selección Abreviada de subasta inversa No. 010-2024 MDN-UGG-DA**. cuyo objeto fue contratar el "**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL QUE PERMITA FORTALECER LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS, MEDIANTE LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.". d)** Que en virtud de lo anterior, mediante Acto Administrativo No. _____**/2024 MDN-UGG-DA** del 26 de junio de 2024, se adjudicó el presente contrato al proponente **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S.**, de conformidad con la oferta presentada el 6 de junio de 2024, la cual hace parte integral del presente contrato. **e)** Que en consideración a todo lo anterior, las partes acuerdan celebrar el presente contrato de prestación de servicios el cual se regirá por las siguientes cláusulas;

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL QUE PERMITA FORTALECER LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS, MEDIANTE LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.

CLÁUSULA SEGUNDA. - ALCANCE DEL OBJETO: En desarrollo del objeto, **EL CONTRATISTA** deberá entregar los bienes y/o prestar los servicios, de conformidad con las especificaciones técnicas previstas en el **Anexo No. 1 "FICHA TÉCNICA"** del presente contrato, el cual se suscribe por las partes y se avala por la Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano (e), quien solicitó la contratación o quien haga sus veces.

CLÁUSULA TERCERA.- VALOR: Hasta la suma de **TRESCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS CON SETENTA Y TRES CENTAVOS M/CTE ($358.658.297,73)** incluido IVA y demás impuestos tasas y contribuciones, si a ello hubiere lugar, distribuidos por rubros así:

CODIGO PRESUPUESTAL	DESCRIPCION RUBRO	VR. TOTAL RUBRO
A-02-02-02-008-005	SERVICIOS DE SOPORTE	**$ 358.658.297,73**
		$ 358.658.297,73

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

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

CLÁUSULA CUARTA.- FORMA DE PAGO: El valor de la orden de compra (menos los descuentos de ley), se pagará, por intermedio de la Dirección de Finanzas de este Ministerio al CONTRATISTA, una vez se encuentre aprobado el P.A.C., (Programa Anual Mensualizado de Caja), en mensualidades vencidas o por fracciones de mes, de acuerdo con los servicios efectivamente prestados durante el mes, dentro de los treinta (30) días siguientes a la

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

presentación de la factura correspondiente, previa expedición del cumplido a satisfacción del servicio por parte del Supervisor y los trámites administrativos a que haya lugar.

La factura debe ser presentada en la presente vigencia.

La(s) factura(s) deberá(n) ser presentada(s) al vencimiento del período facturado.

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

PARÁGRAFO SEGUNDO.- De conformidad con lo establecido en la Directiva Presidencial No. 09 del 17 de Septiembre de 2020 *"Lineamientos para el pago a los proveedores del Estado"*, **en caso que el contratista esté obligado a facturar electrónicamente**, deberá presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020, y las normas que las modifiquen o sustituyan. Así mismo, deberá haber efectuado el proceso de **Validación de la factura electrónica** en el Sistema SECOP II, de conformidad con lo señalado sobre el particular por Colombia Compra Eficiente.

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

PARÁGRAFO CUARTO- ABONOS EN CUENTA: Los pagos se efectuarán mediante consignación en la cuenta corriente No. 82171580273 de Bancolombia S.A., que el **CONTRATISTA** acreditó como propia.

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

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

CLÁUSULA QUINTA.- APROPIACIÓN PRESUPUESTAL: Los pagos que el **MINISTERIO** se compromete a cancelar al **CONTRATISTA** como contraprestación por el cumplimiento del objeto contratado será con cargo al Disponibilidad Presupuestal No. 31824 del 13 de marzo de 2024, expedido por el Coordinador(a) del Grupo Gestión Presupuestal de la Dirección de Finanzas del Ministerio de Defensa Nacional.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

CLÁUSULA SEXTA. - PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del presente proceso será de 6 meses contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa expedición del registro presupuestal y aprobación de la Garantía de Cumplimiento o hasta agotar presupuesto asignado. El anterior plazo establecido no deberá superar el 31 de diciembre de 2024.

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

CLÁUSULA SÉPTIMA.- VIGENCIA: La vigencia del presente contrato comprende el plazo de ejecución y cuatro (4) meses más.

CLÁUSULA OCTAVA.- DERECHOS DEL CONTRATISTA: En general, son derechos del Contratista:

1.) Recibir el pago que en su favor establece el presente contrato.

2.) Tener acceso a los elementos físicos necesarios para desarrollar el objeto del contrato y cumplir con sus obligaciones.

3.) Celebrar todos los contratos y operaciones que considere útiles a sus intereses, siempre que se encuentren dentro del ámbito de los derechos y obligaciones que surgen con ocasión del presente contrato y que sean consistentes con su finalidad.

4.) Obtener la colaboración necesaria del Ministerio para el adecuado desarrollo del contrato.

CLÁUSULA NOVENA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: En general, son obligaciones del Contratista:

A) OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

1. Prestar los servicios y/o entregar los bienes contratados en las condiciones establecidas en el Anexo No. 1 **"FICHA TÉCNICA"** del presente contrato, dentro de los plazos señalados, de acuerdo con la propuesta presentada y a las indicaciones impartidas por el supervisor del mismo.

2. Suscribir el acta de inicio junto con el supervisor del contrato.

B) OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

1. Ejecutar el objeto del contrato, en forma oportuna, eficiente y con la mejor calidad, de acuerdo con la oferta presentada y las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato.

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

3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que puedan presentarse, responder por sus actuaciones y omisión dentro de la celebración del presente contrato y de la ejecución del mismo y en general se obliga a cumplir con lo establecido en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios.

4. De conformidad con lo estipulado en la Ley 789 de 2002, Ley 828 de 2003, 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015 "Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" y el Decreto 1833 de 2016 "Por medio del cual se compilan

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

las normas del Sistema General de Pensiones", y las normas que los modifiquen o sustituyan, dar cumplimiento a sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social Integral y Aportes Parafiscales, para lo cual deberá aportar certificación expedida por el revisor fiscal o Representante Legal, según corresponda.

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

6. Estar inscrito en el sistema electrónico de contratación pública SECOP II y mantener habilitado su usuario y contraseña.

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

8. Obtener con la oportunidad debida, las licencias, autorizaciones y permisos, cuando fuere el caso, para el cumplimiento de todas las obligaciones que le corresponden en los términos del presente contrato.

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

10. Mantener los precios ofrecidos durante el término de la ejecución del Contrato.

11. Informar oportunamente al supervisor del contrato sobre las imposibilidades o dificultades que se presenten en la ejecución del mismo y ofrecer alternativas para garantizar la buena ejecución.

12. Coordinar con el Supervisor del contrato designado por EL MINISTERIO, las acciones tendientes al cumplimiento del objeto contratado.

13. Realizar los ajustes a los servicios objeto del contrato, dentro de la oportunidad que establezca el Ministerio, cuando se evidencie el no cumplimiento de las Especificaciones Técnicas establecidas en el Anexo No. 1: ANEXO TÉCNICO "ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EXIGIDAS" o en las obligaciones del presente contrato.

14. Rendir los informes relacionados con las actividades desarrolladas en relación con el objeto contratado y asistir a las reuniones programadas por EL MINISTERIO a través del Supervisor del Contrato.

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

16. Asistir a las reuniones programadas por EL MINISTERIO, cuando a ello haya lugar.

17. Contar durante la ejecución del contrato con el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, establecido en el Decreto 1072 de 2015 y cumplir con los lineamientos establecidos en la Resolución 312 de 2019, o las normas que las modifiquen o sustituyan, por el cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.

18. Allegar dentro de los tres (3) días siguientes al perfeccionamiento del contrato el certificado de curso virtual de cincuenta (50) horas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (Artículo 2.2.4.6.35 del Decreto 1072 de 2015) y mantenerlo vigente durante la ejecución del contrato.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

19. Cumplir con todas las obligaciones relacionadas con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente establecidas en el Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio, para lo cual deberá asistir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato a la inducción sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, realizada por la Dirección de Gestión del Talento Humano de la Entidad. Esta obligación será exigible por el supervisor del contrato, para el contratista que asigne personal para que desarrolle actividades relacionadas con la ejecución contractual dentro de las instalaciones del Ministerio de Defensa Nacional.

20. Adjuntar el RUT actualizado en caso que la actividad económica que tenía registrada para la fecha de celebración del presente contrato, haya desaparecido y deba registrar una nueva, de conformidad con la Resolución 000114 del 21 de diciembre de 2020, modificada por la Resolución 0005 del 22 de enero de 2021, expedidas por la DIAN, mediante la cual actualiza el listado de códigos de las actividades económicas que los contribuyentes deberán mantener reportadas en su respectivo RUT.

21. Adjuntar en el expediente contractual electrónico que reposa en el SECOP II, el informe de ejecución, junto con el cumplido a satisfacción, y la factura, esta última si aplica, y todos los demás documentos exigidos para cada pago, con el fin de que el supervisor los apruebe a través del SECOP II y radique posteriormente en la oficina de cuentas por pagar, el trámite respectivo

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

C. COMPROMISO ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA deberá dar cabal cumplimiento a los compromisos de anticorrupción y antisoborno, apoyando la acción del Estado Colombiano y del Ministerio de Defensa Nacional para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas. Dentro de este marco, EL CONTRATISTA se compromete a impartir instrucciones a todos sus empleados y agentes, así como cualquier representante suyo, exigiéndole el cumplimiento en todo momento de las leyes de Republica de Colombia y especialmente de aquellas que rigen la presente contratación, y les impondrá la obligación de no ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago corrupto, a los funcionarios del Ministerio de Defensa Nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA. - DERECHOS DEL MINISTERIO:

1. Acceder a los documentos e información que soportan la labor del Contratista, en el marco de la supervisión, el desarrollo y ejecución del presente contrato.

2. Solicitar y recibir información técnica respecto de los servicios y/o bienes y demás elementos que provea el Contratista en desarrollo del objeto del presente contrato.

3. Rechazar los servicios y/o bienes objeto del contrato cuando no cumplan con las Especificaciones Técnicas exigidas, en el **Anexo No. 1: ANEXO TÉCNICO "ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EXIGIDAS"** o con alguna de las obligaciones establecidas en el presente contrato.

4. Asignar en el presente contrato un Supervisor, a través de quien el Ministerio mantendrá la interlocución permanente y directa con el Contratista.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- OBLIGACIONES DEL MINISTERIO:

1. Recibir a satisfacción los servicios y/o bienes que sean entregados por el Contratista, cuando éstos cumplan con las condiciones establecidas en el presente contrato.

2. Tramitar diligentemente la apropiación presupuestal que se requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo, como consecuencia del perfeccionamiento del presente contrato.

3. Pagar al Contratista en la forma pactada, con sujeción a las apropiaciones presupuestales y disponibilidades de PAC previstas para el efecto.

4. Asignar al presente contrato un supervisor, a través del cual el Ministerio mantendrá la interlocución permanente y directa con el contratista.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- GARANTÍA TÉCNICA: El Contratista garantiza al Ministerio los bienes entregados contra cualquier defecto de fabricación incluida la estructura, sus componentes y funcionamiento y serán nuevos y de primera calidad, de acuerdo con las especificaciones técnicas pactadas. En consecuencia, el Contratista se obliga a reemplazar a sus costos aquellos bienes que resultaren de mala calidad o con defectos de fabricación, durante un plazo máximo señalado en el Anexo Técnico del presente contrato, sin costo adicional para el Ministerio. **(Cuando aplique)**

PARÁGRAFO ÚNICO: Los bienes que presenten fallas durante el tiempo de garantía que no sean reemplazados por el Contratista, o la no realización de los ajustes requeridos sobre los servicios prestados, dará derecho al Ministerio a imponer las sanciones previstas en el presente contrato y/o hacer efectiva las garantías de calidad o cumplimiento.

Dicha garantía se extiende por un término de doce (12) meses contados a partir de la fecha en que se reciben a satisfacción los bienes objeto del contrato por parte del Supervisor del contrato de conformidad con la propuesta presentada. **(Cuando aplique)**

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- VERIFICACIÓN DE ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS PRESTADOS: El supervisor del contrato, verificará que los servicios y/o bienes correspondan a los ofertados por el Contratista y que cumpla con las normas o especificaciones técnicas exigidas en el **Anexo No.1 ANEXO TÉCNICO "FICHA TÉCNICA"** del presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- ACTAS DE RECIBO: Cumplidas y superadas las verificaciones previstas para el recibo de los servicios y/o bienes ofrecidos, se suscribirá entre las partes un Acta de Recibo, en la cual se manifestará la conformidad con las condiciones en las que se hace la entrega, la fecha en la que se recibe y el valor de los servicios y/o bienes recibidos. Dichas actas serán suscritas por el representante del contratante y el supervisor designado por el Ministerio, y comprometerá en su contenido tanto al Contratista como al Ministerio. Podrán efectuarse entregas parciales, diferentes a las contractuales, en cuyo caso se suscribirán actas de recibo parcial, pero en todo caso el pago solo se hará contra la suscripción del acta de recibo correspondiente a la fecha de entrega contractual, previo el trámite administrativo a que haya lugar y una vez se cuente con la disponibilidad de PAC. **(NO APLICA)**

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- GARANTÍAS A CARGO DEL CONTRATISTA: Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, el Contratista deberá constituir y allegar al Grupo Adquisiciones de la Dirección de Contratación Estatal oficina 421A, la Garantía de Cumplimiento a favor del Ministerio de Defensa Nacional – Unidad de Gestión General – Dirección Administrativa NIT. 899.999.003-1, a través de un contrato de seguro contenido en una póliza, o a través del patrimonio autónomo, o a través de garantía bancaria, que cubra los siguientes amparos:

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO:

A. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Por el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y cuatro (4) meses más, y de las prórrogas si las hubiere.

B. CALIDAD DEL SERVICIO: Por el veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo, y seis (6) meses más y, de las prórrogas si las hubiere.

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - SUPERVISIÓN: La supervisión y control en la ejecución del presente contrato se ejercerá a través del (la) Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, o quien haga sus veces, quien a su vez se denominará el Supervisor del mismo. **En el evento de cambio de supervisor no será necesario modificar el Contrato y la designación se efectuará mediante comunicación escrita por el competente contractual, copia de la cual deberá enviarse a EL CONTRATISTA**. Para estos efectos, el supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 y numeral 1 del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, artículo 83 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas establecidas sobre la materia. La designación de la presente supervisión

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

se entiende comunicada al funcionario anteriormente mencionado, a través del sistema electrónico de contratación pública SECOP II, en el cual tiene acceso a toda la información y documentación precontractual, contractual y pos contractual, para ejercer sus funciones.

EL SUPERVISOR tendrá las siguientes obligaciones:

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

2. Estar inscrito en el sistema electrónico de contratación pública SECOP II y mantener habilitado su usuario, con el fin realizar toda la gestión contractual correspondiente a su supervisión, de conformidad con la Guía vigente que para el efecto expide Colombia compra eficiente.

3. Suscribir el Acta de Inicio de ejecución del contrato junto con el CONTRATISTA

4. Realizar seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico a la ejecución del contrato, lo que le permite acceder en cualquier momento a las instalaciones físicas en donde se desarrollen las actividades del **CONTRATISTA** y a los documentos e información relacionada con la ejecución del contrato.

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

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

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

8. Emitir por escrito las instrucciones que sean requeridas para la adecuada ejecución del contrato. En caso de presentarse circunstancias que puedan afectar la correcta ejecución del contrato, el supervisor deberá informarlas mediante oficio, a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia de las mismas al competente contractual para su conocimiento y actuación correspondiente
9. Verificar mediante visitas o mediante el examen de los documentos que el supervisor considere pertinente, las condiciones de ejecución del objeto contratado.

10. Realizar si es del caso, las pruebas que considere necesarias para verificar que los servicios y/o bienes cumplan con las características técnicas y funcionales exigidas en el presente contrato.

11. Verificar y dejar constancia del cumplimiento de las obligaciones con el Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, la Ley 1562 de 2012 y el 1072 de 2015 "Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo", el Decreto 1833 de 2016 "Por medio del cual se compilan las normas del Sistema General de Pensiones", el artículo 244 de la Ley 1955 de 2019 "Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022", y las normas que los modifiquen o sustituyan. En caso contrario deberá dar aviso de esta circunstancia al Grupo Adquisiciones.

12. Verificar que el contratista entregue el certificado de vida útil de cada bien y/o elemento objeto del presente contrato, junto con la remisión o factura al momento de la entrega de los bienes y/o elementos en el almacén general del MDN - UGG, conforme a los rangos del Marco Normativo para entidades de Gobierno-Normas para

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos de las Entidades de Gobierno, expedido por la Contaduría General de la Nación mediante Resolución 533 de 2015.

13. Verificar que el contratista adjunte el RUT actualizado en caso que la actividad económica que tenía registrada para la fecha de celebración del presente contrato, haya desaparecido y deba registrar una nueva, de conformidad con la Resolución 000114 del 21 de diciembre de 2020, modificada por la Resolución 0005 del 22 de enero de 2021, expedidas por la DIAN, mediante la cual actualiza el listado de códigos de las actividades económicas que los contribuyentes deberán mantener reportadas en su respectivo RUT, documento que deberá exigir al contratista para el trámite del único o primer pago según corresponda.

14. Solicitar oportunamente al competente contractual las modificaciones, prórrogas y adiciones al contrato.

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

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

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

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

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

20. Elaborar a la terminación del contrato, el acta de liquidación final del mismo, siguiendo para tal efecto el modelo suministrado por el Grupo Adquisiciones, el cual deberá remitirse a la terminación del contrato al mencionado Grupo para ser revisada y aceptada por éste y proceder al trámite de firmas. La obligación aquí establecida, sólo se entenderá cumplida por el Supervisor, una vez se encuentre suscrita el acta final de liquidación por el Contratista y el Competente contractual.

21. Garantizar que se identifiquen y evalúen en las especificaciones relativas a las compras o adquisiciones de productos y/o servicios, las disposiciones relacionadas con el cumplimiento frente al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST que exige el Artículo 2.2.4.6.27 del Decreto 1072 de 2015 o las normas que lo modifiquen o sustituyan. Para lo anterior deberá verificar que el contratista asista dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato a la inducción sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y medio ambiente, realizada por el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo del Grupo Talento Humano de la entidad.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Dichas obligaciones estarán sujetas a ser verificadas, constatadas y deberán estar documentadas para su revisión por parte del Área de Seguridad y Salud en el Trabajo del Grupo Talento Humano del MDN-UGG, en el momento en que se considere necesario de acuerdo con los estándares mínimos establecidos en el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 312 de 2019 o la normas que lo complementen, adicionen, modifique o sustituya, y deberá estar vigente durante toda la ejecución del contrato.

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

23. El supervisor deberá aprobar en el expediente contractual electrónico que reposa en el SECOP II, el informe de ejecución, junto con el cumplido a satisfacción, y la factura, esta última si aplica, y los demás documentos exigidos para cada pago. Para efectos del trámite respectivo en la oficina de cuentas por pagar deberá adjuntar la constancia de aprobación respectiva.

24. El supervisor del contrato deberá de conformidad con el artículo 2.2.1.1.2.4.3 del Decreto 1082 de 2015, hacer seguimiento al cumplimiento y efectividad de las garantías durante su vigencia. Una vez hayan vencido las vigencias de las garantías según corresponda y dentro de los términos contractuales y legales, el supervisor realizará el cierre del expediente contractual, dejando constancia del cumplimiento del contrato y del uso o no de la garantía. Es importante tener en cuenta que en caso de que el Supervisor del Contrato se desvincule de la Entidad sin que se haya cerrado el expediente contractual, deberá entregar una relación de los contratos a su cargo y que se encuentren en esta situación, a su superior jerárquico para su reasignación, seguimiento y control.

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

PARÁGRAFO PRIMERO.- POLÍTICA ANTISOBORNO Dar a conocer al CONTRATISTA la Política de Antisoborno implementada por el Ministerio de Defensa Nacional y los distintos canales dispuestos por el Ministerio – Unidad Ejecutora o Dependencia Delegataria para denunciar cualquier acto de soborno o de corrupción.

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

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

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- SANCIONES EN MATERIA DE ACTUACIONES CONTRACTUALES: Una vez surtido el procedimiento a que alude el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, o la norma que lo sustituya o modifique, el **MINISTERIO** podrá declarar el incumplimiento, y, en consecuencia, imponer las siguientes sanciones: **a. MULTAS.-** En caso de incumplimiento, el **MINISTERIO** con el objeto de conminar al **CONTRATISTA** a cumplir con sus obligaciones, mediante acto administrativo motivado, le impondrá multas cuyo valor corresponderá al 0.5% del valor del contrato por cada día de retardo, sin que el total de estas multas sobrepase el 20% del valor total del contrato. **b. MULTA POR EL INCUMPLIMIENTO EN LA CONSTITUCIÓN DE LAS GARANTÍAS O REQUISITOS DE EJECUCIÓN A CARGO DEL CONTRATISTA**: En caso de incumplimiento por parte del **CONTRATISTA** en (i) la constitución de las garantías o las modificaciones que se deban efectuar a las mismas, o, (ii) los requisitos de ejecución a su cargo, el **MINISTERIO** con el objeto de conminar al **CONTRATISTA** a cumplir con estas obligaciones, mediante acto administrativo motivado, le impondrá multas, cuyo valor corresponderá al 1% del valor del contrato por cada día de retardo, sin que el total de estas multas sobre pase el 10% del valor total del contrato. **c. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA.-** En el evento de declararse la caducidad del contrato o su incumplimiento definitivo, el MINISTERIO, mediante acto administrativo motivado, le impondrá al **CONTRATISTA,** a título de pena pecuniaria y como estimación anticipada de perjuicios, la obligación de pagarle una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, en tratándose de un incumplimiento total, o proporcionalmente de acuerdo a la magnitud del incumplimiento. El **MINISTERIO** se reserva el derecho a reclamar, por cualquiera de los medios previstos por la Ley, los perjuicios adicionales que haya sufrido y que no se encuentren cubiertos por el monto de la cláusula penal pecuniaria cuyo pago se le imponga al **CONTRATISTA.** El pago de la pena no extingue la obligación principal a cargo del **CONTRATISTA.**

PARÁGRAFO PRIMERO.- LEGALIDAD DE LA SANCIÓN: Las sanciones pactadas en el presente contrato, se pactan e imponen con fundamento en el principio de autonomía de la voluntad previsto en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, en respeto al debido proceso que trata el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, y de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y en los aspectos allí no contemplados se acudirá a lo señalado en el artículo 47 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

PARÁGRAFO SEGUNDO.- PUBLICIDAD DE LA SANCIÓN: Una vez en firme la sanción, **EL MINISTERIO** procederá a publicar la parte resolutiva del acto que la declara en el SECOP II y a comunicarla a la Cámara de Comercio en que se encuentre inscrito el Contratista. También se comunicarán a la Procuraduría General de la

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Nación. Las anteriores publicaciones se harán de conformidad con lo previsto en el artículo 31 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 218 del Decreto Ley 0019 de 2012.

PARÁGRAFO TERCERO.- APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS: Una vez se termine la audiencia en la que se impone la sanción, a través de resolución motivada que se entenderá notificada y ejecutoriada en dicho acto público, el **CONTRATISTA** dispondrá de quince (15) días calendario para proceder de manera voluntaria a su pago. Las multas no serán reintegrables aún en el supuesto que el **CONTRATISTA** dé posterior ejecución a la obligación incumplida. En caso de no pago voluntario y una vez en firme el respectivo acto administrativo, podrá ejecutarse la garantía contractual o tomarse del saldo a favor del **CONTRATISTA** si lo hubiere. Si esto último no fuere posible, se cobrará por vía ejecutiva.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- DEBIDO PROCESO PARA SANCIONES EN MATERIA DE ACTUACIONES CONTRACTUALES: Durante la ejecución del contrato, **EL MINISTERIO** podrá hacer uso de las acciones sancionatorias previstas en el contrato, las cuales se adelantarán respetando el derecho al Debido Proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política. En desarrollo del procedimiento para la aplicación de multas, sanciones por retardo en la entrega, efectividad de la cláusula penal pecuniaria, declaración de caducidad, declaraciones de siniestro contractual, y en general para todas aquellas actuaciones que generen sanción con ocasión de la actividad contractual, será precepto rector para la Entidad el respeto y la garantía del Debido Proceso consagrado en la Carta Constitucional. Por tanto **El MINISTERIO,** en el proceso sancionatorio aplicará el procedimiento señalado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y en los aspectos allí no contemplados se acudirá a lo señalado en el artículo 47 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- SANCIONES A EMPRESAS NACIONALES Y EXTRANJERAS: Se incluye en este contrato el texto del artículo 25 de la Ley 40 de 1993 que prevé: "Sin perjuicio de las demás sanciones a que hubiere lugar, cuando algún directivo de una empresa nacional o extranjera, o su delegado oculten o colaboren en el pago de la liberación de un secuestro de un funcionario o empleado de la misma o de una de sus filiales, el gobierno quedará facultado para decretar la caducidad de los contratos que esta empresa tenga suscritos con entidades estatales. En caso de que el hecho sea cometido por un funcionario o delegado de un subcontratista de la anterior, si ésta es extranjera, el Gobierno ordenará su inmediata expulsión del país. Los subcontratistas nacionales serán objeto de las sanciones previstas en esta Ley.

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA.- CADUCIDAD ADMINISTRATIVA: Si se presenta algún hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Contratista, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y evidencie que puede conducir a su paralización, el Ministerio por medio de acto administrativo debidamente motivado podrá decretar la caducidad y ordenar la liquidación en el estado en que se encuentre, todo de conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 80 de 1.993. Ejecutoriada la resolución de caducidad, el contrato quedará definitivamente terminado y el Contratista no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna. El Ministerio, hará efectiva la garantía pactada en el mismo, así como el valor de la pena pecuniaria, y procederá a su liquidación. Para efectos de esta liquidación, el Contratista devolverá al Ministerio los dineros que hubiere recibido por concepto del presente contrato, previa deducción del valor de los bienes y/o servicios entregados por aquel y recibidos a satisfacción por el Ministerio de conformidad con lo establecido en la cláusula primera del presente contrato. En el

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

acta de liquidación se determinarán las obligaciones a cargo de las partes, teniendo en cuenta el valor de las sanciones por aplicar o las indemnizaciones a cargo del Contratista, si a esto hubiere lugar, y la fecha de pago.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- OTRAS FACULTADES EXCEPCIONALES: En caso de presentarse cualquiera de las circunstancias establecidas en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes, debidamente establecidas y documentadas, el Ministerio podrá hacer uso de las facultades excepcionales allí previstas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- CESIONES Y SUBCONTRATOS: El Contratista no podrá ceder el presente contrato a persona alguna natural o jurídica, nacional o extranjera, sin previa autorización escrita del Ministerio de Defensa Nacional, pudiendo éste reservarse las razones para negar dicha autorización.

El contratista solo podrá subcontratar parcialmente la ejecución del contrato, en tal caso la celebración de subcontratos no lo relevará de las responsabilidades que asume en virtud del presente contrato. **El Ministerio no adquirirá relación alguna con los Subcontratistas.**

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- CESIÓN DE DERECHOS ECONÓMICOS: En caso de que el contratista decida efectuar una cesión y/o pignoración de derechos económicos deberá solicitar su aceptación y notificación por parte del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, para lo cual deberá anexar como mínimo los siguientes documentos: 1) Contrato de cesión y/o pignoración de derechos económicos del contrato objeto de la cesión, firmado por el cesionario y el cedente donde se relacione en forma explícita lo siguiente: a) Valor de la cesión, b) Especificar si la cesión obedece al contrato principal y/o contratos adicionales. c) Aceptación por parte del cesionario de los descuentos de ley cuando aplique. 2) Acta de junta de socios o documento consorcial, en donde se autorice al representante legal de la figura correspondiente para efectuar la cesión. 3) Certificado de existencia y representación legal del cesionario y el cedente cuando se trate de persona jurídica y/o certificado de inscripción cuando se trate de persona natural expedido por la Cámara de Comercio del domicilio correspondiente. 4) Certificación bancaria con número de cuenta y beneficiario donde se deben consignar los valores cedidos. 5) Declaración bajo juramento del cesionario en la cual se exprese el cumplimiento de lo previsto en el Decreto 4334 de 2008 en concordancia con el Decreto 1981 de 1988.

CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- 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 o caso fortuito debidamente invocadas y constatadas de acuerdo a la Ley y la jurisprudencia.

CLAUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las partes acuerdan que para la solución de las controversias o diferencias que surjan entre el **CONTRATISTA** y **EL MINISTERIO** con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prorroga, terminación o liquidación de este contrato, así como de cualquier otro asunto relacionado con el presente contrato, podrán acudir en primer término a los mecanismos directos de solución de controversias contractuales establecidos en la Ley. Agotando este requisito sin que logre dirimirse la controversia las partes podrán acudir a la jurisdicción de lo contencioso administrativo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN: El presente contrato se podrá terminar en los siguientes eventos: **1.** Por vencimiento del plazo de ejecución **2.** Por mutuo acuerdo entre las partes, solicitud que debe ser presentada mínimo con ocho (8) días de antelación a la fecha de solicitud de terminación anticipada del contrato **3.** Por cumplimiento del objeto contractual dentro del plazo de ejecución establecido o con anterioridad al vencimiento del mismo. **4.** En forma unilateral por parte del MINISTERIO conforme a lo establecido en la Ley. **5.** Por causas legales.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

CLAUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO: De común acuerdo las partes contratantes podrán suspender la ejecución de este contrato, mediante la suscripción de un acta en la cual conste el evento de suspensión y la fecha de su reinicio sin que para efectos del término de duración del contrato se compute el tiempo de la suspensión.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- INDEMNIDAD: El CONTRATISTA se obliga para con **EL MINISTERIO,** a mantenerlo libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de sus subcontratistas o dependientes y realizadas durante la ejecución del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA declara bajo juramento, que se entenderá prestado con la firma del contrato, que ni el, ni su representante legal, ni sus socios se hallan incursos por sí o por interpuesta persona en las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas por la Constitución Política, la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150, la Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones que rijan la materia.

PARÁGRAFO ÚNICO.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES SOBREVINIENTES: Si llegare a sobrevenir inhabilidad e incompatibilidad en EL CONTRATISTA, éste cederá el contrato previa autorización escrita del MINISTERIO o, si ello no fuere posible, renunciará a su ejecución.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- DOCUMENTOS: Entre otros, los documentos que a continuación se relacionan se consideran para todos los efectos parte integrante del presente contrato y en consecuencia producen sus mismos efectos u obligaciones jurídicas y contractuales: **1.)** Los Estudios y Documentos previos. **2)** El Pliego de Condiciones Definitivo, Adendas y Formularios de Preguntas y Respuestas. **3.)** Propuesta del Contratista en aquellas partes aceptadas por el Ministerio. **4.)** Propuesta Económica **5.)** Anexos del contrato **6.)** Acto Administrativo de Adjudicación. **7.)** Documentos que suscriban las partes.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- TRIBUTOS: El Contratista pagará todos los impuestos, tasas, contribuciones y similares que se deriven de la ejecución del contrato, de conformidad con la ley colombiana.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- RÉGIMEN LEGAL: Este contrato se regirá por el Estatuto General de Contratación Administrativa vigente y sus Decretos Reglamentarios, las leyes de presupuesto, en general las normas Civiles y Comerciales vigentes, las demás normas concordantes que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente contrato y las disposiciones Ministeriales que apliquen.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA.- INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: En virtud del presente contrato, el Contratista se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso durante su desarrollo. Igualmente el Contratista, debe suscribir el compromiso de confidencialidad señalado en el **Anexo No. 2** el cual hace parte integral del presente contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA.- LIQUIDACIÓN: El presente contrato se liquidará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 32 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 217 del Decreto 0019 de 2012, y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, dentro del término de ley.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA.- MONEDA DEL CONTRATO: La moneda del presente contrato es la legal colombiana.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA. - SUJECIÓN A LA LEY COLOMBIANA: El presente contrato queda sujeto a la ley Colombiana.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA.- PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN.- El presente contrato se entiende perfeccionado con la suscripción del mismo. Para su ejecución se requiere la suscripción del acta de inicio previa aprobación de las Garantías que debe constituir el **CONTRATISTA**, expedición del registro presupuestal de la vigencia 2022. El presente contrato se entiende comunicado al contratista con la aprobación y firma que este realiza del mismo a través del Sistema electrónico de contratación pública -SECOP II.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA.- DOMICILIO CONTRACTUAL: Para efectos del presente contrato, el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C.

NOTA: El presente contrato es aprobado y firmado por las partes a través de la Plataforma SECOP II; no obstante se suscribe por parte de la Directora Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional.

POR EL MINISTERIO,

ADRIANA FERNÁNDEZ G.
Directora Administrativa (e)

Revisó: Sandra Liliana Rojas Páez - Coordinadora Grupo Adquisiciones
Proyectó: Jonathan Montoya Saenz– Abogado Grupo Adquisiciones.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

ANEXO No. 1
FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO A CONTRATAR	
OBJETO CONTRACTUAL: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL QUE PERMITAN FORTALECER LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS, MEDIANTE LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.	
PERSONAL REQUERIDO PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO	
1.	(08) Ocho agentes generales
2.	(01) Un líder de calidad
3.	(01) Un supervisor

SERVICIOS REQUERIDOS

Servicio	Capacidad
Agente en Sitio	8
Troncal SIP	16
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	10000
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	50000
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	10000
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	30
Minutos de conexión outbound/Inbound	15000
Transferencia de llamadas	15000
Sesión formación o capacitación	20
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	8
Hora desarrollo	130
Supervisor Servicios BPO	1
Líder de calidad	1
Chatbot dumb	15000
Licencia RPA – Robotic Process Automation	1

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y DOCUMENTOS DE SOPORTE E INFORMACIÓN A TENER EN CUENTA:	
1.	El contratista debe allegar copia de los contratos del personal que prestará sus servicios al Centro de Contacto.
2.	El contratista debe allegar hojas de vida del personal con el cumplimiento de los perfiles de acuerdo con lo descrito en la presente ficha técnica.
3.	El contratista deberá elaborar y presentar al supervisor del contrato un informe de gestión de manera semanal, el cual debe contener toda la información referente a las llamadas recibidas, tipificaciones, duración, persona que lo atendió, reporte de productividad, tráfico de acuerdo con cada canal, etc. (la información requerida se solicitará al proveedor seleccionado).
4.	La entidad podrá efectuar visitas a las instalaciones del proveedor cuando así lo requiera.
5.	El personal contratado será sometido a estudios de seguridad por parte del Ministerio de Defensa Nacional antes de iniciar la operación del Centro de Contacto.
6.	El Contratista debe disponer según la propuesta de: 16 troncales SIP (dos troncales por cada agente) que permitan la entrada y salida de llamadas de uso ilimitado local (sin cargo) y que permita la llamada a celular (con cargo). Servicio de IVR Transaccional
7.	El contratista debe disponer de una plataforma del centro de contacto que permita: Control de gestión de agentes Control de la gestión de las llamadas entrantes y salientes Grabación de llamadas y monitoreo de la operación (on y off line) Salida de comunicación local y a celular a todos los operadores. Servicio de IVR Transaccional- audio texto (Minutos IVR – Transaccional) Envío de Mensajes SMS: que permita el envío de mensajes masivos y personalizados. Campañas Mailing: que permia el envío masivo de correos electrónicos con o sin clave de apertura. Virtual Ahold: Capturar los datos de los ciudadanos para regresar llamada de acuerdo con los tiempos de atención. Plataforma de IVR Minutos Audio de texto
8.	El Proveedor debe realizar los desarrollos de los servicios tecnológicos que se requieran durante la ejecución del contrato garantizando la interacción con los sistemas del Ministerio de Defensa Nacional, presentando un plan de trabajo al inicio y para el cual debe implementar metodologías agiles de desarrollo de software.
9.	El proveedor debe disponer de la herramienta POWER BI que permita al Ministerio de Defensa Nacional obtener la información de los indicadores de gestión de la operación.
10.	El proveedor debe garantizar el cumplimiento de los perfiles requeridos para la adecuada prestación de los servicios en el horario establecido por la entidad el cual será en jornada ordinaria, de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00a.m. a 5:00p.m.
11.	El contratista deberá presentar al inicio de la ejecución un plan de trabajo el cual será aprobado por el supervisor del contrato, así como los indicadores para la medición de cada servicio y la descripción de la operación por cada uno de los canales de atención.
12.	El contratista desarrollará el Menú del Centro de Contacto suministrado por el Ministerio de Defensa Nacional.
13.	El contratista desarrollará el ChatBot de acuerdo con el árbol de decisiones suministrado por el Ministerio de Defensa Nacional.
14.	Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor del contrato.
15.	El contratista deberá suscribir y acatar compromisos de confidencialidad, reserva y antisoborno proporcionados por la entidad, garantizando así la reserva de la información de la entidad.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

16.	Acatar la Constitución, la Ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y demás disposiciones pertinentes.
17.	Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud, pensiones y aportes parafiscales, cuando haya lugar, y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, en la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 del 5 de marzo de 2003, artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.
18.	El contratista debe salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades y cumplir con las obligaciones del sistema de Seguridad Social y Aportes Parafiscales del personal que emplee en del desarrollo de las actividades requeridas por la entidad.
19.	Demás obligaciones que surjan en la ejecución del contrato y solicitadas por el Ministerio de Defensa Nacional.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

1. AGENTE EN SITIO

Alcance del Servicio	Servicio prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio, dotado por parte del proveedor, con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Modalidad del Agente	Agente general Requisitos: - Bachiller académico, técnico o tecnólogo.
Puesto de trabajo en sitio	El agente debe estar dotado con: 1. Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus.
Canales de Atención al usuario	2. Teléfono con diadema telefónica con dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción del ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos. 3. Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el agente para desempeñar las funciones.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Horario de prestación del servicio	De manera presencial en la sede del proveedor, en jornada ordinaria de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 05:00 p.m.
Remuneración mínima	Uno punto cinco (1.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Entrenamiento	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jorna ordinaria sin ningún costo para el MDN. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.
Entrenamiento en Procesos de Negocios del MDN	El Ministerio de Defensa Nacional entrenará, capacitará y formará al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del MDN, sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes.
Rol del agente	• Brindar atención telefónica y por chat o por otros medios de entrada y/o de salida a los grupos de valor del Ministerio de Defensa Nacional y ciudadanía en general. • Orientar a la ciudadanía respecto a los trámites, servicios e información institucional de la entidad. • Recepción y radicación en el sistema de gestión documental de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, felicitaciones y denuncias. • Cuando el usuario lo requiera, el agente podrá consultar el estado de las PQRSCF en el sistema de gestión documental dispuesto por el Ministerio de Defensa Nacional. • Participar en las campañas informativas vía telefónica cuando la entidad lo requiera. • Efectuar encuestas de satisfacción telefónicas cuando la entidad lo requiera. • Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación. • Demás funciones solicitadas por el Ministerio de Defensa Nacional.
2. TRONCAL SIP	
Alcance del servicio	Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.
Detalle	Este servicio será contratado por el MDN para la gestión del canal de comunicación telefónico, para la entrada y salida de llamadas. El proveedor debe tener la disponibilidad, instalación y configuración para coincidir con el inicio de la operación del canal de voz. El proveedor debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio. Debe ofrecer seguridad y garantizar la interoperabilidad de dicha troncal.
3. Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	
Alcance del servicio	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones
Descripción	Servicio de IVR que al marcar una opción de menú te despliega una información específica, como horarios de atención, información sobre tramites, direcciones de oficinas entre otros. El MDN requiere que el despliegue del menú esté dispuesto 7x24.
Canal de atención	Telefónico o Voz
Horario de disponibilidad del	Servicio 7x24

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

servicio	
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado así: 25% de crecimiento del servicio
4. Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	
Alcance del servicio	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
Unidad de facturación del servicio	Minuto IVR Enrutador
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Descripción	El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 0 al 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está libre atiende la llamada. El MDN requiere que el servicio esté habilitado 7x24, sin embargo, el paso a agente solo en jornada ordinaria de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Canal de atención	Telefónico o Voz
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio
5. Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	
Alcance del servicio	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono a través de consultas a bases de datos o sistemas de información previa parametrización.
Descripción	Servicio de IVR que al digitar algún dato numérico realiza consultas a bases de datos o aplicaciones de la entidad para entregar información al usuario. Este IVR es el que te permite interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cédula, puede auto atenderse y obtener información específica como su saldo, la fecha de pago de su recibo y el valor a pagar, entre otros. El acceso a la información debe contar con parámetros mínimos de seguridad, los cuales serán incluidos en las bases de información que suministrará el MDN y que son definidas desde el momento en que inicia la operación. El MDN requiere que el servicio esté habilitado 7x24, sin embargo, el paso a agente solo en jornada ordinaria de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. el Proveedor sólo facturará los minutos consumidos durante esta jornada. La Entidad adquirirá las horas de desarrollo para llevar a cabo las integraciones o consultas requeridas para generar la transaccionalidad del servicio.
Canal de atención	Telefónico o Voz

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio
6. Grabación Anuncios IVR:	
Nombre del servicio	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva
Alcance del servicio	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido y promocionado en los canales de atención definidos por el Ministerio de Defensa Nacional.
Descripción	Servicio que mediante un locutor profesional (hombre o mujer) nativo realice la grabación de anuncios publicitarios, informativos para el apoyo a las campañas del Ministerio de Defensa Nacional, para divulgarlos a través de los canales de atención contratados, incluyendo la configuración de los correspondientes menús de acceso a los anuncios en el IVR. El locutor debe contar con experiencia en grabación de guiones, mensajes o cuñas publicitarias El anuncio puede ser grabado en cualquier idioma solicitado por el Ministerio de Defensa Nacional. La grabación no debe presentar ningún error técnico o equivocación del locutor que desvirtúe el sentido o mensaje que se pretende transmitir. El Ministerio de Defensa Nacional realizará la proyección de la cantidad de anuncios requeridos durante la operación. El Proveedor facturará los anuncios grabados en el respectivo mes. El Ministerio de Defensa Nacional proveerá el libreto, texto o mensaje a grabar en cada anuncio. Cada anuncio grabado debe ser de máximo 3 minutos, en caso de que cada anuncio exceda los 3 minutos, se facturan la cantidad de anuncios correspondientes. Ej. 1 Anuncio de 17 minutos, se facturan 6 anuncios.
Tipo de Anuncio	Voz profesional - Grabación de anuncios IVR por locutor profesional
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio
7. Minutos de Conexión outbound/Inbound:	
Nombre del servicio	Minutos de conexión outbound/Inbound
Alcance del servicio	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por el Ministerio de Defensa Nacional, es decir, minutos de telefonía.
Descripción	Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por el MDN. Es decir, es el cobro del minuto desde que la llamada es contestada por el ciudadano. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía.
Canal de atención	El Proveedor de servicios debe aprovisionar el servicio, para que sean operados por los Agentes en el canal de atención telefónico o voz.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Tipo de Minuto	Minuto Outbound de fijo a 018000 Minuto Outbound desde celular a 018000 Minuto Outbound entre fijos en ciudades principales (Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín) Minuto Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional Minuto Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular Minuto Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico, a fijos en Europa, Asia, Oceanía y el resto de América, a móviles en Europa, Asia, Oceanía y el resto de América y al resto del mundo. Minuto Inbound de fijo a 018000 Minuto Inbound de celular a 018000
Reporte	El Proveedor de servicios, debe disponer de una herramienta que permita obtener reportes que reflejen lo siguiente: Si la llamada fue efectiva Duración de la llamada Llamadas no contestadas Número o contacto errado Cuelgue de la llamada Celular apagado Buzón de voz
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, así: 25% de crecimiento del servicio
9. Transferencia de llamadas	
Nombre del Servicio	Transferencia de llamadas
Alcance del servicio	Servicio de transferencia de las llamadas que ingresan al Calle Center a un sistema telefónico definido por el MDN u otro Call Center a nivel local o nacional. No es aplicable a la transferencia de llamadas internas entre la operación.
Descripción	Corresponde al servicio de transferencia de llamadas que son recibidas en el Call Center y deben ser transferidas a dependencias del MDN o pueden ser transferidas a otro Call Center de otras entidades del territorio nacional. El Proveedor debe establecer el formato y los medios por los cuales los Call Center alternos deben entregar la información y reportes para prestar el servicio de redireccionamiento de llamadas y consolidación de informes. La transferencia de llamadas se hará por medio del consumo de minutos de conexión outbound, para lo cual el Ministerio de Defensa Nacional contemplará los minutos que considere necesarios para la operación del servicio de transferencia de llamadas o contactos.
Canal de atención	Telefónico o Voz
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, así: 25% de crecimiento del servicio
10. Sesión Formación o Capacitación	
Nombre del servicio	Sesión formación o capacitación
Alcance del servicio	Servicio de formación o capacitación (Virtual o presencial) para los Agentes en la operación del Centro de Contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia,

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

	habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Descripción	Cada sesión de formación o capacitación debe contemplar: Temática definida por el Ministerio de Defensa Nacional. Seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de estas. Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.
Modalidad del servicio	El Ministerio de Defensa Nacional podrá seleccionar la formación o capacitación adicional a la exigida para cada Agente, en la operación para Centro de Contacto y en aspectos misionales del MDN.
Intensidad Formación	La formación detallada o amplia debe desarrollarse con la siguiente intensidad horaria. Sesión de tres (3) horas continuas dentro de la jornada ordinaria definida para este servicio, en el horario acordado por las partes, que no afecte la operación de la campaña del MDN.
Herramientas de Hardware y Software	El formador o capacitador de la operación en Centro de Contacto de los agentes, debe estar dotado con equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia y habilitado para acceso a Internet. El Proveedor de Centro de Contacto debe proveer el software necesario que requiera el formador o capacitador para desarrollar sus actividades.
Nivel de Educación Formador o Capacitador	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, Estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión del MDN.
Experiencia Formador o Capacitador	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con capacitación de personas, formación de personas, enseñanza, pedagogía, gerencia, organización, administración, o afines.
Habilidades y destrezas Formador o Capacitador	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Capacidad de análisis y organización de datos • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Verificación de modalidad, habilidades y conocimientos	El Ministerio de Defensa Nacional podrá durante la ejecución de la operación de Centro de Contacto verificar el cumplimiento del perfil del capacitador, así como de las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de las funciones.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

11. Plataforma de Centro de Contacto	
Nombre del servicio	Plataforma de Centro de Contacto para Agente
Alcance del servicio	Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por el Ministerio de Defensa Nacional.
Plataforma de Centro de Contacto Omnicanal	El Proveedor debe realizar la integración a nivel de datos, de la operación del MDN con los registros generados desde los diferentes canales de atención a fin de centralizar toda la información relacionada con el ciudadano y recuperarla para gestionar nuevos contactos. Incluye la personalización e integración de la plataforma con aplicativos, sistemas de información y procesos de negocio propios del MDN y que resulta indispensable tener integrados para brindar atención de los ciudadanos. El MDN indicará la integración de datos a realizarse para brindar atención y contratará las horas de desarrollo para llevar a cabo la integración.
12. Hora desarrollo	
Nombre del servicio	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales
Alcance del servicio	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor enfocadas en llevar a cabo las integraciones con sistemas de información, aplicaciones del Ministerio de Defensa Nacional, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización.
Descripción	Servicio de hora de desarrollo para implementar Chatbot Smart, dumb, Voicebot Smart, integraciones con aplicativos propios del MDN, desarrollo de modelos de datos u otros desarrollos que se requieran para cubrir las necesidades del MDN, que deben acordar el Proveedor y la Entidad.
13. Supervisor Servicios	
Nombre del servicio	Supervisor Servicios
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Modalidad del servicio	Supervisor de servicios. El supervisor será de asignación exclusiva para el Ministerio de Defensa Nacional y no podrá llevar a cabo campañas adicionales. La asignación del supervisor se debe realizar en operaciones con mínimo cinco (5) Agentes.
Herramientas de Hardware y Software	Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el supervisor para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión del MDN.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, organización, administración, o afines.
Remuneración mínima	Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Habilidades escritas en redacción y ortografía. • Excelentes relaciones personales, habilidad para trabajar en equipo liderazgo, capacidad de análisis y organización de datos. • Capacidad de análisis y organización de datos • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Funciones recomendadas	• Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por el MDN. • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio. • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros) • Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. • Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. • Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. • Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición • Identificar necesidades formativas. • Garantizar niveles de atención y cumplimiento de los indicadores. • Demás funciones solicitadas por el MDN.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria, de manera presencial en las instalaciones del proveedor de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
14. Líder de calidad	
Nombre del servicio	Líder de calidad
Alcance del servicio	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio. El líder de calidad será de asignación exclusiva para el Ministerio de Defensa Nacional y no podrá llevar a cabo campañas adicionales.
Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) Los líderes de calidad deben contar con cable de alta flexibilidad y duración, con mini conector de desconexión rápida que permite dejar la llamada en espera, sin tener que quitarse la diadema, dando libertad para realizar actividades a distancia del equipo telefónico. El Proveedor puede contemplar alternativas como Chat para ejercer las actividades de calidad de la Operación. (iv) El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el líder de calidad para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la entidad.
Experiencia	Experiencia específica certificada de por lo menos dos (2) años como auditoria de calidad a Centros de Contacto
Remuneración mínima	Tres punto cinco (3.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de su vinculación.
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales y habilidad para el trabajo en equipo. • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas • Capacidad de análisis y organización de datos • Buena redacción, ortografía y capacidad de transmisión de ideas por escrito • Capacidad para transmitir información en ambientes pedagógicos
Funciones recomendadas	• Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por el MDN. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones • Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

	• Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato. • Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención. • Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos. • Identificar oportunidades de mejora. • Reportar al MDN los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente. • Demás funciones solicitadas por el Ministerio de Defensa Nacional.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria, de manera presencial en las instalaciones del proveedor de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
15. Chatbot dumb	
Nombre del servicio	Chatbot dumb
Alcance del servicio	Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto. El Chatbot dumb es 100% guiado, permite masificar atención con opciones explicitas definidas que guían al usuario en los diferentes temas que está en la capacidad de solucionar.
Unidad de facturación del servicio	Respuesta Chatbot dumb
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Descripción	Asistente virtual que permite entablar una conversación con los seres humanos a través de canales de comunicación por texto. El servicio de Chatbot dumb, debe permitir lo siguiente: ✓ Captura y registro de los datos del usuario ✓ Uso y manejo de opciones o palabras claves que permitan guiar al usuario en los temas en los que se está en la capacidad de atender y brindar solución ✓ Interacciones rápidas y sencillas ✓ Respuestas inmediatas ✓ Respuestas automáticas personalizadas ✓ Evaluación del chatbot dumb ✓ Debe ofrecer un botón de salida para entablar conversación con un Agente humano ✓ Registro de toda la conversación. ✓ Generación de reportes mensuales del servicio ✓ Envío mensual de estadísticas de uso del servicio El Ministerio de Defensa Nacional acompañará el proceso de construcción del Chatbot dumb y suministrará el árbol de decisiones, es decir, brindará las respuestas a las preguntas que sean definidas de acuerdo con los flujos de conversación definidos.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

	El Ministerio de Defensa Nacional definirá los criterios de personalización, plantillas de respuestas y demás criterios requeridos para la construcción del Chatbot dumb. El Ministerio de Defensa Nacional suministrará las bases de datos y conocimiento y el Pareto que tiene definido como base para la construcción del Chatbot dumb. El Ministerio de Defensa Nacional definirá los canales de comunicación por texto en los cuales será desplegado el Chatbot dumb. El Ministerio de Defensa Nacional adquirirá las horas de desarrollo requeridas para la construcción del Chatbot dumb. Si se requiere el rediseño de los flujos de conversación, el MDN debe contemplar las horas de desarrollo para llevar a cabo esta actividad. Los registros, archivos e información multimedia compartidos a través del asistente virtual deben ser almacenados y entregados mensualmente al MDN. La información generada de las transacciones debe permanecer almacenada por el Proveedor como mínimo durante 6 meses después de generada.
Implementación en canales de comunicación por texto	Chat vía Web Chat vía WhatsApp
Horario de Atención	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio
16. Licencia RPA – Robotic Process Automation	
Nombre del servicio	Licencia RPA – Robotic Process Automation
Alcance del servicio	Servicio de licenciamiento para automatización robótica de procesos del Ministerio de Defensa Nacional.
Descripción	Servicio que permite a las entidades llevar a cabo la automatización de procesos de negocio o algunas actividades dentro de determinado proceso y lograr con esto eficiencia en los flujos de trabajo, reducir cuellos de botella, optimizar los procesos. El Proveedor debe disponer de la infraestructura para el despliegue de la solución y costearlo dentro de la unidad de facturación del servicio.
Lugar y plazo de ejecución	El Contratista favorecido, una vez el contrato sea firmado y perfeccionado, suscripción del acta de inicio que se efectuara previa aprobación de la garantía de cumplimiento hasta el 15 de diciembre de 2024. El lugar de ejecución del objeto del contrato adjudicado en este proceso será en la ciudad de Bogotá D.C en las instalaciones del proveedor.
Garantía de calidad	El contratista debe garantizar una disponibilidad de servicio de mínimo el 99.9% durante la ejecución del contrato. En caso de falla del Servicio, el contratista debe garantizar la continuidad del servicio con un sistema de contingencia.
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS BPO		
1. Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios contratados por el Ministerio de Defensa Nacional. Los tiempos de aprovisionamiento son los definidos en las condiciones generales de prestación del servicio y empiezan a contar a partir de la firma del acta de inicio y suscripción del cronograma de trabajo para el inicio de la operación del Centro de Contacto. La aplicación del ANS recae sobre el costo del Servicio que registra retraso en su implementación o aprovisionamiento, que puede ser en el primer mes de ejecución o cuando la Entidad requiera que su implementación esté disponible.	
Servicios que Aplica el ANS	Aplica para todos los servicios contratados en el presente proceso contractual.	
Tiempos de aprovisionamiento	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	3% de descuento sobre el servicio
	Zona 2 – 8 días calendario de retraso o más	5% de descuento sobre el servicio
	Zona 3 – 10 días calendario de retraso o más	7% de descuento sobre el servicio
DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.		
2. Disponibilidad de los Servicios contratados. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente) Servicios que Aplica el ANS	Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios contratados no están disponibles para la Oficina de Relación Con el Ciudadano. La disponibilidad de los Servicios BPO se define de acuerdo con lo contratado por el MDN.	
D>=99,9% RTO incidente: 43 min (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery	99,7% ≤ d < D% 3% de descuento	$d = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de los Servicios BPO contratados}}{\text{Número de minutos contratados}} * 100\%$ Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes. Medición Mensual Donde: D es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio
	99.5% ≤ d < 99.7% 5% de descuento	
	d < 99.5%	

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

<table>
<tr><td>Time Objective)</td><td>7% de descuento</td><td colspan="2">d es la disponibilidad real en cada mes</td></tr>
<tr><td rowspan="4">D>=99,7%
RTO incidente: 120 min
(Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)</td><td>99.5% ≤ d < D%
3% de descuento</td><td colspan="2" rowspan="3">$d = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de los Servicios BPO contratados}}{\text{Número de minutos contratados}} * 100\%$

Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes.
Medición mensual</td></tr>
<tr><td>99% ≤ d < 99.5%
5% de descuento</td></tr>
<tr><td>d < 99%
7% de descuento</td></tr>
<tr><td colspan="3">Donde:
D es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio
d es la disponibilidad real en cada mes</td></tr>
<tr><td colspan="4">Nivel de satisfacción de los Servicios BPO</td></tr>
<tr><td>3. Nivel de satisfacción de los Servicios BPO

Servicios que Aplica el ANS</td><td colspan="3">Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio.
El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación. La Entidad define la opción para aplicación del Indicador o KPI. Este indicador puede tener ajustes de acuerdo con lo acordado entre las partes, pero en ningún caso el rango de descuentos puede superar el 9%.

Todos los servicios que permitan medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Platino</td><td>Opción 1
Promedio de calificación del servicio>4,5</td><td>4 <= s < 4,5: 3% de descuento
3,8 <= s < 4: 5% de descuento
3,6 <= s < 3,8: 7% de descuento
s <3,6%: 9% de descuento</td><td rowspan="3">OPCION 1
$s = \frac{\sum_{i\#}^{n} resultado\ nivel\ de\ satisfacción_i}{n}$
Siendo

n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio.
$resultado\ nivel\ de\ satisfacción$= satisfacción de los ciudadanos con el
servicio en la evaluación i.

Para calcular el indicador, el Proveedor plantea una metodología para recoger la calificación, que debe normalizar a una escala de 1 a 5 donde 1
es el menor nivel de satisfacción y 5 es el máximo nivel de satisfacción.

Medición mensual

OPCION 2
$s = \frac{\sum_{i\#}^{n} Resultado\ evaluación}{n}$</td></tr>
<tr><td>Opción 2
Resultado Evaluación >90%</td><td>85% <= s < 90%: 3% de descuento
80% <= s < 85%: 5% de descuento
75% <= s < 80%: 7% de descuento
s <75%: 9% de descuento</td></tr>
<tr><td>Oro</td><td>Opción 1
Promedio de calificación del servicio>4,0</td><td>3,6 <= s < 4: 3% de descuento
3,4 <= s < 3,6: 5% de descuento
3,2 <= s < 3,4: 7% de descuento
s <3,2: 9% de descuento</td></tr>
</table>

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

	Opción 2 Resultado evaluación >85%	80% <= s < 85%: 3% de descuento 75% <= s < 80%: 5% de descuento 70% <= s < 75%: 7% de descuento s <70%: 9% de descuento	n = Número total de evaluaciones realizadas
Plata	**Opción 1** Promedio de calificación del servicio>3,5	3,3 <= s < 3,5: 3% de descuento 3,0 <= s < 3,3: 5% de descuento 2,7 <= s < 3,0: 7% de descuento s <2,7: 9% de descuento	
	Opción 2 Resultado evaluación >80%	75% <= s < 80%: 3% de descuento 70% <= s < 75%: 5% de descuento 65% <= s < 70%: 7% de descuento s <65%: 9% de descuento	
Ocupación de Agentes en los canales de atención			
4. Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes. El Proveedor debe indicar al Ministerio de Defensa Nacional el tiempo que demandan estas actividades dentro de la jornada laboral definida para la Operación. Teniendo en cuenta las variaciones mensuales que este indicador puede tener dadas las variables que intervienen como son, horario de atención, volumetría en los diferentes canales, esta ocupación puede variar y ser acordada para cada servicio entre el proveedor y el MDN.		
PARA TRANSACCIONES ENTRANTES			
Platino	Ocupación>=80%	75% <= Ocupación < 80%: 3% de descuento 70%<= Ocupación < 75%: 5% de descuento 65%<= Ocupación < 70%: 7% de descuento Ocupación <65%: 9% de descuento	$Ocupación = \frac{\sum_n \frac{tiempo\ total\ de\ atención\ del\ agente}{jornada\ laboral\ del\ agente}}{n} \cdot 100\%$ n = Número total de agentes.
Oro	Ocupación>=75%	70% <= Ocupación < 75%: 3% de descuento 65%<= Ocupación < 70%: 5% de descuento	

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

		60%<= Ocupación < 65%: 7% de descuento Ocupación <60%: 9% de descuento	Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. *jornada laboral del agente*: = Tiempo total laborado por el Agente. Medición mensual
Plata	Ocupación>=65 %	60% <= Ocupación < 65%: 3% de descuento 55%<= Ocupación < 60%: 5% de descuento 50%<= Ocupación < 55%: 7% de descuento Ocupación <50%: 9% de descuento	
PARA TRANSACCIONES SALIENTES			
Platino	Ocupación>=75%	70% <= Ocupación < 75%: 3% de descuento 65%<= Ocupación < 70%: 5% de descuento 60%<= Ocupación < 65%: 7% de descuento Ocupación <60%: 9% de descuento	$Ocupación = \frac{\sum_n \frac{tiempo\ total\ de\ atención\ del\ agente:}{jornada\ laboral\ del\ agente:}}{n} \cdot 100\%$ n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. *jornada laboral del agente*: = Tiempo total laborado porel Agente. Medición mensual
Oro	Ocupación>=70%	65% <= Ocupación < 70%: 3% de descuento 60%<= Ocupación < 65%: 5% de descuento 65%<= Ocupación < 60%: 7% de descuento Ocupación <65%: 9% de descuento	
Plata	Ocupación>=65%	60% <= Ocupación < 65%: 3% de descuento 55%<= Ocupación < 60%: 5% de descuento 50%<= Ocupación < 55%: 7% de descuento Ocupación <50%: 9% de descuento	
EFICACIA			
5. Eficacia Servicios que Aplica el ANS	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones. Todos los servicios que permitan medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos		
Platino	Eficacia>= 98%	95% <= Eficacia < 98%: 3% de descuento 90%<= Eficacia < 95%: 5% de descuento 85%<= Eficacia < 90%: 7% de descuento Eficacia <85%: 9% de descuento	$Eficacia = \frac{Cantidad\ de\ transacciones\ gestionadas}{Cantidad\ total\ de\ transacciones} * 100\%$

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Oro	Eficacia>= 95%	90% <= Eficacia < 95%: 3% de descuento 85%<= Eficacia < 90%: 5% de descuento 80%<= Eficacia < 85%: 7% de descuento Eficacia <80%: 9% de descuento	Medición mensual
Plata	Eficacia>= 90%	85% <= Eficacia < 90%: 3% de descuento 80%<= Eficacia < 85%: 5% de descuento 75%<= Eficacia < 80%: 7% de descuento Eficacia <75%: 9% de descuento	
NOTAS ACLARATORIAS: - El contratista deberá alinearse a las políticas de seguridad del Ministerio de Defensa Nacional en lo que respecta a la red y la información suministrada por la entidad. - El contratista deberá estimar el ancho de banda a requerirse para suplir las necesidades del objeto del contrato, teniendo en cuenta los aplicativos a utilizar y la conexión por VPN suministrada por la entidad sin afectar los acuerdos de servicio.			

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

ANEXO No. 2

COMPROMISO CONFIDENCIALIDAD DEL CONTRATO

Que libre y voluntariamente, de manera unilateral, en mí propio nombre y de los funcionarios o asesores que se vinculen a la misma para efectos de ejecución del presente contrato, asume el presente COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERA: Que el **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL** adelantó el proceso de Selección Abreviada de Subasta Inversa No. **010/2024 MDN-UGG-DA**, cuyo objeto es la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL QUE PERMITA FORTALECER LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS, MEDIANTE LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.**

SEGUNDA: Que es mi propósito apoyar la gestión de la Institución en lo que hace a la apertura y democratización de los procesos, sobre esquemas fortalecidos hacia la transparencia en los procesos de contratación, la garantía de información objetiva y la confidencialidad.

TERCERA: Que siendo de interés en mi propio nombre, me encuentro dispuesto a asumir con la debida confidencialidad la información propia de la ejecución del contrato; en tal sentido suscribo el presente documento de confidencialidad por el cual se garantiza absoluta reserva sobre la información y lugares del Ministerio a los cuales tenga acceso.

CUARTA: Que acepto y permito al Ministerio de Defensa Nacional - Unidad de Gestión General - Dirección Administrativa, utilizar de manera responsable y de acuerdo con la política de protección de datos personales, la información que he proporcionado, para lo cual garantizó que son exactos, por lo que, en caso de ser modificados, comunicaré al Ministerio, para que sean rectificados y/o cancelados según proceda.

QUINTA: Que, por tanto, asumo libre y espontáneamente este compromiso, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: COMPROMISOS ASUMIDOS POR EL CONTRATISTA: Mediante la suscripción del presente documento, asumo los siguientes compromisos:

1.1. EL CONTRATISTA no duplicará total o parcialmente la documentación recibida, a efectos de trasladarla a terceros que puedan tener interés en la información del proceso de selección, en la información técnica del proceso o en la gestión económica.

1.2. EL CONTRATISTA, se compromete a no permitir que, en su nombre, alguien, bien sea empleado del mismo o un agente comisionista independiente, o un asesor o consultor incurra en lo señalado anteriormente.

1.3. EL CONTRATISTA se compromete formalmente a impartir instrucciones a todos sus empleados, agentes, asesores, y a cualquier otro representante suyo, si fuere el caso, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, especialmente de aquellas que rigen el presente proceso y la relación contractual, y les pondrá las obligaciones de:

a) No revelar información propia del Ministerio de Defensa Nacional ni sobre los lugares a los cuales tenga acceso, con ocasión de la ejecución del presente contrato.

b) No permitir que terceros obtengan información relacionada con el literal anterior.

c)No obrar a través de terceros o sugerir que terceros hagan lo propio en su nombre.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

d) No publicar información alguna, por medios de comunicación electrónica o correos internos de su grupo empresarial, que permita a terceros o a sus funcionarios no autorizados acceder a la información.

1.4. EL CONTRATISTA se compromete formalmente a no efectuar acuerdos de naturaleza alguna con terceros que manifiesten interés en el asunto.

CLÁUSULA SEGUNDA: CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO: EL CONTRATISTA asume a través de la suscripción del presente compromiso, las consecuencias que el Ministerio considere procedente imponer, entre ellas, la presentación pública de su conducta trasgresora; igualmente, si el Ministerio demuestra que con su actuación se vulneran los derechos, podrá ejercer las acciones civiles, penales y administrativas que le permitan restablecer su situación, previa indemnización del daño causado.

CLÁUSULA TERCERA: Declara igualmente **EL CONTRATISTA** que toda la información que se produzca en la ejecución del contrato será confidencial y/o reservada.

En constancia de lo anterior, y como manifestación de la aceptación de los compromisos unilaterales incorporados en el presente documento, el mismo **es aprobado y firmado por el contratista a través de la Plataforma SECOP II.**

27 JUN 2024.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial