POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO
CARTA DE ACEPTACION DE LA OFERTA
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No 94-7-20044-2024

N° GS-2024- - 1 0 5 8 9 7 -**/UPRES- JEFAD 17.2**

San Juan de Pasto, 11 JUL 2024

Señor:
JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES
Representante Legal TEKNIIKA KOR S.A.S.
Dirección: Cra 25 No. 19-23 Centro Comercial Sebastián de Benalcázar Torre A Oficina 401
Tel: 320 598 8076
Correo electrónico: jorge@zentry.com.co
Pasto

Asunto: ACEPTACION DE OFERTA PROCESO **PN UPRES NARIÑO MIC 002 2024.**

Con toda atención le informo que la propuesta presentada por usted, mediante la plataforma SECOPII dentro del proceso **PN UPRES NARIÑO MIC 002 2024**, cuyo objeto es **"ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"**. Que tenía como valor inicial un monto estimado de **DIECIOCHO MILLONES DE PESOS ($ 18.000.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE**, **Incluido IVA**, amparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 17424 del 04 de junio de 2024 expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño.

CONTRATO	**94-7-20044-2024**
CONTRATANTE	POLICÍA NACIONAL
ORDENADOR DEL GASTO	Coronel **HERNANDO ALFREDO CALDERON VEGA**
CÉDULA DE CIUDADANÍA No.	**13.717.941** expedida en Bucaramanga
CARGO	Comandante Policía Metropolitana de San Juan de Pasto
DISPOSICIÓN DE NOMBRAMIENTO	RESOLUCIÓN No 1234 del 17 de abril de 2024
RESOLUCIÓN DE DELEGACIÓN	RESOLUCIÓN N° 0579 del 28 de febrero 2024
CONTRATISTA	**NOMBRE:** TEKNIIKKA KOR S.A.S **NIT.** 9 0 0 6 8 6 1 0 5-3 **RESENTANTE LEGAL: JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES** **IDENTIFICACION:** C.C. **1.026.276.006** Bucaramanga **CIUDAD NOTIFICACIÓN:** Pasto **DIRECCIÓN:** Cra 25 No. 19-23 Centro Comercial Sebastián de Benalcázar Torre A icina 401. **Tel: 3 2 0 5 9 8 8 0 7 6** **CORREOS ELECTRÓNICOS:** jorge@zentry.com.co

SUPERVISOR DEL CONTRATO	El supervisor del contrato será el Responsable de asignación de citas médicas de la Unidad Prestadora de Salud de Nariño de la Policía Nacional o quien haga sus veces, o quien con posterioridad designe la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud de Nariño, conforme a lo establecido en la resolución 00090 del 15 de enero de 2018, "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, adoptado mediante Resolución 03049 de 2014", emanada por la Dirección General de la Policía Nacional "Por medio de la cual se reglamenta la actividad de los interventores, supervisores y coordinadores de los contratos y / o convenios en la Policía Nacional".
FORMA DE PAGO	La Unidad Prestadora de Salud Nariño, pagará en moneda legal Colombiana el valor del contrato que resulte del presente proceso a favor del OFERENTE en la ciudad de Pasto, mediante pagos mensuales, dentro de los sesenta (60) días hábiles, siguientes a la presentación de la factura comercial en la Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, correspondiente a los servicios prestados en el mes inmediatamente anterior, cumplidos los trámites administrativos y Fiscales vigentes conforme a los cupos y al derecho de turno y programación del Plan Anual de Caja PAC autorizados por la Dirección del Tesoro Nacional. No obstante la aprobación de los cupos del Plan Anual de Caja PAC no será impedimento para la ejecución del objeto contractual. La Unidad Prestadora de Salud Nariño pagará al OFERENTE el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Pasto- Nariño, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura acompañada de la constancia de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, acreditación del OFERENTE de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en salud, pensiones y riesgos profesionales. Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del OFERENTE, o en el banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma OFERENTE. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley. La cuenta de cobro deberá presentarse debidamente legajada en gancho plástico, sin ganchos de cosedora, foliados hasta un máximo de 250 folios, desde el primer evento hasta el último con sus respectivos anexos en estricto orden cronológico de la prestación de los servicios por cada usuario en medio físico y magnético. Lo anterior en cumplimiento a la ley 594 del 2000, Ley general de archivo que rige tanto a entidades públicas como privadas. **FACTURACIÓN – RADICACIÓN DE CUENTAS** La radicación de la facturación Impresa de los servicios prestados se debe hacer dentro de los cinco (05) primeros días hábiles del mes siguiente a la prestación del servicio, la cual como mínimo debe cumplir con: • Requisitos establecidos por la DIAN. • Si el Oferente no presenta la factura dentro del término de los cinco (05) primeros días de cada mes, el trámite y el pago de la factura se realizarán hasta el mes siguiente. • La radicación de la facturación generada por la prestación de los usuarios de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, se deberá presentar en la ventanilla de central de cuentas de Unidad Prestadora de Salud Nariño, ubicada en la carrera 35 No 19-119, tercer piso de la ciudad de Pasto, en horario administrativo o donde se encuentre ubicada la Unidad Prestadora de Salud Nariño en el caso que aplicare. • Para la facturación de los bienes o servicios contratados, se debe tener en cuenta los lineamientos y parámetros contemplados en la circular externa 016 del 09 de marzo de 2021 establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del cual se implementa el modelo de recepción de facturas de venta, notas débito y/o notas crédito, la cual es de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 "*Lineamientos para el Pago de Proveedores del Estado*" y la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020, "*Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos*" y el registro de la factura electrónica de venta. **PLATAFORMA SECOP II**

	El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago. Los soportes de las facturas se presentarán legajados en carpeta 4 aletas en cartulina blanca tipo propalcote máximo 250 folios por carpeta, legajado a tamaño oficio, sin documentos en formato fax, dando cumplimiento a la Ley de Archivo Documental del Archivo General de la Nación, anexando copia del contrato. **NOMBRE BENEFICIARIO:** TEKNIIKKA KOR S.A.S[illegible] **CUENTA No**. 655307270 **TIPO DE CUENTA**: ahorros **ENTIDAD FINANCIERA:** BBVA COLOMBIA.
APROPIACIÓN PRESUPUESTAL	Teniendo en cuenta que le presente proceso tenía como valor inicial un monto estimado de **DIECIOCHO MILLONES DE PESOS ($ 18.000.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE**, **Incluido IVA,** amparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal Nº 17424 del 06/04/2024 por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño. Por lo anterior y teniendo como precio techo mensual la oferta del proponente, el valor total del presente proceso quedara de la siguiente manera así: **DOCE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL PESOS ($12.648.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE**, **Incluido IVA**, amparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal Nº 17424 del 06/04/2024 expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño,
VALOR	El valor estimado para la presente contratación corresponde al monto de **DOCE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL PESOS ($12.648.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE**, **Incluido IVA** amparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal 17424 del 06/04/2024expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño.
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Las contempladas en el anexo No. 1
GARANTIA ÚNICA Y SANCIONES •	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación de la aceptación de oferta, el CONTRATISTA deberá constituir, presentar y cargar en **la plataforma SECOP II**, la Garantía Única a favor de la POLICÍA, que cubra los siguientes riesgos: A) **DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**: Por el VEINTE por ciento (20%) del valor total del contrato, igual a la vigencia del contrato y CUATRO (04), meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. **B) DE CALIDAD DEL SERVICIOS**: Por el Cincuenta (50%) del valor del contrato, por la vigencia del contrato y un (01) año más, contados a partir de su presentación. **C) PAGO DE SALARIOS PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES LABORALES.** POR CINCO POR CIENTO (5%) DEL VALOR DEL CONTRATO vigente por un término igual a la vigencia del contrato y tres (3) años más. **NOTA**. EN LAS POLIZAS EL CONTRATISTA DEBERA REGISTRAR ANTE LA ASEGURADORA LA SIGUIENTE NOTA DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 2.2.1.2.3.4.3 DEL DECRETO 1082 DE 2015, SE AMPARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, EL PAGO DE LAS MULTAS Y DE LA PENAL PECUNIARIA CONVENIDAS Y LA ENTIDAD ASEGURADORA RENUNCIA AL BENEFICIO DE EXCUSION. **1. SANCIONES**: **a). MULTAS.**- cuando el contratista no constituya dentro del término y en la forma prevista en el contrato o en alguno de sus modificatorios la póliza de garantía única, multa cuyo valor se liquidará con base en un cero punto cinco (0.5%) del valor del contrato, la multa se aplicara por cada día de retardo y hasta por Quince (15) días calendario. En caso de mora o incumplimiento parcial de

	alguna de las obligaciones derivadas de la presente aceptación de oferta por causas imputables al **CONTRATISTA** – salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1° de la Ley 95 de 1.890 – las partes acuerdan que la **POLICÍA,** mediante acto administrativo, hará efectivas multas sucesivas, cuyo valor se liquidará con base en el cero punto cinco por ciento (0,5%) del valor del servicio dejado de cumplir o prestar, por cada dia de retardo y hasta por quince (15) días calendario, que se descontara del saldo que le adeuda a la entidad. Esta sanción se impondrá mediante acto administrativo, en el que se expresará las causas que dieron lugar a ella. **b). PENAL PECUNIARIA.**- De conformidad con lo previsto en los artículos 1592 y 1599 del código civil colombiano, en caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas de la presente aceptación de oferta, **EL CONTRATISTA** pagará a la **POLICÍA,** a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la aceptación de oferta cuando se trate de incumplimiento total de la aceptación de oferta y proporcional al incumplimiento parcial de la aceptación de oferta que no supere el porcentaje señalado. Para efectos de calcular el monto del incumplimiento parcial relativo a la obligación de plazo de ejecución, se empleará la misma fórmula de estimación de valor contemplada en el literal a) del presente artículo. El pago de la cláusula penal pecuniaria estará amparado mediante póliza de seguros en las condiciones establecidas en la presente aceptación de oferta. **PARÁGRAFO.- APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS:** Una vez notificada la resolución por medio de la cual se hace efectiva alguna de las sanciones aquí estipuladas, el **CONTRATISTA** dispondrá de quince (15) días calendario para proceder de manera voluntaria para a su pago. Las multas no serán reintegrables aún en el supuesto que el **CONTRATISTA** dé posterior ejecución a la obligación incumplida. En caso de no pago voluntario y una vez en firme la resolución que imponga multas, podrá tomarse del saldo a favor del **CONTRATISTA** si lo hubiere, o acudir a cobro coactivo.
PLAZO Y FORMA DE EJECUCIÓN	El plazo de ejecución del contrato será a partir de la expedición de la carta de inicio de ejecución al contratista hasta el **30 de noviembre 2024** o hasta agotar presupuesto, previa aprobación de la garantía única y previa registro presupuestal correspondiente. El objeto del contrato a celebrar se ejecutará en forma de **TRACTO SUCESIVO**, de acuerdo a las especificaciones técnicas que el contratista deba cumplir con el objeto del contrato especificando las caracteristicas generales y particulares del servicio concertadas con la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor del contrato. Se ejecutará bajo la modalidad de tracto sucesivo, ya que se pagará por la Prestación del Servicio de forma mensual hasta la fecha de terminación del contrato, en las condiciones y con las garantias exigidas, por el Coordinador del Call Center - Coordinador de citas médicas hasta agotar el presupuesto asignado al presente proceso y una vez vencido el plazo de ejecución del contrato. Para la instalación del software y/o hardware, servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO se realizarán pruebas de funcionamiento durante una semana previa a dar inicio de ejecución al contrato, de lo cual se debe realizar la respectiva inducción a los operadores del Call Center. El mismo dia de iniciación de ejecución del presente contrato, se deberá suscribir por parte del Supervisor del contrato, el acta de recibido de la instalación del software, servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO incluyendo los elementos de telecomunicación. Es de manifestar que dicha instalación se debe realizar con la debida supervisión del contratista, con el fin de llevar a cabo instalaciones y configuraciones en los diferentes equipos de cómputo, configuraciones de los softphone y pruebas de las diademas, así mismo se debe tener en cuenta que durante la instalación se debe realizar correctamente sin ningún contratiempo con el fin de avanzar y obtener un buen funcionamiento, además se debe

	plasmar mediante acta realizada por el jefe del call center y técnicos de las configuraciones tales como claves, accesos, rutas entre otras. Mensualmente se debe entregar el record o registro de llamadas entradas y salientes con sus respectivas grabaciones en un disco externo usb, de igual forma el registro de las atenciones por la herramienta servicio de WhatsApp y confirmaciones de cita via mensaje de texto; además trimestralmente se deberá realizar un mantenimiento al software y hardware (depuración de datos) el cual debe ser coordinado con el supervisor y el coordinador del call center para que no se genere ninguna afectación en el servicio. Este mantenimiento debe ejecutarse en las instalaciones de nuestra unidad más no de manera remota, ya que debido a las políticas de seguridad de la información red policia.gov.co, no es posible realizarla, este presenta bloqueos por las políticas establecidas por la Oficina de Telemática de la Policía Nacional. De lo anterior, se suscribirá la correspondiente acta.
LUGAR DE ENTREGA	El alquiler del software y/o hardware, servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO para el call center que funciona en la Unidad Prestadora de Salud Nariño deberá ser prestado en la carrera 35 № 19-119 Versalles – Pasto, o donde posteriormente se ubique la Unidad Prestadora de Salud Nariño en el caso que aplicare.
MONEDA DEL CONTRATO	Pesos colombianos
VIGENCIA	La vigencia será de cuatro (4) meses, dieciséis (16) días contados a partir de la fecha de cierre del proceso.

De acuerdo a lo anterior, se adjudica el proceso **PN UPRES NARIÑO MIC 002 2024**, cuyo objeto es "**ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO**", teniendo en cuenta las etapas contractuales el contratista dentro de su razón social **TEKNIIKKA KOR SAS**, identificada con número de NIT. 9 0 0 6 8 6 1 0 5-3, y representada legalmente por el señor JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES, **identificado** con cedula de ciudadanía No 1.026.276.006, Expedida en Bogotá, en atención a que cumplió técnica, jurídica y económicamente y cumpliendo además con los términos establecidos en la invitación que rigió el proceso y la oferta presentada.

CONTRATANTE

Coronel **HERNANDO ALFREDO CALDERON VEGA**
Comandante Policia Metropolitana San Juan de Pasto

Elaboro: PT. Nohora Liliana Pérez Yela
Auxiliar de Archivo UPRES-NARIÑO

Revisó: IT. Yimmy Luciano Estrada Garzón
Analista de Contratos UPRES-DENAR

Revisó: CT. Jhon Alfonso Aragón Fonseca
Jefe Administrativo y Financiero UPRES-DENAR

Revisó: MY. Linda Yohanna Ibarra Álvarez
Jefe Unidad Prestadora de Salud NARIÑO

Reviso y aprobó: IJ. Julio Andrés Rosero Peña
Asesor Jurídico MEPAS

Reviso: CT Darwin Mauricio Acosta Enriquez
Jefe Administrativo MEPAS (E)

FECHA ELABORACIÓN: 2024
ARCHIVO D:\Windows \2024\CONTRATOS\MINIMA CUANTIA

Carrera 35 No. 19-119 barrio Versalles.
TELEFONO 7311177.
denar.upres@policia.gov.co

ANEXO

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS Y DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA.

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

ITEMS	DESCRIPCIÓN
	ALCANCE FUNCIONAL
1	El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software y hardware que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, que cubren las siguientes funcionalidades, las cuales serán utilizados por el Interactive Voice Response (IVR), servicio de Whatsapp y mensajería de texto del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas por medicina general, odontológicas.
	ALCANCE TECNICO
2	El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario en (Pasto - Nariño) cuente con una conexión segura junto a dos troncales SIP fijas de diferentes operadores, con números fijos asignados al departamento de NARIÑO, cada troncal deberá contar con 20 sesiones simultáneas. Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 10.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditados para la confirmación de citas, y/o cambios de estas. Estas troncales debe tener un numero único mediante el cual se recibirán las llamadas y del mismo modo se realizarán, la troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de 40 llamadas simultaneas.
3	El oferente debe garantizar que la central telefónica la cual está instalada en la Unidad Prestadora en Salud establezca conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software y hardware sea instalado de igual forma los servicios de Whatsapp con opción de gestión a través de chatboot mediante herramienta web y mensajería de texto masiva como mínimo de 10.000 mensajes de texto para recordatorio de citas para la prestación de los servicios de Call Center el cual debe contar con la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (Troncales de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde la troncal primaria con canales de entrada para llamadas entrantes y redireccionamiento de llamadas a números celulares de personal relacionado con la operación.
4	El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red. De igual forma deberá suministrar a la Unidad Prestadora de Salud Nariño métricas y funcionalidades de usuario de gestión, reporte estadistico para la operación, reporte gerencial para la efectividad y módulo de control de calidad en la gestión.
5	El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los diferentes grupos de timbrado, así como monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.

6	El oferente debe garantizar que el software y el hardware de supervisión puedan ser vistos por el supervisor del contrato en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Complementario Nariño.
7	El oferente debe garantizar que para la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Nariño, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean esta de entrada y salida de dicho servicio
8	El oferente debe garantizar que para la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), el sistema de call center cuente con la programación de un (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes
9	El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño), para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.
10	El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia (técnica, tecnológico y/o profesional) que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).
11	El oferente debe garantizar el desarrollo del Proceso Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño), Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).
12	El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa, Servicio de Administración de Asignación de servicios de (Citas Médicas De Medicina General y odontología en el servidor (IVR).
13	Contar con el servicio para la configuración condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y días de atención para la asignación de citas.
14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios administradores del software de acuerdo al nivel o privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad.
15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales análogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes.
16	El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir de la asignación de la cita, tener un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, generando cualquier información que se solicite.
17	El oferente debe garantizar que el módulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta
18	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño-Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular.
19	El software debe permitir realizar Informe general mensual del servicio, donde se identifique las franjas horarias con mayor tráfico de llamadas, reporte de citas asignadas vía WhatsApp y confirmaciones de citas vía mensaje de texto
20	El software debe contener códigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.
21	El software debe monitorear en tiempo real las acciones que están desarrollando todo el personal suministrado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.
22	El software debe tener un direccionamiento hacia el número de contacto, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz o datos.

23	El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center.
24	El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC, así mismo junto con personal de telemática de la unidad respecto a los diferentes permisos que se debe establecer en la red de policía.gov.co.
25	El oferente deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de publicación (Windows, IIE) de la Policía Nacional, anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática para su respectivo control y funcionamiento, a su vez dichos mantenimientos serán asumidos por el contratante y no generara ningún costo para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.
26	El oferente garantizara que dicho software integrara los servicios de voz con la central telefónica del Establecimiento de Sanidad Nariño.
27	El oferente garantizará que dicho software suministrará a esta unidad información detallada, como: Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente - Promedio de tiempo de llamadas salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas.
28	El oferente debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia técnica mediante una mesa de ayuda en línea, para el reporte de casos, la cual debe ser en tiempo real.
29	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por 6 meses, las cuales serán de gran ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.
30	El oferente entregará junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias; soportes de derechos de autor y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación e implementación para el caso de que el software y hardware no sean de propiedad del proponente.
31	El oferente se compromete a entregar una garantía del software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados con el siguiente caso: Al no funcionar de forma correcta los desarrollos de acuerdo a la funcionalidad actual y una vez realizado un análisis del problema, y que se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.
32	El oferente se compromete que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contará con una hora (1) como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema. Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.

<table>
<tr><td></td><td>como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros.</td></tr>
<tr><td>34</td><td>El oferente garantizará una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software.</td></tr>
<tr><td>35</td><td>El oferente suministrara diademas usb ergonómicas, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.</td></tr>
<tr><td>36</td><td>El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario (Pasto- Nariño), lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.</td></tr>
<tr><td>37</td><td>Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en proyectos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de proyectos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato).
Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información:
• Nombre o razón social del contratante.
• Nombre o razón social del contratista.
• Descripción del ítem contratado.
• Fecha del contrato.
• Valor del contrato.
• Certificación suscrita por quien la expide.
• Dirección y número telefónico del contratante.
Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono</td></tr>
<tr><td>38</td><td>CONDICIONES DEL SERVICIO:

La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación "ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO" deberán ser entregados en el establecimiento de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así:

<table>
<tr><th>No.</th><th>Lugar de prestación de servicio</th><th>Dirección</th></tr>
<tr><td>1</td><td>ESPRI - PASTO</td><td>Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles.</td></tr>
</table>

Nota: los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del oferente y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el oferente tendrá tres (3) días calendario para las instalaciones del software, capacitación y elementos de comunicación.</td></tr>
</table>

39	El oferente deberá garantizar la instalación y configuración de **puntos** de atención de call center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato.
40	**Coordinador del contrato**: El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de pasto, con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo
41	**CAPACIDAD OPERATIVA.** El oferente debe contar con personal técnico y administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato
42	Para el cumplimiento de los requerimientos y solicitudes que requiere la Unidad Prestadora de Salud Nariño, es necesario que el proponente ofrezca dentro de su propuesta una plataforma o aplicación de mesa de ayuda donde se registren todas la solicitudes a fin que se resuelvan en el menor tiempo y permanezca el registro, el seguimiento y la oportunidad de la solución, además contar con una línea de atención al cliente y sistema de mensajería de WhatsApp. Para este cumplimiento el proponente debe anexar mediante un documento las instrucciones para acceder a la plataforma o aplicación para dispositivos móviles, este documento será verificable como parte del componente técnico.
43	El oferente deberá estar inscritos bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.
44	Presentar junto a la oferta Certificado no superior a tres meses emitido por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) sobre la Evaluación Inicial de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), donde conste una calificación que se encuentre en una escala de valoración "Aceptable" (puntaje mayor a 85%) y mantener la calificación y evidencias a disposición (para el caso de consorcio o uniones temporales se deberá presentar el certificado por cada empresa que conforma la unión temporal o consorcio). La calificación total de la Evaluación Inicial del SGSST será objeto de verificación durante la ejecución del contrato.
45	El Oferente debe cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto N° 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" y la Resolución N° 0312 de 2019 "Por la cual se definen los estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo". Presentar junto a la oferta la constancia donde se certifique que los integrantes de la empresa (en todos sus niéveles) tienen pleno conocimiento y especificación de los peligros/riesgos, así como los medios de control de los mismos, al momento de ejecutar el servicio en la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. Así mismo que cuentan con la tenencia de los elementos de protección personal acorde a las necesidades y según los riesgos de cada tarea a ejecutar en las instalaciones de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. (Aplica para personal que presta sus servicios en las instalaciones propias de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4.)

	protección personal acorde a las necesidades y según los riesgos de cada tarea a ejecutar en las instalaciones de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. (Aplica para personal que presta sus servicios en las instalaciones propias de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4.)
46	Diligenciar y presentar junto a la oferta el Anexo: FORMULARIO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO adjunto.

OTRAS CONDICIONES TECNICAS HABILITANTES

ITEM	OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES
1	El oferente deberá certificar por escrito que dicho software y hardware tiene sus licencias originales, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, así mismo deberá tener un software de respaldo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.
2	El oferente garantizara los siguientes parámetros para el funcionamiento del software, así: • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Nariño y establecimiento de Sanidad policial primario (Pasto- Nariño), portafolio de servicios. • Sistema de Audio Respuesta, que guie al usuario por las diferentes opciones del menú disponibles y le permita a través de la marcación de tonos desde un teléfono, su autenticación e identificación como usuario, así como realizar solicitudes totalmente automatizadas. • Sistema Telefónico Distribuidor Automático de Llamadas, que permita la distribución automática de las llamadas entrantes dentro del equipo de agentes cuando haya uno libre y realizar llamadas salientes; además debe permitir la grabación y monitorización de las llamadas. • Sistema de Detección del Número que Llama, con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida. • Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios.

Las especificaciones técnicas requeridas anteriormente, son de obligatorio cumplimiento, por lo cual el contratista **TEKNIIKKA KOR S.A.S,** identificada con número de NIT. 9 0 0 6 8 6 1 0 5-3, y representada legalmente por el señor **JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES**, identificado con la cedula de ciudadanía No 1.026.276.006, Expedida Bogotá, en atención a que cumplió técnica, juridica y económicamente, con los términos establecidos en la invitación que rigió el proceso de contratación, la oferta presentada por el oferente está de acuerdo con lo establecido en la presente aceptación de oferta.

ANEXO No 2
OFERTA ECONOMICA

LA OFERTA ECONÓMICA PRESENTADA, POR EL CONTRATISTA **TEKNIIKKA KOR S.A.S,** identificado con número de NIT. 9 0 0 6 8 6 1 0 5-3, y representada legalmente JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES con cedula de ciudadanía No 1.026.276.006 Expedida *en* Pasto ESTAN DESCRIPTAS A CONTINUACION, Y SON LAS PRESENTADAS A TRAVES DE LA PLATAFORMA SECOP II, ASI:

TEKNIIKKA KOR S.A.S

NIT. 900686105-3

ANEXO
OFERTA ECONÓMICA

La propuesta económica se deberá presentar en el siguiente formato y cumplir con lo exigido en el presente documento.

EL PRESENTE FORMATO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO PARA SU EVALUACION Y DEBE SER ANEXADO DENTRO DE SU PROPUESTA

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO TECHO MENSUAL INCLUIDO IVA	VALOR OFERTADO MENSUAL INCLUIDO IVA
1	ALQUILER DE SOFTWARE Y HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO CONFIRMACIÓN CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO	Software y Hardware demás componente	$3.085.805	$2.790.000

NOTA.

FIRMA
NOMBRE DEL PROPONENTE. TEKNIIKKA KOR S.A.S.
NIT : 900.686.105-3
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES
C.C. 1.026.276.006
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL
DIRECCION CRA 10 NO 19-65 PISO 4 EDIFICIO CAMACOL
TELEFONO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO TECHO MENSUAL INCLUIDO IVA	VALOR OFERTADO MENSUAL INCLUIDO IVA
1	ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO.	01 Software y demás componente	$3.085.805	$ 2.790.000

Teniendo en cuenta que le presente proceso tenía como valor inicial un monto estimado de **DIECIOCHO MILLONES DE PESOS ($ 18.00.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE**, **Incluido IVA**, amparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal N.º 17424 del 04/06/2024 expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, Por lo anterior y teniendo como precio techo mensual la oferta del proponente, el valor total del presente proceso quedara de la siguiente manera así: **DOCE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL PESOS ($ 12.648.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE**, **Incluido IVA a**mparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. N.º 17424 del 04/06/2024.

ANEXO No. 3
OBLIGACIONES DEL OFERENTE

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

OBLIGACIONES DEL OFERENTE EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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

Presentar certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social
Presentar constancia que los colaboradores vinculados para la ejecución de las actividades contractuales cuenten con la idoneidad y competencia para el manejo de equipos, herramientas e insumos en la realización de las actividades propias del objeto contractual

ANEXO No. 4
OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Poner a disposición del **CONTRATISTA** los bienes y lugares que se requieran para la ejecución y entrega del objeto contratado.

2. Una vez se surta el proceso de contratación estatal, asignar un Supervisor, a través de quien la **POLICÍA NACIONAL – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO** mantendrá la interlocución permanente y directa con el **CONTRATISTA**.

3. Ejercer el control sobre el cumplimiento del contrato a través del Supervisor designado para el efecto, exigiéndole la ejecución idónea y oportuna del objeto a contratar.

4. Recibir a satisfacción los bienes y/o servicios que sean entregados por el **CONTRATISTA,** cuando estos cumplan con las condiciones establecidas y en especial las especificaciones u obligaciones técnicas contenidas en el anexo técnico.

5. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar, para lo cual el Supervisor dará aviso oportuno a la **POLICÍA NACIONAL – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO** sobre la ocurrencia de hechos constitutivos de mora o incumplimiento.

6. Pagar al **CONTRATISTA** en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de PAC previstas para el efecto.

7. Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato.

8. Solicitar y recibir información técnica respecto del bien o servicio y demás del **CONTRATISTA** en desarrollo del objeto del contractual.

9. Incluir aquellas obligaciones propias de cada proceso que coadyuven al cumplimiento de las obligaciones contractuales.

10. Rechazar los bienes y/o servicios cuando no cumplan con los requerimientos técnicos exigidos.

11. El Supervisor de contrato será el encargado de verificar que el contratista cargue las respectivas cuentas de cobro en la plataforma SECOP II.