Entre los suscritos: **ADRIANA DEL CARMEN OVIEDO LOZADA**, identificado con cédula de ciudadanía **30.733.631**, en su calidad de Secretaria General, nombrado mediante Resolución No. 000823 de 2023 y posesionada mediante Acta del 21 de Julio de 2023, actuando en nombre y representación de la **AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO**, con NIT 901.006.886-4, quien para los efectos del presente contrato se denominará la **ART**, por una parte; y por la otra parte **JOSE ANDRES HERNANDEZ ROCERO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.825.473 obrando como Representante Legal de **AR MULTISERVIP SAS,** con NIT: 901.202.847-7, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, adjudicatario del proceso de selección SG 0007 SASI 2024, conforme al contenido de la Resolución 000711 del 11 de julio de 2024, hemos convenido suscribir el presente contrato, previas las siguientes consideraciones y clausulado:

CLÁUSULA PRIMERA. - *OBJETO*:	Prestar el servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad mediante la implementación de una solución integral de gestión de llamadas y mensajería de texto ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. con atención telefónica a nivel nacional
CLÁUSULA SEGUNDA. - *OBLIGACIONES DE LAS PARTES:*	**OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA** **Obligaciones Generales:** 1. Suscripción del Acta de Inicio. 2. Cumplir el objeto pactado en el contrato, las especificaciones técnicas previstas en los estudios y documentos previos, adenda(s), oferta presentada y especificaciones técnicas, según aplique; bajo su propio riesgo y responsabilidad, sin sujeción o condiciones diversas a aquellas que requieran para el cumplimiento del mismo. 3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que afecten la ejecución contractual. 4. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, que impida la normal ejecución del contrato a él (la) supervisor (a) del mismo. 5. Cumplir con las políticas de seguridad de la información y los lineamientos dados por La Entidad relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. 6. Suscribir el Acuerdo Individual de Privacidad y Manejo de la Información, con respecto a toda la información obtenida por EL/LA CONTRATISTA durante la ejecución del contrato, cuando a ello hubiere lugar. 7. Constituir la garantía a favor de la Entidad en los términos establecidos en el Contrato y mantenerla vigente durante el término de ejecución del mismo y hasta su liquidación, por los valores y con los amparos previstos; así mismo, realizar las modificaciones a que haya lugar en razón prórrogas, adiciones u otras, cuando a ello haya lugar. 8. Participar en las reuniones, encuentros o comités a los cuales sea convocado por parte de La Entidad, cuando a ello hubiere lugar. 9. Realizar el pago de los aportes al régimen de seguridad social, y entregar al supervisor para cada pago copia de la planilla correspondiente; esto en el caso de persona natural y para el caso de personas jurídicas, la certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, que acredite el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral,

	parafiscales, ICBF, SENA y cajas de compensación familiar de los últimos seis (6) meses, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquella que lo modifique, adicione o complemente. 10. Mantener la vinculación laboral o la relación contractual durante el plazo de ejecución del contrato de las personas con discapacidad, de acuerdo con la propuesta presentada y con lo establecido por el Decreto reglamentario 392 de 2018. (Esta obligación aplica si dentro de la propuesta ganadora se incluye personas pertenecientes a grupos marginales, vulnerables, excluidas o discapacitadas). 11. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables. 12. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho cuando se presenten tales peticiones o amenazas el contratista deberá informar inmediatamente de su ocurrencia a La Entidad y a las demás autoridades correspondientes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. 13. Cumplir con la legislación en Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental vigentes. 14. Cumplir en lo pertinente, con las normas, obligaciones, conductas y reglas establecidas en la guía de compras públicas sostenibles con el medio ambiente. 15. Respetar los Derechos Humanos Internacionalmente reconocidos, de conformidad con la norma aplicable, así como abstenerse de conductas que conlleven a la vulneración de los mismos, en cualquiera de las etapas del proceso de selección y ejecución del contrato y hasta su liquidación. 16. Concurrir a la liquidación del contrato dentro de los plazos y condiciones establecidos en el mismo y de conformidad con lo señalado en los artículos 11 de la Ley 1150 de 2007 y 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 del Decreto Ley 019 de 2012. 17. Mantener actualizado su domicilio durante la vigencia del contrato y cuatro (4) meses más, en todo caso hasta la liquidación y presentarse a La Entidad en el momento en que sea requerido. 18. Cumplir con el Protocolo de Bioseguridad establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social para el control de la pandemia del Coronavirus COVID – 19, atendiendo las instrucciones que para evitar la propagación del Coronavirus COVID – 19 adopten o expidan los diferentes ministerios y entidades del orden nacional y territorial. 19. Cumplir con los Protocolos de Bioseguridad que la ART tenga implementados para el acceso a las instalaciones de sus diferentes sedes. 20. Presentar la factura electrónica previamente validada por la DIAN, 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. (si aplica) 21. Realizar oportunamente las actividades que como proveedor sean su responsabilidad, respecto de la plataforma del SECOP II. 22. Responder por sus acciones y omisiones en la actuación contractual, en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1.993. 23. Las demás obligaciones que se deriven del objeto contractual.

	Obligaciones Específicas: 1. El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios efectivamente prestados a la entidad compradora 2. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio 3. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora registrándola por medio del aplicativo SIIF nación o el que indique la entidad. 4. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. 5. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro. La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente. 6. El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas del contrato mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad hasta que esta formalice el pago. 7. El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos. 8. Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior. 9. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del Contrato. 10. Responder ante la Entidad y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad para el desarrollo de las actividades contratadas. 11. Remitir a la Entidad los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud 12. Entregar la información requerida por la Entidad Compradora para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago. 13. Informar a la Entidad Compradora, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés.

	14. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución 15. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad para el inicio de ejecución del contrato. 16. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales. 17. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales 18. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades 19. Proponer a la Entidad e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados. 20. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad. 21. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora 22. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios. 23. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas 24. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, las condiciones y los ANS establecidos en el anexo técnico de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos 25. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de la Entidad por la prestación del Servicio. 26. Remitir a la Entidad los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud 27. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del contrato, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor 28. Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles. 29. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección

	personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio. 30. Presentar a la Entidad el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato y actualizarlo semestralmente. 31. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo. 32. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF. 33. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad que permita el acceso al supervisor ART grabación de llamadas o escucha en tiempo real, lo anterior con u formato concertado para evaluar la gestión y calidad del servicio, este formato acompaña el cronograma de inicio de la operación. 34. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad así lo requiera. 35. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación 36. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad que se requieran para la prestación del servicio 37. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato , lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad. 38. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano. 39. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución del contrato. 40. El Proveedor deberá entregar a la entidad de manera trimestral el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios. 41. Entregar el detalle de las llamadas de salida por destinos y tipo de telefonía al que se marcó, para poder corroborar con el proveedor de ART el costo de la misma y soportado en el detalle de tarificación de llamadas. 42. Mantener los precios presentados en la oferta copmercial durante toda la vigencia del contrato. 43. Garantizar que todo el personal que ocupe el desarrollo del objeto contractual será bajo su cargo y responsabilidad. Adelantando bajo su

exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades para desarrollar el objeto contractual y no dará lugar a reconocimientos adicionales.

44. No obstante los Acuerdos de Niveles de Servicio establecen penalidades que en caso de incumplimiento afectan la facturación y si la incidencia es reiterada puede operar la terminación unilateral por incumplimiento de los ANS.
45. Por decisión unilateral de la ART notificada con al menos treinta (30) días a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación, caso en el cual el reconocimiento del precio se hará en forma proporcional al trabajo efectivamente realizado y entregado por EL CONTRATISTA al momento en que se acuerde la terminación de este contrato.
46. Radicar oportunamente la factura en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando actas y el informe de actividades planeadas, ejecutadas y programadas.
47. El contratista, manifiesta bajo la gravedad de juramento que se entenderá prestado con la firma del contrato, que ni él, apoderados, o revisor fiscal o quien haga sus veces: a) Están incluidas en la lista ONU emitida por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas o la lista emitida por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) también conocida como lista Clinton, ni en ninguna otra lista restrictiva emitida por organismos nacionales o internacionales, policiales, judiciales o de investigación con igual fin. b) Han participado en actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo.
48. El contratista manifiesta no estar incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la ley o en conflicto de intereses. Así mismo se compromete a verificar que el personal del que disponga para la ejecución del objeto del convenio, no presente antecedentes fiscales, penales y disciplinarios y no se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad o conflicto de intereses.

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

1. Ejercer el seguimiento y control sobre el cumplimiento del contrato a través del (la) supervisor (a) designado (a) para el efecto, exigiendo al CONTRATISTA, la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado.
2. Acudir ante las autoridades para obtener la protección de los derechos derivados de la presente contratación y sanción para quién los vulnere.
3. Poner a disposición del CONTRATISTA toda la información necesaria para el desarrollo del contrato.
4. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias; así como, para hacer efectivas las garantías del contrato, frente a hechos constitutivos de mora o incumplimiento, previo aviso del supervisor.
5. Pagar al Contratista el valor del contrato, dentro de los plazos y forma de pago establecidos.
6. Verificar, como requisito para cada pago, el cumplimiento del contratista frente a las obligaciones que le correspondan con el sistema de seguridad social en salud, pensiones, riesgos laborales y aportes parafiscales (SENA, ICBF, Cajas de Compensación y Subsidio Familiar). Cuando aplique

	7. Verificar a través del supervisor o interventor del contrato, que el contratista de cumplimiento a las condiciones establecidas en el Decreto 392 de 2018, respecto a la inclusión de personas con discapacidad. (si aplica). 8. Liquidar el contrato, dentro de los plazos y condiciones establecidos en el mismo y de conformidad con lo señalado en los artículos 11 de la Ley 1150 de 2007 y 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 del Decreto Ley 019 de 2012. 9. Llevar a cabo el tratamiento establecido para los riesgos asignados. 10. Todas las demás que surjan de la naturaleza del contrato.
CLÁUSULA TERCERA. - ***PLAZO DE EJECUCIÓN:***	El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024, o hasta agotar recursos lo primero que ocurra, contado(s) a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, sin que supere la vigencia 2024.
CLÁUSULA CUARTA. - ***VALOR DEL CONTRATO:***	**CIENTO SEIS MILLONES DE PESOS ($ 106.000.000)** M/CTE incluido IVA, demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos que conlleve la celebración y ejecución total del contrato.
CLÁUSULA QUINTA. - ***DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:***	El valor del proceso se encuentra amparado con el certificado de disponibilidad presupuestal que se relaciona a continuación:

CDP	FECHA	RUBRO	DEPENDENCIA	VALOR
18824	2024-05-16	A-02-02-02-008-005	02-14-01	$ 166.000.000
TOTAL, DISPONIBLE				**$ 166.000.000**
VALOR A COMPROMETER				**$ 106.000.000**

CLÁUSULA SEXTA. - ***FORMA DE PAGO:***	Pagos mensuales vencidos sobre el servicio efectivamente prestado, con presentación de informe de gestión operativa que incluye cumplimiento de ANS, volumen de llamadas diarias atendidas-abandonadas y TMO, gestión mensaje de texto y resultados de encuestas de satisfacción canal telefónico y encuetas outbound, con presentación de factura acompañada de certificado firmado por el revisor fiscal concepto de paz y salvo pago de las contribuciones al Sistema integral de Seguridad social prestaciones sociales y aporte de parafiscales y adjuntado los respectivos soportes a que haya lugar de los empleados a su cargo de acuerdo con lo señalado en la Ley789 de 2022, Certificacion bancaria con fecha de expedición no mayor a noventa días, certificados de disponibilidad del servicio, ancho de banda, realización de back up de información. El contratista no podrá adelantar actividad alguna que implique mayores gastos directos o indirectos hasta que se perfeccione la respectiva modificación contractual y esta cuente con su respectivo registro presupuestal. El primer pago está sujeto previo recibo a satisfacción y aprobación del supervisor, con las siguientes actividades y/o documentación: Implementación del sistema con resultados positivos de integración, verificacion funcionamiento de la solución tecnologica recepcion, realizacion de llamadas, grabación y traslado. Capacitación del personal asignado para la gestión del contact center Realización de cronograma-acta de inicio de implementación y matriz de seguimiento de calidad.

	Todo lo anterior, tomando como referencia los precios establecidos en la oferta económica presentada, y en todo caso el valor a pagar al contratista no podrá superar el monto establecido como disponibilidad presupuestal para la ejecución del presente contrato. La Agencia de renovación del Territorio pagará al contratista el valor del contrato, dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura, previo cumplimiento de los siguientes requisitos: **REQUISITOS PARA TRAMITAR EL PAGO:** 1. Factura que cumpla con todos los requisitos de Ley. En los casos que aplique presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000165 del 1 de noviembre de 2023. 2. Certificación a la fecha, expedida por el Revisor Fiscal o el Representante Legal – de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 modificado por la Ley 828 de 2003 – en la cual se acredite el cumplimiento del pago de las obligaciones derivadas de los aportes de sus empleados, a los sistemas de Salud, Riesgos laborales, Pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Sena. 3. Documento de remisión y/o relación de los elementos entregados por el contratista y el respectivo soporte de ingreso al almacén de la Entidad. (Si aplica). 4. Certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato, del bien y/o servicio. 5. Los demás documentos que se requieran conforme aplique. **PARÁGRAFO PRIMERO:** No obstante, la forma de pago prevista queda subordinada a la aprobación del Programa Anual Mensual de Caja - PAC y su giro respectivo por parte de la Dirección General del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si la factura no ha sido correctamente elaborada 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 documento y/o se presente en debida forma. 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.
CLÁUSULA SEPTIMA. – *SUPERVISIÓN:*	La supervisión del contrato celebrado será ejercida por el Gestor T1 Grado 9 del Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado Ciudadano, HERNAN DARIO CORTES CHAPARRO o por quien sea designado por el ordenador del gasto para el efecto; el cual ejercerá las obligaciones y responsabilidades de acuerdo con lo establecidos 51 y 53 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 82 de la Ley 1474 de 2011 y de

	los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 y en el Manual de Contratación y Supervisión de la Entidad. Esta designación se hace dado que el servidor en mención cuenta con la experiencia e idoneidad para ejercer la supervisión, pues el servidor realiza el apoyo en asuntos propios de la administración del talento humano de la entidad y la asignación de los temas bajo su control, le permiten tener la suficiente pericia para asumir la carga operativa de la supervisión del contrato, minimizando la posibilidad de incurrir en los riesgos derivados de ejercer un control inadecuado. **PARÁGRAFO:** En el evento de cambio del supervisor, no será necesario modificar el presente contrato y la designación se hará efectiva mediante comunicación delegado para tal fin.
CLÁUSULA OCTAVA. – *GARANTÍAS:*	En atención a las obligaciones y cuantía del contrato, el contratista deberá constituir y cargarla en el SECOP en el término señalado en el cronograma del proceso de selección que se genere en la citada plataforma, Garantía Única de Cumplimiento, en una compañía de seguros o en una entidad bancaria debidamente reconocida por la Superintendencia Financiera, que ampare los siguientes riesgos, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015 así:

AMPARO	PORCENTAJE SOBRE EL VALOR DEL CONTRATO O CUANTÍA	VIGENCIA
CUMPLIMIENTO	20%	Vigente por término de duración del contrato, incluic meses más, contados a partir de la suscripción c perjuicios derivados de: i. Incumplimiento total o parci incumplimiento es imputable al contratista; ii. El defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es iii. El pago del valor de las multas y de la cláusula per
CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO	20%	Vigente por el término de duración del contrato y seis (a partir del recibo a satisfacción de los servicios co cubrirá a la Entidad de los perjuicios derivados de servicio ocurridos con posterioridad a la terminación c
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5%	Este amparo debe cubrir a la Entidad Estatal de los p el incumplimiento de las obligaciones laborales del c contratación del personal utilizado en el territorio naci contrato amparado. Por una cuantía igual al quince (15%) del valor total de el pago de salarios, prestaciones sociales e indem personal empleado por el contratista para la ejec garantía tendrá una vigencia durante el plazo del con Este amparo es el estipulado en la norma y como quie del servicio se requiere personal para hacerlo, co prestaciones sociales se blinda a la entidad de las pos
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL La expedición debe ser acorde con lo exigido en el Decreto 1082 de 2015, en particular lo señalado en los artículos 2.2.1.2.3.1.17 y 2.2.1.2.3.2.9,	De conformidad con el artículo 2.2.1.2.3.1.17 del Decreto 1082 de 2015 Revisar la cuantía de la contratación 200 SMMLV	Igual al plazo de ejecución del contrato, contados a p contrato.

	Nota 1: En todo caso y de ser necesario, el contratista deberá actualizar la vigencia de la garantía a la fecha de inicio de ejecución del contrato/convenio y hasta por el plazo establecido anteriormente **Nota 2:** Las garantías no podrán ser canceladas sin la autorización por escrito por parte de la Entidad. **Nota 3:** El contratista deberá realizar todas las gestiones necesarias para mantener vigentes las garantías o seguros requeridos por la entidad. **Nota 4:** Estará a cargo de EL CONTRATISTA el pago de la prima y demás erogaciones de constitución y mantenimiento de las garantías mencionadas. **Nota 5:** En caso de que el contrato se adicione, prorrogue o suspenda o cualquier otro evento que fuera necesario, EL CONTRATISTA se obliga a modificar las pólizas solicitadas por la entidad de acuerdo con las normas legales vigentes y en todo caso hasta la liquidación del contrato. **Nota 6:** A la Entidad estatal no le serán oponibles por parte del asegurador las excepciones o defensas provenientes de la conducta del tomador del seguro, en especial las derivadas de las inexactitudes o reticencias en que este hubiere incurrido con ocasión de la contratación del seguro ni en general, cualesquiera otras excepciones que posea el asegurador en contra del contratista. **Nota 7:** Se debe adjuntar el recibo de pago o constancia de pago de la prima, conforme al Artículo 1068 del Código de Comercio7.
CLÁUSULA NOVENA. - *AUTONOMÍA ADMINISTRATIVA Y AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL:*	**EL CONTRATISTA** obrará con plena autonomía administrativa y en ningún caso el presente contrato generará relación laboral ni prestaciones sociales entre **LA ART** y **EL CONTRATISTA** y sus empleados, vinculados o subcontratistas. El personal que requiera **EL CONTRATISTA** para el cumplimiento del contrato será de su exclusiva responsabilidad y LA ART declara que no asume responsabilidad laboral alguna con ellos.
CLÁUSULA DÉCIMA. - *INDEMNIDAD DE LA ART:*	EL CONTRATISTA mantendrá indemne a LA ART contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, que se ocasionen durante la ejecución del objeto de este contrato. En caso de que se instaure demanda o acción legal alguna, o se formule reclamo contra LA ART por asuntos que, según el contrato sean de responsabilidad de EL CONTRATISTA, LA ART, se lo comunicará lo más pronto posible para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas pertinentes previstas por la Ley para mantener indemne a LA ART y adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto. Si en cualquiera de los eventos previstos en esta cláusula, EL CONTRATISTA no asume debida y oportunamente la defensa de los intereses de LA ART, éste podrá hacerlo directamente, previa notificación escrita a EL CONTRATISTA y éste último pagará todos los gastos en que LA ART incurra por tal motivo.
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - *CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:*	Las partes se obligan a guardar estricta confidencialidad sobre toda la información sometida a reserva debidamente identificada como tal por la parte originadora y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente contrato, así como la información que la parte receptora debe entender y saber que es confidencial por su naturaleza y sensibilidad para la parte dueña de dicha información. Esta obligación de confidencialidad se aplicará para todos los casos, salvo que la información confidencial sea requerida por autoridad competente, caso en el cual,

	deberán dar aviso de tal hecho a la parte originadora dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha en que le sea notificada la orden, o sea conocida la solicitud. Igualmente, el deber de confidencialidad no será obligatorio cuando dicha información sea poseída por la otra parte con anterioridad a este contrato, por un medio legal o, cuando sea públicamente accesible por un medio legal o, cuando sea hecha pública por su dueño o poseedor legal. Asimismo, las partes se comprometen a exigir a todo tercero que por medio de cualquiera de las partes tenga acceso a esta información, la misma reserva a que se refiere esta cláusula y tomarán las medidas de control y precauciones necesarias para asegurar el cumplimiento de la misma. Parágrafo: La presente cláusula de confidencialidad se mantendrá vigente durante el término de cinco (5) años, contados desde la finalización del contrato, luego de que dicha información fuera compartida con las otras partes. En todo caso estará sujeta a lo señalado en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, respecto de la información y documentos reservados, artículo 24 sustituido, y en las demás normas concordantes y complementarias que regulen la materia.
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - *INVALIDEZ PARCIAL:*	Si cualquier estipulación o disposición de este contrato se considerase nula, inválida o no exigible por cualquier juez competente, dicha decisión será interpretada estrictamente para dicha estipulación o disposición y no afectará la validez de ninguna otra estipulación del presente contrato.
CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - *CESIÓN DEL CONTRATO:*	De conformidad con lo establecido en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993, el presente contrato es "intuitu personae" en consecuencia no podrá ser cedido a ningún título por EL CONTRATISTA sin la autorización previa, expresa y escrita de LA ART. EL CONTRATISTA responderá por la ejecución de las obligaciones contractuales hasta que el documento de cesión esté suscrito por las partes y la ordenadora del gasto.
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - *SUSPENSIÓN:*	Las partes contratantes podrán suspender el presente contrato, mediante la suscripción de un acta en donde conste tal evento, cuando medie alguna de las siguientes causales: 1. Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, y 2. Por acuerdo entre las partes justificado en que no se afecta el servicio. **PARÁGRAFO:** El término de suspensión será computable para efecto del plazo de ejecución del contrato, pero no dará derecho a exigir indemnización, sobrecostos o reajustes, ni a reclamar gastos diferentes a los pactados en el contrato.
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. – CADUCIDAD ADMINISTRATIVA:	En caso de que se presente algún hecho constitutivo de incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato, LA ART, mediante acto administrativo debidamente motivado, podrá declarar la caducidad del contrato, dando por terminado el contrato y ordenando su liquidación en el estado en que se encuentre sin perjuicio de las acciones penales y civiles a que hubiere lugar.
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - INTERPRETACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN UNILATERALES POR PARTE DE LA ART Y	De conformidad con el artículo 14, numeral 2, 15,16 y 17 de la Ley 80 de 1993, el presente contrato se rige por las cláusulas de interpretación, modificación y terminación unilaterales y de sometimiento a las leyes nacionales de que traten las precitadas normas, las cuales se entienden incorporadas al presente contrato

SOMETIMIENTO A LAS LEYES NACIONALES:	
CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA. - *CAUSALES DE TERMINACIÓN:*	Este contrato se podrá dar por terminado por la ocurrencia de uno de los siguientes eventos: 1. Por vencimiento del plazo previsto en la cláusula respectiva o el de una de sus prórrogas, si las tuviere. 2. Por cumplimiento del objeto del contrato. 3. Por declaratoria de nulidad del contrato. 4. Por mutuo acuerdo de las partes. 5. Por las demás causales contempladas en la ley.
CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - *MULTAS:*	En caso de mora o incumplimiento parcial de las obligaciones adquiridas por EL CONTRATISTA, LA ART impondrá multas, de la siguiente manera: a) Multas por mora en los plazos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones: si EL CONTRATISTA incumple los plazos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones en las fechas que se acuerden, deberá pagar a LA ART, por cada día calendario de retraso, el 0.5% del valor del contrato, sin que el total de estas multas sobrepase el 10% del valor del contrato; b) Multas por incumplimiento parcial: si durante la ejecución del contrato EL CONTRATISTA incumple alguna otra u otras de las obligaciones contractuales, LA ART le impondrá multas equivalentes al 0.5% del valor del contrato por cada obligación incumplida, sin que el total de estas multas sobrepase el diez por ciento (10%) del valor total de mismo. EL CONTRATISTA autoriza a LA ART para descontar y tomar el valor de las multas de que tratan los literales anteriores, una vez en firme la resolución que las impone, de cualquier suma que le adeude LA ART, sin perjuicio de que las haga efectivas conforme a la Ley. El pago o la deducción de dichas multas no exonera a EL CONTRATISTA de la obligación de cumplir con el objeto del contrato, ni de las demás obligaciones y responsabilidades que emanen del mismo. **Parágrafo:** Para su imposición se seguirá el procedimiento establecido en la Ley 1474 de 2011 o la norma que lo adicione, modifique, derogue o sustituya.
CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - *PENAL PECUNIARIA:*	Se fija como cláusula penal pecuniaria la suma equivalente hasta el diez por ciento (10%) del valor total del contrato, independientemente de la indemnización plena de los perjuicios a que hubiere lugar, en caso de incumplimiento parcial o total del contrato por parte de EL CONTRATISTA, la cual pagará a LA ART sin necesidad de requerimiento judicial, en un término no mayor de veinte (20) días a partir de la fecha en que se declare el incumplimiento. Para hacerla efectiva se seguirá el procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, en el Manual de Contratación y demás documentos que regulen el procedimiento en LA ART.
CLÁUSULA VIGESIMA. - *SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:*	Cualquier diferencia que surja entre las partes por la ejecución, interpretación, terminación o liquidación del presente contrato y en general, sobre los derechos y obligaciones derivados del mismo, durante su etapa precontractual, contractual y post contractual se solucionará primero por las partes, mediante arreglo directo, la cual tendrá una duración de hasta treinta (30) días hábiles. En caso de no llegar a un acuerdo, las partes convienen hacer uso de los mecanismos de solución previstos en la Ley, tales como la conciliación, amigable composición y transacción.
CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. - *INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES, CONFLICTOS DE INTERÉS Y ORIGEN Y DESTINACIÓN DE*	Para los efectos de los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993, de la Ley 1474 de 2011 y del Decreto 1082 de 2015, EL CONTRATISTA teniendo conocimiento de las inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés para contratar de que tratan las disposiciones legales citadas y de las responsabilidades legales de que tratan los artículos 26, numeral 7°, 44 y 52 de la Ley 80 de 1993, las partes declaran por el presente documento, bajo la gravedad del juramento no encontrarse incursos en ninguna de tales inhabilidades e incompatibilidades, ni conflictos de interés, lo que

RECURSOS:	se entiende surtido con la suscripción del presente contrato. **Parágrafo Primero. -** Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en EL CONTRATISTA, este podrá ceder el contrato previa autorización escrita de LA ART, y si ello no fuere posible EL CONTRATISTA renunciará a su ejecución (artículo 9 de la Ley 80 de 1993). **Parágrafo Segundo. -** Presentada la causal de inhabilidad o incompatibilidad o conflicto de interés, EL CONTRATISTA deberá informar a LA ART dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su acontecimiento, ante lo cual LA ART tomará la decisión que en derecho corresponda. En caso de incumplimiento del deber de información, LA ART ejercerá las acciones legales correspondientes. EL CONTRATISTA manifiesta que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de este contrato no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas.
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - *CONTROL A LA EVASIÓN DE LOS RECURSOS PARAFISCALES:*	EL CONTRATISTA manifiesta bajo la gravedad de juramento que ha venido y continuará cumpliendo con sus obligaciones a los sistemas de seguridad social en salud, riesgos laborales y pensiones, así como los parafiscales, a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), cuando a ello haya lugar y en caso de incumplimiento será responsable a las consecuencias y sanciones de Ley.
CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - *LIQUIDACIÓN:*	El presente contrato se liquidará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 en concordancia con el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 217 del decreto 0019 de 2012, dentro del término de seis (6) meses contados desde la fecha de finalización del contrato, o de la fecha de expedición del acto que ordene la terminación. La liquidación se fundamentará en el informe final de gestión y certificado de cumplimiento del objeto del presente contrato suscrito por el supervisor, el cual deberá presentar en la Subdirección de Contratación dentro de los dos (2) meses siguientes a la finalización del plazo de ejecución.
CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. - *LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y DOMICILIO CONTRACTUAL:*	El domicilio contractual es la ciudad de Bogotá D.C. El lugar de ejecución es en las instalaciones del Proveedor. El proponente deberá contar con una sede de operación propia o arrendada en Bogotá con el fin de garantizar la efectiva y oportuna prestación del servicio, además de poder atender las diferentes contingencias que se presenten y se deban resolver de manera urgente, efectiva y oportuna en el cambio, traslado o en la solicitud de servicios solicitados por la Supervisión del Contrato o por el Ordenador del Gasto, además se debe verificar constantemente la operación del contact center, razón por la cual es necesario que la sede de operación se encuentre ubicada en Bogotá.
CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. - *NOTIFICACIONES A LAS PARTES:*	Para efectos de la notificación a las partes se tendrán en cuenta los datos registrados en la herramienta SECOP II. De conformidad con el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes, **EL CONTRATISTA** autoriza expresamente a LA ART a remitir notificaciones electrónicas al correo electrónico registrado en la herramienta SECOP II

	Por lo anterior, toda notificación a realizar por parte de **LA ART** se remitirá a las últimas direcciones informadas, por lo que los efectos que ellas conlleven serán asumidos por **EL CONTRATISTA** en caso de que se allane a no actualizar la información en la citada herramienta en caso de cambios en la misma.
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - *INTEGRACIÓN INSTRUMENTAL DEL CONTRATO:*	Hacen parte integral del presente contrato: estudio previo, anexos técnicos, pliego de condiciones, incluidos los riesgos que allí se establecieron, los documentos que identifican a **EL CONTRATISTA**, la propuesta de **EL CONTRATISTA**, el certificado de disponibilidad presupuestal, el certificado de registro presupuestal, y los demás documentos soporte de la contratación.
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA. - *PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:*	Este contrato se perfecciona con la aprobación de las partes en la plataforma del SECOP II, y tendrá como requisito de ejecución el registro presupuestal, y la aprobación de la garantía única por parte de LA ART.
CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA - MANIFESTACIÓN:	Las partes manifiestan libremente que han procedido a la lectura total y cuidadosa del texto del presente anexo, por lo que, en consecuencia, se obligan a todo lo consignado y manifestado. Igualmente acuerdan, que, en caso de aclaración del presente anexo, en alguna de sus cláusulas, por errores de digitación o aritméticos, se realizará la aclaración directamente por parte de LA ART, sin necesidad de firma y/o aprobación por parte del CONTRATISTA.

Para constancia se tomará como fecha de la firma del contrato la que quede registrada en SECOP II con la firma electrónica del contrato.

POR LA ART

ADRIANA DEL CARMEN OVIEDO LOZADA
Secretaria General

POR EL CONTRATISTA

JOSE ANDRES HERNANDEZ ROCERO
Representante Legal

Aprobó: Liliana Pantoja Mesías- Coordinadora GIT Contratación

Elaboró: Jesus Villalba Moreno- Gestor GIT Contratación