Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCENEG-079-01-2024 Y (NOMBRE DE LOS PROVEEDORES)

Tabla de Contenido

Cláusula 1 Definiciones ... 4
Cláusula 2 Objeto del Acuerdo Marco ... 4
Cláusula 3 Alcance del objeto del Acuerdo Marco ... 4
Cláusula 4 Catálogo del Acuerdo Marco ... 5
Cláusula 5 Valor del Acuerdo Marco ... 6
Cláusula 6 Obligaciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria ... 6
Cláusula 7 Obligaciones de los Proveedores ... 21
Cláusula 8 Obligaciones de Colombia Compra Eficiente ... 35
Cláusula 9 Suspensión del catálogo ... 36
Cláusula 10 Precio de la adquisición de los Servicios BPO ... 37
Cláusula 11 Actualización de precios y artículos del Catálogo ... 38
Cláusula 12 Facturación y pago ... 40
Cláusula 13 Plazo y vigencia ... 43
Cláusula 14 Prórroga del Acuerdo Marco ... 44
Cláusula 15 Cesión ... 44
15.2. Cesión de la posición contractual en la Orden de Compra ... 45
Cláusula 16 Fusiones, escisiones, y situaciones de cambio de control ... 46
Cláusula 17 Garantía de cumplimiento ... 47
Cláusula 18 Declaratoria de incumplimiento ... 51
Cláusula 19 51
19.1 Multas impuestas por Colombia Compra Eficiente ... 52
19.2 Multas impuestas por las Entidades Compradoras ... 56
Cláusula 20 Cláusula penal ... 56
20.1. Imposición de la Cláusula Penal por parte de Colombia Compra Eficiente ... 56
20.2. Imposición de la Cláusula Penal por parte de la Entidad Compradora ... 58
Cláusula 21 Conflicto de interés ... 59
Cláusula 22 Independencia de los Proveedores ... 60
Cláusula 23 Terminación unilateral ... 60
Cláusula 24 Cesión unilateral ... 60
Cláusula 25 Terminación anticipada ... 61
Cláusula 26 Propiedad intelectual ... 61
Cláusula 27 Supervisión ... 62
Cláusula 28 Indemnidad ... 62
Cláusula 29 Caso fortuito y fuerza mayor ... 62
Cláusula 30 Confidencialidad ... 62
Cláusula 31 Solución de controversias ... 63

DEFINITIVO

ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCENEG-079-01-2024 Y (NOMBRE DE LOS PROVEEDORES)

Cláusula 32	Notificaciones	64
Cláusula 33	Documentos	66
Cláusula 34	Interpretación	66
Cláusula 35	Disponibilidad presupuestal	67
Cláusula 36	Lugar de ejecución y domicilio contractual	67
Cláusula 37	Liquidación	67
Cláusula 38	Firma	68

Entre los suscritos **GUILLERMO BUENAVENTURA CRUZ**, identificado con la cédula de ciudadanía número 16.704.378 de Cali, en calidad de Subdirector de Negocios de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, nombrado mediante la Resolución 254 del 24 de mayo de 2024, cargo para el cual tomó posesión, según consta en el Acta de posesión número 024 de fecha 24 de mayo de 2024, en uso de las facultades y funciones contenidas en el Decreto Ley 4170 de 2011, actuando en nombre y representación de la **AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA –COLOMBIA COMPRA EFICIENTE–** con NIT 900.514.813-2, por una parte; y por la otra parte los proveedores **(Identificación de Proveedores y sus constitución Legal)**, que prestarán los servicios BPO según la adjudicación por Lotes así[1]:

Lote 1

Lote 2

[1] Fuente: Resolución n.º XXX del XX de XXX de 2024, "Por medio de la cual se adjudica el proceso de selección CCENEG-079-01-2024".

ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCENEG-079-01-2024 Y (NOMBRE DE LOS PROVEEDORES)

Hemos convenido en celebrar un Acuerdo Marco, previas las siguientes consideraciones:

I. Que el Decreto Ley 4170 de 2011 creó la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, con el objeto de impulsar políticas públicas y herramientas orientadas a la organización y articulación de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública para lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.

II. Que una de las funciones asignadas a Colombia Compra Eficiente es "(…) diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo a los procedimientos que se establezcan para el efecto".

III. Que los numerales 1, 3, 4, 7 y 8 del artículo 12 del Decreto Ley 4170 de 2011 asignan como funciones de la Subdirección de Negocios (i) adelantar estudios de mercado y análisis sectoriales y de demanda, sobre las compras y contratación pública relacionada con los Acuerdos Marco o Instrumentos de Agregación de Demanda que diseñe y organice; (...) (iii) identificar y promover mecanismos de adquisición y agregación de demanda dirigidos a la eficiencia y celeridad en las compras y contratación pública (...); (iv) diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y promover y desarrollar los procesos de selección para la celebración de los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda, a cargo de la agencia; (...) (vii) desarrollar mecanismos que permitan una mayor y mejor participación de proponentes en los procesos de compras y contratación pública de las entidades estatales, en el marco de sus competencias; y (viii) diseñar parámetros que permitan a las entidades estatales definir adecuadamente los Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización, promover la utilización de las subastas y la generación de nuevos instrumentos y herramientas de apoyo para su realización.

BORRADOR

IV. Que el Decreto 1082 de 2015 estableció que Colombia Compra Eficiente diseñará y organizará los Procesos de Contratación para los Acuerdos Marco de Precios e Instrumentos de Agregación de Demanda con base en el análisis del sector y usando la modalidad de selección que corresponda.

V. Que, con fundamento en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015 y demás normas concordantes, Colombia Compra Eficiente realizó el proceso de licitación pública CCENEG-079-01-2024, el cual le fue adjudicado a los Proveedores ya identificados.

Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente y los Proveedores celebran el presente Acuerdo Marco el cual se rige por las siguientes cláusulas:

Cláusula 1 Definiciones

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que se les asigna en el Anexo 1 de definiciones y lo indicado en el proceso de selección. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015. Los términos no definidos deben entenderse de acuerdo con su significado propio y contextual según los documentos que hacen parte del proceso licitatorio CCENEG-079-01-2024.

Cláusula 2 Objeto del Acuerdo Marco

El objeto del Acuerdo Marco es (i)Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios.

Cláusula 3 Alcance del objeto del Acuerdo Marco

DEFINITIVO

El presente Acuerdo Marco tiene como alcance la prestación de Servicios BPO y los Proveedores se obligan a suministrar a las Entidades Compradoras los Servicios de BPO, de acuerdo con las especificaciones establecidas en el Anexo 2 – Fichas Técnicas y en los documentos que hacen parte del proceso de contratación.

Los Proveedores se obligan a prestar a las Entidades Compradoras los servicios BPO en las condiciones establecidas en los estudios y documentos previos, en el pliego de condiciones, anexos y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública CCENEG-079-01-2024 y en el presente documento.

El proveedor prestará los servicios de acuerdo a la disponibilidad de los servicios y de las plataformas de prestación de servicios, la capacidad técnica de integración con otras aplicaciones y los diferentes niveles de servicio provistos en el catálogo del Acuerdo y demás condiciones que correspondan al Lote para el cual fue seleccionado.

Cláusula 4 Catálogo del Acuerdo Marco

Colombia Compra Eficiente debe publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el Catálogo del Acuerdo Marco después de la suscripción del acta de inicio, previa puesta en funcionamiento el Acuerdo Marco de Precios en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Para que los bienes y/o servicios adjudicados de un Proveedor queden habilitados en el Catálogo, Colombia Compra Eficiente debe haber aprobado la garantía única de cumplimiento y haber validado todos los requisitos dispuestos en los documentos del proceso para la puesta en operación.

Colombia Compra Eficiente es responsable de mantener el Catálogo actualizado en los términos de la cláusula 11 del presente documento.

DEFINITIVO

Para la gestión del catálogo, Colombia Compra Eficiente aproximará todos los precios del Catálogo al valor entero más cercano así: números con parte decimal menor que 0,5 al entero inmediatamente inferior, y números con parte decimal mayor o igual que 0,5 al número entero inmediatamente superior.

Parágrafo primero: Los precios máximos permitidos de los servicios BPO serán los establecidos en el Catálogo, los cuales corresponden a los precios ofertados por el Proveedor en la operación principal. Sin embargo, si la entidad compradora tiene gravámenes adicionales (estampillas) se determinarán de acuerdo con la fórmula establecida en la Cláusula 8.

Parágrafo segundo: Durante la operación secundaria los Proveedores podrán realizar descuentos para cada uno de los servicios.

Cláusula 5 Valor del Acuerdo Marco

El valor del Acuerdo Marco es de cero (0) pesos. La sumatoria de las Órdenes de Compra o transacciones adelantadas a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano de la generación anterior permite definir el valor de los Servicios BPO prestados al amparo del Acuerdo Marco, pero no constituye el valor de este.

Cláusula 6 Obligaciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria

Durante la ejecución del Acuerdo Marco, las Entidades Compradoras pueden solicitar aclaraciones sobre sus necesidades o las características técnicas para la contratación de Servicios BPO que requieren.

Las Entidades Compradoras deben cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

6.1 La Entidad Compradora deberá verificar que las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco de Precios responden a las necesidades

identificadas, así como los lineamientos establecidos en los documentos de utilización de este, como son la guía, catálogo, anexos, el presente contrato, entre otros.

6.2. Conocer y dar cumplimiento a lo establecido en la totalidad de los documentos que hacen parte del Acuerdo Marco:

- - Contrato.
- - Catálogo.
- - Simulador.
- - Guía de utilización del acuerdo marco.
- - Términos y condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- - Documentos del proceso licitatorio CCENEG-079-01-2024: los Estudios y Documentos Previos, el pliego de condiciones de la licitación pública CCENEG-079-01-2024 y sus anexos (Anexo 1 Definiciones, Anexo 2 Fichas técnicas, Anexo 3 Visita y prueba técnica), la matriz de riesgos, y las ofertas presentadas por los Proveedores y sus subsanaciones y aclaraciones.

6.3. Acudir directamente a Colombia Compra Eficiente ante cualquier duda sobre el funcionamiento del Acuerdo Marco, colocación de Solicitudes de Cotización o uso de la Tienda Virtual a través de los canales de comunicación habilitados para tal fin, no solicitar ayuda o cualquier tipo de asesoramiento de los Proveedores por fuera del evento de Solicitud de Cotización creado en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, previo a la adjudicación de la Orden de Compra.

6.4 La Entidad Compradora, con base en la información obtenida y soportada en su estudio de mercado y una vez definidos los servicios BPO requeridos, accede a los catálogos de los Lotes de interés y selecciona la funcionalidad que satisface su necesidad junto con los servicios a implementar.

6.5 Durante la operación secundaria, podrá contemplar la exigencia de perfiles específicos o tiempos de implementación distintos, o parametrizar funciones, actividades y entregables que se requieran para la correcta satisfacción de la necesidad, siempre y cuando tengan plena justificación, y no excedan el alcance del Anexo Técnico y del Acuerdo Marco de Precios. Para el efecto, si al menos tres (3) Proveedores (o una cantidad superior que Colombia Compra Eficiente defina en la guía de compra del Acuerdo Marco) no responden afirmativamente a los planteamientos de la entidad compradora en la Solicitud de Información (RFI- Request for Information), no se podrá realizar el evento de cotización (RFQ) con estas exigencias. En caso de que la entidad compradora solicite tiempos de implementación distintos, estos no deberán ser menores a diez (10) días hábiles.

6.6 La Entidad Compradora previo al lanzamiento del evento de cotización (*Request For Quotation*-RFQ) en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, deberá realizar un evento de solicitud de información a través de la misma plataforma, para dar a conocer a los proveedores a mayor nivel posible los detalles de los Servicios BPO requeridos y solicitar aclaraciones sobre las características técnicas de los mismos, con el fin de elaborar correctamente la Solicitud de Cotización y que los proveedores realicen sus proyecciones financieras de forma adecuada. Las solicitudes de aclaraciones a los Proveedores no podrán referirse a marcas, precios y costos de los servicios a tercerizar.

En caso de que la Entidad Compradora adquiera los Servicios de BPO para atender una campaña de cobro de cartera podrá incluir dentro del simulador una línea de bonificación para los agentes que realicen la atención de la campaña solicitada. Las condiciones para acceder al bono, así como los términos de pago de este, serán establecidos por la Entidad Estatal y deberán ser informados a los Proveedores durante este evento de Solicitud de Información.

Con la Solicitud de Información, la Entidad Compradora debe cargar el formulario en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y enviarlo a todos los Proveedores del Lote. Para ello, definirá un tiempo de respuesta no

BORRADOR

superior a diez (10) días hábiles, en atención a la complejidad de la información.

Durante el término de la Solicitud de Información, los proveedores podrán interactuar a través de la plataforma con preguntas, solicitar aclaraciones sobre las necesidades a satisfacer, información adicional, detalle de los procesos de negocio, para tener un panorama más amplio de la necesidad de la Entidad Compradora. La Entidad Compradora debe dar respuesta a todas las preguntas y solicitudes de aclaración realizadas por los interesados.

La Entidad Compradora debe responder a las preguntas y observaciones que planteen los Proveedores, y asegurarse de que todos tengan acceso a la información completa respecto de su necesidad. En esta instancia, la Entidad Compradora deberá indicar a los proveedores como mínimo: (a) Volumetría por cada canal de comunicación requerido de al menos el último año. (Intraday, histórico y por tramos de al menos 30 minutos). (b) En caso de que la operación se nueva a implementar, la Entidad debe indicarlo, (c) Estructura de IVR (Flujogramas) (d) Horario de operación (e) TMO por proceso de negocio (f) Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo) (g) Alcance de los desarrollos a realizar (h) Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora (i) Consultas a Bases de Datos (j) Actividades back office a desempeñar por el recurso humano (k) Herramientas suministradas por la Entidad (l) Desarrollo de chat (m) Pareto para implementar Bots (n) Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación (ñ) Otorgar a los Proveedores Mipyme adjudicados el lote respectivo la posibilidad de manifestar interés para que la Entidad Compradora limite a Mipyme la Solicitud de Cotización, en caso de que aplique, en los términos del numeral 6.7 de esta minuta. Si durante el término otorgado en la Solicitud de Información la Entidad Compradora no recibe ninguna respuesta, puede proceder al siguiente paso del proceso para la creación de la Solicitud de Cotización.

En caso de que todos los Proveedores del Lote respondan la Solicitud de Información antes de la terminación del plazo establecido, la Entidad

DEFINITIVO

Compradora puede finalizar la Solicitud de Información e iniciar el evento de Solicitud de Cotización.

6.7 En virtud de lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015, la entidad deberá: (i) solicitar información a los Proveedores acerca la información que relacione Colombia Compra Eficiente en el formato acerca de los servicios que pretenda adquirir en la Solicitud de Cotización, como se explicó en el numeral anterior; y/o (ii) otorgar a los Proveedores Mipyme adjudicados en el lote respectivo la posibilidad de manifestar interés para que la Entidad Compradora limite a Mipyme la Solicitud de Cotización, en caso de que aplique. En este sentido, la Entidad Compradora debe:

A. Verificar que el valor de la Solicitud de Cotización sea menor a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América **(US$125.000),** liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina cada dos años el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo", lo cual se puede verificar en la página de Colombia Compra Eficiente.

B. Verificar que se reciba como respuesta a la Solicitud de Información remitida a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, solicitudes de **POR LO MENOS DOS (2) PROVEEDORES** MiPymes colombianas para limitar la Solicitud de Cotización a MiPymes colombinas.

   La Entidad deberá fijar la fecha de cierre de la Solicitud de Información **UN (1) DÍA HÁBIL** antes de la fecha de inicio de la Solicitud de Cotización.

C. Verificar que los Proveedores hayan aportado junto con su solicitud: **(i)** copia del Registro Mercantil, del Certificado de Existencia y Representación Legal o del Registro Único de Proponentes, según corresponda conforme a las reglas precedentes, con una fecha de expedición de máximo **SESENTA (60) DÍAS CALENDARIO** anteriores a la fecha de inicio de la solicitud de información; **(ii)** las

personas naturales deben enviar una certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del Registro Mercantil; y las personas jurídicas deben enviar una certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, en la cual acrediten que cuentan con tamaño MiPymes según los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen. Las MiPymes también podrán acreditar esta condición con la copia del Certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación, de conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.4. del Decreto 1082 de 2015.

D. A través de los documentos entregados por el Proveedor, deberá verificar que este cuente mínimo con un (1) año de existencia.

E. Finalmente, en caso de que se cumplan las condiciones mencionadas, la Entidad Compradora deberá crear la Solicitud de Cotización en la Tienda Virtual del Estado Colombiano utilizando el numero de la plantilla indicada en la guía para cada Lote que contiene únicamente los Proveedores con tamaño MiPymes.

6.8 Las entidades compradoras no podrán en la operación secundaria incluir o modificar las condiciones habilitantes, factores técnicos, económicos o de escogencia o solicitar documentos o requisitos distintos a los establecidos en la operación principal y el ordenamiento jurídico, salvo lo previsto en la cláusula 2.5, numeral iv, del pliego de condiciones y la cláusula 6.5 de esta minuta.

6.9 La Entidad Compradora define el presupuesto del que dispone e inicia el proceso de selección abreviada a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para el Acuerdo Marco de Precios, diligenciando la solicitud de cotización y enviándola a los Proveedores habilitados en el Catálogo.

La Entidad Estatal debe dar un plazo mínimo de Cotización de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de Solicitud para recibir las

Cotizaciones. El plazo del evento de Solicitud de Cotización cuenta desde el día siguiente hábil en el que es creado en la Tienda Virtual del Estado Colombiano hasta las 5:00pm del **DÉCIMO (10) DÍA HÁBIL**.

Si después de enviar la solicitud de cotización a los Proveedores, la Entidad Compradora requiere hacer cambios por cualquier razón, debe editar la solicitud de cotización antes de la finalización del plazo inicial para recibir cotizaciones y ampliar el plazo por el término inicialmente fijado.

La Solicitud de Cotización inicia la Operación Secundaria de los Acuerdos Marco como modalidad de selección; por lo anterior la Entidad Estatal en el evento de requerir revocar dicha solicitud deberá expedir el Acto Administrativo Correspondiente.

6.10 La Entidad Compradora debe incluir en el evento de cotización lo siguiente:

- Los servicios requeridos según las especificaciones previstas en el Anexo Técnico.
- Fecha de inicio de la operación.
- Horario de atención de los canales.
- Horario de atención de los agentes, en caso de contratar recurso humano.
- El porcentaje, que no será superior al 10 ni inferior al 5, de los bienes o servicios requeridos para la ejecución provistos por población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional, previo análisis de su oportunidad y conveniencia en los Documentos del Proceso, teniendo en cuenta el objeto contractual y el alcance de las obligaciones por parte de la Entidad Compradora, en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015. En caso de que no exista personal perteneciente a esta categoría que cumpla con los perfiles requeridos para la prestación del servicio específico o no sea oportuno o conveniente, la Entidad Compradora deberá justificarlo.
- El Presupuesto Oficial para los servicios y el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) que lo respalda.

6.11 Las Entidades Compradoras deben indicar detalladamente en los campos correspondientes dentro de la Solicitud de Cotización y en la Solicitud de Compra, los gravámenes o tributos (estampillas), impuestos, tasas y contribuciones territoriales diferentes a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus procesos de contratación. También deben informar a los proveedores la forma de recaudo, bajo su calidad de proveedor como sujeto pasivo de la obligación, de cara al pago de la obligación ante la Entidad Territorial.

En todo caso, los proveedores de la TVEC deben estar informados de las obligaciones a su cargo por concepto de los gravámenes o tributos (estampillas), impuestos, tasas y contribuciones que les serán retenidos en calidad de sujetos pasivos del hecho generador antes de que carguen su cotización.

6.12 Antes de colocar la orden de compra, la Entidad Compradora debe solicitar aclaraciones al Proveedor que haya presentado una Cotización con precios artificialmente bajos cuando a criterio de la Entidad Compradora, el precio no parece suficiente para garantizar una correcta ejecución de la Orden de Compra, en concordancia con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015. El análisis de la Entidad Compradora debe recaer sobre los valores efectivamente ofertados y no sobre los valores establecidos en el catálogo. Para identificar Cotizaciones que pueden ser artificialmente bajas, podrá consultar la "Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Proceso de Contratación" expedida por Colombia Compra Eficiente.

6.13 La Cotización estará vigente por el término de 30 días calendario contados a partir de la finalización del evento de Cotización en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Vencido este plazo, si la Entidad Compradora no ha colocado la Orden de Compra, deberá expedir el acto administrativo mediante el cual justifique este hecho y podrá crear un nuevo Evento de Cotización en la TVEC.

6.14 En caso de empate, la Entidad Compradora aplicará los criterios de desempate previstos en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 y el artículo

2.2.1.2.4.2.17. del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el Decreto 1860 de 2021.

Cuando los Proveedores presenten como factor de desempate, que el 10% de su nómina se encuentre en condición de personas en condición de discapacidad, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997, las Entidades Compradoras deberán verificar que su planta de personal este debidamente actualizada, de acuerdo con las Órdenes de Compra en las cuales hayan sido adjudicados.

Si persiste el empate, Colombia Compra Eficiente establece el siguiente mecanismo:

a. La Entidad Compradora ordena a los Proveedores empatados en orden alfabético según el nombre registrado en la TVEC. Una vez ordenados, la Entidad Compradora le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.
b. Seguidamente, la Entidad Compradora debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre de plazo de Cotización. La Entidad Compradora debe dividir esta parte entera entre el número total de Proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.
   Para el cálculo del residuo se podrá realizar a través de la función =RESIDUO() de Microsoft Excel.
c. Realizados estos cálculos, la Entidad Compradora seleccionará a aquel Proveedor que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Entidad Compradora seleccionará al Proveedor con el mayor número asignado.
d. La Entidad Compradora podrá citar de forma virtual a los proponentes para que asistan al desempate.

6.15. La Entidad Compradora deberá verificar que el Proveedor que presentó la Cotización con el precio más bajo no esté incurso en causal de

inhabilidad o incompatibilidad constitucional ni legal , y que cuente con el Registro Único de Proponentes -RUP- vigente.,

6.16 Elaborar y cargar los estudios y documentos previos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y generar la Orden de Compra sobre la Cotización del Proveedor que haya cotizado el menor precio. El formulario de estudios previos no exime a la Entidad Compradora de realizar su etapa previa de planeación para justificar y soportar su necesidad de la cual trata el Decreto 1082 de 2015 y los documentos propios dentro de su Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno; o según establezca su manual de contratación al respecto.

6.17 El ordenador del gasto de la Entidad Compradora debe aprobar o rechazar la solicitud de Orden de Compra y su aceptación constituye la Orden de Compra. La Orden de Compra debe incluir todos los servicios de la Solicitud de Cotización. De lo contrario la Entidad Compradora deberá cancelar el evento de cotización a través de un acto administrativo motivado, desestimar las Cotizaciones recibidas e iniciar nuevamente la Solicitud de Cotización en los términos previstos en la presente Cláusula.

En el evento en que la Entidad Compradora reciba cotizaciones parciales, es decir, que no contemplen la totalidad de los Servicios BPO de la solicitud de cotización, deberá abstenerse de colocar la orden de compra a ese proveedor, evento en el cual debe seleccionar al proveedor que ofertó el precio más bajo siguiente.

6.18 Colocar la Orden de Compra a partir de la Cotización del Proveedor que haya cotizado el menor precio total de los servicios BPO de la Solicitud de Cotización, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la fecha de vencimiento del Evento de cotización.

6.19 La Entidad Compradora dentro de los **TRES (3) DÍAS HÁBILES** posteriores a la colocación de la Orden de Compra debe solicitar la publicación por medio de la herramienta de "Solicitud de Publicación de Documentos Adicionales para una Orden de Compra" de la Tienda Virtual del Estado Colombiano lo siguiente: **(i)** ofertas presentadas en el evento

de cotización por los proveedores, **(ii)** informe de evaluación y **(iii)** el Estudio Previo correspondiente al proceso.

6.20. Para el perfeccionamiento de la Orden de Compra, la Entidad Compradora debe: (i) haber aprobado las garantías exigidas en la Cláusula 17 del presente documento; (ii) tener el registro presupuestal para la Orden de Compra y haber verificado el pago de parafiscales por parte del Proveedor.

6.21. Una vez perfeccionada la orden de compra, la Entidad Compradora y el Proveedor deberán suscribir un acta de inicio fijando las condiciones particulares de la ejecución.

6.22 Una vez adjudicada la Orden de Compra, la Entidad Compradora determinará junto con el proveedor los lineamientos para dar estricto cumplimiento a la vinculación de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional. El proveedor deberá contar en la ejecución de la orden de compra con el porcentaje definido en el evento de cotización de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015.

Es de anotar que la participación de los sujetos anteriormente mencionados en la ejecución del contrato se fomentará previo análisis de su oportunidad y conveniencia en los Documentos del Proceso, teniendo en cuenta el objeto contractual y el alcance de las obligaciones por parte de la Entidad Compradora.

6.23. La Entidad Compradora deberá designar el supervisor de la Orden de Compra quien además de las obligaciones establecidas en la Ley, el Manual de Contratación de la Entidad y las especificaciones técnicas de los pliegos de condiciones y del presente documento, debe (i) solicitar al Proveedor adjudicado allegar las garantías de cumplimiento que respaldarán las obligaciones derivadas de la Orden de Compra de conformidad con lo establecido en la Cláusula 17(ii) tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías

allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los TRES (3) días siguientes hábiles al recibo de la garantía de cumplimiento; (iii) verificar que el Proveedor cumpla a satisfacción con lo solicitado por la Entidad Compradora y lo establecido en la Ley o declarar los incumplimientos respectivos; (iv) informar a la Unidad de Pensiones y Parafiscales – UGPPP cuando el Proveedor este en mora en la oportuna liquidación y pago de las contribuciones parafiscales de protección social; (v) una vez terminada la vigencia de la Orden de Compra, el supervisor deberá finalizar y liquidar la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano; y (vi) todas las demás actividades que deriven de la ejecución de la Orden de Compra.

6.24 La Entidad Compradora deberá publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano la garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras y su constancia de aprobación por cada Orden de Compra generada bajo el Acuerdo Marco.

6.25 Durante la ejecución de la orden de compra, la Entidad Compradora deberá verificar que el Proveedor cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con los parámetros fijados en el Decreto 1072 de 2015, y con los estándares mínimos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo establecidos en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio de Trabajo, y todas las demás normas aplicables.

6.26 La Entidad Compradora debe entregar a cada Proveedor la totalidad de formatos e información (plazos, periodos de pago, etc.) relacionados con el trámite interno para el pago de las facturas, una vez se cuente con la aceptación de la Orden de Compra.

6.27 La Entidad Compradora debe aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 12, para lo cual realizará los descuentos a los que haya lugar y pagará en los términos establecidos en dicha cláusula, de conformidad con lo establecido en el Anexo de Acuerdos de Niveles de Servicios ANS. En caso de que la entidad

DEFINITIVO

compradora se encuentre en mora en el pago de las facturas debidamente emitidas por el proveedor y por causas imputables únicamente a ella, se causarán los siguientes efectos: (i) Si se encuentra en mora de pago de tres o más facturas el proveedor está en la facultad de suspender la prestación del servicio, hasta tanto la Entidad Compradora no se ponga al día en el pago de la totalidad de las facturas en mora; (ii) Colombia Compra Eficiente dará aplicación al trámite interno y en el evento que proceda comunicará de la mencionada situación a los organismos de control pertinentes.

Durante la ejecución de la Orden de Compra la Entidad Compradora podrá aplicar en el momento de la facturación Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS.

6.28 La Entidad Compradora debe adelantar oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIIF.

6.29 La Entidad Compradora debe verificar en la Operación Secundaria el cumplimiento de los requisitos generales de los servicios BPO de acuerdo con lo establecido en los documentos previos, pliego de condiciones y sus anexos y el presente documento.

6.30 Adelantar las acciones, por cuenta propia, que procedan en caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas de la operación secundaria, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, así como las demás normas que sean aplicables. En el evento de que la Entidad Compradora imponga una sanción producto de una Orden de Compra, deberá notificar a Colombia Compra Eficiente dentro de los 15 días hábiles siguientes a la ejecutoria del acto administrativo que declare la sanción,con la finalidad de contar con la trazabilidad respectiva, en lo concerniente a lo establecido en el parágrafo 2 de la cláusula 19.1. Multas impuestas por Colombia Compra Eficiente.
La Entidad Compradora una vez expida el acto administrativo que declare el incumplimiento y le imponga una multa al proveedor o haga efectiva la

DEFINITIVO

cláusula penal, deberá proceder a la notificación de dicha sanción tal como lo dispone el artículo 31 de la Ley 80 de 1993.

6.31 Entregar a los Proveedores los comprobantes de descuentos y retenciones efectuados al pagar las facturas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012, o aquella que la modifique, adicione o sustituya, y publicar el mismo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

6.32 Informar a Colombia Compra Eficiente el posible incumplimiento de los proveedores respecto de las obligaciones generales del Acuerdo Marco, dentro de los CINCO (5) DÍAS HABILES siguientes a la ocurrencia de los hechos. Si el incumplimiento por parte del proveedor recae sobre las obligaciones relacionada con las solicitudes y/o eventos de cotización, tales como la no cotización, retiro de cotización, condicionamiento de la cotización, modificación en la cotización respecto de los requerimientos de la Entidad Compradora y las demás situaciones previstas en la presente Minuta que estén directamente relacionada a los eventos de cotización deberá informarlo dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la ocurrencia de los hechos.

6.33 Informar a Colombia Compra Eficiente la posible ocurrencia de hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco, o entre estos y terceros, dentro de los CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes a la ocurrencia de los hechos; y realizar el respectivo traslado a las autoridades competentes.

6.34 Ejecutar las Órdenes de Compra en los tiempos establecidos en el acta de inicio, sin requerir tiempos inferiores a los definidos, salvo que el Proveedor manifieste expresamente que puede realizar la entrega en un tiempo inferior.

6.35 Verificar que el Proveedor esté al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera anexa a la factura, adicionalmente, y para el ultimo pago deberá encontrarse al día en el pago de la liquidación del subordinado, o en su

defecto el proveedor podrá aportar el contrato en el cual se demuestre la continuidad de la relación laboral con el trabajador posterior a la terminación de la Orden de Compra, de conformidad con el Anexo Técnico.

6.36 Informar a Colombia Compra Eficiente dentro de los **TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO** después del vencimiento del Acuerdo Marco si existen Proveedores con obligaciones pendientes de ejecutar e iniciar el proceso de incumplimiento correspondiente.

6.37 Notificar, enviar o informar de manera oficial al Proveedor los datos de una persona de contacto (funcionario de planta preferiblemente, considerando la rotación de los Contratistas de Prestación de Servicios) que haga las veces de enlace, administrador, supervisor y/o apoyo a la supervisión, asimismo, informar cuando exista cambio de supervisor.

6.38 El supervisor de la Orden de compra deberá realizar la verificación del porcentaje de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia o personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional definido en el evento de cotización durante el plazo de ejecución de la orden de compra. Asimismo, debe verificar los documentos con los que el proveedor acredite este requisito de conformidad con los documentos establecidos para cada grupo poblacional en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015.

6.39 Cuando la entidad compradora verifique que el proveedor no ha realizado los aportes correspondientes a sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, y Parafiscales deberá dar cumplimiento con lo establecido en el inciso segundo del artículo 50 de la Ley 789 de 2002 en concordancia con lo establecido en el artículo 23 del Decreto 1703 de 2002.

6.40 La entidad compradora deberá informar a Colombia Compra Eficiente dentro de los tres (3) días siguientes, cuando tenga conocimiento, que el proveedor no ha realizado los aportes correspondientes a sus obligaciones

BORRADOR

con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, y Parafiscales.

6.41 Si la Entidad Compradora consume menos del 75% de los servicios cotizados, pagará un recargo del 5% sobre los servicios efectivamente prestados, previa solicitud del proveedor, para compensar el descuento otorgado por un volumen de servicios que no consumió.

6.42 Colombia Compra Eficiente tiene la facultad de suspender el registro en la Tienda Virtual del Estado Colombiano a las Entidades Compradoras que no se encuentren sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública en las siguientes eventualidades: (i) cuando esté en mora en el pago de sus facturas por treinta (30) días calendario o más; o, (ii) cuando hayan presentado mora en el pago de sus facturas en cinco (5) oportunidades en un mismo año.

6.43 Las demás que se deriven de la naturaleza del Acuerdo Marco y que se encuentren en los documentos del proceso.

Cláusula 7 Obligaciones de los Proveedores

Obligaciones generales de los Proveedores en el Acuerdo Marco de Precios:

Los Proveedores deben cumplir las obligaciones y actividades descritas a continuación:

7.1 Responder y participar en todos los eventos de cotización en el Loteen el que se encuentre adjudicado, salvo las situaciones en las cuales la Entidad Compradora se encuentre en mora de pago con este por causas imputables únicamente a la entidad, caso en el cual podrá no presentar cotización. Sin embargo, si es decisión del proveedor participar en los

eventos de cotización de la Entidad Compradora que se encuentre en mora, lo hará bajo su propia responsabilidad.
En todos los demás eventos, el proveedor debe responder a la solicitud de cotización dentro del término que defina la Entidad Compradora, en los términos de la cláusula 6.9 de esta Minuta.

Sin perjuicio de lo anterior, si el Proveedor no participa en diez (10) eventos de cotización en el término de un año, contado a partir de la primera NO cotización, procederá a la imposición de una multa de acuerdo con la Cláusula 19 o la aplicación de la cláusula penal contemplada en la Cláusula 20, si no participa en once (11) eventos o más de cotización. La Entidad Compradora deberá informar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al evento de cotización al Supervisor del Acuerdo Marco por parte de Colombia Compra Eficiente la no cotización por parte del Proveedor.

7.2 El proveedor no puede condicionar de ninguna forma las cotizaciones que presente, éstas deberán corresponder a lo ofrecido en la operación principal. El incumplimiento de esta obligación dará lugar al inicio del procedimiento sancionatorio para la aplicación de cláusula penal.

7.3 El proveedor no puede incluir ítems, bienes o servicios adicionales a los solicitados por la Entidad Compradora en la cotización. Es de resaltar que esta actividad se interpretará como una no cotización y se dará el mismo tratamiento establecido para la imposición de la multa o la cláusula penal de conformidad con lo previsto en la presente minuta.

7.4. Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Cotización, y solicitud de información la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora.

7.5. Presentar a Colombia Compra Eficiente dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la firma del presente documento la garantía de que trata la Cláusula 17. De no hacerlo dentro de este término, Colombia Compra Eficiente podrá dar inicio al Acuerdo Marco sin dicho proveedor,

sin perjuicio de iniciar el procedimiento pertinente para hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta.

7.6 Para participar en los eventos de cotización en el Lote en el que se encuentra adjudicado, el proveedor deberá estar al día en el pago de sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, pago de salarios y de los demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico, en cada una de las órdenes de compra que esté ejecutando. Si Colombia Compra Eficiente tiene noticia por cualquier medio de la omisión de estas obligaciones y previa verificación, adelantará las acciones operativas del caso para que dicha medida se refleje en la TVEC, durante el tiempo que perdure la omisión.

7.7 Presentar a Colombia Compra eficiente dentro de los tres (3) días hábiles los siguientes documentos: (ii) la certificación de la cuenta bancaria en la que se debe consignar el pago, la cual no debe ser mayor a 30 días calendario de expedición; (iii) el logo del Proveedor en formato JPG o PNG con resolución de mínimo 150x150 pixeles por pulgada para incluirlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano; y (iv) la planilla de solicitud de información de la Tienda Virtual del Estado Colombiano debidamente diligenciada.

7.8 Indicar en la Cotización los valores de cada servicio, los cuales deben ser menores o iguales a los precios máximos publicados en el Catálogo los cuales corresponden a los precios ofertados por el Proveedor en la operación principal. Sin embargo, si la entidad compradora tiene gravámenes adicionales (estampillas) se determinarán de acuerdo con la fórmula establecida en la Cláusula 10.

Si en algún caso el Proveedor cotiza precios superiores a los publicados en el Catálogo, los precios cotizados por ese Proveedor se entenderán como cotizados con el precio publicado en el Catálogo.

BORRADOR

Durante la operación secundaría los Proveedores podrán realizar descuentos para cada uno de los servicios denominados, cuyo valor final podrá ser máximo hasta el precio máximo establecido en el catálogo.

7.9 No deberá modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, así como el simulador.

7.10 Comunicarse con las Entidades Compradoras únicamente a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano durante los eventos de cotización.

7.11 Al momento de cotizar, si evidencian fallas en la plataforma TVEC y/o en el simulador, el Proveedor deberá seguir el procedimiento de indisponibilidad y también deberá reportar el caso a través de la Mesa de Servicio por lo menos con CUATRO (4) HORAS DE ANTERIORIDAD a la hora de cierre de los eventos de cotización.

7.12. No retirar la cotización presentada a la Entidad Compradora. De hacerlo, se entenderá como una no cotización y se dará el mismo tratamiento establecido para la imposición de la multa o la cláusula penal de conformidad con lo previsto en la presente minuta.

7.13. Aceptar las Órdenes de Compra colocadas por las Entidades Compradoras en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

7.14 Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información y documentación necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

7.15 Responder a la solicitud de información elevada por las entidades compradoras en el término definido por estas.

7.16 Responder a la Solicitud de Cotización dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al envío de la misma, con una Cotización para la Entidad Compradora. Si el Proveedor requiere aclaraciones debe solicitarlas de

DEFINITIVO

inmediato a través de la ventana de mensajes del evento de Solicitud de Cotización. La Cotización estará vigente por el término de 30 días calendario contados a partir del plazo de finalización del evento de Cotización.

7.17 Operar el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la plataforma.

7.18 Cumplir con lo definido en la guía de Proveedores del Acuerdo Marco.

7.19 Responder dentro del término previsto en los documentos del proceso todas las solicitudes de cotización de las Entidades Compradoras. De no hacerlo se entenderá como una No cotización y se dará el mismo tratamiento establecido para la imposición de la multa o la cláusula penal de conformidad con lo previsto en la presente minuta.

7.20 Constituir y allegar a Colombia Compra Eficiente la garantía de cumplimiento a favor de la Agencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato, por el valor, amparos y vigencia establecidas en la Cláusula 17. De no hacerlo dentro de este término Colombia Compra Eficiente podrá iniciar el procedimiento pertinente para hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, así como podrá dar inicio a la ejecución del Acuerdo Marco sin dicho proveedor.

7.21 Mantener todos los requisitos y condiciones por los cuales obtuvo puntaje adicional o se vio favorecido en un desempate para la adjudicación en el Acuerdo Marco durante su vigencia. De no hacerlo dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones en los términos establecidos en la multa y en la cláusula penal.

7.22 Mantener en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la obtención del puntaje adicional. Además, debe allegar semestralmente a Colombia Compra Eficiente la certificación vigente que acredite el cumplimiento de la obligación.

DEFINITIVO

7.23 Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea modificación de nombre, ser parte de fusiones, escisiones, adquisiciones o reorganizaciones empresariales.

7.24 Informar a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda la entrega de los bienes y servicios por mora de la Entidad Compradora.

7.25 Informar a Colombia Compra Eficiente cuando conozca presuntos hechos de colusión, corrupción o cualquier conducta punible que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.

7.26 Contar con la capacidad de proveer la prestación del servicio para el Lote en el que se encuentre adjudicado.

7.27 Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente.

7.28 Responder a los requerimientos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente, en el plazo fijado por esta Entidad.

7.29 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

7.30 Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de los servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia de este en dos oportunidades: (i) SEIS (6) MESES antes del vencimiento del Acuerdo Marco; y (ii) (10) DÍAS HÁBILES después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco.

No obstante, Colombia Compra Eficiente podrá solicitar en cualquier momento la información y reportes de ventas a los Proveedores

DEFINITIVO

vinculados al Acuerdo Marco, dando un tiempo prudencial para la entrega de la información.

7.31 Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Pública obligada a utilizar los Acuerdos Marco pretenda servicios por fuera del Acuerdo Marco, dentro de los CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha en la cual el Proveedor tuvo conocimiento del Proceso de Contratación.

7.32 Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Compradora se encuentre mora en el pago de las facturas, para dar inicio al protocolo de pago liderado y elaborado por la Agencia Nacional de Contratación Pública, conforme a los plazos indicados en este documento.

7.33 Mantener actualizadas las garantías según lo establecido en la Cláusula 17.

7.34 Mantener durante toda la ejecución del Acuerdo Marco las condiciones en las que fue seleccionado como Proveedor del Acuerdo Marco.

7.35 Mantener informada a Colombia Compra Eficiente durante toda la ejecución del Acuerdo Marco, respecto de los cambios y/o actualizaciones de representación legal tanto del proveedor como de cada uno de los integrantes cuando el proveedor sea una figura plural; así mismo mantener actualizada la información de contacto durante la ejecución del Acuerdo Marco y un (1) año después de la terminación de este, del enlace del proveedor destinado con Colombia Compra Eficiente.

7.36 Remitir la información para la actualización del catálogo según se establece en la Cláusula 11 y lo solicitado por Colombia Compra Eficiente.

7.37 Deberá informar a Colombia Compra Eficiente y a la entidad compradora mensualmente su información societaria, financiera y comercial o de manera inmediata, en el evento en que: (i) tenga conocimiento de sospecha de riesgos de corrupción; (ii) conozca por

cualquier medio que los recursos que componen su patrimonio, provienen o se destinan al ejercicio de una actividad ilícita, Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM); (iii) Las demás circunstancias relacionadas con la transparencia de sus recursos.

7.38 Prestar los Servicios BPO de acuerdo a las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el "Anexo 1. Fichas técnicas y condiciones transversales del Pliego de Condiciones.

7.39 Informar por escrito al asegurador que expida la garantía acerca de cualquier modificación del Acuerdo Marco, y mantener actualizada la garantía.

7.40 Entregar a Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la modificación de la garantía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma de la modificación en la plataforma del SECOP II.

7.41 Cotizar los servicios seleccionados por la Entidad Compradora con precios que no excedan el precio máximo definido en la Cláusula 10. Si el Proveedor cotiza precios superiores a su precio máximo, los precios cotizados por ese Proveedor se entenderán como cotizados con su precio máximo.

7.42 Tomar medidas preventivas y abstenerse de incurrir en conductas corruptas y aquellas relacionadas con lavado de activos.

7.43 Cumplir con el Código de Integridad de Colombia Compra Eficiente que se encuentra disponible en la página web de la Entidad.

7.44 Informar a Colombia Compra Eficiente si la Entidad Compradora está en mora del pago de facturas en los términos establecidos en la Cláusula 12.

7.45 Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa legalmente al Proveedor en la administración y

ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 32, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al cambio.

7.46 Remitir reporte de cumplimiento de los criterios por los cuales adquirió puntaje en la operación principal cuando Colombia Compra Eficiente lo requiera.

7.47 Cumplir con los procesos definidos en la guía de Proveedores del Acuerdo Marco.

7.48 Cumplir con los términos y condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

7.49 Mantener vigente el Registro Único de Proponentes – RUP, así como las autorizaciones, permisos y licencias, según aplique durante todo el plazo de ejecución del Acuerdo Marco de Precios.

Obligaciones de los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios en la operación secundaria:

7.50 Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17.

7.51 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 de la orden de compra.

7.52 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.

DEFINITIVO

7.53 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.

7.54 Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.

7.55 Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normativa aplicable a la protección de datos personales.

7.56 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

7.57 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 BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.

7.58 Proponer a la Entidad Compradora 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.

7.59 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.

7.60 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.

DEFINITIVO

7.61 Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.

7.62 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.

7.63 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

7.64 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.

7.65 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.

7.66 Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO.

7.67 Remitir a la Entidad Compradora 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.

7.68 Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.

7.69 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

DEFINITIVO

7.70 Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en el plazo acordado por las partes.

7.71 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.

7.72 Garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.

7.73 Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.

7.74 Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.

7.75 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

7.76 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

7.77 Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.

DEFINITIVO

7.78 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.

7.79 Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.

7.80 Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, 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 compradora.

7.81 Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje. De no hacerlo, dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones en los términos establecidos en la multa y en la cláusula penal.

7.82 El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora 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.

7.83 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 de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.

7.84 El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.

7.85 El Proveedor debe cumplir con todos los requisitos establecidos en las fichas técnicas.

7.86 Cumplir con los tiempos y obligaciones definidos en los Documentos del Proceso. El tiempo de entrega empieza a correr una vez suscrita el Acta Inicio.

7.87 Constituir y allegar a la Entidad Compradora una garantía de cumplimiento para la orden de compra dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la colocación de esta, a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencias establecidas en la Cláusula 17.

7.88 En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor deberá presentar los soportes que permitan acreditar esta situación a la Entidad Compradora. En este caso, la Entidad Compradora realizará la verificación y la validación de los soportes y de considerarlo necesario suspenderá la ejecución de la Orden de Compra, con una fecha de reinicio cierta, para lo cual deberá realizar las respectivas modificaciones en la TVEC.

7.89 Facturar de conformidad con la Cláusula 12.

7.90 Debe adoptar y mantener todas las disposi-ciones que garanticen el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de su empresa, por parte de los proveedores, trabajadores dependientes, trabajadores coope-rados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas, durante el desempeño de las actividades objeto de la orden de compra. Para este efecto, debe dar cumplimiento a todos los requisitos señalados en el Decreto 1072 de 2015 y contar con

un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que cumpla con los estándares mínimos establecidos en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio del Trabajo y demás normas aplicables.

Cláusula 8 Obligaciones de Colombia Compra Eficiente

Colombia Compra Eficiente está obligada a administrar el Acuerdo Marco y la Tienda Virtual del Estado Colombiano. En consecuencia, Colombia Compra Eficiente se obliga a:

8.1 Promocionar el Acuerdo Marco entre las Entidades Compradoras a través de una estrategia de difusión, o el procedimiento establecido para tal fin.

8.2 Impartir capacitaciones a las Entidades Compradoras y Proveedores acerca del Acuerdo Marco, su operación y el manejo del aplicativo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

8.3 Mantener informadas a las Entidades Compradoras y Proveedores respecto de los cambios y/o actualizaciones en la operación del Acuerdo Marco y el Catálogo.

8.4 Disponer de material de apoyo respecto de la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para la libre consulta de sus usuarios, según conveniencia de esto.

8.5 Inscribir a los Proveedores en el SIIF.

8.6 Publicar y actualizar el Catálogo en los términos y en la oportunidad señalada en la cláusula 11 de actualización.

8.7 Garantizar la disponibilidad de la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

8.8 Hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Acuerdo Marco a cargo de los Proveedores y de las Entidades Compradoras.

8.9 Adelantar las acciones que procedan en caso de incumplimiento, entre Colombia Compra Eficiente y los Proveedores vinculados al Acuerdo Marco sobre las Obligaciones Generales del Acuerdo.

DEFINITIVO

8.10 Aclarar las dudas que surjan en la utilización del simulador a las Entidades Compradoras y/o Proveedores.

8.11 Cumplir con las actividades en las cuales se encuentre vinculada en la Cláusula 6 y Cláusula 7.

8.12 Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.

8.13 Requerir a los proveedores para que alleguen la información y los documentos soporte con relación a la verificación del cumplimiento de los aspectos que fueron susceptibles de otorgamiento de puntaje en la Operación Principal para garantizar su cumplimiento. Esta información podrá ser requerida al proveedor mínimo cada **SEIS (6) MESES** durante la ejecución del Acuerdo Marco.

8.14 Colombia Compra Eficiente podrá requerir información y documentación adicional propios del desarrollo y operación del Acuerdo Marco a los proveedores, esta información y documentación deberá suministrarse en la forma y tiempos establecidos en cada requerimiento.

8.15 Verificar cada **SEIS (6) MESES** que los Proveedores mantengan en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la obtención del puntaje adicional en su oferta presentada en la Operación Principal.

8.16 Las demás que se deriven de la naturaleza del Acuerdo y que se encuentren incluidas en los documentos del proceso y la guía de uso del Acuerdo Marco en particular.

Cláusula 9 Suspensión del catálogo

Las partes de mutuo acuerdo podrán pactar la suspensión del catálogo del acuerdo marco de precios, cuando existan eventos eximentes de responsabilidad, motivos de fuerza mayor, caso fortuito o situaciones de interés público **debidamente justificadas** y las demás circunstancias que impidan continuar con la ejecución del Acuerdo Marco de Precios, previamente analizadas por Colombia Compra Eficiente. La aplicación de esta cláusula será procedente siempre y cuando no se vulnere el interés general ni los fines del Estado.

La suspensión del catálogo es considerada una medida de tipo provisional y excepcional que debe ajustarse a los criterios de necesidad y proporcionalidad, durante el período de la suspensión, el proveedor debe continuar ejecutando las obligaciones derivadas de las órdenes de compra que haya celebrado.

El tiempo que dure la suspensión del proveedor en el catálogo, no modificará la vigencia del acuerdo marco de precios.

Cláusula 10 Precio de la adquisición de los Servicios BPO

El Proveedor está obligado a entregar a las Entidades Compradoras los Servicios BPO al valor establecido en la Orden de Compra colocada, de acuerdo con la Cotización del Proveedor seleccionado.

El precio de los servicios BPO estarán expresados en pesos colombianos para todos los proveedores incluidos en el Acuerdo marco. Durante la ejecución de las Órdenes de Compra, el precio de los Servicios BPO disponibles puede variar de la siguiente forma:

Colombia Compra Eficiente determinará el precio máximo del servicio mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$P = \frac{Pbs}{1 - G}$$

Donde:

- Pbs: es el precio del bien y/o servicio en el Catálogo
- G: es el porcentaje del gravamen adicional (estampilla) expresado en decimales indicado por la Entidad Compradora. Si la Entidad Compradora no tiene gravámenes adicionales (estampillas), G será igual a cero (0).
- P: es el precio máximo del bien o servicio antes de impuestos incluidos los gravámenes adicionales (estampillas).

El precio del producto en la Operación Secundaria es el precio ofrecido en la Cotización por el Proveedor, el cual debe estar expresado en pesos colombianos y ser menor o igual al precio ofrecido por el Proveedor en el Catálogo.

El precio publicado en el Catálogo incluye: (i) El valor de los servicios sin IVA, (ii) El costo del de los Servicios BPO conforme a las especificaciones señaladas por la Entidad Compradora en la Solicitud de Cotización.

El Proveedor seleccionado está obligado prestar los Servicios BPO al valor estipulado en la Orden de Compra colocada, de acuerdo a la Cotización.

Cláusula 11 Actualización de precios y artículos del Catálogo

Los proveedores deben gestionar el Catálogo de la siguiente forma:

11.1. Inclusión de Servicios BPO

(a) Colombia Compra Eficiente puede incluir un nuevo Servicio o Perfil BPO en el Catálogo cuando: (i) coincida con el objeto del Acuerdo Marco; y (ii) pueda ser clasificado en alguno de los Lotes.

(b) Una vez identifique la viabilidad de la inclusión, Colombia Compra Eficiente debe: (i) definir las especificaciones técnicas del nuevo servicio; (ii) definir el Lote al que pertenece el servicio; (iii) establecer el precio máximo del mercado o su método de cálculo, el cual no dará a conocer a los Proveedores; y (iv) solicitar a los Proveedores cotizar el valor del Servicio BPO.

(c) Los Proveedores deben responder a la solicitud dentro de los 10 días calendario siguientes, señalando el precio para el nuevo Servicio BPO.

(d) Si por lo menos el 50% de los Proveedores adjudicados por Lote están en capacidad de ofrecer el nuevo servicio por un precio menor o igual al precio

máximo del mercado establecido por Colombia Compra Eficiente, esta debe ajustar el Catálogo e incluir el nuevo Servicio con el precio indicado por el Proveedor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la respuesta de los Proveedores. Para incluir un Servicio BPO, Colombia Compra Eficiente puede modificar o incluir los ANS, protocolos y especificaciones técnicas necesarias para su prestación. El valor de los Servicios BPO incluidos será el precio techo para cada uno de los Proveedores que los hayan cotizado. Los Proveedores podrán conocer el precio máximo del mercado del Servicio BPO a incluir, una vez publicado el Catálogo modificado.

(e) Si menos del 50% de los Proveedores adjudicados por Lote ofrecen un precio menor o igual al precio máximo del mercado definido por Colombia Compra Eficiente, esta puede repetir el procedimiento o desistir de la inclusión del Servicio BPO.

(f) Si de manera posterior a la inclusión de un servicio, un Proveedor que no haya cotizado o que haya superado el precio máximo del mercado está interesado en ofrecerlo, el precio techo del servicio para dicho Proveedor será el precio máximo del mercado definido por Colombia Compra Eficiente.

11.2. Actualización de precios de los Servicios BPO

Colombia Compra Eficiente realizará los siguientes ajustes del Catálogo durante la ejecución del Acuerdo Marco:

(a) Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el precio de los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente, con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del SMMLV.

(b) Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior. Las Órdenes de Compra

Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor.

(c)El Proveedor puede solicitar a Colombia Compra Eficiente modificar el precio de un Servicio en caso de cambios en la regulación laboral y de salud ocupacional, tributaria o demás normas aplicables que afecten directamente el precio de los servicios BPO.

El Proveedor debe comunicar por escrito dicho cambio normativo y justificar su impacto en el precio del servicio. Dentro de los **QUINCE (15) DÍAS HÁBILES** siguientes a la solicitud, Colombia Compra Eficiente debe ajustar el precio del servicio, rechazar la solicitud o solicitar más información y/o soportes de la variación.

Cláusula 12 Facturación y pago

El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.

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.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

El Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora para el pago:

(i) Informe de la prestación de los servicios BPO.

(ii) Factura debidamente diligenciada, conforme a los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario.

DEFINITIVO

(iii) De conformidad con la Ley 2024 de 2020, las partes (Entidad Compradora y Proveedor) acuerdan que el Proveedor indicará en sus facturas que la Entidad Compradora deberá pagar las sumas pactadas dentro de los **TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO** siguientes a la aceptación de la factura la cual debe estar debidamente elaborada, documentada (se refiere a todos los soportes exigidos por la Entidad Compradora para el trámite). Al ser un trámite realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.

Nota: Este trámite será realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, por tratarse directamente de un tema presupuestal sujeto a programación en el PAC, por tal motivo, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.

(iv) Certificado suscrito por el Representante Legal o Revisor Fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a Paz y Salvo con sus obligaciones laborales frente al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen.

(v) Planilla de Pago de Seguridad Social del personal que prestó el servicio.

(vi) Los demás documentos requeridos por la Entidad Compradora que hagan parte de su Sistema de Gestión de Calidad o de Control Interno para el procedimiento de pagos a terceros.

Para el pago de la última factura, es necesario que el proveedor aporte los soportes documentales que evidencien que se encuentra a paz y salvo con el pago de la liquidación del o los trabajadores que prestaron el servicio en la Orden de Compra o en su defecto el certificado emitido por el revisor fiscal o representante legal que demuestre la continuidad de la relación laboral con los trabajadores posterior a la terminación de la Orden de Compra.

Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del

Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian y normativa complementaria, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor.

El Proveedor debe publicar copia de la factura en la Tienda Virtual del Estado Colombiano máximo dentro de los **OCHO (8) DÍAS HÁBILES** siguientes a la fecha de presentación de la factura.

Las Entidades Compradoras deben aprobar o rechazar la factura dentro de los tres **(3) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES** a su presentación. Una vez aprobadas, las Entidades Compradoras deben pagar las facturas dentro de los **Treinta (30) días calendario siguientes**. Si al realizar la verificación completa de una factura se establece que esta no cumple con la totalidad de los requisitos, la Entidad Compradora solicitará las correcciones al Proveedor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al rechazo; el término de Treinta (30) días calendario empezará a contar a partir de la aprobación de la nueva factura.

La Entidad Compradora deberá entregar el Comprobante de Pago, incluyendo detalle de descuentos y retenciones realizados al Proveedor y publicarlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano en un plazo **no mayor a ocho (8) días hábiles** siguientes al pago efectivo.

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de que la entidad compradora se encuentre en mora en el pago de las facturas debidamente emitidas por el proveedor y por causas imputables únicamente a ella, se causarán los siguientes efectos: (i) Si se encuentra en mora de pago de tres o más facturas el proveedor está en la facultad de suspender la prestación del servicio, hasta tanto la Entidad Compradora no se ponga al día en el pago de la totalidad de las facturas en mora; (ii) Colombia Compra Eficiente dará aplicación al trámite interno y en el evento que proceda comunicará de la mencionada situación a los organismos de control pertinentes.

El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.

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.

Cláusula 13 Plazo y vigencia

13.1 Plazo y vigencia del Acuerdo Marco

El presente Acuerdo Marco tendrá un plazo de ejecución de **DOS (2) AÑOS** contados a partir del acta de inicio, la cual será suscrita por las partes una vez se ponga en funcionamiento el Acuerdo Marco de Precios en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

El plazo de vigencia finalizará en la fecha en que culmine el plazo para la ejecución de las Órdenes de Compra.

13.2 Vigencia de las órdenes de compra

Las Entidades Compradoras pueden generar Órdenes de Compra durante el plazo de duración del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que ocurra.

Estas órdenes de compra pueden expedirse con un término superior al del plazo de operación del Acuerdo Marco siempre que el proveedor haya ampliado la vigencia y valor de la garantía de cumplimiento por el término de ejecución de la Orden de Compra y un (1) AÑO más, de conformidad con el numeral de garantías y respetando lo detallado en la normativa presupuestal. Lo anterior,

DEFINITIVO

en la medida en que su disponibilidad presupuestal y vigencias futuras lo permita.

En caso de que una Entidad Compradora solicite al Proveedor la adquisición de servicios con un plazo adicional al plazo de ejecución del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se entenderán extendidas hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra.

Cláusula 14 Prórroga del Acuerdo Marco

Colombia Compra Eficiente podrá prorrogar el Acuerdo Marco de Precios, antes del vencimiento del plazo inicial del mismo. Esta prórroga se realizará por Lotes. Para ello notificará esta intención a los proveedores para que se pronuncien al respecto. Si mínimo 2 o más de los proveedores adjudicados para cada Lote aceptan la intención de prórroga, Colombia Compra Eficiente podrá realizar dicho trámite, únicamente con los proveedores que respondan positivamente a la mencionada solicitud.

Colombia Compra Eficiente puede terminar de manera anticipada uno lo de los Lotes del Acuerdo Marco si solo quedan menos de dos (2) proveedores adjudicados en ese Lote.

El Proveedor deberá manifestar dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación para celebrar la prórroga su intención de permanecer o no en el Acuerdo Marco.

Cláusula 15 Cesión

15.1. Cesión de la posición contractual en el Acuerdo Marco

En caso de presentarse circunstancias que impidan continuar con la ejecución del Acuerdo Marco de Precios, Colombia Compra Eficiente procederá a analizar las causas esbozadas por el proveedor y determinará la procedencia o no de la cesión. En caso de ser procedente, los Proveedores del Acuerdo Marco pueden

DEFINITIVO

ceder su posición contractual a un tercero que cumpla con los mismos requisitos, o superiores, que en su momento satisfizo quien pretende hacer la cesión, las cuales deben ser expresamente aceptadas por el cesionario.

Para ceder su posición, el cedente debe solicitar la autorización de Colombia Compra Eficiente mediante comunicación escrita y motivada por parte del representante legal. Colombia Compra Eficiente debe responder dentro de los 30 días calendario siguientes a la solicitud, requiriendo información adicional de ser el caso, comunicando su rechazo o aprobando la cesión.

El proveedor (cedente) deberá seguir cumpliendo únicamente con las obligaciones de las órdenes de compra durante el tiempo que se encuentren vigentes.

PARÁGRAFO: La cesión de la posición contractual dentro del Acuerdo Marco de Precios también procederá en el evento en que al proveedor le sobrevenga una inhabilidad o incompatibilidad, de acuerdo con lo previsto en el artículo 9 de la Ley 80 de 1993.

15.2. Cesión de la posición contractual en la Orden de Compra

El Proveedor de la Orden de Compra únicamente puede ceder su posición contractual a otro Proveedor del Acuerdo Marco. Para ceder su posición, el cedente debe solicitar la autorización de la Entidad Compradora mediante comunicación escrita y motivada por parte del representante legal.

La Entidad Compradora debe responder dentro de los 10 días hábiles siguientes a la solicitud, requiriendo información adicional, comunicando su rechazo o aprobando la cesión. En caso de aprobarla, la Entidad Compradora debe realizar los trámites necesarios ante Colombia Compra Eficiente para efectuar la cesión.

PARÁGRAFO: La entidad compradora deberá realizar la cesión de la orden de compra en los siguientes casos:

iii) Cuando se haya adelantado la cesión de la posición contractual o la terminación anticipada del proveedor en el acuerdo marco de precios, por inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente en los términos de la cláusula 15.1 Cesión de la posición contractual en el Acuerdo Marco de Precios.

iii) Cuando se adelante la terminación unilateral de la participación del proveedor en el acuerdo marco de precios, en los términos de la cláusula 23 Terminación Unilateral.

iii) Cuando se adelante la cesión unilateral de la posición contractual del proveedor en el acuerdo marco de precios, en los términos de la cláusula 24 Cesión Unilateral

15.3. Cesión de los derechos económicos de la Orden de Compra

El Proveedor de la Orden de Compra está facultado para ceder los derechos económicos que se derivan de ella, para lo cual debe realizar los respectivos trámites ante las Entidades Compradoras.

Parágrafo 1: No será procedente la cesión de derechos económicos ante la existencia de una orden, fallo o actuación judicial de embargo o retención de dinero en contra del Proveedor. En caso tal que Colombia Compra Eficiente tenga conocimiento sobre cesiones de derechos económicos existiendo medidas legales de embargo contra un Proveedor, notificará y dará traslado a las autoridades competentes.

Cláusula 16 — Fusiones, escisiones, y situaciones de cambio de control

Si el Proveedor es objeto de fusión o escisión empresarial, de enajenación total de sus activos o cambia su situación de control, deberá informarle a Colombia Compra Eficiente dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes** a la inscripción en la Cámara de Comercio respectiva y enviar el Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad con la nueva figura asociativa.

DEFINITIVO

Colombia Compra Eficiente realizará la revisión del cambio societario con el fin de determinar si la nueva figura jurídica cumple con las condiciones mínimas establecidas en el proceso de selección que dio origen al Acuerdo Marco. Si no cumple con estas condiciones, Colombia Compra Eficiente suspenderá al Proveedor del catálogo hasta el momento en que acredite el cumplimiento de dichas condiciones.

Si como producto de una fusión o escisión, dos o más Proveedores de un Lote crean una nueva sociedad, Colombia Compra Eficiente le asignará a esta el Catálogo del Proveedor que haya recibido mayor puntaje en el proceso de selección. Si la fusión es por absorción entre Proveedores, Colombia Compra Eficiente mantendrá el Catálogo del Proveedor que haya presentado la mejor Oferta.

Si Colombia Compra Eficiente considera que alguna de las transacciones descritas pone en riesgo el cumplimiento del Acuerdo Marco podrá: (i) exigir una garantía adicional a los Proveedores, o (ii) terminar el contrato con el Proveedor que en virtud de la transacción no tenga la capacidad para cumplir con las obligaciones del Acuerdo Marco.

El Proveedor debe entregar la garantía adicional con las condiciones exigidas por Colombia Compra Eficiente dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la solicitud. Si el Proveedor no entrega la garantía en las condiciones descritas anteriormente, las partes acuerdan que Colombia Compra Eficiente suspenderá al Proveedor del Catálogo hasta que entregue esta garantía.

Las comunicaciones deberán ser notificadas a las direcciones establecidas en la Cláusula 32.

Cláusula 17 Garantía de cumplimiento

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a Colombia Compra Eficiente una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es Colombia Compra Eficiente.

DEFINITIVO

Por su parte, durante la operación secundaria los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a favor de las Entidades Compradoras que le coloquen al Proveedor Órdenes de Compra a través del Acuerdo Marco una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es la Entidad Compradora

17.1. Garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente

Los Proveedores que resulten adjudicatarios deben constituir a favor de Colombia Compra Eficiente, dentro de los **CINCO (5) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA FIRMA** del Acuerdo Marco, una garantía de cumplimiento por el valor, amparos y vigencia establecidos en las siguientes tablas:

Tabla 1. Suficiencia de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente Lote 1

Amparo	Valor	Vigencia
Cumplimiento del contrato	$383.352.517.523. ∗[10%] N.º de proveedores adjudicados	Duración del Acuerdo Marco y un año más. (1)

Tabla 2. Valor de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente Lote 2

Amparo	Valor	Vigencia
Cumplimiento del contrato	$164.293.936.08. ∗[10%] N.º de proveedores adjudicados	Duración del Acuerdo Marco y un año más. (1)

Colombia Compra Eficiente reemplazará el número de Proveedores adjudicados en la formula al finalizar la adjudicación, y se establecerá el valor del amparo de Cumplimiento del Contrato.

La garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente se incluirá en el expediente electrónico de la plataforma de SECOP II, tras la firma del Acuerdo Marco (que se realizará como aceptación en la plataforma de los contratos individuales). Colombia Compra Eficiente debe revisar y aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a su

presentación por el Proveedor, incluyendo en el expediente electrónico la constancia de aprobación de la misma.

La garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente se incluirá en el expediente electrónico de la plataforma de SECOP II, tras la firma del Acuerdo Marco (que se realizará como aceptación en la plataforma de los contratos individuales). Colombia Compra Eficiente debe revisar y aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a su presentación por el Proveedor, incluyendo en el expediente electrónico la constancia de aprobación de la misma.

En caso de prórroga del Acuerdo Marco, la vigencia de la garantía de cumplimiento debe ser ampliada hasta el vencimiento de la misma y por **UN (1) AÑO MÁS.** El Proveedor deberá incluir la ampliación de la garantía en el expediente electrónico de SECOP II en la sección de documentos de ejecución del contrato, la cual será aprobada por Colombia Compra Eficiente dentro de los **diez (10) días hábiles** a su presentación.

En caso de que uno de los proveedores decida no suscribir la prórroga del Acuerdo Marco, los proveedores que aceptaron dicha prórroga deberán **dentro de los cinco (5) días** siguientes ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla anterior.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla anterior después de haber sido afectada.

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula, mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma.

Nota: Para efectos de la garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente deberá tenerse en cuenta el plazo comprendido desde la suscripción del contrato, pero esta vigencia deberá actualizarse sujeta al **ACTA DE INICIO**.

17.2. Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras

Los Proveedores deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 3 – Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Calidad del Servicio	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales.	5% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los **TRES (3) DÍAS HÁBILES** siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por el plazo de la Orden de Compra cumpliendo las vigencias contempladas en la tabla anterior.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los

DEFINITIVO

amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla de esta sección después de haber sido afectada.

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula, mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma, en caso tal que así lo considere pertinente.

Cláusula 18 Declaratoria de incumplimiento

En caso de incumplimiento de las obligaciones generales del Acuerdo Marco establecidas en el primer título de la Cláusula 7 por parte del Proveedor del Acuerdo Marco, Colombia Compra Eficiente puede adelantar el procedimiento establecido en la ley para la declaratoria del incumplimiento, la cuantificación de los perjuicios del mismo, y para hacer efectiva las multas establecidas en la en la Cláusula 19 y/o imponer la cláusula penal señalada en la Cláusula 20.

En caso de incumplimiento de las obligaciones específicas del Acuerdo Marco establecidas en el segundo título de la Cláusula 7 por parte del Proveedor respecto de la Orden de Compra, la Entidad Compradora deberá adelantar el procedimiento establecido en la ley para la declaratoria del incumplimiento, la cuantificación de los perjuicios del mismo, y para hacer efectiva las multas establecidas en la Cláusula 19 imponer la cláusula penal señalada en la Cláusula 20.

Para el cobro de la cláusula penal y multa, se deberá acudir al procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, en armonía con el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007; así mismo en lo fijado en la Ley 1437 de 2011, y aquellas normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o regulen la materia.

Cláusula 19

DEFINITIVO

Las partes pactan las siguientes multas que se impondrán al Proveedor por el incumplimiento declarado:

19.1 Multas impuestas por Colombia Compra Eficiente

Las multas a las que se refiere esta cláusula tienen carácter conminatorio y son apremios al Proveedor para el cumplimiento de sus obligaciones y, por lo tanto, no tienen el carácter de estimación anticipada de perjuicios, en tal sentido, pueden acumularse con cualquier forma de indemnización, en los términos previstos en el artículo 1600 del Código Civil.

Colombia Compra Eficiente tendrá la facultad de imponer multas mediante acto administrativo, previa actuación desarrollada en el marco de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, o las normas que los modifiquen, sustituyan o adicionen.

La Agencia podrá imponer al Proveedor por mora o falta en el cumplimiento de las obligaciones generales establecidas en la Cláusula 7, Obligaciones generales de los Proveedores en el Acuerdo Marco de Precios, exceptuando el numeral 7.1 una suma equivalente a tres (3) Salarios mínimos Diarios Legales Vigentes (SMDLV) por cada día calendario de retraso hasta un máximo de quince (15) días. A partir del día siguiente, en caso de incumplimiento parcial o total de cualquiera de las obligaciones generales establecidas en la Cláusula 7 a cargo del Proveedor, cumplimiento deficientemente o por fuera del tiempo estipulado, Colombia Compra Eficiente tasará su valor bajo las siguientes reglas:

DEFINITIVO

ITEM	EL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN	PORCENTAJE DE INCREMENTO POR LA GRAVEDAD DE LA OBLIGACIÓN FRENTE AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL ACUERDO MARCO	OBLIGACIONES
1	Afecta gravemente la ejecución del Acuerdo Marco	40%	7.1[2], 7.2, 7.9, 7.12, 7.13, 7.19, 7.23, 7.26, 7.27, 7.21, 7.33, 7.34, 7.83, 7.39, 7.40, 7.49
2	Impide la operación normal del acuerdo marco	25%	7.20, 7.14, 7.41, 7.10, 7.52.
3	Desconoce supuestos legales	20%	7.42, 7.29, 7.37, 7.43.
4	Desconoce el deber de reportar o dar respuesta a solicitudes de información en los plazos establecidos	10%	7.4, 7.24, 7.25, 7.28, 7.30, 7.31, 7.44, 7.45, 7.46.
5	Afecta temas operativos	5%	7.11, 7.17, 7.47, 7.48, 7.35.

DEFINITIVO

[2] **La aplicación de la multa procederá únicamente cuando el proveedor no participe en diez (10) eventos de cotización en el término de un año de manera injustificada, de conformidad con lo contemplado en la cláusula 7.1. En el evento que el proveedor no cotice en más de diez (10) eventos, se dará a la cláusula penal.**

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente realizó un análisis de las obligaciones generales contenidas en el Acuerdo Marco categorizándolas así cuando el incumplimiento:

Afecta gravemente la ejecución del Acuerdo Marco, toda vez que impacta directamente sus aspectos esenciales.

Impide la normal operación del acuerdo, pese a que no se afectan aspectos esenciales, el acuerdo no se ejecuta en los términos contemplados en el proceso,

Desconoce supuestos legales que no se encuentran directamente relacionados con el objeto del acuerdo, pero que se deben observar por disposición normativa.

Desconoce el deber de reportar o dar respuesta a solicitudes de información en los plazos establecidos, aspectos que no afectan de fondo la operación del acuerdo, pero implican una ausencia o retraso de flujo de información obligatoria entre las partes del mismo.

Afecta temas operativos, referidos a aspectos técnicos, administrativos y de funcionamiento de la plataforma.

PARÁGRAFO 1: En caso de incumplimiento de las obligaciones que afecten gravemente la ejecución del Acuerdo Marco, la Agencia dará inicio al procedimiento pertinente para la imposición de la cláusula penal, teniendo en cuenta que estas obligaciones determinan el funcionamiento del Mecanismo de Agregación de Demanda.

PARÁGRAFO 2: En caso de presentarse alguno de los supuestos establecidos en el en el articulo 90 de la Ley 1474 de 2011, el proveedor quedará inhabilitado para contratar con el estado, caso en el cual procederá a la cesión de su posición contractual dentro del Mecanismo de Agregación de Demanda, previa autorización de Colombia Compra Eficiente o, en su defecto renunciará a la ejecución del mismo.

DEFINITIVO

PARÁGRAFO 3: El cálculo para la tasación de la multa aplicable se deberá realizar con la aplicación de la siguiente fórmula:

Definiciones:

Valor por Obligación incumplida = N
Número de Obligaciones presuntamente incumplidas por ITEM (J)= $(Obli_1 + Obli_2 + Obli_{N+1})$

$$N = \frac{(Valor\ del\ Amparo\ Garantía * 10\%)}{\#\ total\ de\ \text{Obligaciones generales de los Proveedores}}$$

$$Valor\ ITEM_1 = (N * J_{Item1}) + 40\%$$
$$Valor\ \ ITEM_2 = (N * J_{Item2}) + 25\%$$
$$Valor\ \ ITEM_3 = (N * J_{Item3}) + 20\%$$
$$Valor\ \ ITEM_4 = (N * J_{Item4}) + 10\%$$
$$Valor\ \ ITEM_5 = (N * J_{Item5}) + 5\%$$

$$\boldsymbol{Valor\ total\ presunto\ incumplimiento} = Valor\ ITEM_1 + Valor\ \ ITEM_2 + Valor\ \ ITEM_3 + Valor\ \ ITEM_4 + Valor\ \ ITEM_5$$

PARÁGRAFO 4: En todo caso estas multas no sobrepasarán el 20% del valor de la suficiencia del amparo de cumplimiento de la garantía otorgada por el Proveedor. La imposición de la multa atenderá criterios de oportunidad, razonabilidad, proporcionalidad y gravedad de la obligación incumplida.

PARÁGRAFO 5: La suma resultante de las multas se hará efectiva directamente por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, pudiendo acudir a la efectividad de la garantía de cumplimiento o a cualquier otro medio para obtener el pago, incluido el proceso ante la jurisdicción coactiva.

PARÁGRAFO 6: El pago o la deducción de dichas multas no exonera al proveedor de la obligación de cumplir con el objeto del contrato, ni de las demás obligaciones y responsabilidades que emanen del Acuerdo Marco o de las Órdenes de Compra.

DEFINITIVO

19.2 Multas impuestas por las Entidades Compradoras

La Entidad Compradora podrá imponer al Proveedor por mora o falta en el cumplimiento de las obligaciones específicas de la operación secundaria establecidas en la Cláusula 7, una suma equivalente a cinco (5) Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes (SMDLV) por cada día de retraso hasta un máximo de **quince (15) días.**

PARÁGRAFO 1: La suma resultante de las multas se hará efectiva directamente por la Entidad compradora, pudiendo acudir para el efecto al respectivo descuento del valor o saldo del contrato, a la efectividad de la garantía de cumplimiento o a cualquier otro medio para obtener el pago, incluido el proceso ante la jurisdicción coactiva. En todo caso se tendrá en cuenta lo consagrado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

PARÁGRAFO 2: Las entidades compradoras no sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública aplicarán esta cláusula de acuerdo con los porcentajes aquí pactados, y de conformidad con su régimen jurídico, así como de sus procedimientos y manuales internos. En todo caso, se deberá observar el debido proceso y los principios de la función administrativa, de acuerdo con lo establecido en los artículos 29 y 209 de la Constitución Política.

Así mismo estas entidades compradoras deberán dar a conocer al proveedor el procedimiento con el cual se va a adelantar el proceso sancionatorio, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la colocación de la respectiva orden de compra.

Cláusula 20 Cláusula penal

20.1. Imposición de la Cláusula Penal por parte de Colombia Compra Eficiente

DEFINITIVO

En caso de declaratoria de incumplimiento total y definitivo del Acuerdo Marco de Precios por mora o retardo en el cumplimiento de las obligaciones generales establecidas en la Cláusula 7 y sin necesidad de requerimiento judicial, el Proveedor pagará a Colombia Compra Eficiente, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al 40% de la suficiencia del amparo de cumplimiento de la garantía otorgada por el Proveedor.

En caso de declaratoria de incumplimiento parcial del Acuerdo Marco de Precios por mora o retardo en el cumplimiento de las obligaciones generales establecidas en la Cláusula 7 y sin necesidad de requerimiento judicial, el Proveedor pagará a Colombia Compra Eficiente, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente hasta el 30% de la suficiencia del amparo de cumplimiento de la de la garantía otorgada por el Proveedor, la cual será tasada de acuerdo al valor porcentual de las obligaciones frente al impacto en el cumplimiento del objeto del acuerdo marco, determinado en el numeral 19.1 de la cláusula 19.

La tasación de la cláusula penal atenderá criterios de oportunidad, razonabilidad, proporcionalidad y gravedad del incumplimiento.

Para la imposición de la cláusula penal se aplicará el procedimiento previsto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 o las normas que los modifiquen, sustituyan o adicionen. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como una estimación anticipada de perjuicios que el Proveedor cause al Colombia Compra Eficiente. El valor pagado como cláusula penal no es óbice para demandar, ante el juez del Contrato, la indemnización integral de perjuicios causados si estos superan el valor de la cláusula penal.

PARÁGRAFO 1: La suma resultante de la cláusula penal se hará efectiva directamente por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, pudiendo acudir a la efectividad de la garantía de cumplimiento o a cualquier otro medio para obtener el pago, incluido el proceso ante la jurisdicción coactiva.

DEFINITIVO

PARÁGRAFO 2: En ninguno de los casos expuestos, el pago o deducción de la cláusula penal significará la exoneración del cumplimiento de las obligaciones del Acuerdo Marco ni de las Órdenes de Compra.

PARÁGRAFO 3: En caso de que la sanción impuesta al proveedor sea atribuible a hechos o actos de corrupción, Colombia Compra Eficiente ordenará la cesión unilateral de la participación del proveedor en el Acuerdo Marco de Precios, de acuerdo con lo estipulado en el parágrafo 1 del artículo 9 de la Ley 80 de 1993.

20.2. Imposición de la Cláusula Penal por parte de la Entidad Compradora

En caso de que el Proveedor incumpla parcial o totalmente las obligaciones específicas de la operación secundaria establecidas en la Cláusula 7, la Entidad Compradora podrá hacer efectiva la cláusula penal por una suma equivalente de hasta el 10% del valor total de la Orden de Compra que incumplió. En este caso, la cláusula penal será pagada a favor de la Entidad Compradora.

PARÁGRAFO 1: La suma resultante de la cláusula penal se hará efectiva directamente por la Entidad compradora, pudiendo acudir para el efecto al respectivo descuento del valor o saldo del contrato, a la efectividad de la garantía de cumplimiento o a cualquier otro medio para obtener el pago, incluido el proceso ante la jurisdicción coactiva. En todo caso se tendrá en cuenta lo consagrado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

En ninguno de los casos expuestos, el pago o deducción de la cláusula penal significará la exoneración del cumplimiento de las obligaciones de la Orden de Compra.

PARÁGRAFO 2: Las entidades compradoras no sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública aplicarán esta cláusula de acuerdo con los porcentajes aquí pactados, y de conformidad con su régimen jurídico, así como de sus procedimientos y manuales internos. En todo caso, se deberá observar el debido proceso y los principios de la función administrativa, de acuerdo con lo establecido en los artículos 29 y 209 de la Constitución Política.

Así mismo estas entidades compradoras deberán dar a conocer el procedimiento con el cual se va a adelantar el proceso sancionatorio, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la colocación de la respectiva orden de compra.

Cláusula 21 Conflicto de interés

Hay conflicto de intereses cuando el interés particular del Proveedor, sus representantes, socios o directivos entran en contradicción con el interés particular de quien participa en la decisión de colocar una Orden de Compra.

El procedimiento para gestionar el conflicto de intereses en la Operación Secundaria del Acuerdo Marco es el siguiente:

21.1 El Proveedor debe informar a las Entidades Compradoras y a Colombia Compra Eficiente en el plazo establecido para responder el evento de cotización, la existencia del conflicto de intereses y explicar en qué consiste.

21.2 La Entidad Compradora debe revisar si acepta la existencia del conflicto y en caso afirmativo debe solicitar al Proveedor abstenerse de responder al evento de cotización. La Entidad Compradora puede en este caso suspender el plazo del evento de cotización hasta por tres (3) días hábiles para estudiar el eventual conflicto de intereses.

21.3 La Entidad Compradora debe comunicar a Colombia Compra Eficiente su decisión respecto del conflicto de intereses invocado por el Proveedor, sea cualquier esta.

Los conflictos de interés que ocurran por parte de la Entidad Compradora deben ser tramitados y resueltos siguiendo sus procedimientos internos para este efecto.

DEFINITIVO

Cláusula 22	**Independencia de los Proveedores**

Los Proveedores son sujetos independientes a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras, en consecuencia, los Proveedores no son sus representantes, agentes o mandatarios. Los Proveedores no tienen la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre de Colombia Compra Eficiente ni de las Entidades Compradoras, ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo.

Los Proveedores se obligan a cumplir con el objeto al que se refiere la Cláusula 2, de forma independiente y autónoma, sin que exista relación de subordinación o dependencia entre el Proveedor y Colombia Compra Eficiente, ni entre este y las Entidades Compradoras.

Los Proveedores son responsables del pago de los salarios, de los aportes al sistema de seguridad social y de salud, y de las contribuciones correspondientes al personal que utilicen en la ejecución del objeto del Acuerdo Marco.

Cláusula 23	**Terminación unilateral**

Colombia Compra Eficiente dará por terminada unilateralmente la participación de uno o más proveedores en el Acuerdo Marco de Precios, si se llegaren a presentar las causales 1, 2, y 4 del artículo 44 de la Ley 80 de 1993 y ordenará su liquidación en el estado que se encuentre únicamente respecto de tales proveedores.

Cláusula 24	**Cesión unilateral**

De conformidad con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 9 de la Ley 80 de 1993, Colombia Compra Eficiente ordenará la cesión unilateral de uno o más proveedores en el Acuerdo Marco de Precios en los siguientes casos: i) se esté

incurso en lo descrito en el literal j) del numeral 1 del artículo 8 de la mencionada ley, ii) cuando se haya impuesto sanción administrativa por actos de corrupción.

Colombia Compra Eficiente será la encargada de determinar el cesionario del contrato, el cual deberá cumplir con los requisitos acreditados e incluir las condiciones en su momento ofertadas por el Proveedor sobre el cual se adelantó la cesión unilateral, las cuales deben ser expresamente aceptadas por el cesionario. El catálogo reflejará la nueva posición contractual. Para el efecto, Colombia Compra Eficiente tendrá un término máximo de 30 días hábiles para adelantar dicho procedimiento.

Cláusula 25 Terminación anticipada

Las partes de común acuerdo y en uso de la autonomía de la voluntad, convienen que la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- podrá terminar anticipadamente la participación de uno o más proveedores en el Acuerdo Marco de Precios, en los siguientes casos: i) cuando se pierda la calidad de persona jurídica o de persona natural ii) cuando el proveedor pierda las calidades jurídicas, técnicas, financieras y organizacionales acreditadas en el proceso de selección que dieron lugar a su adjudicación en el Acuerdo Marco de Precios, siempre y cuando impidan la ejecución del objeto del Acuerdo, iii) por circunstancias que afecten la prevalencia del interés general o el cumplimiento de los fines estatales.

Cláusula 26 Propiedad intelectual

De conformidad con lo establecido por el Artículo 20 de la Ley 23 de 1982, modificado por el Artículo 28 de la Ley 1450 de 2011, los derechos patrimoniales derivados de las creaciones intelectuales que emanen del Proveedor como consecuencia de la ejecución de la respectiva Orden de Compra, que sean susceptibles de transferirse, se entenderán cedidos a favor de las Entidades Compradoras siempre y cuando de común acuerdo se detalle de manera previa y por escrito en cada desarrollo que se trata de una creación y/o software por encargo. En todo caso, aquellos desarrollos existentes antes de la firma del presente Contrato o los que desarrolle el Proveedor durante su vigencia que

DEFINITIVO

hagan parte del core de sus negocios no se entenderán transferidos a las Entidades Compradoras bajo ninguna circunstancia.

Cláusula 27 **Supervisión**

La supervisión de la ejecución y cumplimiento del presente Acuerdo Marco de Precios está a cargo de quien asigne el Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente mediante oficio.

Cláusula 28 **Indemnidad**

El Proveedor se obliga a mantener libre e indemne a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras por cualquier daño, perjuicio, reclamo, demanda, acción legal y costas que sean originadas en reclamaciones provenientes de terceros, que tengan como causa imputable al Proveedor, las acciones u omisiones de su personal, sus asesores, subcontratistas o distribuidores, así como el personal de estos, que ocasionen deficiencias en los compromisos adquiridos o causen incumplimientos.

Cláusula 29 **Caso fortuito y fuerza mayor**

La parte incumplida queda exonerada de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o de alguna de las prestaciones a su cargo derivadas del Acuerdo Marco, cuando el incumplimiento sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito debidamente invocado y constatado de acuerdo con la normativa colombiana, salvo que el evento de fuerza mayor o caso fortuito haya ocurrido estando una de las partes en mora. La parte incumplida debe informar a las demás partes la ocurrencia del evento de fuerza mayor o caso fortuito y acordar con el acreedor el nuevo plazo para el cumplimiento de las obligaciones

Cláusula 30 **Confidencialidad**

DEFINITIVO

El Proveedor con la suscripción del Acuerdo Marco se compromete a:

30.1. Manejar de manera confidencial la información que como tal le sea presentada y entregada, y toda aquella que se genere en torno a ella como fruto del cumplimiento del Acuerdo Marco.

30.2. Guardar confidencialidad sobre esa información y no emplearla en beneficio propio o de terceros mientras conserve sus características de confidencialidad o mientras sea manejada como un secreto empresarial o comercial.

30.3. Solicitar por escrito al supervisor del Acuerdo Marco autorización para cualquier publicación relacionada con el Acuerdo Marco, autorización que debe solicitar al Supervisor del Acuerdo Marco presentando el texto a publicar con un mes de antelación a la fecha en que desea enviar a edición.

Cláusula 31 Solución de controversias

Las controversias o diferencias que surjan entre los Proveedores y Colombia Compra Eficiente con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga, terminación o liquidación del Acuerdo Marco serán sometidas a la revisión de los representantes legales de las partes para buscar un arreglo directo en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra parte la existencia de una diferencia, la sustente y manifieste la intención de iniciar el procedimiento de que trata la presente cláusula.

La controversia que no pueda ser resuelta de forma directa entre las partes, debe someterse a un procedimiento conciliatorio que se surtirá ante la Procuraduría delegada para la conciliación administrativa, previa solicitud de conciliación elevada individual o conjuntamente por las partes. De conformidad con los artículos 92 y 94 de la Ley 2220 de 2022, en los asuntos conciliables en los que la conciliación extrajudicial en asuntos de lo contencioso administrativo constituya requisito de procedibilidad, esta actuación se entenderá surtida en los siguientes eventos: 1. Cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo; 2. Cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia.

En este evento deberán indicarse expresamente en la constancia las excusas presentadas por la inasistencia, si las hubiere; 3. Cuando vencido el término de tres (3) meses a partir de la presentación de la solicitud de conciliación extrajudicial o su prórroga, la audiencia no se hubiere celebrado por cualquier causa; en este último evento se podrá acudir directamente a la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo con la sola presentación de la solicitud de conciliación y 4. Cuando por virtud de la aprobación ante el juez contencioso administrativo competente el acuerdo conciliatorio total o parcial no sea aprobado. Cumplido el requisito de procedibilidad, las partes pueden acudir a la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

El acuerdo al que se llegue en la etapa de arreglo directo o en la conciliación si hay lugar a ella es de obligatorio cumplimiento para las partes y presta mérito ejecutivo. En consecuencia, cualquiera de las partes puede exigir su cumplimiento en un proceso ejecutivo.

Los posibles incumplimientos del Acuerdo Marco por parte del Proveedor no son considerados como controversias o diferencias surgidas entre ese Proveedor y Colombia Compra Eficiente.

Cláusula 32 Notificaciones

Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que deban hacer las partes en desarrollo del Acuerdo Marco pueden hacerse a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano o a través de comunicación escrita, por correo físico o por correo electrónico a la persona y en las direcciones indicadas por el proveedor en la carta de aceptación de la propuesta

El Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los nuevos datos de notificación, cuando sea necesario actualizar los datos de notificación. Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación.

ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCENEG-079-01-2024 Y (NOMBRE DE LOS PROVEEDORES)

Colombia Compra Eficiente utilizará para notificar y comunicar lo relacionado con la audiencia de incumplimiento del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 a los representantes legales y/o los que figuran a continuación el siguiente correo electrónico:

agregaciondedemanda@colombiacompra.gov.co

Colombia Compra Eficiente utilizará el siguiente correo electrónico para notificar y comunicar lo relacionado con la audiencia de incumplimiento del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, a los representantes legales y/o los que figuran a continuación

PROVEEDOR 1:			**PROVEEDOR 2:**	
Nombre:			Nombre:	
Cargo:			Cargo:	
Dirección:			Dirección:	
Teléfono:			Teléfono:	
Correo electrónico:			Correo electrónico:	
PROVEEDOR 3:			**PROVEEDOR 4:**	
Nombre:			Nombre:	
Cargo:			Cargo:	
Dirección:			Dirección:	
Teléfono:			Teléfono:	
Correo electrónico:			Correo electrónico:	
PROVEEDOR 5:			**PROVEEDOR 6:**	
Nombre:			Nombre:	
Cargo:			Cargo:	
Dirección:			Dirección:	
Teléfono:			Teléfono:	
Correo electrónico:			Correo electrónico:	
PROVEEDOR 7:			**PROVEEDOR 8:**	
Nombre:			Nombre:	
Cargo:			Cargo:	
Dirección:			Dirección:	

DEFINITIVO

Teléfono:			Teléfono:	
Correo electrónico:			Correo electrónico:	
PROVEEDOR 9:			**PROVEEDOR 10:**	
Nombre:			Nombre:	
Cargo:			Cargo:	
Dirección:			Dirección:	
Teléfono:			Teléfono:	
Correo electrónico:			Correo electrónico:	

Cláusula 33 Documentos

Los siguientes documentos hacen parte integral del presente documento:

30.1. Los Estudios y Documentos Previos.

30.2. El pliego de condiciones de la licitación pública CCENEG-079-01-2024 y sus anexos.

30.3. Las ofertas presentadas por los Proveedores y sus subsanaciones y aclaraciones.

30.4. Los siguientes Anexos:

Anexo 1 Definiciones.
Anexo 2 Fichas técnicas
Anexo 3 Visita y prueba técnica
Matriz de riesgos

Cláusula 34 Interpretación

Las siguientes son reglas de interpretación del presente Acuerdo Marco:

31.1. Las referencias a normas jurídicas incluyen las disposiciones que las modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen.

DEFINITIVO

31.2. Colombia Compra Eficiente puede corregir los errores formales contenidos en los Documentos del Proceso, bien sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. Si así lo hace Colombia Compra Eficiente debe comunicar al Proveedor al correo electrónico establecido en la Cláusula 32.

31.3. Los plazos expresados en días deben ser entendidos en días calendario, a menos que el texto especifique que son días hábiles.

31.4. En caso de contradicción entre los Documentos del Proceso prima el texto del Acuerdo Marco sobre los demás Documento del Proceso

Cláusula 35 Disponibilidad presupuestal

Colombia Compra Eficiente no ejecuta recursos públicos con ocasión del Acuerdo Marco. En consecuencia, para la firma del presente Acuerdo Marco no está obligada a contar con disponibilidad presupuestal alguna.

Cláusula 36 Lugar de ejecución y domicilio contractual

Las actividades previstas en el presente Acuerdo Marco se desarrollarán en el territorio nacional y el domicilio contractual es la ciudad de Bogotá.

Cláusula 37 Liquidación

34.1. Liquidación del Acuerdo Marco: Colombia Compra Eficiente y los Proveedores liquidarán de común acuerdo el Acuerdo Marco dentro de los doce (12) meses posteriores a la terminación del plazo de ejecución del Acuerdo Marco al que se refiere la Cláusula 13, aún si existen Órdenes de Compra vigentes. Las partes deben firmar un acta de liquidación en los términos del artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 del Decreto 19 de 2012, y del artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

En ausencia de acuerdo entre las partes, o en caso de que un Proveedor no suscriba el acta de liquidación, Colombia Compra Eficiente liquidará

unilateralmente el Instrumento de Agregación de Demanda para los proveedores que no suscriban el acta de liquidación en los términos del artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. En cualquier evento, Colombia Compra Eficiente relacionará en el acta de liquidación la cantidad de órdenes de compra que existen a cargo de cada proveedor y las entidades compradoras, siendo estas últimas responsables de la liquidación de sus contratos (Órdenes de Compra) en los términos previstos en la Ley.

34.2. Liquidación de las órdenes de compra: La responsabilidad de liquidar las Órdenes de Compra corresponde a las Entidades Compradoras y deberán hacerlo dentro de los términos de ley. Colombia Compra Eficiente relacionará en el acta de liquidación la cantidad de Órdenes de Compra que existen a cargo de cada proveedor y las entidades compradoras.

Cláusula 38 **Firma**

El Acuerdo Marco es un contrato suscrito electrónicamente por cada uno de los Proveedores y Colombia Compra Eficiente indistinto del número de [categorías/lotes/segmentos] en los que haya quedado adjudicado el Proveedor.

Colombia Compra Eficiente genera una numeración consecutiva del Acuerdo Marco de acuerdo al orden alfabético de los Proveedores según el registro en el Secop II.

Para constancia, se entiende firmado en la fecha en la que el Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente suscriba el Acuerdo Marco en el SECOP II.

DEFINITIVO

ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCENEG-079-01-2024 Y (NOMBRE DE LOS PROVEEDORES)

Ficha Técnica		Firma/VoBo
Elaboró:	Tatiana Cristina Gómez Gracia Cristian David Domínguez Daniel Orlando Pardo	
Revisó:	Sergio Andrés Peña Gestor Subdirección de Negocios René Tercero Hernández Gestor Subdirección de Negocios Alejandra Neissa Lancheros Asesora Subdirección de Negocios	
Aprobó:	Sergio Andrés Peña Gestor Subdirección de Negocios René Tercero Hernández Gestor Subdirección de Negocios	
Aprobación Subdirector:	Guillermo Buenaventura Cruz Subdirector de Negocios	
Fecha de elaboración:	Según publicación del documento en la plataforma SECOP.	

DEFINITIVO