CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 02 BS 0062 2024 CELEBRADO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E., Y GSC OUTSOURCING S.A.S.

CONTRATANTE	**:**	**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.**
CONTRATISTA	**:**	**GSC OUTSOURCING S.A.S.** **900.345.851-7** **NUBIA OJEDA ROJAS** **Cédula de Ciudadania No. 52.110.946 de Bogotá, D.C.** **REPRESENTANTE LEGAL**
OBJETO	**:**	**PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.**
PLAZO DE EJECUCIÓN	**:**	**HASTA EL TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE 2024, CUMPLIDOS LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN, CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO CORRESPONDIENTE**
VALOR	**:**	**NOVECIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL CINCUENTA PESOS M/CTE ($962.347.050)**

Entre los suscritos a saber, por una parte, **LUIS OSCAR GALVES MATEUS**, mayor de edad, domiciliado (a) y residente en la ciudad de Bogotá D. C., identificado con Cédula de Ciudadanía No. 71.663.944 de Medellín, en su calidad de **AGENTE ESPECIAL INTERVENTOR**, de conformidad con la Resolución No. 2024420000003568-6 del 07 de mayo de 2024 expedida por el Superintendente Nacional de Salud "*Por la cual se ordena la toma de posesión inmediata de los bienes, haberes, negocios y la intervención forzosa administrativa para administrar la* ***SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E****. identificada con Nit 900.959.051-7*", el Agente Especial Interventor tendrá la guarda y administración de los bienes que se encuentren en poder de la Entidad junto con los demás deberes y facultades asignados por la Ley y ejerciendo las funciones propias de su cargo, que entre otras, será determinar la continuidad, cancelación, suspensión, terminación, de los procesos de selección que se encontraron en curso al momento de la intervención, así como cualquier clase de contrato, quien para los efectos del presente documento de aquí en adelante se denominará la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.** o **LA SUBRED**, por una parte, y por la otra **NUBIA OJEDA ROJAS** actuando en calidad de **REPRESENTANTE LEGAL** identificado con **Cédula de Ciudadania No. 52.110.946 de Bogotá, D.C.,** en calidad de Representante Legal de **GSC OUTSOURCING S.A.S.,** con **NIT 900.345.851-7** según Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, y quienes conjuntamente y para efectos del presente contrato se denominarán **LAS PARTES**, manifestamos bajo gravedad de juramento que se entiende prestado con la firma del presente documento, no nos encontrarnos incursos en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades legales, hemos acordado celebrar el presente contrato, previas las siguientes consideraciones:**1)** Que mediante Acuerdo No. 641 de Abril 06 de 2016, expedido por el Concejo de Bogotá, D.C., se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá Distrito Capital,

se modifica el Acuerdo No. 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones. **2)** Que el Acuerdo en mención tiene por objeto efectuar la reorganización del Sector Salud en el Distrito Capital definiendo las entidades y organismos que lo conforman, para lo cual determinó la fusión de algunas entidades y la creación de otras. **3)** Que el Acuerdo No. 641 de 2016 fusionó, entre otras, las Empresas Sociales del Estado Rafael Uribe, San Cristóbal, Centro Oriente, San Blas, La Victoria y Santa Clara en la Empresa Social del Estado denominada Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. **4)** Que la Ley 100 de 1993 en el numeral 6 del artículo 195 prevé en relación con las Empresas Sociales del Estado que: "*En materia contractual se regirán por el Derecho Privado, pero podrán discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública".* **5)** Que el presente contrato se regirá por el Acuerdo No. 027 del 20 de septiembre de 2017, parcialmente modificado por el Acuerdo No. 050 del 19 de diciembre de 2018, Acuerdo No. 011 del 27 de febrero de 2019; Manual de Contratación - Resolución Interna 152 del 18 de marzo de 2019 de la Subred, modificada por las Resoluciones 078 del 06 de febrero de 2020 y 053 del 31 de enero de 2022 y adicionalmente por las normas del derecho privado de conformidad con la disposición anterior, así como por el artículo 13 de la Ley 1150 de 2017. **6)** Que la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., debe garantizar que la población tenga acceso a servicios de promoción, prevención y tratamiento de la enfermedad, de acuerdo a los servicios de salud que ofertan y para los cuales se encuentran habilitadas sus unidades conforme las normas vigentes, bajo parámetros de calidad y una atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional. **7)** La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., en desarrollo de su misión de prestar servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad de forma integral y accesible, en las localidades de San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Mártires, Candelaria, Antonio Nariño y Santafé, reconoce la necesidad de implementar un Contact Center que permita el agendamiento, cancelación y reprogramación de citas médicas básicas, especializadas, odontología básica y especializada, PYD (Promoción Especifica y Detección Temprana) y apoyo diagnóstico, facilitando el acceso a los usuarios de las diferentes EAPB (Entidades Administradoras del Plan de Beneficios) con las cuales la Subred tiene contratos suscritos y/o negociaciones actuales o contratos futuros para la prestación de servicios de salud dentro de la vigencia del contrato resultado del presente proceso, informa que, se adelantó la INVITACIÓN A COTIZAR No. 051-2024. **8)** Que el día 04 de octubre de 2024, mediante la INVITACIÓN A COTIZAR No. 051-2024, la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., convocó a presentar propuestas para "PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.". **9)** Que, el día 08 de octubre de 2024, conforme al cronograma establecido en la INVITACIÓN A COTIZAR No. 051-2024, se recibió oferta por parte de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS con NIT: 900.011.395-6 y GSC OUTSOURCING S A S con NIT: 900.345.851-7. **10)** Que, de acuerdo con el Comunicado de Adjudicación de fecha 17 de octubre de 2024, publicado en Secop II, el proponente que resultó adjudicatario fue GSC OUTSOURCING S A S **11)** Que el presente contrato se regirá por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.

CLÁUSULA SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE ESPECIFICACIONES TECNICAS: En virtud del presente contrato EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con las siguientes especificaciones técnicas:

ÍTEM	NOMBRE/DESCRIPCION	ESPECIFICACIONES TECNICAS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	GSC OUTSOURCING S A S NIT SECOP II		
					VALOR UNITARIO	IVA	VALOR UNITARIO + IVA
1	Servicio de agente de call center horario hábil Colombia 5X8.	dedicación exclusiva, agente de call center que está en modalidad de teletrabajo con una carga laboral máxima de 8 horas diarias horario disponible de lunes a viernes entre 7 am a 6 pm y sábados entre 7 am y 1 pm.	SERVICIOS	40	$ 4.300.000	$ 817.000	$ 5.117.000
2	Servicio de supervisión, monitoreo y calidad.	Dedicación exclusiva, 2 supervisores en turnos de 8 horas y un suplente para domingos y festivos lunes a sábados de 7 am a 9pm y domingos de 7 am a 7 pm.	SERVICIOS	4	$ 7.000.000	$ 1.330.000	$ 8.330.000
3	Alquiler puesto de trabajo para agente de Call Center 5x8	Horario lunes a viernes + 1X4 sábados lunes a viernes entre 7 am a 6 pm, sábados entre 7 am a 1 pm, máximo 44 horas semanales.	SERVICIOS	40	$ 1.000.000	$ 190.000	$ 1.190.000
4	Alquiler Computador	Computador todo en uno, procesador Celeron, 8 GM en RAM y 120 GB SSD que incluya diadema.	SERVICIOS	40	$ 250.000	$ 47.500	$ 297.500
5	WhatsApp Business API HSM de salida	Mensaje salida Colombia por plantillas preaprobadas por WhatsApp quien las clasifica como marketing (1.200 plantillas por agente x mes)	SERVICIOS	48.000	$ 120	$ 23	$ 143
6	WhatsApp Business API por conversación de entrada	Tarifa para Colombia, duración conversación 24 horas dentro de las cuales se pueden enviar los mensajes o interacciones que sean necesarios.	SERVICIOS	10000	$ 74	$ 14	$ 88
7	Chatbot para WhatsApp (ILIMITADO)	Centro de contacto automatiza las interacciones con los clientes, permitiendo respuestas rápidas y personalizadas a consultas frecuentes, solicitudes de soporte y agendamiento de citas. Utilizar inteligencia artificial para resolver problemas comunes, canalizar las consultas a los agentes humanos cuando es necesario y mejorar la experiencia del cliente mediante una atención eficiente y disponible las 24 horas del día. Además, puede enviar notificaciones automáticas y recopilar información relevante del cliente para un mejor seguimiento.	SERVICIOS	5.000	$ 120	$ 23	$ 143
8	Servicio envío SMS una vía: S e ofrecen	Mensajes de texto una sola vía para apoyar las gestiones de la empresa máximo 160 caracteres. Estos mensajes podrán de enviados de manera masiva únicamente al momento de cargar la base de datos, de resto se enviarán de manera transaccional de acuerdo con las tipificaciones que hagan los agentes.	SERVICIOS	5000	$ 13	$ 2	$ 15

ÍTEM	NOMBRE/DESCRIPCION	ESPECIFICACIONES TECNICAS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	GSC OUTSOURCING S A S		
					NIT		
					SECOP II		
					VALOR UNITARIO	IVA	VALOR UNITARIO + IVA
9	Servicio de computación en la Nube para agente de Call Center BPO Donminical.	Todos los canales incluidos	SERVICIOS	40	$ 310.000	$ 58.900	$ 368.900

2.1. El Contratista se obliga a prestar el servicio con las características descritas a continuación:

- Asignación de citas consulta médica y odontológica, básica y especializada
- Asignación de citas Apoyo diagnóstico.
- Asignación de citas PYD (Promoción Especifica y Detección Temprana).
- Recordación de citas mediante mensajes de texto a dispositivo móvil.
- Cancelación y reprogramación de citas
- Información y orientación a los usuarios en relación con el portafolio de servicios.
- Generación de informes del servicio.
- Indicadores de gestión de los canales de atención.
- Recepción de llamada telefónica (celular o fijo), chat, WhatsApp, Chatbot.
- Mesa de ayuda para la atención y manejo de casos especiales.
- Apoyar la divulgación a los usuarios de las diferentes campañas institucionales.

2.2. En la prestación del servicio el Contratista deberá garantizar:

- ✓ La prestación del servicio será por puesto de trabajo, entiéndase por puesto de trabajo.
- ✓ Contar con disponibilidad de 40 operadores exclusivos y 1 personal de soporte técnico con capacidad de respuesta inmediata.
- ✓ La plataforma informática que utilice el Contact Center cuente con los requerimientos técnicos necesarios para el funcionamiento del sistema de información de la Subred (procesador Intel Core i5 o superior, 8gb RAM o superior, disco duro SSD, sistema operativo Windows 10 pro o superior).
- ✓ Garantizar que la plataforma informática que utilice el Contact Center cuente con los respectivos antivirus actualizados para la totalidad de los equipos y todo el software debe ser licenciado.
- ✓ Disponer de un servidor IIS (Microsoft internet información server) por cada 40 equipos de cómputo de agentes en servicio, además contar con balanceador de aplicaciones en caso de que utilice más de un servidor, la plataforma tecnológica del Call Center debe contar con protección de firewall físico en alta disponibilidad.
- ✓ Prestar el servicio de Contact Center en horarios de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 1:00 pm y disponer de un puesto de trabajo (modulo con disponibilidad de agente en el horario definido para la operación del Contact Center) por

cada 139 interacciones de manera diaria.

2.3. De igual forma deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes indicadores conforme al estándar de tiempo establecido:

- ✓ **Tiempo de respuesta de llamada**: El 80% de las llamadas a agente humano será respondido dentro del rango de 3 minutos.
- ✓ **TMO (Tiempo Medio Operativo):** El tiempo máximo será de 7 minutos.
- ✓ **ASA (Velocidad Media de Respuesta):** El tiempo máximo será de 3 minutos.
- ✓ **Nivel de atención**: Mínimo el 70% de las interacciones serán efectivas.

CLÁUSULA TERCERA. VALOR DEL CONTRATO: Para todos sus efectos legales, el valor del presente contrato se fija en la suma de **NOVECIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL CINCUENTA PESOS M/CTE ($962.347.050),** el cual se encuentra amparado por el **Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 3299 del 23 de Septiembre de 2024 correspondiente al Rubro: 4212020200813, Concepto: SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (CALL CENTER),** de acuerdo con la oferta, las especificaciones técnicas, ítems, cantidades y valores presentados por el contratista.

CLÁUSULA CUARTA. REAJUSTE DE PRECIOS: Los valores pactados en el Contrato se mantendrán vigentes durante su ejecución, en caso de que se requiera de reajustes económicos, estos se realizarán de común acuerdo y basados en los principios de conmutatividad y equivalencia de obligaciones, que permiten ajustar los precios de los contratos, con el fin de obtener el equilibrio financiero, ayudados en los comunicados de ajuste de precios de La Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente- en donde informa la variación anual del Índice del Precio al Consumidor - IPC y del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente – SMMLV y basado en el análisis del mercado que se realice para determinar su viabilidad.

PARAGRAFO: Para llevar a cabo el reajuste de los valores inicialmente pactados, las partes deberán agotar el siguiente procedimiento:

1. El Contratista solicitará al Supervisor del Contrato el ajuste de los valores inicialmente pactados, así mismo deberá demostrar el aumento de los precios que se requirieron para la ejecución del contrato, con soportes de importación, cartas de laboratorios o fabricantes (cuando a ello hubiere lugar).
2. El Supervisor notificará a la Dirección de Contratación acerca de la solicitud y copia de la misma.
3. La Dirección de Contratación a través del Subproceso de Compras, adelantará el Estudio de Mercado con los ítems sobre los cuales se solicita el ajuste de precios. De igual forma se deberá tener en cuenta las circulares de regulación de precios que se encuentren vigentes y relacionadas con el servicio contratado cuando a ello haya lugar.

4. Una vez se obtenga el resultado del Estudio de Mercado o el análisis correspondiente, se notificará al Supervisor para que éste solicite la modificación del Contrato.
5. La Dirección de Contratación a través del Subproceso de Bienes y Servicios, proyectará la modificación correspondiente y se perfeccionará conforme el procedimiento establecido en el Manual de Contratación.
6. Perfeccionada la modificación del Contrato, el Supervisor deberá certificar la prestación del servicio conforme a los ajustes realizados.

CLÁUSULA QUINTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: A. GENERALES: 1. Atender las indicaciones, recomendaciones y/o sugerencias impartidas por el encargado del control y vigilancia del contrato (supervisor) y las demás que sean inherentes al objeto de la contratación. **2.** Presentar los informes correspondientes al supervisor del contrato. **3.** Informar oportunamente de cualquier petición o amenaza de quien actuando por fuera de la ley pretenda obligarlo a hacer u omitir algún acto u ocultar hechos que afecten los intereses de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. **4.** Constituir las garantías y pólizas exigidas en los términos y condiciones pactados. **5.** Cumplir con el objeto del contrato, con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad. Por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno del contratista con la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. ni de este último con las personas que el contratista vincule para el desarrollo del contrato. **6.** Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral: Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y parafiscales de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, en concordancia con la Ley 828 del 10 de julio de 2003, Ley 1607 de 2012 y demás normas aplicables para la materia, presentando certificación junto con la factura. **7.** Presentar oportunamente la correspondiente factura en original y tres copias, con el número del contrato, descripción del producto, bien o servicio, debidamente diligenciada para su certificación y posterior trámite de pago. **8.** Asumir los costos directos e indirectos como impuestos al igual que asumir las tasas y contribuciones a que haya lugar. **9.** El deber de informar (i) la composición del capital social de la persona jurídica, (ii) la existencia de pactos o acuerdos de accionistas, (iii) su pertenencia o no a un grupo empresarial, (iv) su naturaleza jurídica, y (v) la información relevante de índole jurídica, comercial o financiera. **10.** El deber de informar cualquier situación que implique una modificación del estado de riesgos existentes al momento de proponer o celebrar el contrato, como la existencia de investigaciones en curso y su estado, providencias judiciales como medidas de aseguramiento, cautelares o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero. **11.** El deber de mantener cubierto el estado del riesgo durante la ejecución del contrato, por medio del ofrecimiento de garantías que resulten suficientes a juicio de la entidad estatal contratante. **12.** El deber del contratista de cumplir con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Código de Integridad del Servicio Público del Distrito (Decreto Distrital 118 de 2018) y el colombiano (Ley 2016 de 2020), así como con los demás controles que la entidad estatal diseñe e implemente, con el fin de mitigar los riesgos de corrupción a los que se encuentra expuesta. **13.** Todas las demás inherentes o necesarias para la

correcta ejecución del objeto contractual.

B. ESPECÍFICAS: 1. Realizar asignación de citas de consulta médica y odontológica, básica y especializada, apoyo diagnóstico, PYD (promoción específica y detección temprana) de acuerdo a la oferta de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. **2.** Realizar recordación a los usuarios con 72 y 24 horas de antelación a la fecha de la cita asignada mediante mensaje de texto. **3.** Realizar cancelación y reprogramación de citas según solicitud de los usuarios. **4.** Brindar información y orientación a los usuarios en relación con el portafolio de servicios y tramites de la Subred. **5.** Implementar indicadores de gestión de los canales de atención y generar informes de la operación del servicio con periodicidad mensual y comparativa con periodos anteriores, realizando planes de mejora en casos de desviaciones. **6.** Disponer y garantizar los recursos tecnológicos, físicos y humanos para la adecuada operación y recepción de llamada telefónica (celular o fijo), chat, WhatsApp y Chatbot. **7.** Disponer de mesa de ayuda para la atención y manejo de casos especiales. **8.** Suministrar una línea telefónica exclusiva y de fácil recordación, la cual debe ser cedida a la Subred o a quien ella designe una vez termine la relación contractual. **9.** Garantizar que la plataforma informática que utilice el Contac Center cuente con los requerimientos técnicos necesarios para el funcionamiento del sistema de información de la Subred. **10.** Garantizar que la plataforma informática que utilice el Contac Center cuente con los respectivos antivirus actualizados para la totalidad de los equipos y todo el software debe ser licenciado. **11.** Disponer de un servidor IIS (Microsoft internet information server) por cada 4 40 equipos de cómputo de agentes en servicio, además contar con balanceador de aplicaciones en caso de que utilice más de un servidor, la plataforma tecnológica del Call Center debe contar con protección de firewall físico en alta disponibilidad. **12.** Disponer de un puesto de trabajo físico dotado para el referente técnico de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., que articule actividades en la operación. **13.** Apoyar la divulgación a los usuarios de las diferentes campañas institucionales. **14.** Elaborar e implementar una campaña publicitaria al inicio de la operación y cuando exista un cambio en la operación que requiera la divulgación a los usuarios, disponer de piezas comunicativas (volantes, folletos, rompe tráficos). **15.** Realizar capacitación y entrenamiento permanente a los agentes de acuerdo a la guía de servicios de la Subred. **16.** Prestar el servicio de Contac Center en horarios de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 1:00 pm y disponer de un puesto de trabajo (modulo con disponibilidad de agente en el horario definido para la operación del Contac Center) por cada 139 interacciones de manera diaria. **17.** Permitir a la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., realizar auditorías técnicas a sus instalaciones y equipos con el fin de verificar la eficiente ejecución del contrato. **18.** Garantizar el desarrollo de las actividades de control y vigilancia contractual que ejerza la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., a través del personal idóneo que ésta designe. **19.** Presentar el cronograma de puesta en marcha y proyecciones del servicio. **20.** Asumir los gastos de instalaciones, equipos y su mantenimiento, así como los del personal requerido para la prestación del servicio. **21.** El contratista debe garantizar que el enlace de internet mediante el cual se comunica el aplicativo esté en permanente servicio. **22.** El sistema implementado por el contratista debe arrojar los reportes Automatic Call Distribution ACD y Call Center y permitir parametrizar los reportes y obtener estadísticas generadas por el flujo de llamadas que considere, entre otros aspectos:

- Llamadas en línea
- Llamadas del último día

• Llamadas fuera del horario establecido
• Llamadas en horario hábil
•Llamadas entrantes
• Llamadas abandonadas
• Llamadas contestadas
• Llamadas atendidas dentro del nivel de servicio
• Nivel de servicio %
• Nivel de abandono %
• Tiempo promedio de abandono
• Tiempo promedio de la llamada contestada
• Llamadas salientes
• Tiempo promedio de conversación por asesor y general
• Velocidad promedio de llamada atendida
• Ocupación Inbound %
• Ocupación Outbound %
• Tipificación de las llamadas (Para qué llama cada tipo de usuario y para qué producto)
• Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente
• Citas asignadas por servicio
• Citas Canceladas por servicio
• Citas Reprogramadas por servicio
• Citas en lista de espera por servicio
• Numero de mensajes de recordación por servicio
• Numero de mensajes pedagógicos por servicio
• Informe de reiteratividad (promedio de intentos de marcación del mismo número telefónico).
• Informe de numero de citas asignadas por chat por servicio, USS.
• Tiempo de atención de chat
• Tipificación de chat atendidos por servicio, USS.
• Tiempo de contacto del chat
• Numero de chat sin atender

23. El personal dispuesto por el contratista deberá ser exclusivo para la atención de las líneas y campañas de la subred. **24.** Atender todos los requerimientos y solicitudes realizadas por el Supervisor del contrato. **25.** Asumir los costos directos e indirectos, impuestos, tasas, pólizas, contribuciones, además del servicio de transporte y logística que se presenten con ocasión al desarrollo del contrato. **26.** Cumplir con la afiliación y pago de los aportes al sistema de seguridad social de conformidad con lo establecido en las leyes 100 de 1993, 789 de 2002, decretos 2170 de 2002 y 1703 de 2002, del personal que prestará el servicio en desarrollo del contrato suscrito en los montos señalados por la ley, entregando copia de los soportes adjunto con la factura al supervisor del contrato. **27.** Mantener bajo reserva de confidencialidad y sin revelación a terceras personas toda la información de cualquier naturaleza que sea.

CLÁUSULA SEXTA. OBLIGACIONES DE LA SUBRED: 1. Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado, conforme a los términos de la propuesta ofrecida y aceptada por SUBRED, lo cual

se cumplirá a través de la evaluación que realice el supervisor, quien impartirá las instrucciones requeridas para la correcta ejecución del presente contrato. **2.** Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar, para lo cual el supervisor dará aviso al Oficina Asesora Jurídica de SUBRED. **3.** Adelantar la revisión correspondiente a través del supervisor, a la solicitud de los servicios prestados para verificar que cumplan con las condiciones de calidad y especificaciones técnicas ofrecidas. **4.** Cancelar el valor pactado de conformidad con lo establecido en la cláusula cuarta y quinta del contrato. **5.** Proveer la información que requiera el contratista para el adecuado desarrollo del contrato. **6.** La facultad de la entidad de solicitar en cualquier momento la información que estime necesaria, así como las consecuencias derivadas de la negativa del contratista a suministrarla información requerida.

CLÁUSULA SÉPTIMA. FORMA DE PAGO: La Subred Centro Oriente ESE, cancelará al contratista el valor de lo adquirido, dentro de los noventa (90) días siguientes contados a partir de la presentación de la correspondiente factura, ingreso de almacén y certificación del supervisor del contrato la cual deberá acompañarse de la acreditación de pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales. Los pagos a los que se obliga la Subred se encuentran sujetos al Plan Mensualizado de Caja – PAC.

Los pagos a los que se obliga la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., se sujetan a las apropiaciones presupuestales correspondientes y a los recursos del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC sin que generen intereses moratorios.

CLÁUSULA OCTAVA. GASTOS: Los gastos que impliquen la legalización y perfeccionamiento del presente contrato serán por cuenta de EL CONTRATISTA.

CLÁUSULA NOVENA. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo inicial del presente contrato será **HASTA EL TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE 2024**, previo cumplimiento de los requisitos de legalización, expedición de registro presupuestal y aprobación de póliza. Este término podrá prorrogarse de acuerdo con las necesidades de LA SUBRED.

CLÁUSULA DÉCIMA. ADICIÓN Y PRÓRROGA: El presente contrato podrá ser adicionado en su cuantía y prorrogado en su plazo previo requerimiento del Supervisor y aprobación del Ordenador del Gasto, conforme lo dispuesto en el Estatuto de Contratación Acuerdo No. 027 del 20 de septiembre de 2017, Acuerdo No. 050 del 19 de diciembre de 2018 y Manual de Contratación - Resolución Interna 152 del 18 de marzo de 2019.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. TERMINACIÓN: LA SUBRED podrá declarar la terminación unilateral del contrato mediante resolución motivada, previo informe del supervisor cuando: **1.** Se presente incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de EL CONTRATISTA, **2.** Por sentencia judicial o acto jurídico de iguales efectos que así lo determine. **3.** Por fuerza mayor o caso fortuito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. CESIÓN DEL CONTRATO: El Contratista no podrá ceder el presente contrato ni los derechos u obligaciones derivados de éste, ni subcontratar total o parcialmente sin

la autorización previa, expresa y escrita del Gerente o el delegado de LA SUBRED siempre y cuando cuente con el visto bueno del supervisor del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. SUPERVISIÓN: La Supervisión del contrato será ejercida por el (la) **JEFE DE OFICINA PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO** DE LA SUBRED O POR QUIEN DELEGUE EL ORDENADOR DEL GASTO, la supervisión podrá ser ejercida con apoyo de un funcionario o contratista cuando así se requiera, que por sus calidades profesionales brinde el soporte requerido. Ejercerá sus obligaciones conforme a lo establecido en el Manual de Contratación (Resolución Interna No. 152 del 2019), vigilando permanentemente la ejecución del objeto contratado. Así mismo, deberá realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico sobre el cumplimiento del objeto del contrato, en concordancia con el artículo 83 de la ley 1474 de 2011. Para tal fin deberán cumplir con las facultades y deberes establecidos en la referida ley y las demás normas concordantes vigentes. En ningún caso el supervisor del contrato podrá delegar sus actividades a un tercero. En todo caso el ordenador del gasto podrá variar unilateralmente la designación del supervisor, comunicando su decisión por escrito al CONTRATISTA, al anterior supervisor y a la Dirección de Contratación. PÁRAGRAFO: En el evento de cambio de supervisión no será necesario modificar el contrato, y la designación se hará mediante comunicación escrita, copia de la cual deberá enviarse al CONTRATISTA, por el ordenador del gasto o a quien este delegue.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA afirma bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma del presente contrato que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad o conflicto de interés para celebrar contratos con entidades estatales. **PARÁGRAFO:** Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso 5º del artículo 122 de la Constitución Política, cuando se compruebe que el contratista ha incurrido en violación al régimen de inhabilidades e incompatibilidades, conflicto de interés, en sanción disciplinaria o que recae contra la sentencia judicial, renunciará a la ejecución de este contrato, por lo cual se terminará automáticamente en este evento, asumiendo la responsabilidad de reintegrar los valores que haya recibido de LA SUBRED, sin derecho a reclamar indemnización ni reconocimiento alguno por ejecuciones parciales del contrato, dando así cumplimiento al principio de responsabilidad consagrado en el artículo 26 numeral 7º de la Ley 80 de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. GARANTÍAS A CONSTITUIR: Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato, EL CONTRATISTA se compromete a constituir a favor de la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E., con Nit. 900.959.051-7, **dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del presente contrato,** una póliza de una Compañía de seguros debidamente establecida en Bogotá D.C., y cuya póliza matriz se encuentre legalmente aprobada por la Superintendencia Financiera que avale el cumplimiento de las obligaciones del contrato, manteniéndose vigente durante la vida y liquidación del mismo y ajustándose a los límites de existencia y extensión del riesgo amparado, así: **A. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**: El contratista deberá constituir esta garantía, para precaver los perjuicios que se deriven del incumplimiento de las obligaciones contractuales, independiente de las multas y la cláusula penal que se pacte en el contrato. Su cuantía corresponderá a la que en cada caso se determine, la cual no podrá ser inferior al diez por ciento (10%) del monto del contrato y una

duración igual a la del plazo máximo previsto al momento de la suscripción del contrato y cuatro (4) meses más. **B. CALIDAD DEL SERVICIO:** El contratista deberá constituir esta garantía, para precaver las futuras eventualidades en que uno o varios servicios que se requieran no reúnan las especificaciones o calidades exigidas para la contratación o que no sean aptos para los fines para los cuales fueron adquiridos, así como para precaver también los vicios de fabricación y la calidad de los materiales o componentes. Su cuantía corresponderá a la que en cada caso se determine, la cual no podrá ser inferior al diez por ciento (10%) del monto del contrato y una duración igual a la del plazo máximo previsto al momento de la suscripción del contrato y cuatro (4) meses más. **C. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** El contratista deberá constituir esta garantía para precaver los eventos en que incurra no pago de las obligaciones laborales respecto a los trabadores relacionados con la ejecución del contrato. Su cuantía no podrá ser inferior al cinco por ciento (5%) del monto del contrato y su vigencia será igual al plazo del contrato y tres (3) años más. **D. DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL:** El contratista deberá constituir esta garantía para asegurar el pago de los perjuicios que el contratista ocasione a terceros por razón de la ejecución del contrato. Su cuantía no podrá ser inferior al veinte por ciento (20%) del monto del contrato y su vigencia será igual al plazo del contrato y tres (3) meses más. **PARÁGRAFO PRIMERO.** ***La fecha de inicio de vigencia de todos los amparos será a partir de la aprobación electrónica que realice la Subred integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E*****.** **PARÁGRAFO SEGUNDO.** Las prórrogas, adiciones o modificaciones que se surtan en la ejecución del contrato, deberán ampliar las coberturas en tiempo y en valor de la póliza correspondiente dentro del término establecido.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. DOCUMENTOS DEL CONTRATO: Son documentos del presente contrato: 1) Términos Estudio Previo. 2) Términos de la INVITACIÓN A COTIZAR No. 051-2024. 3) Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 3299 del 23 de Septiembre de 2024. 4) Registro Presupuestal. 5) La cotización presentada por EL CONTRATISTA. 6) El contrato que se suscriba entre las partes. 7) La correspondencia cruzada entre el contratista, el supervisor y LA SUBRED respecto al desarrollo del contrato. 8) Las actas de aprobación o de modificación debidamente suscritas por LA SUBRED, el Supervisor y el Contratista. 9) Las garantías solicitadas y debidamente aprobadas por la Entidad. 10) La propuesta económica valor final presentada por EL CONTRATISTA. 11) Los demás documentos que se generen en desarrollo de su ejecución.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. DOMICILIO: Para efectos del presente contrato se tendrá como domicilio de LAS PARTES la ciudad de Bogotá D.C.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO: De común acuerdo, LA **SUBRED** y el CONTRATISTA, podrán suspender la ejecución del presente contrato por: **1)** Fuerza mayor caso fortuito. **2)** Por mutuo acuerdo. Tal circunstancia, se hará constar en documento escrito en la cual se indicarán las condiciones en que se efectuará y que la misma no generará incremento, ni reajuste alguno en el valor total del contrato, razón por la cual el CONTRATISTA renuncia expresamente a hacer reclamaciones o solicitar compensaciones o pago de mayores costos originados por la suspensión, quedando claro que la suspensión no amplía el plazo contractual pactado inicialmente, sino que lo interrumpe. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Cumplido el término de suspensión acordado, el contrato se reanudará de manera automática o si la reiniciación se da antes

del vencimiento de este término, deberá suscribirse Acta de Reinicio. Queda entendido que en ambos casos la ejecución del contrato se reanudará por el plazo faltante. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El contratista queda obligado a informar a la aseguradora todo evento que origine una suspensión. En todo caso, se compromete a modificar las garantías solicitadas conforme dicha suspensión.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Sin perjuicio que la Empresa Social del Estado acuda ante el juez competente para dirimir las controversias surgidas en el contrato, las diferencias que sean objeto de solución a través de transacción, conciliación, amigable composición o arbitramento, para lo cual se acudirá a las disposiciones legales que regulan la materia, previo concepto del comité de conciliación de la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. MULTA: En caso de incumplimiento parcial del Contratista en la ejecución del contrato, la E.S.E., podrá imponer multas diarias a razón de 0.1% diario del valor total del contrato, sin que supere el diez por ciento (10%) del valor total de este. Cuando persista el incumplimiento se aplicará la cláusula penal pecuniaria.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. CLÁUSULA PENAL. En caso de la declaratoria de caducidad, reincidencia en el incumplimiento total del contrato por parte del contratista se impondrá a este una pena pecuniaria en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, que se imputará como efecto de los perjuicios que deriven a la administración con su incumplimiento. Este valor se tomará directamente por la E.S.E., de la suma que le adeuden al contratista o con cargo a las pólizas y garantías suscritas, a elección de la E.S.E., sin requerimiento adicional, sino fuera posible, se cobrará por la jurisdicción coactiva.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: La liquidación se realizará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato o a la expedición del acto administrativo que ordene la terminación, o a la fecha del acuerdo que la disponga. En aquellos casos en que el contratista no se presente a la liquidación previa notificación o invitación que le haga la Empresa Social del Estado, o las partes no lleguen a un acuerdo sobre su contenido, la Empresa Social del Estado tendrá la facultad de liquidar en forma unilateral dentro de los dos (2) meses siguientes. En todo caso, si vencidos los términos establecidos, no se ha realizado la liquidación, la misma podrá realizarse en cualquier tiempo dentro de los dos (2) años siguientes a su vencimiento de mutuo acuerdo o de forma unilateral por parte de la E.S.E. De igual forma la Subred procederá de conformidad con lo establecido en el Artículo 14 del Estatuto de Contratación de la Entidad, Acuerdo No. 027 del 20 de septiembre de 2017, Manual de Contratación - Resolución Interna 152 del 18 de marzo de 2019 de la Subred.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS: El CONTRATISTA, se obliga expresamente a entregar a la Subred, la información veraz y verificable que éste le exija para el cumplimiento de la normatividad relacionada con prevención de lavado de activos y a actualizar periódicamente sus datos durante la ejecución del contrato, suministrando la totalidad de los soportes que la Subred le solicite. En el evento en que no se cumpla con la obligación consagrada en la presente cláusula, la Subred tendrá la facultad de dar por terminado el presente contrato en

observancia de las normas vigentes. Para efectos de la terminación referida en el párrafo anterior bastará con el envío de una comunicación en ese sentido con un mes de antelación a la dirección de correspondencia registrada. **PARÁGRAFO:** El **CONTRATISTA** y la **SUBRED** certifican que cuentan con los medios idóneos para la prevención de lavado de activos y realizará las gestiones pertinentes para efectuar las verificaciones a que haya lugar con el fin de evitar el ingreso y egreso de recursos que provengan de actividades relacionadas con lavado de activos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA, mantendrá indemne a la SUBRED por razón de reclamos, demandas, acciones legales y costos que surjan como resultado del uso de patentes, diseños o derechos de autor que sean propiedad de terceros. Mantendrá indemne a la SUBRED contra todo reclamo, demanda, acción legal y costo que pueda causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, que tengan como causa las actuaciones de EL CONTRATISTA, sus subcontratistas o sus contratistas, cuando hubiera lugar a ello. Así como por el pago de salarios y prestaciones sociales a todo el personal vinculado y a los contratistas para la ejecución del objeto contractual, cuando a ello haya lugar. En caso de que se entable un reclamo, demanda o acción legal contra la Entidad por asuntos que según el contrato sean de responsabilidad del CONTRATISTA, éste será notificado lo más pronto posible de ellos para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas por la Ley para mantener indemne a la SUBRED. EL CONTRATISTA será responsable ante la Entidad de todos los daños causados a los bienes propiedad de la SUBRED, ya sea por culpa de él directamente o del personal a su servicio, y le reconocerá y pagará el valor de tales daños o procederá a repararlos debidamente a satisfacción de la SUBRED.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. SEGURIDAD INDUSTRIAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, BIOSEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL: El contratista debe garantizar la entrega y el uso adecuado de los elementos requeridos de protección personal y cumplir con las normas de seguridad industrial y universales de bioseguridad para las personas designadas al cumplimiento del objeto del contrato, cumplir con la normas, sugerencias y seguir los procedimientos internos establecidos por los comités de epidemiología, COPASST, emergencias y de gestión ambiental (programa de gestión integral de residuos hospitalarios, ahorro de agua potable, energía y gestión de vertimientos y emisiones); así como la capacitación correspondiente del personal a cargo del contratista, lo cual será verificado por el supervisor y en caso de no hacerlo será causal justificable para aplicar incumplimiento contractual.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. NO TOLERANCIA CON LA CORRUPCIÓN: La Subred Integrada De Servicios De Salud Centro Oriente E.S.E., comprometida con la no tolerancia con la corrupción, le indica al contratista que deberá comprometerse con la Entidad., en un esfuerzo conjunto, a preservar, fortalecer y garantizar la transparencia y la prevención de corrupción en su gestión contractual, en el marco de los principios y normas constitucionales y en especial, en lo dispuesto en el capítulo VII de la Ley 1474 de 2011 "Disposiciones para prevenir y combatir la corrupción en la contratación pública", y artículo 14 del Decreto Distrital 189 de 2020. Por lo cual, el Contratista que incurra en alguna de las siguientes conductas: A. No ofrecer ni dar sobornos, ni ninguna otra forma de halago o dádiva a ningún funcionario público en relación con la propuesta, o contrato que suscriba con ocasión del proceso de selección, ni tampoco permitir que sus empleados o contratistas lo hagan en su nombre. B. Dar aviso inmediato a la Entidad o autoridades competentes de cualquier

ofrecimiento, favor, dádiva o prerrogativas efectuadas por los interesados o proponentes a los funcionarios públicos que intervengan de manera directa o indirectamente en el proceso de selección, con la intención de inducir alguna decisión relacionada con la adjudicación. C. No efectuar acuerdos previos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto la colusión en el proceso de selección, con otros proponentes para tratar de influenciar o manipular los resultados de la adjudicación. D. No incurrir en falsedad o adulteración de los documentos exigidos para cumplir con los requisitos del proceso de selección, será sujeto a las sanciones de que habla la Ley 1778 de 2016 y la Ley 2014 de 2019., así como las establecidas por la Entidad.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. PREVENCIÓN Y DENUNCIA DE LA VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO: Durante la ejecución del contrato EL CONTRATISTA debe prevenir, corregir y denunciar, ante las autoridades administrativas y/o las autoridades judiciales correspondientes, según sea el caso, la violencia, la discriminación, el abuso y el acoso sexual contra las mujeres, y las demás violencias basadas en género.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. RESPONSABILIDAD SOCIAL: El CONTRATANTE y el CONTRATISTA se obligan en un esfuerzo conjunto durante la ejecución del presente contrato, a desarrollar en debida forma los ámbitos económicos, ambientales, universitarios y sociales-individuales bajo el marco de gobernabilidad, generando así una correcta sustentabilidad y sostenibilidad del futuro. Adicionalmente, las partes durante la ejecución del presente contrato deberán tener en cuenta la aplicación de la economía circular y el valor compartido para lograr impactar lo menos posible al medio ambiente. Así mismo, se comprometen a hacerse responsables del impacto que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético de todas las personas, instituciones y empresas intervinientes en la ejecución del mismo, contribuyendo al aumento del bienestar de la sociedad local y global. Igualmente se comprometen conjuntamente a respetar, proteger y cumplir con la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), clasificados en derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales, derechos de los pueblos y derechos de los niños.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO: El presente contrato se rige en todos sus efectos por el derecho privado, de conformidad con lo dispuesto en el Numeral 6 del Artículo 195 de la ley 100 de 1993, Acuerdo No. 027 del 20 de septiembre de 2017, parcialmente modificado por el Acuerdo No. 050 del 19 de diciembre de 2018 y Acuerdo No. 011 del 27 de febrero de 2019, expedido por la Junta Directiva de la Subred y el Manual de Contratación de la Subred, Resolución 152 del 18 de marzo de 2019, modificada por la Resoluciones 078 del 06 de febrero de 2020 y 053 del 31 de enero de 2022, pero podrá aplicar discrecionalmente las cláusulas excepcionales previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA. APROBACIÓN ELECTRÓNICA: Las actuaciones de los Usuarios en el SECOP II comprometen a la Entidad Estatal o al Contratista del cual son agentes. La autenticación del SECOP II, es decir, el nombre de usuario y la contraseña constituyen una firma electrónica en los términos del artículo 7 de la Ley 527 de 1999 y las normas que la reglamentan.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se entiende perfeccionado con la aceptación electrónica de las partes en el sistema electrónico–Portal SECOP II – www.colombiacompraeficiente.gov.co y para su ejecución la aprobación de las garantías solicitadas debidamente aprobadas por la Entidad en el caso que les aplique, de la expedición del correspondiente registro presupuestal y la suscripción del acta de inicio.

ESTE DOCUMENTO HACE PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO, Y SE ENTIENDE ACEPTADO CON LA SUSCRIPCIÓN ELECTRÓNICA A TRAVÉS DEL PORTAL SECOP II, COMO SE INDICÓ EN LA CLÁUSULA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Elaboró: María Claudia Oñate Vásquez – Referente Bienes y Servicios - Dirección de Contratación - Subred Integrada De Servicios De Salud Centro Oriente E.S.E.
Revisó: María Lorena Rojas Van Strahlen – Directora de Contratación - Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
Revisó y Aprobó: Mario Alberto Alvarino Carillo - Asesor Jurídico – Agente Interventor - Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.