Contrato No.	**ADRES-CTO-793-2024**
Contratista:	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS.
NIT:	900.011.395-6
Representante Legal:	Norberto Duarte Monsalve
Identificación:	91278784

LUZ MYRIAM CIRO FLÓREZ, en calidad de Directora Administrativa y Financiera, nombrada mediante la Resolución No. 0018130 del 08 de abril 2024, posesionada mediante acta No. 11 del 11 de abril de 2024, actuando en nombre y representación de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES con NIT. 901.037.916-1 en uso de las facultades y funciones delegadas a través de las Leyes 80 de1993 y 1150 de 2007, el Decreto Reglamentario 1082 de 2015, la Resolución de Delegación de Funciones No. 0001012 del 20 de mayo de 2022 y quien para los efectos del presente documento se denominará ADRES, por una parte, y por la otra, **BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS.,** identificado con el NIT No. 900.011.395-6 y representado legalmente por **NORBERTO DUARTE MONSALVE,** identificado con Cédula de Ciudadanía No. 91278784, quien se denominará **EL CONTRATISTA** y declara que tiene capacidad para celebrar este contrato, que no incurre en causal de inhabilidad e incompatibilidad de las previstas en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011 y demás normas constitucionales y legales, hemos acordado celebrar el presente contrato, el cual se regirá por las siguientes:

CLÁUSULAS:

1) Objeto:

Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativas.

Alcance: La prestación de servicios de callcenter para la atención y orientación de los usuarios que se comuniquen con la línea 018000 de la entidad y atención de los usuarios que acuden en forma presencial en busca de orientación y asesoría a la sede de la ADRES, con los siguientes servicios objeto de contratación:

CARACTERISTICAS	CANTIDADES	DESCRIPCION DEL SERVICIO	MODALIDAD
Agente en Sitio Jornada ordinaria-Mes	10	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio. Jornada ordinaria-Plata-Mes	Agente técnico

Agente Front Office sin herramienta Jornada ordinaria-Mes	3	Servicio de atención presencial de contacto personal y directo con el ciudadano o usuario, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. Jornada ordinaria-Plata-Mes	Agente técnico
Supervisor Servicios BPO Jornada ordinaria-Mes	1	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio. Jornada ordinaria	Nivel profesional. Supervisión Detallada
Líder de Calidad	1	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.	Nivel profesional.
Troncal SIP	20	Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes. Este servicio debe ser contratado por la Entidad Compradora para la gestión del canal de comunicación telefónico, para la entrada y salida de llamadas. Debe ser dimensionado de acuerdo con la cantidad de Agentes disponibles para gestionar el canal telefónico, así como la transaccionalidad definida en este canal, por ejemplo, IVR transaccional, Voicebot y demás servicios de los que pueden hacer uso los usuarios para resolver sus inquietudes.	Canal en troncal SIP / Mes
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	10	Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora.	Licencia por Agente por canal / Mes

	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora	Anuncio Grabado
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto Mes	20000	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones. Servicio de IVR que al marcar una opción de menú te despliega una información específica, como horarios de atención, información sobre tramites, direcciones de oficinas entre otros	Servicio de IVR
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	10000	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.	Servicio de IVR
	Hora desarrollo	40	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Centro de Contacto.	Servicio

2) Plazo:	El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de octubre de 2025, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento a los requisitos de ley.
3) Obligaciones Generales del Contratista	1. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas y financiera del contrato. 2. Realizar de forma cumplida el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales. 3. Realizar las labores contratadas en forma independiente, bajo su propio riesgo y responsabilidad, con sujeción a condiciones u horarios que requieran para el cumplimiento del objeto contractual y sin que ello implique exclusividad, salvo en los eventos en que otras asesorías impliquen conflictos de interés. 4. Presentar para cada uno de los pagos informe correspondiente al avance del contrato, concreto y preciso, anexando el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales del período correspondiente. 5. Guardar la debida reserva respecto a la información a la que se tenga acceso con ocasión del presente contrato y no utilizarla sino exclusivamente en relación con los fines de este. 6. Suscribir el documento Compromiso de Confidencialidad y Reserva de manejo de la Información que suministre la ADRES. 7. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del contrato, evitando dilaciones injustificadas. 8. Responder por el cuidado y custodia de la información, documentos y demás que

	le sean entregados, suministrados o remitida por parte de la ADRES. 9. Reportar cualquier novedad o anomalía, que se presente dentro de la ejecución del contrato al encargado de la Supervisión de este. 10. Suscribir el acta de inicio. 11. No incurrir en actividades que pongan en riesgo reputacional a la ADRES. teniéndose que la entidad podrá solicitar el cambio de personal con el que cuenta el contratista si se llega a acaecer dicho riesgo. 12. Suministrar a la supervisión del contrato la información que requiera para el ejercicio de su labor. 13. No revelar, publicar o dar a conocer, total o parcialmente información, a ninguna persona aparte de sus empleados, consultores o afiliados que específicamente necesiten conocerla para poder desarrollar el objeto contractual, por lo que se compromete a: (i) Utilizar dicha información de forma reservada. (ii). Impedir la copia o revelación de esa información a terceros, salvo que gocen de aprobación escrita de la otra parte, y únicamente en términos de tal aprobación. (iii) No utilizar la información o fragmentos de ésta para fines distintos de la ejecución de este contrato. El uso distinto de la información al establecido en el contrato y el presente estudio previo acuerdo la revelación de la información confidencial, dará lugar a tomar las respectivas medidas legales. 14. Acepta y se compromete a conocer los lineamientos establecidos por la ADRES en materia de procesos y procedimientos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI. Consecuencia de lo anterior, no podrá oponer en ningún caso el desconocimiento de algún proceso y/o procedimiento. El(la) contratista se obliga consultar cada uno de los procesos y/o procedimientos, en especial los referentes al proceso en el cual se va a ejecutar el objeto del contrato. 15. Acepta y se compromete dar pleno cumplimiento con las políticas de seguridad de la información y los lineamientos dados por la ADRES relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y las políticas emanadas por el MinTIC, en especial las relacionadas con el MSPI aplicado a la ADRES. Con la suscripción del contrato en SECOP II, el(la) contratista se obliga a conocer el(los) documento(s) relacionados con esta obligación, y en consecuencia no podrá alegar el desconocimiento de las políticas, actividades, compromisos de que trata la presente obligación. 16. Constituir la garantía a favor de la ADRES en los términos establecidos en este documento y mantenerla vigente durante el término de ejecución del contrato, por los valores y con los amparos previstos en el mismo. Se obliga a presentarla dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma de contrato. (Esta obligación opera, cuando aplique la solicitud de garantía). 17. Mantener bajo custodia, diligencia y cuidado los documentos físicos, y/o magnéticos, y/o electrónicos que le sean entregados y/o que elabore en desarrollo del contrato. En desarrollo de esta obligación el contratista deberá responder por los documentos de que trata la presente obligación, hasta la entrega del (de los) mismo(s) a la dependencia y/o plataforma destinada para tal fin. 18. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión al desarrollo del objeto del contrato. El(la) contratista de igual manera se obliga a conservar la reserva y confidencialidad de la información luego de la terminación del contrato. 19. Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo de contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la administración o a terceros en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993. 20. Devolver a la finalización del contrato, el carné y demás elementos que le hayan sido entregados por la ADRES para el desarrollo del contrato.

	21. Gestionar todas las comunicaciones por intermedio del supervisor y/o interventor del contrato y manifiesta conocer que, en todo caso, quien tiene la facultad para decidir cualquier cambio sobre las estipulaciones contenidas en este documento, SECOP I - II y demás documentos físicos y/o electrónicos es el Ordenador del Gasto en materia contractual de la ADRES. 22. Las demás que estén directamente relacionadas con el objeto u obligaciones del contrato. **Nota: En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable definido en los Estudios Previos de la contratación.**
4) Obligaciones Específicas del Contratista	1. Prestar los servicios BPO de acuerdo con las condiciones de los documentos del proceso y fichas técnicas 2. El contratista deberá presentar dentro de los 5 días hábiles siguientes al inicio del contrato un cronograma de actividades y el mismo deberá ser avalado por el supervisor del contrato. 3. Cumplir con los plazos establecidos para la entrega de los servicios. 4. Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el pliego de condiciones generan costos adicionales a la entidad para la contratación del servicio BPO. 5. Contar durante toda la vigencia del contrato con la capacidad de los agentes requeridos para la prestación del servicio BPO. 6. Abstenerse de utilizar la información entregada por la entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato. 7. Responder ante la entidad y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada para el desarrollo de las actividades contratadas. 8. Remitir a la entidad los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud del recurso humano contratado. 9. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la entidad de manera eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el anexo No. 1 «Especificaciones técnicas» 10. Entregar la información requerida por la entidad para la gestión del pago de los servicios efectivamente ejecutados. 11. Entregar reportes a solicitud de la entidad sobre la gestión, o cuando se tenga un tema nuevo que requiera monitoreo de la ADRES para la toma de decisiones. 12. Entregar cada seis (6) meses la certificación de disponibilidad correspondiente de la plataforma de centro de contacto en nube pública o privada. 13. 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 del contrato. 14. Suscribir el acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad para el inicio de ejecución de la prestación del servicio de BPO. 15. Garantizar que los datos personales entregados por la entidad y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales. 16. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales. 17. Proponer a la entidad e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver

afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.

18. Capacitar a los agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la entidad.
19. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad.
20. Garantizar el ancho de banda suficiente que sea necesario para mantener estable la operación de los agentes en sitio por puesto de trabajo durante la vigencia del contrato.
21. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación del servicio BPO contratado.
22. Buscar la causa raíz de las fallas o indisponibilidad en la plataforma tecnológica que afectan la prestación de los servicios contratados por la entidad. En todo caso, el proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.
23. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del contrato.
24. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo con los servicios solicitados y los niveles de servicio establecidos.
25. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de la entidad y ciudadanía en general por la prestación de los servicios BPO contratados.
26. Atender los cambios solicitados por la entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 3 días hábiles.
27. 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 contratado.
28. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada con los servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo. El Contratista se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional.
29. Entregar a la entidad el plan de bienestar de los agentes cuando esta así lo requiera.
30. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.
31. Mantener actualizada la información requerida por el Grupo Financiero.
32. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de la atención en los diferentes canales, para cumplir esta función el proveedor debe asignar un líder de calidad.
33. Transferir conocimiento de manera mensual a los agentes en habilidades blandas con un mínimo de 4 horas mensuales con la finalidad de ofrecer un excelente servicio al ciudadano y de calidad.
34. Evaluar de manera mensual el grado de satisfacción de los usuarios a través de encuestas por el canal telefónico y hacer seguimiento al resultado de estas. El contenido de las encuestas debe concertarse entre la supervisión del contrato y el contratista. El contratista deberá entregar informe mensual que discrimine la calificación y haga análisis de los aspectos positivos y por mejorar.
35. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la entidad que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que así se requiera.
36. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la

	ejecución del contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la oferta, conforme a la necesidad de la entidad. No se aceptan salarios flexibles 37. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano. 38. El proveedor deberá cumplir los tiempos de aprovisionamiento establecidos en el pliego de condiciones para la implementación de los servicios BPO contratados. 39. Para la gestión de los canales de comunicación requeridos para realizar el registro de las interacciones presenciales y telefónicas con los usuarios, el proveedor utilizará la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad.
5) Productos y/o entregables	**Informes:** El Contratista deberá entregar la totalidad de informes y reportes del servicio prestado establecidos en los periodos que se estipulen al iniciar el CONTRATO, conforme al cronograma presentado por el contratista y avalado por la supervisión, donde se deben establecer los tiempos de presentación de informes, tiempos de revisión y aprobación por parte de la entidad. La entrega de los reportes se realizará durante toda la ejecución contractual, atendiendo a la operación en el centro de contacto, back office, en las instalaciones de la Entidad, front office y para todos los canales de atención de la Entidad.
6) Obligaciones de la Adres	1. Exigir a EL CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado. 2. Suscribir el acta de inicio con el contratista, una vez aprobada la garantía única de cumplimiento del contrato. 3. Realizar los pagos oportunamente al contratista de conformidad con la forma de pago establecida en el presente documento. 4. Recibir los servicios entregados por el contratista, verificando que cumplan con las características técnicas y demás condiciones contractuales. 5. Facilitar y autorizar el acceso a instalaciones para la entrega de los elementos objeto del contrato. 6. Acudir ante las autoridades para obtener la protección de los derechos derivados de la presente contratación y sanción para quien los vulnere en el evento de ser necesario. 7. Adelantar a través de la supervisión, las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias, originadas en hechos constitutivos de incumplimiento, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011. 8. Revisar los precios y adoptar las medidas necesarias, cuando se produzcan fenómenos que alteren en su contra, el equilibrio económico o financiero de la presente contratación, previo informe del supervisor sobre la ocurrencia de tales hechos

7)Conflicto de interés	Teniendo en cuenta que por conflicto de intereses se entiende aquella circunstancia en la que el interés particular o consideraciones personales interviene en el proceso de toma de decisiones debiendo ser esta imparcial y/o independiente, potenciando la posibilidad de beneficiar directa o indirectamente, indebida e indistintamente a sí mismo o a un tercero, que pueden afectar la transparencia de las decisiones que le competen y llevar a la adopción de determinaciones de aprovechamiento personal, familiar o particular, en detrimento del interés público, se hace necesario precisar que existe conflicto de intereses cuando se presenten circunstancias que impidan o pudieren impedir al CONTRATISTA tomar una decisión imparcial en relación con la ejecución del objeto contractual por tener un interés particular, directo o indirecto en su definición o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. El contratista se compromete a no incurrir en situaciones de Conflicto de Interés que afecten o pongan en riesgo los principios de la Contratación Pública, de acuerdo con las causales o circunstancias previstas en la Constitución o la ley, en caso de que se configure una de ellas, se comprometo a informar al supervisor del presente contrato, tan pronto sobrevenga un conflicto de intereses donde el **CONTRATISTA** esté involucrado, mientras el presente contrato se encuentre en ejecución. Adicionalmente, se considera necesario extender los conflictos de interés al personal del CONTRATISTA y proveedores vinculados en la prestación del servicio y excluir de los vínculos que podrían generar conflicto de intereses aquellos que tenga el CONTRATISTA en virtud de la afiliación al Plan de Beneficios en Salud con las diferentes entidades.
8) Valor:	El valor del contrato será hasta por la suma de **MIL CINCUENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS M/CTE ($1.057.000.000,00),** incluido IVA y la totalidad de los costos y los demás gastos inherentes al cumplimiento satisfactorio del objeto del presente contrato, inclusive gastos directos e indirectos, gastos de personal, de administración, impuestos, contribuciones, imprevistos y utilidades, teniendo en cuenta los siguientes valores unitarios presentados en la oferta económica ajustada (ver anexo).
9) Imputación presupuestal:	La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES, cuenta con recursos disponibles para amparar el contrato que se derive del presente proceso de selección con base en el siguiente Que la cual cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 514 del 12 de julio de 2024, expedido por la responsable de presupuesto del Grupo Interno de Gestión Financiera de la Dirección Administrativa y Financiera y para las vigencias futuras 2024, y 2025 se financiará de conformidad con lo aprobado por el CONFIS, solicitud realizada por autorización de la Junta Directiva de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES, en sesión extraordinaria no presencial No. 93 de la Junta Directiva de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud -ADRES, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 819 de 2022 y la Resolución 3 de 2004 del CONFIS.

CDP No.	Fecha	Concepto	Valor

	<table><tr><td>514</td><td>12/07/2024</td><td>SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE GESTIÓN; SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</td><td>COP 270.000.000</td></tr></table>
10) Forma de pago:	El ADRES pagará al contratista en pagos mensuales una vez preste efectivamente el servicio y a satisfacción de acuerdo con certificación de cumplimiento expedida por el supervisor y pago de las cotizaciones al sistema general de seguridad social en salud, pensiones y riesgos laborales correspondiente, el cual debe efectuarse de acuerdo con el valor del contrato en los términos y porcentajes contenidos en las normas vigentes sobre la materia: a) Presentación y aprobación de los informes de actividades desarrolladas y de avance, que den cuenta de la ejecución del contrato. b) Para cada uno de los pagos, el SUPERVISOR, deberá verificar el pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud y Pensiones y Parafiscales, si a ello hay lugar, según el porcentaje establecido en la Ley, de acuerdo con lo estipulado en el parágrafo 1º del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 244 de la Ley 1955 de 2019 y el Decreto 1273 de 2018, incorporado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Salud y Protección Social 1072 de 2015. c) Presentación de la factura (la cual debe cumplir con los requisitos exigidos en el Estatuto Tributario y demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren), o documento equivalente. (Cuando aplique) d) Si el contratista está obligado a facturar electrónicamente, deberá presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020 Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no se acompaña con los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a partir de la fecha en que se haya aportado en la forma exigida la debida documentación. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA y no tendrá por ello el derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. El contratista radicará directamente en las instalaciones de la ADRES la documentación antes citada, previo cargue en la plataforma del SECOP II para aprobación del supervisor del contrato. Sin perjuicio de lo anterior, queda entendido que la forma de pago supone la entrega real y efectiva de los informes pactados y del cumplimiento de las obligaciones generales y específicas. **Parágrafo Primero**: El Grupo Interno de Gestión Financiera, procederá a liberar la diferencia entre el valor del certificado de disponibilidad presupuestal y el valor del registro presupuestal que se expedirá como requisito de ejecución del presente contrato.

	Parágrafo Segundo: Los pagos se realizarán por parte de la ADRES con sujeción al Programa Anual Mensualizado de Caja PAC.. **Parágrafo Tercero**: El último pago se realizará previa presentación del informe final de ejecución y supervisión en el que conste que se recibió de manera definitiva y a satisfacción los servicios prestados por EL CONTRATISTA durante todo el período de ejecución del Contrato con los respectivos anexos, además de la entrega de todos los soportes y archivos derivados de toda la operación del servicio, acordes con lo estipulado en el Anexo 01 FICHA TÉCNICA Y CONDICIONES TRANSVERSALES.
11) Garantía:	El contratista debe constituir a favor y a satisfacción de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES, la Garantía Única de Cumplimiento, expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, fiducia mercantil en garantía o garantía bancaria a primer requerimiento, la cual amparará los riesgos descritos a continuación y con las siguientes condiciones:

Amparo	%	Vigencia
Cumplimiento	Por una suma equivalente al 20% del valor total del contrato	Término de ejecución del contrato y seis (06) meses más. En todo caso, hasta la liquidación del contrato
Calidad del Servicio	Por una suma equivalente al 20% del valor total del contrato	Término de ejecución del contrato y seis (06) meses más, contados a partir de la aprobación de la garantía única. En todo caso, hasta la liquidación del contrato
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	Por una suma equivalente al 5% del valor total del contrato	Término de ejecución del contrato y tres (03) años más, contados a partir de la expedición de la garantía única

Beneficiario / Asegurado:	Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES
NIT:	901.037.916-1

El contratista debe constituir las garantías solicitadas a favor de la ADRES, como requisito previo para dar inicio de la ejecución del contrato.

Parágrafo Primero: Sin perjuicio de lo anterior, EL CONTRATISTA se obliga a mantener vigente la garantía a que hace referencia la presente cláusula, durante el plazo que demande la ejecución del contrato, así como la liquidación de este, si aplica, tal y como lo establece el Decreto 1082 de 2015**.**

Parágrafo Segundo: De conformidad con lo establecido artículo 2.2.1.2.3.1.18. del Decreto 1082 de 2015, la ADRES solicitará al contratista restablecer el valor inicial de la garantía cuando con ocasión de las reclamaciones efectuadas por la entidad el valor de la garantía se vea reducido. Cuando el contrato sea modificado para incrementar su

	valor o prorrogar su plazo, el SENA exigirá al contratista ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia, según el caso. **Parágrafo Tercero:** Cuando el contratista incumpla la obligación de obtener, ampliar o adicionar las garantías requeridas para el cumplimiento del objeto contractual, la ADRES procederá a dar aplicación al procedimiento sancionatorio contractual consagrado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.
12) Lugar de ejecución	El servicio será prestado en la ciudad de Bogotá D. C., así: 1.-El canal telefónico en las instalaciones donde se encuentre ubicado el call-center, que, en todo caso, debe estar en la ciudad de Bogotá. 2.- El canal presencial, será prestado en la sede de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES, la cual se ubica en Avenida El Dorado Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre.
13) Domicilio	Para todos los efectos, las partes aceptan que el domicilio contractual de la relación contractual corresponde a la ciudad de Bogotá D.C.
14) Cláusulas excepcionales:	Son aplicables al contrato las cláusulas excepcionales de terminación, modificación e interpretación, previstas en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993, así como la caducidad consagrada en el artículo 18 de la misma norma. Cuando se trate de declaratoria de Caducidad, se deberá tener en cuenta el procedimiento de que tratan los artículos 17 de la Ley 1150 de 2007 y 86 de la Ley 1474 de 2011, o aquellas normas que las complementen, modifiquen o sustituyan.
15) Causales de Terminación:	El presente contrato se puede dar por terminado en cualquiera de los siguientes eventos: a) Por mutuo acuerdo de las partes, siempre que con ello no se causen perjuicios a la entidad. b) Por agotamiento del objeto o vencimiento del plazo de ejecución sin que se haya suscrito una prórroga. c) Por fuerza mayor o caso fortuito que hagan imposible continuar su ejecución. d) Por incumplimiento de las obligaciones contraídas por el contratista. e) Por declaración de caducidad o terminación unilateral en los términos previstos en los artículos 17 y 18 de la Ley 80 de 1993 y demás normas reglamentarias o aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan.
16) Multas:	En caso de mora o incumplimiento parcial de las obligaciones adquiridas por **EL CONTRATISTA**, de conformidad con lo establecido en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, **LA ADRES** podrá conminar al cumplimiento, imponiendo multas sucesivas o puntuales al **CONTRATISTA**, de la siguiente manera: a) Multas por mora en los plazos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones: si **EL CONTRATISTA** incumple los plazos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones en las fechas que se acuerden, **EL CONTRATISTA** deberá pagar por cada día calendario de retraso, el 0.5% del valor del contrato, sin que el total de estas multas sobrepase el veinte por ciento (20%) del valor del contrato; b) Multas por incumplimiento parcial: si durante la ejecución del contrato **EL CONTRATISTA** incumple alguna otra u otras de las obligaciones contractuales, **LA ADRES** le impondrá multas equivalentes al 0.5% del valor del contrato por cada obligación incumplida, sin que el total de estas multas sobrepase el veinte por ciento (20%) del valor total de mismo. **EL CONTRATISTA** autoriza a **LA ADRES** para descontar y tomar el valor de las multas de que tratan los literales anteriores, una vez en firme la resolución que las impone,

	de cualquier suma que le adeude **LA ADRES**, sin perjuicio de que las haga efectivas conforme a la Ley. El pago o la deducción de dichas multas no exonera a **EL CONTRATISTA** de la obligación de cumplir con el objeto del contrato, ni de las demás obligaciones y responsabilidades que emanen del mismo. **Parágrafo**: Para su imposición se seguirá el procedimiento establecido en la Ley 1474 de 2011 o la norma que lo adicione, modifique, derogue o sustituya.
17) Cláusula penal:	En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial de las obligaciones del presente Contrato, el CONTRATISTA debe pagar a LA ADRES a título de indemnización como cláusula penal pecuniaria la suma equivalente hasta el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, independientemente de la indemnización plena de los perjuicios a que hubiere lugar, en caso de incumplimiento parcial o total del contrato por parte de **EL CONTRATISTA**, la cual pagará a **LA ADRES** sin necesidad de requerimiento judicial, en un término no mayor de veinte (20) días calendario a partir de la fecha en que se declare el incumplimiento. Para hacerla efectiva se seguirá el procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. EL CONTRATISTA autoriza que LA ADRES descuente las sumas que le adeude de cualquier tipo de relación negocial los valores correspondientes a las sanciones impuestas que se encuentren en firme al momento de aplicarla. **Parágrafo Primero:** La cláusula penal no excluye la indemnización de perjuicios no cubiertos por la aplicación de dicha sanción. **Parágrafo Segundo:** La estimación del perjuicio se realizará por parte de la SUPERVISIÓN y/o la INTERVENTORIA y de manera independiente a las multas u otro tipo de sanciones impuestas al CONTRATISTA durante la ejecución del contrato.
18) Documentos integrantes del contrato:	Hacen parte integral del contrato, los Estudios y Documentos Previos, (incluidos los riesgos si allí se establecieron): (i) los documentos que identifican a **EL CONTRATISTA**, (ii) El Certificado de Disponibilidad Presupuestal, (iii) El certificado de Registro Presupuestal, (v) La constancia deafiliación a la Administradora de Riesgos Laborales, el reporte del contrato quearroja el sistema SECOP II, (vi) Acta de Inicio(si aplica) y en general todas las actuaciones y documentos generados durante las fases precontractual, contractual y postcontractual y tienen carácter vinculante en la relación jurídica.
19) Requisitos de perfeccionamiento y ejecución:	Este contrato se perfecciona con la aprobación de las partes en la plataforma del SECOP II, y tendrá como requisitos de ejecución (i) la expedición del registro presupuestal, (ii) aprobación de la Garantía Única de Cumplimiento; y (iii) afiliación y entrada en vigencia de la cobertura de la Administradora de Riesgos Laborales.

20) Supervisión	La supervisión del contrato por parte de la ADRES, será ejercida por el Gestor de Operación Grado 09 de la Dirección Administrativa y Financiera o quien delegue el Ordenador del Gasto quien (es) deberá (n) ejercerla de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 y el Manual de Contratación de la ADRES. • Realizar el seguimiento y control técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico a la ejecución del contrato. • Verificar que el contratista cumpla con el objeto y obligaciones del contrato, en términos de cantidad, calidad y oportunidad de los servicios contratados, conforme a lo estipulado en el presente documento. • Requerir al contratista sobre el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente documento. • Suscribir los documentos y actas a que haya lugar durante la ejecución del contrato. • Recibir la correspondencia del contratista y hacer las observaciones que estime convenientes. • Solicitar la suscripción de adiciones, prórrogas o modificaciones, previa la debida y detallada sustentación. • Solicitar aclaraciones, adiciones, modificaciones o complementos al contenido de los informes presentados por el contratista, o de aquellos que específicamente requiera el contratante, siempre y cuando se estime su conveniencia y necesidad, propendiendo por el cumplimiento a cabalidad del objeto contratado. • Estudiar las situaciones particulares e imprevistas que se presenten en desarrollo del contrato, conceptuar sobre su desarrollo general y los requerimientos para su mejor ejecución, manteniendo siempre el equilibrio contractual. • Verificar el cumplimiento de las obligaciones para con el sistema de seguridad social integral y parafiscales, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. • Las demás actividades inherentes a la función desempeñada, conforme a la Ley.
21) Liquidación	Una vez, cumplidas las obligaciones surgidas del contrato y en los casos del artículo 60 de la Ley 80 de 1993, que fuera modificado parcialmente por el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, es decir, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la fecha de recibo final, o a la expedición del acto administrativo que ordene la terminación, o a la fecha del acuerdo que la disponga, se procede a su liquidación por parte de la ADRES mediante acta en la cual constarán las sumas de dinero recibidas y la contraprestación de éste. En el acta se hará constar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de cada una de las partes, de acuerdo con lo estipulado en el contrato. El acta final de liquidación es suscrita por la ADRES, EL CONTRATISTA y el supervisor del contrato. De otra parte, si EL CONTRATISTA no se presenta a la liquidación o las partes no llegan a un acuerdo sobre el contenido de esta, será practicada directa y unilateralmente por la ADRES y se adopta mediante acto administrativo motivado susceptible del recurso de reposición, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.
22) Notificaciones	La ADRES recibirá notificaciones en la Avenida El Dorado Calle 26 No. 69 – 76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 17, Código Postal 111071. **EL CONTRATISTA** autoriza expresamente a **LA ADRES** a remitir notificaciones electrónicas a través de la plataforma SECOP II, en los términosestablecidos en la Ley 527 de 1999 así como en los términos y condiciones deuso del SECOP II. Sin perjuicio

	de lo anterior, **EL CONTRATISTA** manifiesta que recibirá notificaciones en las direcciones físicas y/o electrónicas registradas en la plataforma SECOP II, y/o en el documento denominado SIGEP, y/o en los documentos emitidos por las Cámaras de Comercio respectivas, y/o en los demás documentos a los que tenga acceso la ADRES y que hayan sido aportados por el contratista. En todo caso el(la) contratista se obliga para con la ADRES, a mantener actualizados los datos de que trata el presente numeral.