Bogotá D.C.,

Señor
**JOSÉ ANDRES HERNÁNDEZ ROCERO**
Representante Legal – AR MULTISERVIP S.A.S.
Correo: gerencia.multiservip@gmail.com
Teléfono: 3205159522

*ASUNTO:* Comunicación de aceptación de la oferta.
Proceso de Mínima Cuantía IP 39 de 2024.
**Contrato de Prestación de Servicios No. 294 de 2024.**

Con fundamento con los literales c) y d) del artículo 94 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015, la Ley 1882 de 2018 y las demás normas concordantes, esta comunicación junto con la oferta presentada, constituyen para todos los efectos el contrato. La Superintendencia de Sociedades le comunica la aceptación de la oferta, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Al cierre del proceso IP 39 de 2024 se presentaron tres ofertas.

2. La menor oferta presentada correspondió a la del proponente HISPACONTAC S.A.S, identificada con NIT. 901.195.309 – 5.

3. Mediante documento con radicado 2024-01-953259 del 18 de diciembre de 2024, la Entidad requirió al proponente HISPACONTACT S.A.S para que explicara las razones que sustentan los valores ofrecidos, por considerar que la oferta podría resultar artificialmente baja: En el mismo documento se solicitó subsanar y/o aclarara algunos requisitos de carácter jurídico y técnico, con un plazo máximo para responder hasta el jueves 19 de diciembre hasta las 06:00 pm.

**4.** El proponente HISPACONTACT S.A.S, no atendió el requerimiento realizado por la Entidad, por lo que se encuentra en causal de rechazo establecido en el numeral 16 del literal a del punto 4.1 de la Invitación Publica 39 de 2024:

> *Cuando el proponente no cumpla con la totalidad de los requisitos habilitantes y el proponente no aclare o no subsane los documentos que le hayan sido requeridos dentro del plazo establecido, sin perjuicio del principio de subsanabilidad establecido en el parágrafo 1° del artículo 5 de la ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 5 de la ley 1882 de 2018.*

**5.** Mediante documento con radicado 2024-01-956277 del 20 de diciembre de 2024, la Entidad requirió al proponente AR MULTISERVIP S.A.S para que subsanara y/o aclarara algunos requisitos de carácter jurídico y técnico, con un plazo máximo para responder hasta el jueves 23 de diciembre hasta las 11:00 am.

**6.** Estando dentro del término otorgado por la Entidad, el proponente presentó mediante SECOP II documentos de subsanación.

**7.** Mediante Memorando con radicado No. 2024-01-958196 del 23 de diciembre de 2024, los miembros del Comité Evaluador del Proceso IP 39 de 2024, realizaron la evaluación técnica, económica y jurídica de la oferta, encontrando que la propuesta presentada por AR MULTISERVIP S.A.S. se encontraba habilitada de acuerdo con lo requerido en la invitación pública, y, recomendando al ordenador del gasto la adjudicación a este proponente**.**

**8.** Durante el término de traslado del informe de evaluación, no se recibieron observaciones de ningún tercero interesado.

**9.** Como contratista, se compromete a cumplir con las especificaciones para la ejecución del contrato, sin perjuicio de lo indicado en el estudio previo, la Invitación Pública IP 39 de 2024, su anexo técnico, la oferta presentada, el informe de evaluación (documentos que forman parte integral del presente contrato) así como a dar cumplimiento a las condiciones de ejecución.



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

**10.** Las condiciones contractuales son las siguientes:

| | |
|---|---|
| **TIPO DE CONTRATO Y NÚMERO** | Contrato de Prestación de Servicios 294 de 2024 |
| **OBJETO** | Contratar la prestación del servicio de operación del centro de contacto, para atención de los canales telefónico, chat, presencial y escrito, en la sede Bogotá de la Superintendencia de Sociedades. |
| **CONTRATANTE** | Superintendencia de Sociedades<br>NIT 899.999.086-2 |
| **ORDENADOR DEL GASTO** | MARÍA EUGENIA SALINAS GARCÍA<br>C.C. 33.967.126<br>Directora Administrativa |
| **CONTRATISTA** | AR MULTISERVIP S.A.S. |
| **NIT.** | 901.202.847-7 |
| **REPRESENTANTE LEGAL** | **JOSE ANDRES HERNANDEZ ROCERO**<br>C.C 80825473 |
| **PLAZO DE EJECUCIÓN** | El plazo del contrato es de un mes y 15 días contados a partir del inicio en SECOP II o hasta agotar los recursos del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución |
| **VALOR** | El valor del contrato será hasta por la suma de $ 58.500.000, este valor incluye IVA y todos los demás impuestos y erogaciones a que haya lugar y los gastos en que deba incurrir el contratista para la ejecución del contrato.<br><br>Para la ejecución, deberá tenerse en cuenta el valor mensual de los agentes referenciado en la oferta económica cargada por SECOP II, que junto con la presente aceptación constituyen el contrato.<br><br>El valor del contrato esta dividido por vigencias de la siguiente manera: |

| **VIGENCIAS PRESUPUESTALES** | |
|---|---|
| **AÑO** | **VALOR** |
| 2024 | $ 5.604.469 |
| 2025 | $ 52.895.531 |



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

| | |
|---|---|
| | TOTAL: **$58.500.000** |
| **APROPIACIÓN PRESUPUESTAL** | El valor definido para la presente contratación se encuentra amparado con el certificado de disponibilidad presupuestal 50024 del 25 de octubre de 2024, por valor $ 57.771.296,00 de expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de la Entidad, con cargo al rubro A-02-02-02-008-004 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, TRANSMISIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN de la vigencia fiscal 2024.<br><br>Para la vigencia 2025 la Entidad cuenta con la aprobación de vigencias futuras de funcionamiento 79624 del 3 de diciembre del 2024.<br><br>**VIGENCIAS PRESUPUESTALES**<br>**AÑO** / **VALOR**<br>2024 C.D.P 50024: $ 5.604.469<br>2025 VF 79624: $ 52.895.531<br>TOTAL: **$58.500.000** |
| **FORMA DE PAGO** | El valor del contrato se pagará en mensualidades vencidas, una vez presentado el informe de actividades y sea aprobada la factura por parte del supervisor del contrato.<br><br>Para cada pago se deberá acreditar lo siguiente:<br><br>Cada pago incluirá el IVA y los demás impuestos y erogaciones a que haya lugar.<br><br>Para cada pago se deberá acreditar lo siguiente:<br><br>a) **Informe del Contratista:** En el cual contenga los servicios efectivamente prestados durante el periodo correspondiente.<br><br>b) **Factura electrónica**: El contratista debe allegar la factura electrónica congruente con los servicios prestados y el informe entregado y que refleje y discrimine los costos previamente validados. Si las facturas no han sido |



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

| | |
|---|---|
| | correctamente elaboradas o no se acompañan con los documentos requeridos para el pago, el término para efectuar el pago solo empezará a contarse desde la fecha en que se haya aportado correctamente el último de los documentos.<br><br>c) **Informe supervisión**: La supervisión del contrato, validará y entregará para cada pago, un informe escrito sobre las solicitudes presentadas y servicios prestados, así como el avance, estado y ejecución del contrato, de acuerdo con la planeación acordada.<br><br>Cada pago se hará a través del Grupo de Tesorería de LA ENTIDAD, mediante traslado electrónico de fondos, previo cumplimiento de los procedimientos legales; dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura o cuenta de cobro correspondiente, entrega de informe escrito del contratista, el cumplido a satisfacción expedido por el supervisor del contrato e informe escrito por parte del mismo y copia de los documentos que prueben que ha cumplido con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social integral y de parafiscales (caja de compensación familiar, SENA e ICBF), si hay lugar a ello.<br><br>Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este efecto solo empezará a contarse desde la fecha en que se hayan aportado correctamente la última versión con los ajustes o correcciones solicitadas de los documentos requeridas por la Entidad. |
| **OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE** | En virtud del presente contrato, LA ENTIDAD se obliga a:<br><br>1. Permitir al proveedor, así como al personal que este designe para la ejecución del contrato, la entrada a las instalaciones de la Entidad, previa aprobación del Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo.<br>2. Exigir al proveedor la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual y velar por el cumplimiento del mismo.<br>3. Programar las reuniones que se requieran para el seguimiento a la ejecución de la operación.<br>4. Aprobar la facturación electrónica en la plataforma establecida para el efecto. |

| | |
|---|---|
| | 5. Verificar, a través de la supervisión, la documentación que aporta el contratista para el inicio de actividades y para el trámite de pago, incluyendo los descuentos por retraso o incumplimiento que apliquen según las ANS de la ficha técnica de producto.<br>6. Expedir el cumplido para el respectivo trámite de pago.<br>7. La Entidad deberá asegurar los recursos necesarios para garantizar el presupuesto correspondiente al incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional, para la vigencia 2025. Para lo cual, el contrato deberá ajustarse con el incremento del SMMLV.<br>8. Pagar al contratista en la forma convenida en la presente negociación.<br>9. Suministrar al proveedor la información que esté a cargo de la Entidad y que sea necesaria para la ejecución de la operación.<br>10. Requerir y adoptar las medidas pertinentes cuando surjan faltas en el cumplimento del contrato.<br>11. Suministrar todos los documentos, información e insumos que requiera para el desarrollo de los servicios encomendados y prestar su colaboración para el cumplimiento de las obligaciones del contratista.<br>12. Elaborar un informe de supervisión mensual del cumplimiento del contrato por parte del contratista, según sus obligaciones y el alcance de este.<br>13. Asignar usuarios de red de manera personal a cada agente y con anterioridad al inicio de la prestación del servicio, para garantizar el acceso a los sistemas de información del contratante.<br>14. Garantizar la seguridad, el control, operación, disponibilidad, soporte y mantenimiento de los diferentes sistemas, aplicativos y/o herramientas para la prestación del servicio.<br>15. Programar planes de capacitación en sus productos cada vez que haya novedades significativas en sus áreas misionales y administrativas, al menos una vez en la ejecución del contrato.<br>16. Gestionar (suministrar y retirar) los usuarios solicitados para el acceso a los aplicativos propios de la Entidad.<br>17. Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución. |
| **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA** | **Obligaciones Específicas:**<br><br>El contratista se obliga a cumplir además de las obligaciones inherentes a la naturaleza del contrato, a las condiciones indicadas en |



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

| | |
|---|---|
| | el anexo técnico y a la oferta económica presentada, a las que se establecen a continuación:<br><br>1. Cumplir con TODAS las especificaciones técnicas, actividades, el perfil, funciones y formación del personal (Ficha técnica) y demás documentos que hagan parte integral de la presente contratación.<br>2. Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio relacionados en la ficha técnica.<br>3. Garantizar la atención al público con los agentes durante el plazo de ejecución del contrato teniendo en cuenta las novedades y su debido reemplazo de ser necesario. (anexo Ficha técnica)<br>4. Entregar a los agentes contratistas su correspondiente carnet de identificación.<br>5. Garantizar la prestación del servicio al público de 7:00 am a 5:00 p.m. en jornada continua de lunes a viernes. (En el horario de 7:00 – 8:00 am, los agentes deben realizar las diferentes actividades dispuestas por la entidad, como capacitaciones, gestión de PQRSD, entre otras).<br>6. Cumplir con las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y los niveles de servicios establecidos en la ficha técnica de producto.<br>7. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario con los planes de contingencia establecidos por la Entidad y el proveedor para garantizar la continuidad del servicio y contar con plan de continuidad que garantice la prestación del servicio.<br>8. Asistir a las reuniones programadas con la Entidad y brindar la información que se requiera por esta.<br>9. Se debe garantizar el pago acordado y oportuno de los agentes de servicio en la ficha técnica.<br>10. Presentar los soportes e informes mensuales requeridos por la Entidad para el respectivo pago de la factura mensual, en los plazos establecidos, descritos en el aparte, indicadores de la ficha técnica.<br>11. Recibir del contratista actual, en un término no mayor a (15) días, toda la información relacionada con la prestación del servicio, de lo cual se dejara acta suscritas entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato.<br>12. Entregar dentro de los siguientes 8 días siguientes a la finalización del plazo de ejecución del contrato nuevo adjudicatario toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato. |



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

13. Implementar los planes de contingencia aprobados por el supervisor para mitigar los riesgos generados en la ejecución del contrato para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.
14. Entregar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al inicio del contrato, para aprobación del supervisor, el plan de trabajo y cronograma conforme se detalla en la ficha técnica.
15. Disponer al inicio del contrato, del recurso humano relacionado en la ficha técnica, y entregar la base de datos, con las respectivas hojas de vida con sus correspondientes soportes y copia de los contratos suscritos, con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación experiencia laboral y actualizarlo cuando se requiera. En caso de requerirse modificaciones del equipo de trabajo estas deberán ser aprobadas por el supervisor del contrato, y deben cumplir con el perfil mínimo requerido en la ficha técnica.
16. Disponer de los agentes debidamente capacitados para la atención de los canales, al inicio del contrato, para atender los requerimientos de la ciudadanía. La capacitación de los agentes queda descrita en la ficha técnica.
17. Cumplir con las actividades y detalles establecidos en la ficha técnica y otros.
18. Implementar las propuestas aprobadas por la supervisión para la operación de los canales, su seguimiento y medición, e informar cuando se presenten mejoras.
19. Contar con los agentes de reserva establecidos en la ficha técnica.
20. El contratista con la suscripción al contrato se compromete a:

    a. 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 contrato.
    b. 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.
    c. Certificar en el acta de actividades mensual, que cumple a cabalidad con la confidencialidad de la información, de acuerdo a lo estipulado en el presente apartado.

    **Nota:** Las obligaciones de cada rol, servicios y las atinentes a los bienes requeridos, se encuentra en la Ficha técnica.

**Obligaciones Generales:**



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

| | |
|---|---|
| | 1. Suscribir el contrato por la plataforma SECOP II junto con el supervisor de este.<br>2. Constituir las garantías requeridas dentro de los plazos establecidos a favor de la entidad, teniendo en cuenta el amparo y vigencia que corresponda.<br>3. Prestar los servicios de acuerdo con el objeto a contratar y las especificaciones establecidas dentro del anexo técnico.<br>4. Avisar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancia que puedan inducir en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos de la Entidad.<br>5. Mantener los precios presentados en la oferta económica durante toda la vigencia del contrato y sus eventuales prórrogas y/o adiciones.<br>6. Deberá garantizar que para la vigencia 2025 la remuneración de los Agentes, se realice con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional.<br>7. Aceptar y cumplir las instrucciones que le sean impartidas por la Entidad, a través del supervisor del contrato, en el marco del objeto y las obligaciones contractuales.<br>8. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.<br>9. Responder ante la Entidad y ante tercero en caso de verse necesario, por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad para el desarrollo de las actividades contratadas.<br>10. Informar a la Entidad cualquier cambio en la persona que representa al contratista en la administración y ejecución del contrato, y a quien deben dirigirse la comunicaciones y notificaciones de ahí en adelante.<br>11. Cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado de tratamiento de datos personales.<br>12. Documentar toda la gestión asociada a la operación con relación especifica al levantamiento de información, definición de indicadores, métricas, reportes, flujos de trabajo, campañas y demás necesidades específicas de la Entidad, y adicional realizar backup de dicha información para entregar a la Entidad.<br>13. Efectuar los aportes al sistema de seguridad social integral en salud, pensiones y riesgos laborales, y con los aportes parafiscales (ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar), si hay lugar a ello, atendiendo lo dispuesto en el en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, el artículo 20 de la Ley 1607 de 2012 y las demás normas aplicables. |



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

<table>
<tr><td></td><td>14. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros, y las que sean necesarias de acuerdo a la normatividad vigente, al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.<br>15. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución.</td></tr>
<tr><td>GARANTÍAS</td><td>Teniendo en cuenta la identificación, evaluación y asignación de los riesgos señalados, se considera necesaria la exigencia de las garantías con los siguientes amparos:<br><br>
<table>
<tr><th>Amparo</th><th>Suficiencia</th><th>Vigencia</th></tr>
<tr><td>Cumplimiento del contrato.</td><td>10% del valor del contrato</td><td>El plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.</td></tr>
<tr><td>Calidad de los servicios</td><td>10% del valor del contrato</td><td>El plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.</td></tr>
<tr><td>Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales</td><td>5 % del valor del contrato</td><td>El plazo del contrato y tres (3) años mas.</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>DOMICILIO Y LUGAR DE EJECUCIÓN</td><td>El lugar de ejecución del presente contrato será en las instalaciones de la Superintendencia de Sociedades, Sede Bogotá, Avenida El Dorado No.51-80.</td></tr>
<tr><td>SUPERVISIÓN</td><td>La supervisión del contrato estará a cargo de la Coordinación del Grupo de Relación Estado Ciudadano de la Superintendencia de Sociedades o de quien delegue el ordenador del gasto.<br><br>El supervisor atenderá lo dispuesto en el Manual de Contratación y Supervisión adoptado por la Entidad vigente. Así mismo, el supervisor deberá dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción) y su función deberá ser ejercida de acuerdo con lo establecido por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, en la Guía para el Ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría de los contratos suscritos por las Entidades Estatales.</td></tr>
</table>



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

| | |
|---|---|
| | PARÁGRAFO: En el evento de cambio del supervisor, no será necesario modificar el contrato; la designación se efectuará por parte del ordenador del gasto mediante comunicación escrita. |
| **INDEMNIDAD** | El contratista deberá mantener libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de sus subcontratistas o dependientes, con ocasión de la ejecución del contrato. |

El estudio previo, así como la invitación pública y el Anexo Técnico son documentos que forman parte integral del presente contrato.

**FIN DEL DOCUMENTO**

Revisó: Paula Andrea Arroyave Garcia - Coordinadora Grupo de Contratos

Proyectó: Samir Aljach- Abogado Grupo de Contratos