CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CPS BYS 005-2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E Y ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.
CONTRATISTA	ENLACE INTERNACIONAL S.A.S
NIT	900.159.848-7
OBJETO	PRESTAR EL SERVICIO DE CALL CENTER PARA ATENCION DE USUARIOS Y AGENDAMIENTO DE CITAS PARA LAS DIVERSAS UNIDADES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E
VALOR	CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL CINCUENTA PESOS M/CTE ($449.293.050)
PLAZO	TRES (03) MESES

Entre los suscritos a saber, por una parte, **VICTORIA EUGENIA MARTÍNEZ PUELLO**, mayor de edad, domiciliada y residente en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con Cédula de Ciudadanía No. 30.772.851 de Turbaco - Bolívar, en su calidad de **GERENTE** de **LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E**, con **NIT. 900.971.006-4**, de conformidad con el Decreto Número 180 del veintiuno (21) de mayo de dos mil veinticuatro (2024) expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Acta de Posesión del veintitrés (23) de mayo de 2024, quien para efectos del presente **CONTRATO** se denominará **LA SUBRED NORTE E.S.E**, y por otra parte, **CARLOS ALBERTO MARTINEZ CARDENAS,** también mayor de edad, identificado con la Cédula de Ciudadanía **No. 80.068.633**, y/o quien haga sus veces en su calidad de **REPRESENTANTE LEGAL** de la compañía **ENLACE INTERNACIONAL S.A.S,** identificada con **NIT. No. 900.159.848-7,** quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar un ***CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS,*** previa las siguientes consideraciones:

1. Mediante Acuerdo No 641 de abril 06 de 2016, expedido por el Concejo de Bogotá, D.C. Se efectúo la reorganización del Sector Salud de Bogotá Distrito Capital, modificando el Acuerdo No. 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones.

2. Que el Acuerdo en mención creó **LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CPS BYS 005-2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E Y ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

3. Que **LA SUBRED NORTE E.S.E.**, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden Distrital, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, encargada de garantizar la promoción, protección, exigibilidad del derecho a la salud a partir del reconocimiento de las realidades territoriales y diversidades poblacionales de todas y todos los habitantes de Bogotá D. C. por lo cual está sometida al régimen de la Ley 100 de 1993 y sus modificaciones contenidas en la Ley 1122 de 2007, 1438 de 2011, el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, al Estatuto de Contratación adoptada por el Acuerdo No. 026 del 10 de Octubre de 2024 y el Manual de Contratación aprobado por la Resolución Interna No. 0766 del 8 de Noviembre de 2024.

4. Que, de acuerdo con los Estudios Previos Definitivos radicados en la Dirección de Contratación, el día **30 de enero de 2025,** emitido por la **Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano,** presenta la siguiente justificación:

"La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., nace a la vida jurídica en cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo 641 de abril 6 de 2016, Fusionando las siguientes Empresas Sociales del Estado, adscritas a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C.: Hospital Simón Bolívar ESE (Clínica Fray Bartolomé de las Casas), Hospital de Chapinero ESE, Hospital Usaquén ESE, Hospital de Suba ESE y Hospital Engativá ESE. Como Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, se establece la prestación de servicios integrales de salud de baja, mediana y alta complejidad y además desarrolla acciones de promoción y mantenimiento de la salud a nivel individual y colectivo que ofrecen al usuario atención integral. La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., para los procesos de adquisición de bienes y/o servicios se rige por el derecho Privado conforme a lo dispuesto en los artículos 194, 195 numeral 6 y 197 de la Ley 100 de 1993; la ley 84 de 1873 de Código Civil, el decreto 410 de 1971 que establece el Código de Comercio, el Estatuto y Manual de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE., la cual constituye una categoría especial de Entidad Pública, descentralizada adscrita a la Secretaria Distrital de Salud, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Dada su naturaleza jurídica, podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, y pueden citarse, entre ellas, la interpretación unilateral, la modificación y la terminación unilateral.

La Subred Norte E.S.E, presta servicios de salud en las localidades de: Suba, Chapinero, Teusaquillo, Barrios Unidos, Usaquén y Engativá. Tiene una población asignada de 221.933 usuarios (Capital Salud 185.795, Sanitas 29.149, Coosalud 6.989). La Secretaría Distrital de Salud como entidad cabeza del sector desde la vigencia 2020 hasta agosto 15 de 2024, proporcionó los recursos técnicos y financieros para la operación del Contac Center Distrital, lo que permitió garantizar los procesos de agendamiento a las 4 Subredes Integradas de Servicios de Salud del Distrito Capital.

El proveedor contratado por la Secretaría Distrital de Salud fue la firma Outsourcing S.A.S. BIC, cuyos resultados operacionales permitieron evidenciar un importante número de usuarios que realizan

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CPS BYS 005-2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E Y ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

interacciones para asignación y cancelación de servicios asistenciales en la Subred Norte, Este servicio gestionó un promedio de 36.480 citas mensuales, lo que representó el 31% del total de citas asignadas por la Subred. El 69% restante fue gestionado de manera presencial por la Subred en sus diferentes unidades de atención.

Teniendo en cuenta que la supervisión del contrato del Contac Center fue asumido por la Secretaria Distrital de Salud y Capital Salud EsEPS– S S.A.S, hasta el 30 de septiembre del 2024, la Subred Norte implemento como plan de contingencia, la Central de Asignación de citas, cuyo objetivo es garantizar la continuidad del servicio de asignación de citas, a través, del canal telefónico, presencial en las 26 unidades de atención y mediante el canal web, para facilitar la accesibilidad de los servicios básicos, intermedios y especializados a los usuarios, el cual se encuentra en operación a desde del 01 de octubre del 2024, con un total 366.050 citas asignadas en el último trimestre del año 2024.

Teniendo en cuenta lo anterior, La Subred Norte reconoce la necesidad de implementar un Contact Center que permita el agendamiento, cancelación y reprogramación de citas médicas básicas, especializadas, de odontología básica y especializada, actividades de promoción y mantenimiento de la salud (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."

Que el día **30 de enero de 2025,** la **Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano** solicita la Disponibilidad Presupuestal basándose en el resultado que se llevó a cabo del estudio de mercado No. **021-2025**, que permitió la expedición del **CDP No. 246** del día **31 de enero de 2025**, correspondiente al rubro **HONORARIOS** por un valor de **CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA MIL CIENTO SEIS PESOS M/CTE ($472.940.106)** y que da apertura al proceso de **INVITACIÓN A COTIZAR No. 006-2025** bajo el siguiente objeto: *"PRESTAR EL SERVICIO DE CALL CENTER PARA ATENCION DE USUARIOS Y AGENDAMIENTO DE CITAS PARA LAS DIVERSAS UNIDADES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E."*

5. Que el día **06 de febrero de 2025,** a través de la Plataforma SECOP II, se realiza la publicación de la **INVITACIÓN A COTIZAR No. 006-2025.**

6. Que el día 10 de febrero de 2025, a través de adenda publicada en la Plataforma SECOP II, se modificó el cronograma del proceso.

7. Que el día 17 de febrero de 2025, a través de adenda publicada en la Plataforma SECOP II, se modificaron las condiciones plasmadas en el documento "Invitación a Cotizar" y de igual forma se modificó el cronograma del proceso.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CPS BYS 005-2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E Y ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

8. Que el día **19 de febrero de 2025,** se realizó el cierre de propuestas, allegaron propuesta a través de la Plataforma SECOP II los siguientes oferentes:

PROPONENTE	FECHA Y HORA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	VALOR DE LA PROPUESTA
SERVICIO INTEGRAL DE CARTERA Y CREDITO RECUPERA S.A.S	19/02/2025 1:08 PM	155.492.849 COP
Andes BPO	19/02/2025 11:27 AM	5.224.100 COP
ENLACE INTERNACIONAL SAS	19/02/2025 8:36 AM	4.992.145 COP
INNOVATECH IT S.A.S - BPO HAPPIFY°	17/02/2025 1:23 PM	153.232.611 COP
Soluciones BPO S.A.S.	17/02/2025 12:04 PM	5.235.214,6 COP

9. Que el día **20 de febrero de 2025**, se designan los evaluadores, con el fin de verificar los criterios JURÍDICOS, SARLAFT, TÉCNICOS, FINANCIEROS (si aplica) Y ECONÓMICOS a las propuestas recibidas.

10. Que el día **28 de febrero de 2025**, se publican los resultados definitivos de las evaluaciones a través de la Plataforma SECOP II.

11. Que el día **03 de febrero de 2025**, se publicó en la página web de LA SUBRED NORTE E.S.E. y Plataforma SECOP II, el comunicado de aceptación de la propuesta presentada por: la firma, **ENLACE INTERNACIONAL S.A.S,** identificada con NIT. No. **900.159.848-7,** por cuanto cumple en los ítems adjudicados con todas las especificaciones contenidas en los estudios previos, en INVITACIÓN A COTIZAR No. 006-2025y en la oferta presentada conforme a lo establecido en el estatuto y Manual de Contratación de **LA SUBRED NORTE E.S.E.** (Acuerdo No. 026 del 10 de octubre de 2024 y Resolución Interna No. 0766 del 8 de noviembre de 2024.).

12. Que, en mérito de lo expuesto, hemos acordado celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios que se regirá por las siguientes

CLÁUSULAS:

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: *"PRESTAR EL SERVICIO DE CALL CENTER PARA ATENCION DE USUARIOS Y AGENDAMIENTO DE CITAS PARA LAS DIVERSAS UNIDADES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E."*

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CPS BYS 005-2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E Y ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

CLÁUSULA SEGUNDA. DESCRIPCIÓN TÉCNICA: En desarrollo del presente Contrato, **EL CONTRATISTA** se obliga para con **LA SUBRED NORTE E.S.E.** a:

ITEM	NOMBRE / DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR TOTAL UNITARIO	VALOR TOTAL MES
1	PRESTAR EL SERVICIO DE CALL CENTER PARA ATENCION DE USUARIOS Y AGENDAMIENTO DE CITAS PARA LAS DIVERSAS UNIDADES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	30	A DEMANDA	$ 4.195.080	$ 797.065	$ 4.992.145	$149.764.350
TOTAL POR 3 MESES							**$449.293.050**

CLÁUSULA TERCERA. VALOR: El valor del presente Contrato para todos los efectos fiscales y legales, se fija en la suma de **CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL CINCUENTA PESOS M/CTE ($449.293.050)** Este valor incluye los costos directos e indirectos.

CLÁUSULA CUARTA. FORMA DE PAGO: **FORMA DE PAGO**. El valor del contrato resultante del presente proceso de Contratación, será el valor adjudicado y el pago respectivo se efectuará dentro de los **NOVENTA (90)** días calendario siguientes, contados después de cumplidos los requisitos de publicidad definidos en el Decreto 1510 de 2013, radicada la factura en el área de cuentas por pagar, previa certificación de cumplimiento emitida por el supervisor del contrato, el cual debe acreditar y certificar el cumplimiento del 100% de las obligaciones por parte del contratista. Documentos soportes para el pago: **a)** Factura dando estricto cumplimiento a las exigencias legales que establece el artículo 617 del Estatuto Tributario, Resolución 000042 de 5 de mayo de 2020 DIAN, incluyendo en la misma el número del contrato objeto de facturación; **b)** Acreditación conforme a la Ley vigente aplicable, de cumplimiento del contratista de sus obligaciones ante el Sistema de Seguridad Social Integral en Salud y Pensión, aportes parafiscales: Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, y Administradora de Riesgos Laborales; **c)** la certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, según corresponda, en la cual conste el valor a pagar al contratista y d) Demás documentos exigidos acorde a las obligaciones pactadas.

PARÁGRAFO. *No obstante, para efecto del pago se tendrá en cuenta el flujo de caja de LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.*

CLÁUSULA QUINTA. APROPIACIONES PRESUPUESTALES: El valor establecido en la cláusula tercera del presente contrato se subordina a las apropiaciones presupuéstales que de la misma se hagan en el respectivo presupuesto de la entidad y se pagará con cargo al siguiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. **246** del día **31 de enero de 2025**, con imputación presupuestal No. **421202020090001** perteneciente al rubro presupuestal**, HONORARIOS.**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CPS BYS 005-2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E Y ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

CLÁUSULA SEXTA. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo del presente Contrato será de **TRES (03) MESES,** contado a partir de la suscripción del **ACTA DE INICIO.** En todo caso para el inicio de su ejecución se requerirá aprobación de las garantías en la Plataforma **SECOP II** y la expedición del Registro Presupuestal. En virtud de lo señalado por el articulo 41 de la ley 80 de 1993 y en concordancia con el articulo 23 de la ley 1150 de 2007

CLÁUSULA SÉPTIMA: OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: LA SUBRED NORTE E.S.E se obliga a:

1. Exigir al contratista la ejecución idónea del objeto del contrato, bajo las condiciones y características técnicas prevista en el proceso de contratación.
2. Ejercer el control sobre el cumplimiento del objeto del contrato a través del supervisor.
3. Pagar el valor acordado en los términos y condiciones pactadas en el presente contrato.
4. Aprobar las garantías que en debida forma constituya el contratista.
5. Suscribir el acta de inicio de ejecución del contrato a través del supervisor, debidamente diligenciada por las partes en el término establecido por la oficina de contratación de la Subred Norte E.S.E.
6. Exigir la certificación de pago de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales.
7. Cumplir con las demás señaladas en el artículo 4º de la ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007, decreto 1082 de 2015, decretos reglamentarios y demás normas concordantes.
8. Aplicar las sanciones y correctivos establecidos en la ley, el estudio previo y el mismo contrato, en caso de incumplimiento total o parcial por parte del contratista, adelantando las acciones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y de las garantías a que hubiere lugar.
9. Notificar por escrito al garante de los hechos o circunstancias no previsibles que sobrevengan con posterioridad a la celebración del contrato y que, conforme al criterio consignado en el inciso 1° del artículo 1058 del código de comercio, signifiquen agravación del riesgo o variación de su identidad local según lo establece el artículo 1060 del código de comercio.
10. Brindar y entregar la documentación e información que requiera el contratista para el adecuado desarrollo del presente contrato.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CPS BYS 005-2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E Y ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

CLÁUSULA OCTAVA- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: Se obliga para con LA SUBRED NORTE E.S.E de conformidad con la Invitación y la propuesta presentada por EL CONTRATISTA que hará parte integral del contrato.

- **OBLIGACIONES GENERALES:** Serán obligaciones generales las siguientes:

1. Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, de conformidad a la oferta y condiciones exigidas en los estudios previos.

2. Actuar de buena fe y abstenerse de realizar cualquier cambio en las condiciones iniciales del contrato sin previo visto bueno del supervisor del mismo o del ordenador del gasto.

3. Mantener durante la ejecución, prórrogas y/adiciones del contrato, las mismas condiciones exigidas en los estudios previos y ofrecidas en la oferta, en términos de calidad, precio, características especiales y disponibilidad.

4. Suscribir el contrato, el acta de inicio de ejecución y garantía dentro de los tiempos solicitados.

5. Presentar ante el supervisor del contrato para la generación de la certificación de cumplimiento, la factura, informes, ingreso al almacén y certificación de pago de aportes parafiscales o documento equivalente suscrito por el representante legal, revisor fiscal o quien haga sus veces, dentro de los plazos establecidos.

6. Presentar ante la dirección financiera (central de cuentas por pagar) de la subred norte ese, la certificación de cumplimiento, la factura y soportes respectivos para su correspondiente radicación.

7. Notificar a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. de cualquier inconveniente que impida la debida ejecución del contrato ya sea que provenga de causas externas o de su propia organización, con el fin de tomar los correctivos del caso para garantizar la óptima prestación del servicio.

8. Dar cumplimiento a los protocolos, procesos y procedimientos institucionales, sistema obligatorio de garantía de la calidad institucional durante el desarrollo de las responsabilidades asignadas, en el marco de operación de los componentes del sistema único de habilitación, auditoria para el mejoramiento de la calidad, sistema único de acreditación y sistema de información.

9. Ejecutar las acciones preventivas y/o correctivas, y/o plan de mejoramiento a que haya lugar de acuerdo a las evaluaciones y recomendaciones emitidas por los órganos externos, supervisor del contrato y/o directrices internas.

10. Conocer, divulgar y aplicar la política ambiental establecida por la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CPS BYS 005-2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E Y ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

11. Subir a la plataforma del SECOP II las facturas correspondientes, para su respectiva aprobación o rechazo por parte del supervisor del contrato.

12. Cumplir con el Decreto N° 317 de 2021 de la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, alineándose a los objetivos del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, para minimizar los impactos negativos al ambiente, respecto a la adquisición y consumo de plástico de un solo uso.

- **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS**: Serán obligaciones específicas las siguientes:

1. Realizar Asignación de citas consulta médica (general y especializada), odontológica (general y especializada), terapias, apoyo diagnóstico, PYD (protección especifica y detección temprana), otras consultas (nutrición, psicología, trabajo social, entre otras que solicite el supervisor del contrato). de acuerdo a la oferta de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

2. Realizar recordación de citas a la totalidad de usuarios mediante mensajes de texto a dispositivo móvil del usuario con 72 y 24 horas de anticipación a la fecha y hora de la cita.

3. Realizar cancelación y reprogramación de citas según solicitud de los usuarios o supervisor del contrato.

4. Brindar orientación y divulgación a los usuarios mediante llamadas y/o mensajes de texto y/o whatsapp de información relacionada con los servicios institucionales de la Subred de acuerdo con la solicitud del supervisor.

5. Implementar indicadores de gestión de los canales de atención de acuerdo a la especificación indicada por la Subred y generar informes de la operación del servicio con periodicidad mensual (o en el momento que el supervisor lo requiera) y comparativa con periodos anteriores.

6. Disponer y garantizar los recursos tecnológicos, físicos y humanos para la adecuada operación y recepción de llamada telefónica (celular y fijo). chat, WhatsApp e IVR Transaccional funcionando, estos tres últimos mediante bot, este bot deberá estar disponible como máximo a los 10 dias hábiles de iniciada la operación; el diseño y operación de los menús de estas herramientas será creado y modificado de acuerdo a indicaciones del supervisor.

7. Utilizar el número que la Subred Norte tiene disponible actualmente (601 4431790) para la gestión de citas, en caso de ser necesario realizar trámites de sesión por parte del actual proveedor, el nuevo proveedor deberá disponer de un número provisional durante el tempo de trámite, en cualquier caso, el proveedor asumirá el pago de este servicio dentro de los costos de la operación y deberá garantizar la operación del mismo durante la ejecución del contrato.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CPS BYS 005-2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E Y ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

8. Garantizar que la plataforma informática que útlice el Contac pueda integrarse con el sistema de información de la Subred. Conforme al anexo técnico número 1.

9. 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.
10. Conexión con el sistema de información Hospitalaria Dinámica de la Subred Norte, la plataforma tecnológica del Contact Center debe contar con protección de firewail físico en alta disponibilidad durante toda la ejecución del contrato.

11. Disponer de un puesto de trabajo físico dotado de computador con sistema operativo Windows, antivirus y Microsoft Office licenciado, audio y video para reuniones, disponible para el uso del referente de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E

12. Las instalaciones físicas del Contact Center deben ubicarse dentro de la ciudad de Bogotá parar facilitar labores de supervisión o acompañamiento por parte de la Subred. Secretaria de salud o de alguna de las EPS que requieran validar la operación.

13. Realizar capacitación y entrenamiento permanente a los agentes de acuerdo a la guía de servicios de la Subred.

14. Prestar el servicio de Contact Center en una oficina centralizada para los agentes, en el siguiente horario: de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 m y disponer de. 30 puestos de trabajo (modulo con disponibilidad de agente en el horario definido para la operación del Contact Center) de lunes a viernes y 20 puestos de trabajo los sábados, número que podrá ser aumentado o disminuido según solicitud expresa de a Subred, del mismo modo el horario también podrá ser modificado previa solicitud del supervisor al Contact Center de acuerdo con las necesidades del servicio de la Subred.

15. Suministrar canal dedicado con el Hospital de Chapinero para la conexión con el sistema de información de la Subred, ancho de banda 120 mbps, plazo de entrega máximo10 dias calendario tras el inicio de la operación, en los primeros días se aceptará vpn client to site proporcionada por la subred norte.

16. Suministrar plan de contingencia en caso de fallo de las plataformas tecnológicas informáticas.

17. Firmar acuerdo de confidencialidad

18. Las demás obligaciones conforme a la naturaleza del objeto contratado.

CLÁUSULA NOVENA: 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 alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CPS BYS 005-2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E Y ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

contempladas en la Constitución Política de Colombia, Ley 80 de 1993, Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes aplicables.

CLÁUSULA DÉCIMA: INTERPRETACIÓN UNILATERAL, MODIFICACIÓN UNILATERAL, TERMINACIÓN UNILATERAL Y CADUCIDAD: Se regirán por lo contemplado en los Artículos 15, 16, 17 y 18 de la Ley 80 de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: INCUMPLIMIENTO. LA SUBRED NORTE E.S.E., podrá declarar la terminación unilateral del presente contrato o iniciar las acciones que estimen pertinentes de acuerdo con el procedimiento interno de la entidad, por el incumplimiento del objeto contractual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: PENAL PECUNIARIA: En caso de declaratoria de incumplimiento parcial de las obligaciones contraídas por **EL CONTRATISTA, LA SUBRED NORTE E.S.E.** exigirá directamente a **EL CONTRATISTA**, a título de cláusula penal, una suma 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 SUBRED NORTE E.S.E.** de la suma que le adeuden al **CONTRATISTA** o con cargo a las pólizas y garantías suscritas, a elección de **LA SUBRED NORTE E.S.E.**, sin requerimiento adicional, sino fuere posible, se cobrará por la jurisdicción coactiva.

***PARÁGRAFO**: El pago de la cláusula penal pecuniaria, no impedirá hacer la reclamación de la indemnización de los perjuicios comprobados, por lo tanto, no se excluirán entre sí y no extinguirá el cumplimiento de la obligación principal.*

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: MULTAS: En el evento que **EL CONTRATISTA** incurra en mora o incumplimiento parcial o total de cualquiera de las obligaciones contraídas en el **CONTRATO, LA SUBRED NORTE E.S.E.** le impondrá mediante el procedimiento establecido en el Manual de Contratación Interno, multas sucesivas equivalentes al (0.1%) del valor del **CONTRATO** por cada día de atraso en el cumplimiento de las obligaciones pactadas. Las multas tendrán un tope máximo del diez por ciento (10%) del valor total del **CONTRATO**. La imposición de multas se efectuará sin perjuicio del cobro de la cláusula penal pecuniaria de acuerdo con lo pactado en el presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: GARANTIAS. EL CONTRATISTA: se compromete a constituir a favor de **LA SUBRED NORTE E.S.E.,** las garantías respectivas, deberán ser publicadas en la plataforma SECOP II con el respectivo soporte de pago, máxime dentro de los Cinco (5) días hábiles siguientes a la aprobación del contrato en la plataforma SECOP II donde se ampare los riesgos correspondientes a:

1. DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: 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.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CPS BYS 005-2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E Y ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

2. CALIDAD DEL SERVICIO: Este amparo cubre a la Entidad Estatal por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado. Su cuantía no podrá ser inferior al diez por ciento (10%) del monto del contrato y su vigencia será igual al plazo del contrato y cuatro (4) meses más.

3. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES: En los contratos de prestación de servicios a que haya lugar, el contratista deberá constituir esta garantía para precaver los eventos en que incurra en el no pago de las obligaciones laborales respecto de los trabajadores relacionados con la ejecución del respectivo contrato. Su cuantía no podrá ser inferior al diez por ciento (10%) del monto del contrato y su vigencia será igual al plazo del contrato más tres (3) años

4. RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL: En los contratos a que haya lugar, 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: *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 y publicarlas en la plataforma SECOP II con el respectivo soporte de pago máxime dentro de los Cinco (5) días hábiles siguientes a la aprobación del otrosí en la plataforma SECOP II.*

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: CONTROL Y SUPERVISIÓN: El control y la supervisión sobre la ejecución del contrato será ejercido por el **JEFE OFICINA SISTEMAS DE INFORMACION –TIC y JEFE OFICINA PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO** de la **SUBRED NORTE E.S.E.** quien tendrá como función verificar el cumplimiento de las obligaciones del **CONTRATISTA** y ejercerá un control integral sobre el contrato conforme al Manual de Contratación y Manual de Supervisión de **LA SUBRED NORTE E.S.E.** y del Estatuto Anticorrupción y/o normatividades aplicables para el efecto.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL. En ningún caso el contrato genera relación laboral, ni prestaciones sociales, por lo tanto, **EL CONTRATISTA** sólo tendrá derecho a los emolumentos convenidos en la cláusula valor y forma de pago.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: GASTOS: Los gastos que genere la legalización de este contrato serán por cuenta de **EL CONTRATISTA**.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SUSPENSIÓN. Cuando se presenten circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito se podrá, de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del contrato, mediante la suscripción de un acta donde conste tal evento. Este término de suspensión no será computable para efectos del plazo extintivo ni dará derecho a exigir indemnización alguna o a reclamar cualquier gasto que se genere.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CPS BYS 005-2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E Y ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

CLÁSULA DÉCIMA NOVENA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: A efecto de solucionar las controversias surgidas entre las partes, se dará tramite inicialmente mediante el arreglo directo y/o por la utilización de los M.A.S.C (transacción, conciliación y amigable composición), para lo cual se acudirá a las disposiciones legales que regulan la materia, previo concepto del comité de conciliación de **LA SUBRED NORTE E.S.E.**

CLÁUSULA VIGÉSIMA: TERMINACIÓN. El contrato podrá terminarse por las siguientes causales:

1. Cumplimiento del objeto;
2. Vencimiento del plazo extintivo de duración del contrato;
3. Acaecimiento de la condición resolutoria expresa, pactada por las partes.
4. Desaparición sobreviniente del objeto o imposibilidad de ejecución del objeto contratado.
5. Terminación unilateral propiamente dicha.
6. Declaratoria de caducidad administrativa del contrato.
7. Terminación unilateral del contrato por violación del régimen de inhabilidades o incompatibilidades.
8. Declaratoria judicial de terminación del contrato.
9. Declaratoria judicial de nulidad del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: TERMINACIÓN ANTICIPADA. En cumplimiento con los establecido en el Manual de Contratación de **LA SUBRED NORTE E.S.E,** el contrato podrá terminarse de común acuerdo antes de su vencimiento, previo concepto favorable del supervisor del contrato y firma del acta donde conste tal evento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: **CESIÓN.** El contrato no podrá ser cedido por el **CONTRATISTA**, sin el consentimiento previo, expreso y escrito del **CONTRATANTE**, siempre y cuando cuente con el visto bueno del supervisor del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: LIQUIDACIÓN: El contrato será objeto de liquidación, posterior a su terminación y conforme al Estatuto y Manual de Contratación de **LA SUBRED NORTE E.S.E**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: DOCUMENTOS: Forman parte integral del **CONTRATO**:

1. Estudios Previos
2. Estudio de mercado 021-2025
3. INVITACIÓN A COTIZAR No. 006-2025.
4. La propuesta presentada por EL CONTRATISTA, así como sus documentos anexos.
5. Certificado de Disponibilidad y Registro Presupuestal.
6. Acta de inicio y anexos
7. Los demás documentos que sirvieron de soporte para la suscripción del Contrato y los que se produjeren durante el desarrollo de la ejecución de éste.

CLAUSULA VIGÉSIMA QUINTA: PERFECCIONAMIENTO: El contrato se entiende perfeccionado

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CPS BYS 005-2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E Y ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

con la aprobación de las partes a través de la plataforma SECOP II.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: EJECUCIÓN: Para su ejecución, se requerirá de la expedición del registro presupuestal, la aprobación por parte de **LA SUBRED NORTE E.S.E** de las garantías en el SECOP II y la suscripción del **ACTA DE INICIO**

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA: INDEMNIDAD: El CONTRATISTA mantendrá indemne a **LA SUBRED NORTE E.S.E** por razón de reclamos, demandas, acciones legales y costos que surjan o que incurra como resultado del uso, por parte del **CONTRATISTA** y con miras al cumplimiento del presente contrato, de patentes, diseños, marcas, enseñas o derechos de autor que sean propiedad de terceros, o por el ejercicio de actividades sin las autorizaciones o licencias que exijan el ordenamiento jurídico. En caso de que se entable un reclamo, demanda o acción legal en contra de **LA SUBRED NORTE E.S.E**, por asuntos que, según este contrato sean de responsabilidad del **CONTRATISTA**, éste será notificado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la reclamación, demanda o acción legal, por **LA SUBRED NORTE E.S.E**, para que adopte oportunamente las medidas previstas por la ley para mantener indemne a **LA SUBRED NORTE E.S.E** y adelante las negociaciones que sean necesarias para llegar a un pronto arreglo del conflicto. Si, en cualquiera de los eventos previstos en esta cláusula, el **CONTRATISTA** no asume debida y oportunamente la defensa de **LA SUBRED NORTE E.S.E**, éste podrá hacerlo directamente, previa notificación escrita al **CONTRATISTA**, quien pagará todos los gastos en que incurra **LA SUBRED NORTE E.S.E** por tal motivo. En este caso, **LA SUBRED NORTE E.S.E** tendrá derecho a descontar el valor de tales erogaciones, de cualquier suma que adeude al **CONTRATISTA**, por razón o con ocasión del presente contrato o a utilizar cualquier otro medio legal. En caso de que **LA SUBRED NORTE E.S.E** sea condenada judicial o administrativamente, **EL CONTRATISTA** deberá responder por la satisfacción y pago de la condena.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: IMPUESTOS Y GRAVÁMENES. EL CONTRATISTA deberá cancelar los impuestos y gravámenes que exija la Ley.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA: COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN: EL CONTRATISTA mediante la suscripción del presente documento, asume los siguientes compromisos:

1. No ofrecer ni dar sobornos ni dar o entregar cualquier otra forma de halago o dádiva a ningún funcionario, miembro, trabajador o subcontratista de **LA SUBRED NORTE E.S.E** cualquier otro funcionario del Estado que tenga o haya tenido que ver con el proceso de selección y/o contratación y/o ejecución del presente contrato.

2. No permitir que nadie en su nombre, bien sea empleado, agente o comisionista independiente incurra en las conductas indicadas en el numeral anterior.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CPS BYS 005-2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E Y ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

3. Impartir instrucciones a todos sus empleados, subcontratistas y agentes y a cualesquiera otros representantes suyos, exigiéndoles en todo momento el cumplimiento de las Leyes de la República de Colombia, y especialmente de aquellas que rigen el presente contrato.

4. No haber efectuado acuerdos o realizado actos o conductas que hayan tenido por objeto o como consecuencia la colusión en el proceso de selección de **INVITACIÓN A COTIZAR No. 006-2025 LA SUBRED NORTE E.S.E** o el fraude en el resultado y no haber realizado conductas que hayan tenido como efecto la desviación de la adjudicación del presente contrato.

5. Comprometerse a informar, notificar, denunciar o poner en conocimiento de **LA SUBRED NORTE E.S.E,** o las autoridades correspondientes cualquier intento de soborno por parte de empleados, representantes o contratistas de **LA SUBRED NORTE E.S.E**

6. No recibir remuneraciones o prebendas diferentes a los servicios propios que **LA SUBRED NORTE E.S.E** le brinde con ocasión a su vinculación contractual con ella.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA: El presente contrato fija que para todos los efectos legales y extrajudiciales fijan como domicilio la ciudad de Bogotá, y como dirección de notificación para **LA SUBRED NORTE E.S.E**, la Calle 66 No. 15-41. Para **EL CONTRATISTA** la dirección de notificaciones, que se contempla en la cámara de comercio vigente a la suscripción del presente contrato.

Para constancia, el presente contrato entiende perfeccionado una vez las partes lo aprueben de forma electrónica en la Plataforma **SECOP II.**

VICTORIA EUGENIA MARTÍNEZ PUELLO
ORDENADORA DEL GASTO
GERENTE
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.

	Nombre	Cargo
Elaborado por:	Juan Sebastián Pinzón Ángel	Contratista
Revisado por:	Cindy Elizabeth Rojas Neira	Contratista
Aprobado por:	Ana Tatiana Quintana Torres	Directora de Contratación
*Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y, por lo tanto, lo presentamos para la aprobación electrónica a través de la Plataforma **SECOP II.***		