CONTRATO DE ARRENDAMIENTO No. 369 DE 2025.

ARRENDATARIO:	**E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.**
ARRENDADOR:	**ENERGY 8 NETWORK S.A.S.** **NIT. No. 901.297.927-5.** **Rep. legal CAMILO ERNESTO OCHOA MARTINEZ.** **C.C. 74.324.264.**
OBJETO:	**ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.**
VALOR:	**CIENTO OCHENTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS TREINTA MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE ($187.530.800,00)**
PLAZO:	**DESDE LA FIRMA DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE AGOSTO DE 2025.**

Entre los suscritos **GERMAN FRANCISCO PERTUZ GONZALEZ,** identificado con la cédula de ciudadanía No. **7.165.970** expedida en Tunja, nombrado mediante Decreto 326 del 27 de marzo de 2024, expedido por la Gobernación de Boyacá y posesionado mediante Acta el día 01 de abril de 2024, como **GERENTE** de la **E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA** con Nit No. **891.800.231-0**, facultado para celebrar contratos de acuerdo al artículo 29 numeral 4 del Acuerdo 002 de 1997 (Estatuto Interno de la entidad) y quien para los efectos del presente contrato se denomina **EL ARRENDATARIO**, por una parte y por la otra, **ENERGY 8 NETWORK S.A.S.** con Nit. No. **901.297.927-5,** con representante legal **CAMILO ERNESTO OCHOA MARTINEZ** identificado con cédula de ciudadanía No. **74.324.264,** quien para los efectos del presente contrato se denomina **EL ARRENDADOR;** hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales especializados de acuerdo a lo señalado en la Resolución No. 376 de 2024, el cual indica en su Artículo 29, CONTRATACION DIRECTA. Numeral 2 Por la Naturaleza: cuando se configure algunas de las causales aquí previstos, sin importar la cuantía, para los que no se requerirá pluralidad de oferentes y/o haber recibido más de una oferta: f. Arrendamiento de bienes Inmuebles y/o muebles y de acuerdo a las siguientes consideraciones; **1).** El artículo 209 de la Constitución Política de Colombia preceptúa que la función administrativa debe estar orientada a la satisfacción del interés colectivo y ser ejercida de acuerdo con los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, además de la moralidad administrativa propia del quehacer administrativo, lo que involucra la actividad contractual, por esta razón la E.S.E., no puede ser ajena a este principio, y debe buscar que los temas de la contratación que maneje la entidad se ciñan a dichos postulados por cuanto esto significa, crear en el imaginario colectivo una imagen de credibilidad y solidez. **2).** Dentro del marco normativo se establece que la Ley 100 de 1993, en su artículo 195 contempla un régimen jurídico especial para las Empresas Sociales del Estado estableciendo que se deben regir por el derecho privado en temas contractuales pudiendo de manera discrecional utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública. **3).** La ley 489 de 1998, en su artículo 83 establece: Las Empresas Sociales del Estado, creadas por la Nación o por las entidades territoriales para la prestación en forma directa de servicios de salud se sujetan al régimen previsto en la Ley 100 de 1993, la Ley 344 de 1996 en los aspectos no regulados por dichas leyes y a las normas que las complementen, sustituyan o adicionen. **4).** El Decreto

1876 del 3 de enero de 1994, dispone: La Empresa Social del Estado, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio e independencia, autonomía administrativa y financiera, y presta servicios de salud de baja complejidad a la población afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud. **5).** Mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 011 del 14 de mayo de 2024, se aprueba y adopta el PLAN DE GESTION, presentado por el Gerente de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja para el periodo 2024 - 2027. **6).** Mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 012 del 13 de junio de 2024 se aprueba el PLAN DE DESARROLLO denominado "SAN RAFA, ALMA VIDA Y CORAZON, y plataforma estratégica; presentado por el Gerente de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja. **7).** Mediante Acuerdo No 029 del 17 de diciembre de 2024, por medio del cual se aprueba el PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael De Tunja para la vigencia fiscal 2025. **8).** Mediante la Resolución No. 567 del 13 de diciembre de 2024, se adopta el MODELO INTEGRAL DE PRESTACIÓN DE SALUD DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA. **9).** La presente necesidad se encuentra incluida en la Resolución Interna No. 565 del 13 de diciembre 2024, por medio de la cual se modifica el PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES PARA LA VIGENCIA FISCAL 2025 DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA. **10).** El objetivo general del plan de gestión 2024-2027, es mejorar el desempeño de la entidad frente al cumplimiento de las metas de gestión y resultados relacionados con la viabilidad financiera, la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios de la salud de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja para el periodo 2024-2027. **11).** Dentro de los objetivos específicos del plan de gestión 2024-2027, se encuentra el adelantar procesos permanentes de mejoramiento continuo a los procesos de gestión y desarrollo institucional, evaluar y analizar las estrategias que contribuyan al cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas institucionales, con un equipo humano calificado bajo principios y valores enfocados en la prestación de servicios con calidad. **12).** Con la aprobación del plan de desarrollo denominado "SAN RAFA, ALMA VIDA Y CORAZÓN" y en relación al diagnóstico Institucional se realizó la proyección de la misión de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael De Tunja, la cual se enmarca en brindar atención en salud integral al paciente y su familia, a través de un talento humano calificado, con enfoque inclusivo, digno y seguro, que contribuye al bienestar y satisfacción de la comunidad, con vocación académica y de mejoramiento continuo. **13).** En la ESE Hospital San Rafael de Tunja, es importante mantener el liderazgo y el aseguramiento de la calidad y complejidad de los servicios ofertados, brindando manejo especializado con el objetivo de alcanzar la acreditación institucional. **14).** La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja ha generado la necesidad de contratar el servicio de arrendamiento de software y mobiliario para el funcionamiento del call center de tal manera que se garantice el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas de la Entidad, para mejorar así la experiencia de servicio con el usuario y orientar las acciones inherentes a la prestación de servicios de salud. **15).** Un canal de atención telefónica especializada, como el call center, favorece el cumplimiento de los indicadores de satisfacción del usuario establecidos por normativas como la Resolución 256 de 2016, emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Esta resolución establece lineamientos para la gestión de la calidad en la atención en salud, con el fin de promover la mejora continua en las instituciones prestadoras de servicios, asegurando que los servicios sean de alta calidad, eficientes y enfocados en la seguridad del paciente. **16).** Se espera que el Call Center mejore los procesos de recepción de llamadas, agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas teniendo en cuenta que el hospital asigna un promedio de 480 citas diarias a la población boyacense y aquella remitida de otros departamentos; de igual manera necesita ampliar la capacidad de repuesta a las llamadas que ingresan, así como la oportunidad de acceso a la asignación de citas médicas que al mes significan un promedio de 12.000. Cada Agente debe estar en capacidad de responder como mínimo 50 llamadas diarias. **17).** Con la contratación del Call Center se accederá a información fundamental para la generación de estadísticas, reportes de llamadas entrantes, perdidas, atendidas, duración de llamadas, promedio duración de cada llamada, tiempo de respuestas, entre otros, lo que permitirá contribuir a la ampliación de servicios o regular la demanda de éstos para mejorar la atención de los usuarios, incrementar su satisfacción y confianza, así como optimizar la productividad institucional. **18).** La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja recibió fallo de acción popular No. 15001 33 33 004 2018 00209 00 del juzgado Cuarto Administrativo de Tunja para implementar un procedimiento

de fácil manejo que permita la asignación de citas, de manera ágil y organizada, que priorice los canales de atención no presencial. El Hospital deberá hacer pública la agenda de citas, según las especialidades ofrecidas, y su capacidad instalada; además, deberá ofrecer otros canales opcionales de asignación de citas (teléfono fijo o celular, a través de correo electrónico y por gestora de las EPS), para garantizar el acceso de los usuarios a los servicios de salud de su portafolio de servicios en condiciones de igualdad, dignidad y eficiencia. Adicionalmente, dentro de dicho procedimiento, deberá establecer un canal y/o mecanismo de atención y asignación de citas preferencial para los sujetos de especial protección constitucional (madres gestantes, personas de la tercera edad, personas con necesidades especiales, etc.). **19).** Con fallo de segunda instancia expediente 15001-33-33-004-2018-00209-01 emitida por el Tribunal Administrativo de Boyacá Sala de Decisión No. 5, ordenando a la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja realizar en el término de seis meses siguientes a la notificación de esta providencia estudios diagnósticos para establecer la necesidad de infraestructura y ampliación talento humano que requiere para prestar el servicio de consulta médicas y por especialista de manera eficiente y oportuna según la demanda que del mismo se realiza por parte de los usuarios y actores del Sistema de Seguridad en Salud a esa ESE y confirmando en lo demás la sentencia de 15 de marzo proferida por el juzgado Cuarto Administrativo de Tunja. **20).** Desde la dependencia de mantenimiento se revisó el estado la central telefónica HP 3800 Siemens que en su momento redireccionaba o enrutaba las llamadas de solicitud de citas a las áreas responsables de asignación de citas, mecanismo que no satisface la demanda actual por su insuficiente incapacidad para atender la totalidad de llamadas entrantes y en razón a que dicho mecanismo que no puede ser considerado como call center y tampoco ha sido objeto de actualización. **21).** El sistema de enrutamiento de la consola Unify l600-C134 que se venía utilizando para tal fin, así como la conexión virtual que la enlaza con central telefónica, tampoco fue objeto de renovación, lo que, sumado a su insuficiente incapacidad, ocasionó que muchas de sus extensiones IP no fuesen visibles, no direccionaran llamadas a las 46 extensiones configuradas o no llegaran a su destino. **22).** Para el año 2017 con ocasión de situaciones de insuficiencia de red de prestadores de las EPS y la liquidación de algunas de ellas, un gran volumen de atenciones fueron orientadas al Hospital, incrementando aproximadamente en un 15% el número de servicios prestados, lo que generó un comportamiento proporcionalmente ascendente en la demanda de llamadas que superaron la capacidad del sistema que venía operando en la Institución, generando colapso en la líneas, demoras en la respuesta, insatisfacción de usuarios, hallazgos de los Entes de Control y afectando la productividad de la ESE. **23).** Las proyecciones de la dependencia demandante del servicio indican que se requieren como mínimo 14 estaciones de trabajo para el desarrollo de las actividades a contratar, las cuales han de estar dotadas cada una de: computador, teléfono IP, mobiliario (escritorio, silla), conectividad con acceso a internet y a la plataforma de agendamiento con la cual cuenta actualmente la institución, software especializado para la atención telefónica, además de las aplicaciones con los sistemas de información institucionales, necesarias para el debido desarrollo del proceso. **24).** Actualmente se cuenta con tres líneas de servicio al cliente para asignación de citas y atención al usuario, las cuales están estructuradas en tres agentes que atienden de 7 am a 5 pm de lunes a viernes y de 8 am a 12m los sábados. Según diagnóstico realizado por la Subgerencia de Servicios de Salud, estos agentes tienen un tráfico entrante mensual aproximado de 15.000 llamadas como ya se mencionó, las cuales entran a dos colas de atención de acuerdo con lo configurado en la plataforma actual. **25).** De lo anterior se puede inferir que la gran cantidad de llamadas no pueden ser gestionadas en su totalidad, requiriéndose de un adecuado respaldo para las llamadas perdidas o abandonadas, con el fin de reasignar citas derivadas de la alta demanda actual lo cual con el tiempo infiere que se pueden llegar a requerir más estaciones de trabajo para atender el volumen de llamadas. **26).** Con la utilización de una mejor tecnología y con el propósito de brindar mayor cobertura a los usuarios, es necesario la implementación de una solución integral para gestionar, administrar, mantener y potencializar la oferta de trámites y servicios a los usuarios de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja maximizando su valor a través de los canales telefónicos con las siguientes características: **27).** Servicio Call Center: Horas ACD (Automatic Call Distribution) INBOUND que incluya la atención de las interacciones entrantes originadas por los usuarios del HURST a través de las cuales se podrá brindar información relacionada con todas las especialidades médicas, laboratorio, imagenología (Rayos X) y servicios de consulta

externa, así como también, sus programas, campañas, trámites y servicios. Estas interacciones serán atendidas por 14 operarios del Call Center para gestionar las necesidades de los usuarios y brindar soluciones de una manera amable y cercana. **28).** Por medio de la gestión de servicios de salida, el Hospital podrá contactar a diferentes usuarios para transmitirles información o datos específicos de acuerdo con situaciones en particular sobre cualquier programa, campaña, trámite y servicio de las diferentes Dependencias del HUSRT. A través de este servicio las diferentes áreas podrán solicitar la realización de las siguientes campañas de salida: • Informativas: Realización de llamadas a los usuarios o grupos de interés en general para entregarles información o datos específicos que el HURST desea poner en su conocimiento. • Recepción de llamadas para agendamiento de citas: Llamadas a y de los ciudadanos para el agendamiento de citas, cancelación, recordación etc. según las necesidades de los actores. • Auditoría: para conocer la calidad de las respuestas y atención de PQRSD y trámites, mediante llamadas telefónicas a ciudadanos que por cualquier razón hayan radicado algún tipo de solicitud ante el HURST. • Promoción y Prevención de la Enfermedad: llamadas y envío de mensajes enmarcados en las acciones, procedimientos e intervenciones integrales, orientadas a que la población, como individuos y como familias, mejore sus condiciones de vida y disfruten de una vida saludable. El propósito es dar a conocer mediante la comunicación telefónica o virtual las recomendaciones o solicitudes de inscripción a eventos gestionados por las EPS´s o la IPS. Entre ellas: Vacunación COVID19 y PAI, Maternidad y Lactancia, Salud en adolescentes, Salud infantil, Salud en la tercera edad, etc. **29).** La Entidad requiere implementar una solución de OMNICANALIDAD con el fin de generar mecanismos de comunicación digital ágil, transparente y efectiva como objetivo fundamental el de ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de acceder a la información vía telefónica (local y móvil), correo, WhatsApp, etc. De igual manera acceder al agendamiento de citas mediante comunicación directa con agentes especializados en dichas tareas. **30).** El objetivo de la plataforma de comunicaciones integrada de la entidad es ofrecer a la ciudadanía uno o varios canales de comunicación cuando quiera obtener información clara, veraz y oportuna sobre la Entidad, sus trámites y sus servicios, hacer peticiones y requerimientos en caso de no estar conforme con el servicio prestado y/o de los funcionarios que en ella laboran, así mismo, contribuye con la implementación de estrategias para la atención regulada a través del proceso de Agendamiento de citas médicas. **31).** Además, la plataforma facilita la gestión de peticiones, quejas y reclamos, permitiendo a los usuarios expresar su inconformidad respecto al servicio recibido o al desempeño de los funcionarios. Esta herramienta no solo optimiza la interacción con los ciudadanos, sino que también juega un papel crucial en la implementación de estrategias de atención regulada, especialmente a través del proceso de agendamiento de citas médicas. En este sentido, la plataforma contribuye significativamente a la mejora continua de la calidad del servicio, asegurando que los ciudadanos tengan acceso a una atención ágil, transparente y adaptada a sus necesidades, lo que, a su vez, fortalece la confianza y satisfacción con la entidad. **32).** Es imprescindible que dentro de la visión de la Arquitectura Empresarial del Hospital se contemplen acciones para implementar y desplegar un ambiente digital seguro: la definición de un plan de contingencia y un plan de continuidad del negocio, que contemple la gestión del riesgo de seguridad digital, la implementación efectiva de medidas de ciberseguridad y el uso efectivo de las capacidades de ciberdefensa, el cual está contemplado dentro del PETI 2024-2033. **33).** En el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) se establecen los lineamientos, planes, estrategias y objetivos del área Tecnología de Información y Comunicación (TIC), que permitirán el logro de los objetivos estratégicos institucionales para el año 2025, el cual fue actualizado acorde con el Decreto 1263 de 2022 del MINTIC para definir los lineamientos y estándares aplicables a la transformación digital pública. La metodología actual planteada, permite analizar lo que se tiene (Diagnóstico), identificar las necesidades de la organización en cuanto a tecnologías de información (orientadas al plan de desarrollo institucional), priorizarlas y planear su ejecución según Políticas de Gobierno Digital. **34).** El PETI de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, tiene como objetivo fundamental ser el marco orientador de la toma de decisiones institucionales en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, de manera que genere valor en cada uno de sus procesos. Lo que implica que es un insumo importante para la solución de las necesidades de la organización, en materia de tecnología e información, que contribuya a mejorar continuamente la eficiencia, la eficacia, el control, la continuidad y la seguridad de sus operaciones para el Cumplimiento de sus objetivos Institucionales. **35).** Es así como

dentro del PETI, se contempla el objetivo OETI04 Desarrollar, ampliar, integrar, fortalecer y actualizar en torno a las metas estratégicas del HUSRT la Arquitectura TI, con el fin de Aumentar el Sub Índice Fortalecimiento de la Arquitectura Empresarial y de la Gestión de TI (FURAG); incluyendo el proyecto IT29 Integración de Portal y Herramientas Web y Canales Digitales del HUSRT y Fortalecimiento de la Omnicanalidad. **36).** La necesidad de contratar el ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, fue presentada ante el Comité Directivo por parte de la Subgerencia de Servicios de Salud responsable del servicio de asignación de citas y su debido funcionamiento a través del Call Center; la subgerencia Administrativa y financiera presenta la necesidad de mantener y de integrar la planta telefónica de la Entidad, y la Oficina Asesora de Desarrollo servicios presenta la necesidad de equipos de cómputo, condiciones del software y de conectividad para la correcta operación del Call Center, necesidad que fue analizada y verificada, recomendando a la Gerencia la pertinencia de la contratación de esta necesidad, donde se estableció que existe presupuesto para garantizar el arrendamiento. **37).** Se realizó evaluación jurídica por parte de la Oficina de Contratación quien concluyo la admisión jurídica de la propuesta presentada. **38).** Se realizó evaluación técnica y económica por parte de la Subgerencia de Servicios de Salud y Asesor Desarrollo de Servicios, quienes señalaron que la propuesta cumple con los criterios económicos y técnicos exigidos y recomiendan la suscripción del contrato para el **ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA** con **ENERGY 8 NETWORK S.A.S. 39).** La Gerencia acoge la anterior recomendación y, en consecuencia, las partes en ejercicio de la autonomía de la voluntad acuerdan celebrar el presente contrato el cual se regirá por las siguientes: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: EL ARRENDADOR** concede al **EL ARRENDATARIO** el uso y goce de **SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA. CLÁUSULA SEGUNDA. VALOR:** El valor total del presente contrato se fija para todos sus efectos en la suma de **CIENTO OCHENTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS TREINTA MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE ($187.530.800,00)** el cual incluye IVA, impuestos, tasas, contribuciones y erogaciones. **CLÁUSULA TERCERA. FORMA DE PAGO: EL ARRENDATARIO** pagará **AL ARRENDADOR**, a título de canon de arrendamiento, a través de actas parciales, mediante factura o cuenta de cobro presentada, con recibido a satisfacción, previa certificación expedida por el supervisor del contrato e informe de actividades dentro de los siguientes treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura o cuenta. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del presente contrato será **DESDE LA FIRMA DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE AGOSTO DE 2025. PARÁGRAFO:** El acta de inicio se deberá suscribir dentro de los 3 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de suscripción del presente contrato. **CLÁUSULA QUINTA. IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL:** El gasto que ocasione el presente contrato se imputará al presupuesto del Hospital para la vigencia fiscal de 2025, con la Disponibilidad presupuestal No. 858 del 31 de marzo de 2025, del rubro arrendamientos, expedido por el Coordinador Financiero. **CLÁUSULA SEXTA. DESTINACIÓN: EL ARRENDATARIO** se compromete con **EL ARRENDADOR** a utilizar los bienes objeto del presente contrato para el **ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA. CLÁUSULA SÉPTIMA. OBLIGACIONES GENERALES DEL ARRENDADOR: 1).** Suscribir el acta de inicio del contrato, junto con el supervisor del mismo, dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción del contrato y/o previa aprobación de las garantías a que haya lugar. **2).** Entregar para uso y goce los bienes requeridos de acuerdo a las especificaciones técnicas de los productos solicitados y dentro del término estipulado en el estudio de conveniencia y oportunidad, para el correcto desarrollo del objeto contractual. **3).** Radicar la factura de cobro por los bienes arrendados dentro de los plazos convenidos y con los soportes requeridos. **4).** Presentar los documentos exigidos dentro del plazo establecido, y cumplir con los requisitos de orden técnico, exigidos como condición previa e indispensable para iniciar el contrato. **5).** Cumplir con el

objeto contractual, de conformidad con lo pactado. **6).** Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le imparten por parte de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael Tunja. **7).** Para el pago el arrendador deberá presentar el informe debidamente avalado por el supervisor del contrato. **8).** Obrar con lealtad y buena fe en cada una de las etapas contractuales, evitando dilataciones. **9).** Presentar los certificados de pago de aportes al sistema general de seguridad social y de parafiscales de conformidad a la normatividad vigente. **10).** Las demás inherentes al cumplimiento del objeto contratado y que sean determinadas por el supervisor. **11).** El arrendador será responsable ante las autoridades de los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la ESE o a terceros. **12).** Suscribir el acuerdo de confidencialidad con la E.S.E. una vez legalizado el contrato según el formato establecido. **13).** Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución. **14).** El arrendador debe adherirse a la totalidad de requisitos definidos en los numerales 5.2 y 5.3 y responder a los demás requerimientos producto del seguimiento y auditorías realizadas a los sistemas de gestión. **15).** El arrendador deberá diligenciar y firmar el acuerdo de confidencialidad C-F-43. **CLÁUSULA OCTAVA. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ARRENDADOR: 1).** Poner a disposición de la entidad el software con la configuración y funcionamiento de la plataforma Contact Center y alquiler de los puestos de trabajo permitiendo en caso necesario la correspondiente validación por parte de la Entidad. **2).** Cumplir con el indicador del 99.6% de disponibilidad, lo cual deberá ser certificado por el coordinador del servicio. **3).** Realizar el soporte remoto 5 x 8 y de ser necesario presencial para solución de problemas relacionados con el software, callcenter, equipos de cómputo, teléfonos IP, servidor y demás dispositivos pactados en el contrato; generando y presentando en el informe de gestión un reporte de los casos atendidos y gestionados. **4).** Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y dispositivos pactados en el contrato, así como el cambio y/o reemplazo cuando alguno de ellos presente fallas que no se puedan solucionar con el soporte. **5).** Realizar la generación, interpretación y análisis de la información de interés para el servicio mediante un reporte con las estadísticas con las correspondientes recomendaciones. **6).** Presentar el informe de gestión con las actividades desarrolladas objeto del contrato. **CLÁUSULA NOVENA. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL ARRENDAMIENTO: 1).** Entregar para su uso y goce en calidad de arrendamiento los siguientes ítems cumpliendo con las especificaciones técnicas señaladas:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANT
	CARACTERÍSTICAS CONTAC CENTER & COMUNICACIONES UNIFICADAS	
1	El proponente debe suministrar el servicio de comunicaciones con disponibilidad 7*24 horas del día, acorde con las necesidades de la operación; la solución debe permitir atender a las Unidades Administrativas con una única instancia del software.	1
	PLATAFORMA DE COMUNICACIONES UNIFICADAS	
2	Plataforma de comunicaciones unificadas con las siguientes características: Telefonía IP (VoIP) con alta disponibilidad, escalabilidad en llamadas mediante SIP Trunking, Funcionalidades como IVR, buzón de voz, transferencia de llamadas, grabación, enrutamiento y conferencias. Capacidad de realizar reuniones virtuales y videoconferencias. Accesibilidad desde múltiples dispositivos (PC, móvil, navegador web) sin necesidad de software adicional. funcionamiento de Chat en tiempo real y videoconferencia que permita a los usuarios comunicarse rápidamente a través de texto o multimedia.	1
2	Licenciamiento en extensiones global por solución, 2000 extensiones y 60 sesiones concurrentes con capacidad de crecimiento.	1
	CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL	
3	Proveer plataforma de software para contact center con las siguientes características: El software debe tener la capacidad de integración con múltiples canales de comunicación: voz, chat, email, redes sociales. Soporte para automatización con chatbots, voicebots y flujos de atención con IA (Google DialogFlow). Grabación y análisis de interacciones (voz, chat, pantalla) para control de calidad y cumplimiento normativo. Dashboards en tiempo real para monitoreo de interacciones y reportes detallados con métricas de desempeño.	1

4	El Contac center debe soportar al menos 14 licencias de para los agentes y 1 de administración.	15
5	El Contac center debe contar con una bolsa de 6000 minutos mensuales para llamadas salientes, y 48 sesiones para llamadas entrantes simultaneas.	6000
	ALQUILER DE HARDWARE Y MOBILIARIO	
6	El proponente debe entregar en alquiler: 7 teléfonos de marca reconocida, Gama media/alta que cumplan con las siguientes características: • Pantalla LCD • 4 lineas SIP • 2 puertos Gigabit 10/100/1000 de detección automática • PoE • teclas programables sensibles al contexto programables • teclas de navegación / menú • VPN: L2TP / OpenVPN. • VLAN. • IPv4/IPv6/IPv4&IPv6 • Anexar catálogo de producto Anexar catálogo de producto	7
7	Catorce (14) puestos de trabajo de 120x60cm, con división de vidrio, cajonera metálica de tres (3) gavetas y silla Estambul.	14
8	Mesa para impresora de 60x60. Mueble para archivo de 80cm de frente x 180cm de alto x 60cm de fondo.	1
9	Adecuación en el mobiliario con el espacio y el punto de red de datos y eléctrico del equipo de cómputo, y entregar organizado y protegido los cables.	1
10	Entrega, instalación y configuración de quince (15) Desktop / Todo en 1 con la siguiente configuración: Mínimo 19" SFF: Mínimo Procesador Core I5/I7 2,9 GHz; mínimo 7a Generación RAM: Mínimo 12 Gigas; DDR4; Disco Duro: Mínimo 480Gb Estado Sólido Tarjeta de red: Inalámbrica Incluida Cámara web: Incorporada o Externa USB; 5MP; micrófonos integrados Puerto de red: RJ45; 10/100/1000 integrada en la board Puertos USB: Mínimo 2 Incluidos Conector 3.5 mm para conectar diademas/ auricular/audífonos Soporte: Base con altura ajustable Teclado: Mínimo Español estándar USB Mouse: Mínimo Scroll óptico USB Windows: Mínimo 10 Pro-64 bits Antivirus: Mínimo Trellix EndPoint Securit Office: Mínimo 2013 Estándar	15
	CERTIFICACIONES Y CARTA DE COMPROMISO	
11	1. El proponente debe garantizar que cuenta con los equipos que soportan los canales telefónicos (troncales SIP) necesarios para la operación. Se requiere que el proponente presente una certificación de distribución de troncal sip y que el DID 6019190000 está reservada y disponible para reasignación al Hospital Universitario San Rafael de Tunja. 2. Carta de compromiso certificando que cuenta con la infraestructura y plataforma para prestar el servicio, además que tiene la capacidad de aumentar los servicios acordes a los	1

	requerimientos volumétricos o de funcionalidad requeridos y especificados por la Entidad en el presente anexo técnico. 3. Certificación de garantía de la plataforma durante 1 año, la cual describa las condiciones de seguridad y protección de la información, la alta disponibilidad, la recuperación de desastres y la confiabilidad de la plataforma que minimice las interrupciones del sistema o amenazas a la información. 4. Certificado del fabricante indicando que la solución ofertada será implementada por un especialista avalado. 5. Certificado o carta de compromiso donde asume todos los costos y gastos relacionados con la instalación, configuración, puesta en marcha del servicio contratado, así como el soporte, mantenimiento preventivo y/o correctivo cuando haya lugar y demás actividades contratadas serán asumidas en su totalidad por el contratista.	
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO		
12	El proponente debe garantizar una disponibilidad de la plataforma del 99.6%; el servicio prestado por el proponente para apertura de incidentes debe ser de veinticuatro (24) horas al día y soporte en horario hábil 5 días a la semana, mediante ticket o notificaciones escritas al correo o al WhatsApp indicado por el contratista para el soporte remoto.	1
13	El proponente debe contar con soporte técnico 5 x 8. Los tiempos de respuesta de la mesa de ayuda debe ser de máximo una (1) hora para fallas menores y máximo dos (4) horas para fallas mayores, en caso que no se logre una atención remota el proponente debe garantizar la prestación del soporte en sitio. Falla menor: es una falla que implique menos del 10% de la operación. Falla mayor: implica una falla en más del 70% de la operación.	1
CAPACITACIÓN		
14	El proponente deberá impartir capacitación con el fin de garantizar que todos los agentes conozcan, manejen y tengan entrenamiento sobre el funcionamiento del centro de contacto.	1

2). Cumplir con los requisitos minimos de gestión mabientalm gestión de calidad y de seguridad y salud een el trabajo, establecidos en el numerla 5.3. del estudio previo de convenicnia y oportunidad.

CLÁUSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL ARRENDATARIO: 1). Realizar verificación y aprobación de las garantías del contrato de manera oportuna. **2).** Suscribir con el arrendador el acta de inicio del contrato. **3).** Realizar la verificación de soportes presentados por el arrendador como de cada una de las facturas. **4).** Efectuar los pagos al arrendador, de acuerdo con los términos y condiciones pactadas en el contrato. **5).** Ejercer el respectivo control en el cumplimiento del objeto del contrato y expedir el certificado de cumplimiento a satisfacción de conformidad con lo establecido en la legislación vigente **6).** Informar por escrito al arrendador a través de la gerencia general o supervisor las irregularidades que se llegasen a presentar en el plazo de ejecución del presente contrato. **7).** Realizar seguimiento a la adherencia de los sistemas integrados de gestión. **8).** Liquidar el presente contrato de conformidad con lo señalado en el Manual de Contratación de la entidad y en los términos legales. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. SUPERVISIÓN:** La supervisión estará a cargo de la SUBGERENTE DE SERVICIOS DE SALUD, quienes realizará el seguimiento técnico, administrativo, financiero y velará por los intereses del mismo y tendrá las funciones que por la índole y naturaleza le sean propias en los términos de la ley 1474 de 2011, Acuerdo No. 014 de 2024 por el cual se adoptó el Estatuto Interno de Contratación, Resolución Interna No. 376 de 2024 por el cual se actualizó el Manual de Contratación; Resolución Interna No. 044 de 2024 por el cual se actualiza el Manual de Interventoría y/o supervisión de los contratos y demás normas concordantes, en los que se establece lo relativo a la SUPERVISIÓN; la **COORDINACIÓN DE APOYO SERVICIOS DE SALUD** con el funcionamiento del call center, análisis de estadísticas, se verificará técnicamente la ejecución y seguimiento del contrato y se aportarán las fuentes de verificación y certificara desde el componente técnico, el cumplimiento del objeto contractual, reportando mensualmente las novedades, conclusiones y recomendaciones al supervisor designado y **PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE SISTEMAS** con las actividades relacionas el funcionamiento de redes e Internet, softphone y servicios de tecnología informática.

PARÁGRAFO: LA SUPERVISIÓN realizará el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico, y velará por los intereses del mismo y tendrá las funciones que por la índole y naturaleza del presente contrato le sean propias en los términos del artículo 84 de la ley 1474 2011, Resolución Interna No. 044 del 19 de febrero de 2024 (Manual de Interventoría y/o supervisión de los contratos), y demás concordantes, en los que se establece lo relativo a la SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA y la Resolución de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja No. 376 del 05 de septiembre de 2024 (Manual de Contratación) y Acuerdo No. 014 del 02 de agosto de 2024 (Estatuto Interno de Contratación): **1). CONTROL ADMINISTRATIVO**. Comprende: a). Velar por el cumplimiento de las obligaciones del **CONTRATISTA** b). Proyectar la correspondencia que resulte conveniente habida consideración a los requerimientos del servicio y el debido cumplimiento de las obligaciones. c). Realizar seguimiento a la ejecución del Contrato. d). Recepcionar la correspondencia del **CONTRATISTA** y hacer las observaciones que estime convenientes a la Gerencia del Hospital, para su respuesta. e). Exigir el cumplimiento de los términos y plazos estipulados en el contrato. f). Presentar los informes de avance en cumplimiento del objeto con destino carpeta del contrato que reposa en la Coordinación de Contratación del Hospital, igualmente respecto de incumplimientos o demoras en el cumplimiento de las obligaciones del **CONTRATISTA**, conforme lo prevé el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. g). Requerir oportunamente al **CONTRATISTA** sobre el cumplimiento y obligaciones en los términos estipulados en el contrato, documentando sus actuaciones. h). Suscribir las actas de iniciación, suspensión, recibo, liquidación y las demás que se generen durante la ejecución del contrato. i). Revisar y aprobar las constancias de pago a seguridad social realizadas por el **CONTRATISTA**. j) Proyectar para firma de la Gerente del Hospital, el acta de liquidación del contrato si se requiere. k). Realizar las recomendaciones a la Gerencia del Hospital, de la suscripción de adicionales o modificatorios, para lo cual se dejará realizar la justificación correspondiente. l). En caso de que se presenten situaciones en que se requieran conceptos técnicos o jurídicos especializados, de los cuales no tenga el suficiente conocimiento, así lo hará saber a la Gerencia, con miras a lograr la mejor decisión para las partes. **2). CONTROL FINANCIERO.** Comprende: a). Controlar los pagos que se deba efectuar por parte del Hospital, de acuerdo con lo señalado en la respectiva cláusula. b). Coordinar con la Oficina Financiera el registro presupuestal para cubrir compromisos que se deriven de adicionales, prórrogas o modificatorios y en general cuando sea necesario restablecer el equilibrio económico del contrato. **3). CONTROL TÉCNICO**. Comprende: a). Velar y verificar que el **CONTRATISTA** cumpla con el suministro en términos de calidad. b). 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. c). Verificar que las solicitudes del **CONTRATISTA** estén debidamente sustentadas. **NOTA:** El interventor de Actividades de Contratación, mediante oficio notificará la delegación de supervisión de acuerdo a lo establecido en la Resolución No. 376 del 05 de septiembre de 2024, por medio de la cual se adopta el manual interno de contratación. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. CESIÓN: EL ARRENDADOR** no podrá ceder total o parcialmente los muebles objeto del arrendamiento, tampoco subarrendar, ni darle uso o destinación diferente a lo aquí estipulado, reservándose el derecho a **EL ARRENDATARIO** de dar por terminado el contrato si así fuera, salvo autorización expresa y por escrito por parte de **EL ARRENDATARIO. PARÁGRAFO:** Las partes podrán prorrogar el plazo de ejecución del contrato de arrendamiento únicamente por escrito antes del vencimiento del plazo inicial y no operará la prórroga automática. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. MANTENIMIENTOS: EL ARRENDADOR** deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos objeto del contrato cuando haya lugar y a solicitud del supervisor. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. RESTITUCIÓN: EL ARRENDATARIO** restituirá los bienes muebles objeto de presente contrato a su terminación, en el mismo estado en que los recibió salvo su deterioro natural junto con los elementos que lo integran. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INCUMPLIMIENTO**: El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del contrato por parte de **EL ARRENDADOR** dará derecho a **EL ARRENDATARIO** para dar por terminado el contrato y exigir la entrega inmediata del bien mueble. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. CLÁUSULA PENAL**: El incumplimiento de este contrato por parte **EL ARRENDADOR** lo constituirá en deudor de **EL ARRENDATARIO** por la suma equivalente al 10% del valor total del contrato, a título de pena sin perjuicio del cobro de la forma de pago y todas las acciones a que hubiere lugar. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.**

INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: **EL ARRENDADOR** declara bajo la gravedad de juramento que se entiende prestada con la firma del presente contrato, que no se haya incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad descrita en la Ley, para contratar con el Hospital. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. SOLUCIÓN DIRECTA DE LAS CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:** En caso de presentarse controversias contractuales las partes buscaran solución de forma rápida directa y ágil o utilizando los mecanismos descritos en la Ley. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. INSPECCIÓN**: **EL ARRENDATARIO** permitirá en cualquier tiempo las visitas que **EL ARRENDADOR** o sus representantes, tenga a bien realizar para constatar el estado y conservación de los muebles, el cumplimiento de lo establecido en los términos de referencia y la propuesta presentada y otras circunstancias que sean de su interés. **CLÁUSULA VIGÉSIMA. RESPONSABILIDAD DEL ARRENDATARIO: EL ARRENDADOR** y **EL ARRENDATARIO** responderá civil como penalmente por las acciones u omisiones realizadas con su actuación contractual o las de sus dependientes en los términos de la ley. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. DOMICILIO:** Las partes acuerdan fijar como domicilio contractual, la ciudad de Tunja (Boyacá). **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD.** El arrendador, en virtud de la suscripción del presente contrato se compromete a: **1)** Manejar de manera confidencial la información que como tal le sea presentada y entregada, y toda aquella que se genere en torno a ella como fruto de la prestación de sus servicios. **2)** Guardar confidencialidad sobre esa información y no emplearla en beneficio propio o de terceros mientras conserve sus características de confidencialidad. **CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DE EL CONTRATO:** Se entiende perfeccionado el presente contrato cuando se logra acuerdo sobre el objeto y la contraprestación y este se eleve a escrito y para su ejecución, se procederá a su Registro Presupuestal. **CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA. GARANTÍAS:** El arrendador se obliga para con el hospital a amparar el contrato suscrito mediante la presentación de garantía única de cumplimiento a favor de las entidades estatales que trata el Decreto 1082 de 2015 expedida por una compañía aseguradora legalmente establecida en el país para funcionar y que cubra los siguientes amparos:

COBERTURA EXIGIBLE	SI	NO	CUANTÍA	VIGENCIA
Cumplimiento general del contrato	X		Diez por ciento (10%) del valor total del contrato	Duración del contrato y cuatro (4) meses más y en todo caso hasta su liquidación.
Calidad de los elementos o servicios.	X		Diez por ciento (10%) por el valor total del contrato	Duración del contrato y un (1) año más.

Las garantías consistirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas para funcionar en Colombia, en garantías bancarias y en general, en los demás mecanismos de cobertura del riesgo autorizados por el reglamento para el efecto. **PARAGRAFO:** en el momento en que el contrato suscrito, sea adicionado, prorrogado, reiniciado o cualquier otra situación que lo amerite, el arrendador se obliga a ampliar las garantías inicialmente suscritas dentro de un término no superior a tres días hábiles. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. -MULTAS AL ARRENDADOR:** El incumplimiento de las obligaciones del ARRENDADOR causará multas diarias y sucesivas equivalentes al UNO POR MIL (1x1000) del valor del presente contrato, por cada día hábil de retardo o incumplimiento sin que el monto total de la multa exceda del cinco (5%) por ciento del valor total del contrato. **PARÁGRAFO:** El procedimiento para la aplicación de las multas, será el siguiente: 1. El Supervisor enviará a la oficina de Contratación de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja un informe escrito sobre los hechos que puedan constituir el fundamento para la aplicación de una multa. 2. Una vez recibido, se estudiará si tales hechos constituyen incumplimiento de las obligaciones del ARRENDADOR que ameriten la aplicación de las multas pactadas. Para el efecto, se correrá traslado con el fin de ejercer el derecho de defensa y se rindan las declaraciones del caso y determinar su grado de responsabilidad. 3. Si la Ese Hospital Universitario San Rafael de Tunja, considera que el incumplimiento amerita la multa, determinará su monto y lo descontará de los saldos a favor del ARRENDADOR. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. -DOCUMENTOS:** Forma parte integral del presente contrato: 1°) Estudio de necesidad y conveniencia. 2°) Propuesta. 3°) Documentos jurídicos. 4°) Documentos y/o acuerdos suscritos o que se llegaren a suscribir entre las partes. 5°). Certificado de disponibilidad y registro presupuestal. 6°) Demás documentos que se generen con ocasión de la ejecución

del contrato. **CLAUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN AL TERRORISMO SARLAFT/PADM Y DEL SUBSISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD Y FRAUDE - SICOF:** EL ARRENDADOR certifica al Hospital que sus recursos no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita o de actividades de lavado de dineros provenientes de éstas o de actividades relacionadas con la financiación del terrorismo, de igual manera el arrendador certifica que no se encuentra incluido en cualquier Lista Nacional o Extranjera (OFAC, Departamento del tesoro de los Estados Unidos de América, Consejo de Seguridad de la ONU o cualquier otra lista reconocida legalmente) que lo vincule con la comisión o realización de actividades criminales o acciones ilícitas referente al control o prevención frente al Lavado de Activos y/o Financiación de Terrorismo o Referente a cualquier otra actividad ilícita relacionada directa o indirectamente con Negocios Ilícitos o Lavado de Activos. EL ARRENDADOR se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores, clientes, proveedores, empleados, etc., y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados, provengan, de actividades ilícitas, particularmente de lavado de activos o financiación del terrorismo. En todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato EL ARRENDADOR, algunos de sus administradores, socios o administradores llegaren a resultar inmiscuido en una investigación de cualquier tipo (penal, administrativa, etc.) relacionada con actividades ilícitas, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, El Hospital, tiene el derecho de terminar unilateralmente el contrato sin que por este hecho esté obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicio a EL ARRENDADOR. De igual forma si EL ARRENDADOR, se encuentra en alguna causal de conflicto de interés, tendrá el deber de informar al responsable del contrato o al jefe directo, teniendo en cuenta que, conflicto de interés: Es la situación en virtud de la cual una persona (funcionario, arrendador o tercero vinculado al sector salud), debido a su actividad se enfrenta a distintas situaciones frente a las cuales podría tener intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede ser privilegiado en atención a sus obligaciones legales o contractuales, se considera que un servidor público o arrendador que tenga intereses particulares y directos en una decisión, o lo tenga su cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho, deberá declarar el conflicto de intereses, de igual forma deberá dar cumplimiento a las políticas de ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD Y FRAUDE – SICOF del Hospital Universitario San Rafael de Tunja. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES**. Las comunicaciones y notificaciones que se realicen en desarrollo del objeto contractual constarán a través de escrito y se entenderán efectuadas a las direcciones indicadas a continuación: **a). EL ARRENDATARIO** en la Carrera 11 No. 27-27 de la Ciudad de Tunja. **B). EL ARRENDADOR** en la Calle 164 No. 62 - 42 Interior 2 Oficina 302 de Bogotá, Teléfono: 3214864344, correo electrónico: ochoa.federico@gmail.com

Para el perfeccionamiento del contrato se requiere la firma de las partes y teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes, en concordancia con lo dispuesto en el Decreto 4170 de 2011: El Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP II, se constituye en una plataforma en línea que permite la publicación y suscripción de contratos electrónicos, por lo que, para efectos de perfeccionar y legalizar este contrato se requiere la aprobación electrónica de las partes a través de la plataforma SECOP II, la cual surte plenos efectos jurídicos, conforme a lo dispuesto normativamente.

Aprobó: *German Francisco Portuz González (Gerente).*

Revisó: *Yanyd Cecilia Pinilla (Coordinadora Actividades de Contratación).*

Proyectó: *Ángela Ochoa (Profesional de Contratación).*