Tabla de Contenido

Cláusula 1	Términos generales	5
Cláusula 2	Objeto del Acuerdo Marco	5
Cláusula 3	Alcance del objeto del Acuerdo Marco	5
Cláusula 4	Catálogo del Acuerdo Marco	5
Cláusula 5	Valor del Acuerdo Marco	6
Cláusula 6	Actividades de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria	6
Cláusula 7	Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria	12
Cláusula 8	Precio del Suministro de Mesa de Servicio	14
Cláusula 9	Actualización del Catálogo	15
Cláusula 10	Facturación y pago	16
Cláusula 11	Obligaciones de los Proveedores	17
Cláusula 12	Obligaciones de las Entidades Compradoras	23
Cláusula 13	Obligaciones de Colombia Compra Eficiente	25
Cláusula 14	Plazo de ejecución y Vigencia del Acuerdo Marco	26
Cláusula 15	Cesión	27
Cláusula 16	Fusiones, escisiones, y situaciones de cambio de control	27
Cláusula 17	Garantía de cumplimiento	28
Cláusula 18	Declaratoria de incumplimiento	30
Cláusula 19	Multas y Sanciones	31
Cláusula 20	Cláusula penal	32
Cláusula 21	Conflicto de Interés	32
Cláusula 22	Independencia de los Proveedores	33
Cláusula 23	Supervisión	33
Cláusula 24	Indemnidad	33
Cláusula 25	Caso fortuito y fuerza mayor	34
Cláusula 26	Confidencialidad	34
Cláusula 27	Solución de controversias	34
Cláusula 28	Notificaciones	35
Cláusula 29	Documentos	36
Cláusula 30	Interpretación	37
Cláusula 31	Disponibilidad presupuestal	37
Cláusula 32	Lugar de ejecución y domicilio contractual	38
Cláusula 33	Liquidación	38
Cláusula 34	Firma	38

Entre los suscritos Andrés Ricardo Mancipe González, identificado con la cédula de ciudadanía número 79.955.788, en mi calidad de Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente, nombrado mediante Resolución N° 1826 del 17 de mayo de 2019, cargo para el cual tomó posesión, según consta en el acta N° 147 del 28 de mayo de 2019, en uso de las facultades y funciones contenidas en del Decreto Ley 4170 de 2011 y la Resolución 1839 de 2019, actuando en nombre y representación de la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente – con NIT 900.514.813-2, por una parte; y por la otra (i) UT Sinergy Microhard la cual se encuentra conformada por la empresa Sinergy & Lowells S.A.S. identificada con NIT 830.078.090-1 y la empresa Microhard S.A.S. identificada con NIT 800.250.721-6 representada legalmente por Jorge Uriel Nova Montaño idenficicado con cédula de ciudadanía N 19.329.814; (ii) UT PS & MC la cual se encuentra conformada por la empresa Media Commerce Partners S.A.S identificada con NIT 819.006.966-8 y la empresa Pear Solutions S.A.S identificada con NIT 900.148.177-6 representada legalmente por Gladys Torres Valenzuela idenficicado con cédula de ciudadanía N 52.053.520: (iii) Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos COLVATEL S.A. E.S.P identificada con NIT 800.196.299-8 representada legalmente por Ricardo Mora Castañeda idenficicado con cédula de ciudadanía N 79465431: (iv) INDRA Colombia SAS identificada con NIT 830.013.774-1 representada legalmente por FERNANDO AYALA identificado con cedula de extranjería 308.854 y MIGUEL FERNANDO JAIMES idenficicado con cédula de ciudadanía N 91.080.086: (v) COLSOF identificada con NIT 800.015.583-1 representada legalmente por JORGE LUIS OVIEDO HERNANDEZ idenficicado con cédula de ciudadanía N 13.822.868; (vi) UT Gestión ITO la cual se encuentra conformada por la empresa Carvajal Soluciones En Tecnología S.A.S identificada con NIT 901.140.054- 6 y CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S identificada con NIT 890.321.151- 0 representada legalmente por Alexandra Reyes Gómez idenficicada con cédula de ciudadanía N 52.259.752 (vii) Unión Temporal BPM & Stefanini CCE la cual se encuentra conformada por la empresa BPM Consulting Ltda Business Process Management Consulting ltda identificada con NIT 900.011.395-6, y la empresa Informatica & Tecnologia Stefanini SA identificada con NIT 800.114.672-1 representada legalmente por Norberto Duarte Monsalve idenficicado con cédula de ciudadanía N 91.278.784, (viii) COMWARE SA identificada con NIT 860.045.379-1 representada legalmente por Monica Del Pilar Camacho Casado idenficicada con cédula de ciudadanía N 51.910.468; (ix) Axity Colombia Sociedad por Acciones Simplificadas identificada con NIT 830.055.791-5 representada legalmente por Erick Hollmann Cepeda Diaz idenficicado con cédula de ciudadanía N 79503976; (x) Selcomp Ingenieria S A S (Sistemas y Electronica de Computadores) identificada con NIT 800.071.819-0 representada legalmente por Segundo Salvador Angulo idenficicado con cédula de ciudadanía N 79.344.243; (xi) COMSISTELCO SAS identificada con NIT 830.007.379-9 representada legalmente por Eliberto Olivares Guzman idenficicado con cédula de ciudadanía N 19.194.754 y (xii) Sonda de Colombia SA identificada con NIT 830.001.637-7 representada legalmente por RICARDO RODRÍGUEZ VÁSQUEZ idenficicado con cédula de ciudadanía N 79.052.197 quienes para los efectos del presente contrato se denominan los Proveedores, hemos convenido en celebrar un Acuerdo Marco, previas las siguientes consideraciones:

I. Que el Decreto Ley 4170 de 2011 creó la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, con el objeto de impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.

II. Que, dentro de las funciones asignadas a Colombia Compra Eficiente, deberá "(…) diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo a los procedimientos que se establezcan para el efecto".

III. Que los numerales 1, 3, 4, 7 y 8 del artículo 12 del Decreto Ley 4170 de 2011 asignan como funciones de la Subdirección de Negocios, (i) adelantar estudios de mercado sobre las compras y contratación pública; (ii) identificar y promover mecanismos de adquisición y agregación de demanda dirigidos a la eficiencia y celeridad en las compras y contratación pública; (iii) diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y promover y desarrollar los procesos de selección para la celebración de los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda, a cargo de la agencia; (iv) desarrollar mecanismo que permitan una mayor y mejor participación de oferentes en los procesos de compras y contratación pública; y (v) diseñar parámetros que permitan a las entidades estatales definir adecuadamente los bienes y servicios de condiciones técnicas uniformes y de común utilización, promover la utilización de las subastas y la generación de nuevos instrumentos y herramientas de apoyo para su realización.

IV. Que el Decreto 1082 de 2015, estableció que Colombia Compra Eficiente debe adelantar el Proceso de Contratación para los Acuerdos Marco por medio de la modalidad de Licitación Pública.

I. Que teniendo en cuenta lo referido Colombia Compra Eficiente realizó el proceso de licitación CCENEG-023-1-2020 el cual le fue adjudicado mediante la Resolución 122 de fecha 31 de julio de 2020 a los Proveedores y en los segmentos que se realizaran a continuación:

la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – se permite indicar el orden de elegibilidad para cada uno de los segmentos de acuerdo a la totalidad de los puntos obtenidos en la evaluación, para los cual resalta así:

ORO	
Orden	PROPONENTE

1	UT Sinergy Microhard - CCE
2	COLSOF
3	UT PS & MC
4	COLVATEL S.A. ESP
5	UT Gestión ITO
6	UNIÓN TEMPORAL BPM & STEFANINI CCE
7	COMWARE SA
8	SONDA DE COLOMBIA SA
9	Axity Colombia Sociedad Por Acciones Simplificadas
10	SELCOMP Ing. Acuerdo Marco MDS
11	INDRA COLOMBIA SAS
12	COMSISTELCO SAS

PLATA	
Orden	PROPONENTE
1	UT Sinergy Microhard - CCE
2	COLSOF
3	UT PS & MC
4	COLVATEL S.A. ESP
5	UT Gestión ITO
6	SONDA DE COLOMBIA SA
7	UNIÓN TEMPORAL BPM & STEFANINI CCE
8	COMWARE SA
9	Axity Colombia Sociedad Por Acciones Simplificadas
10	SELCOMP Ing. Acuerdo Marco MDS
11	INDRA COLOMBIA SAS
12	COMSISTELCO SAS

BRONCE	
Orden	PROPONENTE
1	UT Sinergy Microhard - CCE
2	COLSOF
3	UT PS & MC
4	COLVATEL S.A. ESP

5	UT Gestión ITO
6	UNIÓN TEMPORAL BPM & STEFANINI CCE
7	COMWARE SA
8	Axity Colombia Sociedad Por Acciones Simplificadas
9	SELCOMP Ing. Acuerdo Marco MDS
10	INDRA COLOMBIA SAS
11	COMSISTELCO SAS

Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente y los Proveedores celebran el presente Acuerdo Marco el cual se rige por las siguientes cláusulas:

Cláusula 1 Términos generales

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que se les asigna en los Estudios y Documentos Previos. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015. Los términos no definidos deben entenderse de acuerdo con su significado contextual y obvio.

Cláusula 2 Objeto del Acuerdo Marco

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (a) las condiciones para la contratación de la Mesa de Servicio al amparo del Acuerdo Marco; (b) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren la prestación de servicio de Mesa de Servicio; y (c) las condiciones para el pago de la Mesa de Servicio por parte de las Entidades Compradoras.

Cláusula 3 Alcance del objeto del Acuerdo Marco

Los Proveedores se obligan a suministrar a las Entidades Compradoras en la operación secundaria la Mesa de servicio de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública CCENEG-023-1-2020

Cláusula 4 Catálogo del Acuerdo Marco

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente debe publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el Catálogo del Acuerdo Marco dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la firma del presente documento. Para que los servicios de un Proveedor queden habilitados en el Catálogo, Colombia Compra Eficiente debe haber aprobado la garantía de cumplimiento y haber validado todos los requisitos dispuestos en los documentos del proceso para la puesta en operación.

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente - es responsable de mantener el Catálogo actualizado para lo cual debe:

4.1 Actualizar el Catálogo según lo previsto en la 0 del presente documento.

4.2 Suspender o excluir a los Proveedores del Catálogo cuando se presente (i) una inhabilidad sobreviniente (ii) sea decretada una media cautelar; y (iii) demás consideraciones que motivadamente notifique la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Para la gestión del catálogo, Colombia Compra Eficiente aproximará todos los precios del Catálogo al valor entero más cercano así: números con parte decimal menor que 0,5 al entero inmediatamente inferior, y números con parte decimal mayor o igual que 0,5 al número entero inmediatamente superior.

Los precios máximos permitidos de los bienes o servicios dependen de los gravámenes adicionales (estampillas) en caso de que apliquen a la Entidad Compradora y se determinan de acuerdo con la fórmula establecida en la Cláusula 8.

Cláusula 5 Valor del Acuerdo Marco

El valor del Acuerdo Marco es de cero (0) pesos. La sumatoria de las Órdenes de Compra o transacciones adelantadas a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano permite definir el valor de los servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, pero no constituye el valor de este.

Cláusula 6 Actividades de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria

Durante la ejecución del Acuerdo Marco, las Entidades Compradoras deben solicitar aclaraciones sobre sus necesidades o las características técnicas de los servicios que requieren. Para ello deben diligenciar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el formato de Solicitud de Información y enviarlo a los Proveedores. Las Entidades Compradoras deben solicitar exclusivamente aclaraciones sobre las características técnicas y abstenerse de solicitar información sobre precios y costos de los servicios.

Las Entidades Compradoras deben cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

6.1 La Entidad Compradora se adhiere al Acuerdo Marco desde el momento en que crea una Solicitud de Información. La Solicitud de Información, es puesta a disposición de las Entidades Compradoras y los Proveedores por Colombia Compra Eficiente.

La creación de esta solicitud implica que la Entidad Compradora tomó la decisión de satisfacer su necesidad a través de la selección de un Proveedor para la adquisición de la Mesa de Servicio, y que al final del proceso estos servicios serán proporcionados por uno de los proveedores del Acuerdo Marco. En la Solicitud de Información, la Entidad Compradora diligencia el Formato dispuesto por Colombia Compra Eficiente. La Entidad debe incluir en este formulario como mínimo lo siguiente:

- Proyección de los servicios que desea adquirir a través del AMP
- Tipificación de la necesidad: Inventario de equipos, herramienta de mesa de servicios, cantidad de solicitudes de soporte, cantidad de sedes, cantidad de usuarios, cantidad de agentes, portafolio de servicios, acuerdos de niveles de servicios – ANS, bolsa de repuestos, tablero de control, migración de los servicios.

A continuación, la Entidad Compradora carga el formulario en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y lo envía a todos los Proveedores. El término de respuesta a la Solicitud de Información será de mínimo cinco (5) días hábiles y máximo veinte (20) días calendario, contados a partir del día hábil siguiente en el que se realiza la Solicitud de Información hasta las 5:00 pm en el que se cumplen los cinco (5) días hábiles. Durante el término de la Solicitud de Información, la Entidad Compradora debe responder a las preguntas y observaciones que planteen los Proveedores, asegurándose de que todos tengan acceso a la información completa respecto de su necesidad.

Para iniciar el proceso de selección abreviada para el suministro de servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por catálogo del Acuerdo Marco la Entidad Compradora debe diligenciar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano la Solicitud de Cotización para la adquisición de Mesa de Servicio y enviarla a los Proveedores habilitados en el Catálogo a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano. La Entidad Compradora debe dar un plazo mínimo de Cotización de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la creación de la Solicitud para recibir las Cotizaciones. La Entidad Compradora deberá programar la hora de cierre de los Eventos de Cotización a las 5:00 pm del día del cierre.

Si durante la Solicitud de Cotización a los Proveedores, la Entidad Compradora requiere hacer cambios que afecten los supuestos bajo los cuales el proveedor cotiza, la Entidad Compradora debe editar el

evento y ampliar el plazo antes de la finalización del plazo inicial para recibir las cotizaciones (el plazo del evento debe ser siempre de diez (10) días hábiles). La solicitud de Cotización da inicio de la Operación Secundaria de los Acuerdos Marco como modalidad de selección del proceso de contratación; por lo anterior la Entidad Compradora en el evento de requerir revocar dicha solicitud deberá hacerlo a través de acto administrativo motivado.

En la Operación Secundaria, la Entidad Compradora deberá especificar en la Solicitud de Cotización: (i) Segmento, (ii) Plazo de ejecución - la (iii) Tipificación de la necesidad: Inventario de equipos, herramienta de mesa de servicios, cantidad de solicitudes de soporte, cantidad de sedes, cantidad de usuarios, cantidad de agentes, portafolio de servicios, acuerdos de niveles de servicios – ANS, bolsa de repuestos, tablero de control, migración de los servicios, y las demás características que Colombia Compra Eficiente defina en el formato de Solicitud de Cotización de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

6.2 Las Entidades Compradoras son responsables de Incluir en la Solicitud de Cotización los gravámenes (como estampillas) distintos a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus Procesos de Contratación. Así mismo, deben incluir en la Solicitud de Cotización los impuestos a los que están sometidos, en caso de que se trate de bienes o servicios exentos de IVA u otro impuesto, deberá dejar la claridad a través del chat de mensajes a los Proveedores y en el formato de solicitud de cotización, a efectos de que los mismos realicen la cotización y la facturación sin tener en cuenta el referido impuesto. Si la Entidad Compradora no incluye los gravámenes (como estampillas) en la solicitud de Cotización, debe adicionar la Orden de Compra con el valor correspondiente.

6.3 Antes de colocar la orden de compra, la Entidad Compradora debe solicitar aclaraciones al Proveedor que haya presentado una Cotización con precios artificialmente bajos cuando a criterio de la Entidad Compradora, el precio no parece suficiente para garantizar una correcta ejecución de la Orden de Compra, en concordancia con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015. El análisis de la Entidad Compradora debe recaer sobre los valores efectivamente ofertados y no sobre los valores establecidos en el catálogo. Para identificar Cotizaciones que pueden ser artificialmente bajas, podrá consultar la “Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Proceso de Contratación” expedida por Colombia Compra Eficiente.

6.4 La Cotización estará vigente por el término de treinta (30) días calendario contados a partir de la finalización del evento de Cotización en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Vencido este plazo, si la Entidad Compradora no ha colocado la Orden de Compra, previa justificación del hecho deberá crear una nueva Solicitud de Cotización en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

6.5 En caso de empate, y teniendo en cuenta que la colocación de orden de compra se deriva de un proceso de selección abreviada adelantado por la Entidad Compradora mediante la Tienda Virtual del Estado Colombiano de conformidad con lo establecido en los artículos 2.2.1.2.1.2.9. y 2.2.1.2.1.2.10. del Decreto 1082 de 2015, la entidad aplicará los factores de desempate antes de la colocación de la orden de compra, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.2.9. del Decreto 1082 de 2015 de la siguiente manera:

Bajo el presupuesto de que, la Selección Abreviada se adjudicará al proponente cuyo valor de la oferta sea la de menor valor y dado que no existe otro factor de escogencia y calificación, no es procedente dar aplicación al primer criterio de desempate señalado en el citado artículo, por ende, si existe empate la Entidad Compradora deberá proceder desde el numeral 1, así:

"…Si persiste el empate, la Entidad Estatal debe utilizar las siguientes reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar el oferente favorecido, respetando los compromisos adquiridos por Acuerdos Comerciales:

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.

2. Preferir las ofertas presentada por una Mipyme nacional.

3. Preferir la oferta presentada por un consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura siempre que: (a) esté conformado por al menos una Mipyme nacional que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); (b) la Mipyme aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la Mipyme, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura.

4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por un consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, el integrante del oferente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.

5. Utilizar un método aleatorio para seleccionar el oferente, método que deberá haber sido previsto en los pliegos de condiciones del Proceso de Contratación."

Para la verificación de lo anterior, la Entidad Compradora deberá recurrir a los documentos aportados por el proveedor en la operación principal, los cuales podrá consultar en el Minisitio del Instrumento de Agregación de Demanda o comunicarse con el Administrador designado por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- para éste.

Si persiste el empate y de acuerdo con lo establecido en el Nº 5 del artículo 2.2.1.1.2.2.9 del Decreto 1082 de 2015 la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente establece el siguiente mecanismo:

a. La Entidad Compradora ordena a los Proveedores empatados en orden alfabético según el nombre registrado en la TVEC. Una vez ordenados, la Entidad Compradora le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.

b. Seguidamente, la Entidad Compradora debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre de plazo de Cotización. La Entidad Compradora debe dividir esta parte entera entre el número total de Proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.

c. Realizados estos cálculos, la Entidad Compradora seleccionará a aquel Proveedor que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Entidad Compradora seleccionará al Proveedor con el mayor número asignado

6.6 Diligenciar el formulario de estudios previos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y generar una solicitud de Orden de Compra sobre la Cotización del Proveedor que haya cotizado el menor precio total de los servicios solicitados.

6.7 Verificar que el Proveedor que presentó la Cotización con el precio más bajo no esté incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente constitucional ni legal, para ello la Entidad Compradora deberá verificar antecedentes judiciales, disciplinarios, fiscales, contravenciones y RUES.

6.8 La Entidad Compradora debe colocar la Orden de Compra incluyendo todos los servicios de la Solicitud de Cotización dentro de los cinco (5) días calendario, siguientes a la fecha de vencimiento de la

Solicitud de Cotización al Proveedor que haya cotizado el menor precio total de los servicios solicitados. La Orden de Compra debe indicar su vigencia.

6.9 La Entidad Compradora puede colocar Órdenes de Compra durante la vigencia del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que ocurra. Las Órdenes de Compra pueden tener en una vigencia que supere la del Acuerdo Marco siempre que el plazo adicional sea igual o menor a un (1) año. El Proveedor deberá ampliar la garantía de cumplimiento para la orden de compra por la vigencia y valor adicionales en los términos descritos en la 0. En caso de que una Entidad Estatal solicite al Proveedor el suministro de la Mesa de Servicio por un plazo adicional a la vigencia del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se extenderán hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra.

6.10 Indicar al Proveedor todas las condiciones que se estimen necesarias para el adecuado suministro de la Mesa de Servicio. Estas condiciones deberán ser definidas de común acuerdo con el Proveedor a través de un Acta de Inicio, la cual deberá coincidir con la fecha de inicio de ejecución.

6.11 El ordenador del gasto de la Entidad Compradora debe aceptar o rechazar la solicitud de Orden de Compra y la aceptación constituye la Orden de Compra. La Orden de Compra debe incluir todos los servicios de la Solicitud de Cotización. De lo contrario la Entidad Compradora deberá cancelar el evento con la justificación correspondiente, desestimar las Cotizaciones recibidas e iniciar nuevamente la Solicitud de Cotización en los términos previstos en la presente Cláusula, incluyendo exclusivamente los servicios a contratar. En el evento en que la Entidad Compradora reciba cotizaciones parciales, es decir, que no contemplen la totalidad de los servicios de la solicitud de cotización deberá abstenerse de colocar la orden de compra a ese proveedor y rechazar la oferta parcial, evento en el cual debe proceder a seleccionar al proveedor que ofertó el precio más bajo siguiente. La aceptación de la solicitud de la Orden de Compra por el ordenador del gasto de la Entidad Compradora constituye el contrato. La Entidad Compradora debe proceder a expedir con la Orden de Compra el respectivo registro presupuestal.

6.12 Para el perfeccionamiento de la Orden de Compra, la Entidad Compradora debe: (i) haber aprobado las garantías exigidas en la Cláusula 17 Garantía de cumplimiento, del presente documento; (ii) tener el registro presupuestal para la Orden de Compra; (iii) haber verificado el pago de parafiscales por parte del Proveedor.

6.13 La Entidad Compradora deberá designar el supervisor de la Orden de Compra quien además de las obligaciones establecidas en la Ley, el Manual de Contratación de la Entidad y las especificaciones técnicas de los pliegos de condiciones y del presente documento, debe verificar entre otros aspectos:

(i) que los servicios cumplan con las especificaciones técnicas definidas en los pliegos de condiciones sus anexos y el presente documento, (ii) solicitar al Proveedor adjudicado allegar las garantías de cumplimiento que respaldaran las obligaciones derivadas de la Orden de Compra de conformidad con lo establecido en la Cláusula 17 Garantía de cumplimiento (iii) tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los tres (3) días siguientes hábiles al recibo de las garantías; (iv) verificar que el Proveedor cumpla a satisfacción con lo solicitado por la Entidad Compradora y lo establecido en la Ley; o informar al área respectiva para adelantar el proceso sancionatorio a que haya lugar; (v) verificar que el Proveedor cumpla a satisfacción con las Fichas Técnicas de los servicios para suministrar la Mesa de Servicio; (v) una vez terminada la vigencia de la Orden de Compra, el supervisor deberá finalizar y liquidar la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano; y (vi) todas las demás actividades que deriven de la ejecución de la Orden de Compra.

6.14 Pagar en los términos y condiciones establecidos en la 0.

6.15 Adelantar las acciones pertinentes que procedan en caso de incumplimiento por parte del proveedor.

Cláusula 7 Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria

Los Proveedores deben cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

7.1 Presentar a la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente dentro del término definido por esta, luego de la firma del presente documento: (i) el RUT del Proveedor; (ii) la garantía de que trata la Cláusula 17; (iii) la certificación de la cuenta bancaria en la que se debe consignar el pago con máximo 30 días de expedición. En caso de querer actualizar la información bancaria, el Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los nuevos datos y Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación; y (iv) el logo del Proveedor en formato .jpg o .png con resolución de mínimo 150 x 150 pixeles por pulgada para incluirlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

7.2 Si el Proveedor es una unión temporal o consorcio, debe presentar una carta suscrita por el representante de la unión temporal o consorcio en la cual indique el porcentaje del valor de cada factura que las Entidades Compradoras deben pagar a cada uno de sus integrantes y las certificaciones de las cuentas bancarias en las cuales debe depositar los pagos las cuales deben haber

sido expedidas con una antelación no mayor a 30 días calendario. En caso de querer actualizar la información bancaria, el Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los nuevos datos y Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación.

7.3 Responder la Solicitud de Información en un plazo de cinco (5) días hábiles. Si el Proveedor requiere aclaraciones debe solicitarlas de inmediato con el propósito de cumplir con el plazo mencionado.

7.4 Responder a la Solicitud de Cotización dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la misma, con una Cotización para la Entidad Compradora. Si el Proveedor requiere aclaraciones debe solicitarlas de inmediato a través de la ventana de mensajes del evento de Solicitud de Cotización. La Cotización estará vigente por el término de 30 días calendario contados a partir del plazo de finalización del evento de Cotización.

7.5 Indicar en la Cotización los valores establecidos con un precio igual o menor al precio máximo permitido de conformidad con el Catálogo de cada Proveedor. Los precios cotizados mayores a los máximos permitidos para ese Proveedor se entenderán como cotizados con el precio publicado en el Catálogo los cuales corresponden a los precios ofertados por el Proveedor en la operación principal.

7.6 Constituir y allegar a la Entidad Compradora una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en el Acuerdo Marco

7.7 El Proveedor debe entregar los servicios de conformidad con las condiciones y especificaciones técnicas que se encuentran establecidos por en los documentos del pliego de condiciones y sus anexos.

7.8 Facturar de conformidad con la 0.

7.9 En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor deberá presentar los soportes que permitan acreditar esta situación a la Entidad Compradora. En este caso, la Entidad Compradora realizará la verificación y la validación de los soportes y de considerarlo necesario suspenderá la ejecución de la Orden de Compra, con una fecha de reinicio cierta, para lo cual deberá realizar las respectivas modificaciones en la TVEC.

7.10 Mantener todos los requisitos por los cuales obtuvo puntaje adicional para la adjudicación en el Acuerdo Marco durante su vigencia y la vigencia de la Órdenes de Compra

7.11 Los Proveedores pueden abstenerse de Cotizar si la Entidad Compradora se encuentra en mora con el Proveedor por otra Orden de Compra del Acuerdo Marco hasta que la Entidad Compradora pague las facturas en mora, para lo cual las facturas deberán estar presentadas de conformidad. El Proveedor debe notificar a Colombia Compra Eficiente en caso de que esta situación se presente

Cláusula 8 Precio del Suministro de Mesa de Servicio

El Proveedor adjudicado está obligado a entregar a las Entidades Compradoras el suministro de Mesa de Servicio al valor establecido en la Orden de Compra colocada, de acuerdo con la Cotización del Proveedor seleccionado.

El precio que el Proveedor cotiza en la Operación Secundaria incluye y remunera integralmente todas las condiciones solicitadas en la Orden de Compra, incluyendo todos los requisitos para prestar el servicio de suministro de Mesa de Servicio.

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente - determinará el precio máximo del bien o servicio mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$P = \frac{Pbs}{1 - G}$$

Donde:

- Pbs: es el precio del suministro de Mesa de Servicio en el Catálogo
- G: es el porcentaje del gravamen adicional (estampilla) expresado en decimales indicado por la Entidad Compradora. Si la Entidad Compradora no tiene gravámenes adicionales (estampillas), G será igual a cero (0).
- P: es el precio máximo del bien o servicio antes de impuestos incluidos los gravámenes adicionales (estampillas).

El precio que el Proveedor cotiza en la Operación Secundaria incluye y remunera integralmente todas las condiciones solicitadas en la Orden de Compra, incluyendo todos los requisitos para prestar el suministro de Mesa de Servicio.

El Proveedor seleccionado está obligado a entregar a las Entidades Compradoras los servicios al valor estipulado en la Orden de Compra colocada, de acuerdo a la Cotización.

Cláusula 9 Actualización del Catálogo y Orden de Compra

9.1 Actualización de Precios del catálogo por SMMLV, IPC y cambio normativo

Las modificaciones en los precios del Catálogo sólo serán efectivas para las Solicitudes de Cotización que realicen las Entidades Compradoras posterior a la actualización de precios, y por tal motivo las Solicitudes de Cotización que se encuentren en trámite y las Órdenes de Compra en ejecución no serán sujetas a modificación como resultado de la actualización de precios.

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente - debe realizar los siguientes ajustes del Catálogo durante la ejecución del Acuerdo Marco:

a. Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el precio de los Servicios de Mesa que dentro de su precio incluyan la remuneración de uno o más Agentes, con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional.

b. Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el Precio de los Servicios que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior.

c. Colombia Compra Eficiente actualizará el precio de los elementos de la bolsa de repuestos de la siguiente forma: Cada 3 meses a partir de la fecha de presentación de la oferta, y hasta la fecha de vencimiento del Acuerdo Marco, Colombia Compra Eficiente verifica la TRM disponible en http://www.banrep.gov.co/es/trm o en la fuente de información que la sustituya. Si hay una variación superior al 5% entre la TRM de la fecha de revisión y la TRM de referencia, Colombia Compra Eficiente ajustará el precio de los elementos de la bolsa de repuestos en la misma proporción de dicha variación. La TRM de referencia inicial es el de la fecha del final del evento de cotización. A partir de la primera actualización, la TRM de referencia será la de la última actualización

d. Colombia Compra Eficiente debe actualizar el precio de los servicios según los cambios en la normativa aplicable. Colombia Compra Eficiente tiene cinco (5) días hábiles para realizar los ajustes que sean notificados por un Proveedor y que estén regulados en la normativa.

9.2 Actualización de Precios de la orden de compra por SMMLV, IPC y TRM

La Entidad Compradora, previa solicitud del proveedor, debe realizar los siguientes ajustes a la Orden de Compra durante su ejecución:

a. Actualizar cada año a partir de la colocación de la Orden de Compra el precio de los Servicios de Mesa que dentro de su precio incluyan la remuneración de uno o más Agentes, con base en el incremento del SMMLV decretado para ese año por el Gobierno Nacional.

b. Actualizar cada año a partir de la colocación de la Orden de Compra el Precio de los Servicios de mesa que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación del Índice de Precios al Consumidor para el periodo transcurrido, conforme a los datos publicados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

c. Durante la ejecución de las Órdenes de Compra, ajustar el precio de los elementos de la bolsa de repuestos de la siguiente forma: Cada 3 meses a partir del final del evento de cotización y hasta la finalización de la orden de compra, la Entidad Compradora y el Proveedor deben verificar la TRM disponible en http://www.banrep.gov.co/es/trm o en la fuente de información que la sustituya. Si hay una variación superior al 5% entre la TRM de la fecha de revisión y la TRM de referencia, las partes ajustarán el precio de los elementos de la bolsa de repuestos en la misma proporción de dicha variación. La TRM de referencia inicial es el de la fecha del final del evento de cotización. A partir de la primera actualización, la TRM de referencia será el de la última actualización.

Si el Proveedor hace la solicitud por fuera de las fechas especificadas, el ajuste de los precios se aplica desde el momento de la solicitud, sin que exista ningún cobro retroactivo.

Cláusula 10 Facturación y pago

El Proveedor debe facturar mensualmente el valor de servicios una vez estos hayan sido prestados e incluir los gravámenes adicionales (estampillas) aplicables a los Procesos de Contratación que la Entidad Compradora haya informado en la Solicitud de Cotización, contado desde el inicio de la Orden de Compra siempre y cuando el servicio cumpla con las condiciones establecidas en los documentos del proceso. El Proveedor debe presentar las facturas en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

El Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora para el pago un certificado suscrito por su representante legal o revisor fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad al artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen. El Proveedor debe publicar copia de estos documentos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano máximo dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al pago de la factura.

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 60 días calendario, el Proveedor podrá suspender el servicio a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago. Cuando el proveedor se vea obligado a suspender la prestación del servicio por la mora en el pago por parte de la entidad compradora, no dará lugar al inicio de procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento.

Las Entidades Compradoras deben aprobar o rechazar las facturas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su presentación. Una vez aprobadas, las Entidades Compradoras deben pagar las facturas dentro de los treinta (30) días calendario, siguientes a la fecha de aprobación de la factura. Si al realizar la verificación completa de una factura no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de treinta (30) días empezará a contar a partir de la aprobación de la nueva factura. La Entidad Compradora podrá exigir como parte de los requisitos para aprobar la factura que el Proveedor haya publicado la copia de estos documentos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

La Entidad compradora deberá efectuar el pago en los términos descritos en la presente cláusula o garantizar el pago de los intereses moratorios que se causen por el retardo en el cumplimiento de la obligación de pago.

El Proveedor podrá solicitar a la Entidad Compradora el envío del comprobante de pago, de descuentos y retenciones realizados a la factura. En caso de solicitarlo, la Entidad Compradora tendrá 10 días hábiles siguientes al pago para remitirlo al Proveedor.

Cláusula 11 Obligaciones de los Proveedores

Las siguientes son las obligaciones de los Proveedores derivadas del presente Acuerdo Marco:

Obligaciones generales de los proveedores derivadas del Acuerdo Marco:

11.1 Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.2 Conocer y operar adecuadamente el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual.

11.3 Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de información elevadas por las Entidades Compradoras.

11.4 Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco.

11.5 Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras. La no cotización en los términos descritos dará lugar a que las Entidades Compradoras reporten a Colombia Compra Eficiente la situación y proceda a adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo marco.

11.6 Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.

11.7 Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda los Servicios por mora de la Entidad Compradora.

11.8 Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – y a la Superintendencia de Industria y Comercio y/o a la Fiscalía General de la Nación de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.

11.9 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.

11.10 Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 8. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos, se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos.

11.11 Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.12 Al momento de cotizar en caso de fallas en la plataforma el Proveedor debe seguir el procedimiento de indisponibilidad https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/indisponibilidad-en-las-plataformas. Si la falla se presenta en el simulador debe reportarlo por lo menos con dos horas de anterioridad a la hora de cierre de los eventos de cotización.

11.13 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Acuerdo Marco.

11.14 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

11.15 Considerar la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- como cliente prioritario.

11.16 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

11.17 Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia del mismo en dos oportunidades: (i) seis (6) meses antes del vencimiento del Acuerdo Marco; y (ii) diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco.

11.18 Informar de manera inmediata a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente -cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda adquirir los Servicios por fuera del Acuerdo Marco.

11.19 Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes.

11.20 Informar a la Entidad Compradora y a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 23

11.21 Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la 0.

11.22 Cumplir con el Código de Ética de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente.

11.23 Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.24 Allegar trimestralmente a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras la certificación que acredite el cumplimiento de la obligación de mantener en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la obtención de puntaje adicional de la Oferta

11.25 Mantener actualizada la garantía de cumplimiento según lo establecido en la 0.

11.26 Notificar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento.

11.27 Entregar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.

11.28 Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.

11.29 Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.30 Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.31 Los Proveedores deben acordar con la Entidad Compradora la cesión de la Orden de Compra a otro Proveedor del Acuerdo Marco, cuando estén incursos en situaciones que impidan la prestación de los Servicios.

11.32 Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente

Obligaciones específicas de las Órdenes de Compra derivadas del Acuerdo Marco:

11.33 Prestar los servicios de acuerdo con las especificaciones y plazos definidos en los Documentos del Proceso, incluidos todos sus anexos del Pliego de Condiciones.

11.34 Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17 Garantía de cumplimiento.

11.35 Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos en el Catálogo. La oferta que en la Operación Secundaria no cumpla con los rangos establecidos será RECHAZADA.

11.36 Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras.

11.37 Contar durante toda la vigencia del Acuerdo Marco con la capacidad de proveer el Servicio requerido en el segmento en el que fue adjudicado.

11.38 Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.

11.39 Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.

11.40 Mantener las condiciones de calidad, legalidad, certificado de importación, etc. exigidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente para la selección de Proveedor de Mesa de Servicio.

11.41 Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, de industria nacional y de vinculación a personas en condición de discapacidad en los casos que aplique.

11.42 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.

11.43 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

11.44 Remitir a la Entidad Compradora junto con la facturación los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud

11.45 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

11.46 Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.

11.47	Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
11.48	Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco y los Documentos del Proceso.
11.49	Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica ITSM, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.
11.50	Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.
11.51	Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de la Mesa de Servicio, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.
11.52	Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.
11.53	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio.
11.54	Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.
11.55	Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los usuarios.
11.56	Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Mesa de Servicios de TI.
11.57	Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.
11.58	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora
11.59	Garantizar que el software utilizado para la prestación de la Mesa de Servicio está correctamente licenciado. Si el Proveedor desarrolla algún software específico para la Entidad Compradora debe entregar el software y los derechos de propiedad, o en su defecto la licencia o derecho de uso indefinido del software implementado a la Entidad Compradora.
11.60	Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

11.61	Si el Proveedor recibió en su Oferta el puntaje por emplear personas en situación de discapacidad, garantizar que por lo menos el mismo porcentaje de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.
11.62	Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.
11.63	Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.
11.64	Contar con un sistema de control de acceso al personal de la Mesa de Servicio que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.
11.65	Presentar a la Entidad Compradora el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma de la Orden de Compra y actualizarlo semestralmente
11.66	Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.
11.67	Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.
11.68	Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.
11.69	Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.
11.70	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.
11.71	Aplicar descuento si así se requiere al precio de los Servicios en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.
11.72	Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora
11.73	Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Mesa de Servicio.
11.74	Realizar el suministro y gestión de la bolsa de repuestos y recursos conforme a las necesidades establecidas por la entidad compradora.
11.75	Garantizar la ejecución de mantenimientos preventivos solicitados por la entidad compradora y llevar a cabo los mantenimientos correctivos cuando se requieran.

Cláusula 12 Obligaciones de las Entidades Compradoras

Las siguientes son las obligaciones de las Entidades Compradoras que se vinculen al presente Acuerdo Marco:

12.1 Diligenciar la Solicitud de Información para dar inicio al Proceso de Contratación y remitírsela a los Proveedores del Acuerdo Marco.

12.2 Contar con la disponibilidad presupuestal antes de colocar la Orden de Compra y realizar el correspondiente registro presupuestal antes del inicio de la ejecución de la Orden de Compra de acuerdo con la normativa aplicable.

12.3 Las Entidades Compradoras deben incluir en la Solicitud de Cotización los impuestos a los que están sometidos, en caso de que incluya bienes o servicios exentos de IVA u otro impuesto, deberá dejar la claridad a través del chat de mensajes a los Proveedores y en el formato de Solicitud de Cotización, a efectos de que los mismos realicen la cotización y la facturación sin tener en cuenta el referido impuesto. Si la Entidad Compradora no incluye los gravámenes adicionales en la Solicitud de Cotización, debe adicionar la Orden de Compra con el valor correspondiente.

12.4 Verificar que el Proveedor que presentó la cotización con el precio más bajo o no esté incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad constitucional ni legal, para ello la Entidad Compradora deberá verificar antecedentes judiciales, disciplinarios, fiscales, contravenciones y RUES.

12.5 Tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los tres (3) días siguientes hábiles al recibo de la póliza.

12.6 Suministrar al proveedor seleccionado el Inventario de equipos, herramienta de mesa de servicios, cantidad de solicitudes de soporte, cantidad de sedes, cantidad de usuarios, cantidad de agentes, portafolio de servicios, acuerdos de niveles de servicios – ANS, bolsa de repuestos, tablero de control, migración de los servicios

12.7 Poner a disposición de los Proveedores los comprobantes de descuentos y retenciones efectuados al pagar las facturas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012.

12.8 Conocer el Catálogo y operar adecuadamente la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

12.9 Cumplir con el procedimiento establecido en la 0 del presente Acuerdo Marco.

12.10 Hacer el registro presupuestal de la Orden de Compra de acuerdo con la normativa aplicable.

12.11 Poner a disposición de los Proveedores, cuando estos lo soliciten, el registro presupuestal de la Orden de Compra.

12.12 Adelantar oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIIF.

12.13 Designar un supervisor o interventor para las Órdenes de Compra expedidas y ejecutadas bajo el Acuerdo Marco. El supervisor o interventor designado para la Orden de Compra deberá ejercer el seguimiento, vigilancia y control de la referida de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011;

los manuales de la Entidad Compradora y lo establecido en el Instrumento de Agregación de Demanda

12.14 Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – y a la Superintendencia de Industria y Comercio y/o Fiscalía General de la Nación de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.

12.15 Aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la 0 incorporando los descuentos por retraso en la entrega en caso de que apliquen.

12.16 Abstenerse de generar nuevos eventos de Cotización y emitir nuevas Órdenes de Compra si está en mora en el pago de una o varias Órdenes de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

12.17 Informar oportunamente a Colombia Compra Eficiente cualquier evento de incumplimiento de las obligaciones generales del Acuerdo Marco por parte del Proveedor referidas en los numerales 11.1. al 11.32 de la cláusula 11, en el formato establecido para tal efecto por Colombia Compra Eficiente.

12.18 Informar y adelantar oportunamente ante la oficina jurídica o a la jefatura asignada por la Entidad Compradora cualquier evento de incumplimiento de las obligaciones del Proveedor descritas en los numeral 11.33 al 11.75 de la cláusula 11 del presente Acuerdo Marco.

12.19 Adelantar las acciones que procedan en caso de incumplimiento de las obligaciones referidas en los numerales 11.33 al 11.75 de la cláusula 11 y publicar el acto administrativo sancionatorio.

12.20 Publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el acto administrativo sancionatorio mediante el cual la Entidad Compradora impone sanciones al Proveedor como consecuencia de un incumplimiento.

12.21 Informar y remitir el acto administrativo sancionatorio a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la expedición del acto administrativo sancionatorio, en el que se evidencie las sanciones impuestas derivadas del incumplimiento de las obligaciones del Proveedor.

12.22 Reportar ante las Cámaras de Comercio, el Registro Único Empresarial, la Plataforma Secop II Procuraduría General de la Nación y a los entes de control que corresponda cuando a través de un acto administrativo se imponga multa o sanción por incumplimiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la expedición del mencionado.

12.23 Cumplir con los plazos previstos en el presente Acuerdo Marco.

12.24 Verificar que el Proveedor cumpla con las condiciones del Catálogo.

12.25 Verificar que el Proveedor entregue el certificado de paz y salvo de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera anexa a la factura.

12.26 Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra.

12.27 Cumplir con los Términos y Condiciones de Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

12.28 Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de aceptar la solicitud de cotización. Por lo anterior, en el evento de incumplimiento en el pago al proveedor en los términos descritos en el Acuerdo Marco aceptará el cobro de intereses moratorios aplicando la tasa equivalente al doble del interés legal civil sobre el valor histórico actualizado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993

12.29 Terminar unilateralmente la orden de compra mediante acto administrativo debidamente motivado si durante la ejecución concurren circunstancias acordes a las dispuestas en el artículo 17 de la Ley 80 de 1993.

12.30 Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días calendario después del vencimiento del Acuerdo Marco si existen Proveedores con obligaciones pendientes de ejecutar.

12.31 Entregar el comprobante de pago a los Proveedores máximo 30 días calendario después de realizado el pago.

12.32 Facilitar al Proveedor los canales y el espacio suficiente en los casos que se requiera un Agente in-house.

Cláusula 13 Obligaciones de Colombia Compra Eficiente

Colombia Compra Eficiente está obligada a administrar el Acuerdo Marco y la Tienda Virtual del Estado Colombiano. En consecuencia, Colombia Compra Eficiente se obliga a:

13.1 Promocionar el Acuerdo Marco entre las Entidades Compradoras.

13.2 Impartir capacitaciones a las Entidades Compradoras y Proveedores acerca del Acuerdo Marco, su operación y el manejo del aplicativo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

13.3 Mantener informadas a las Entidades Compradoras y Proveedores respecto de los cambios y/o actualizaciones en la operación del Acuerdo Marco y el Catálogo.

13.4 Disponer de material de capacitación respecto la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para la libre consulta de sus usuarios.

13.5 Inscribir a los Proveedores en el SIIF.

13.6 Publicar y actualizar el Catálogo en los términos y en la oportunidad señalada en los Documentos del Proceso.

13.7 Garantizar la disponibilidad de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

13.8 Hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Acuerdo referidas en los numerales 11.1 al 11.32 de la cláusula 11.

13.9 Adelantar las acciones que procedan en caso de incumplimiento.

13.10 Verificar semestralmente la documentación que acredite el cumplimiento por parte del proveedor de la obligación de mantener en su planta de personal el número de trabajadores adicionales que dio lugar a la obtención de puntaje adicional de la Oferta (Pago de parafiscales y seguridad social de los trabajadores vinculados en la planta de personal, certificación firmada por el Revisor Fiscal indicando el número de trabajadores en la planta de personal)

13.11 Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.

Cláusula 14 Plazo de ejecución y Vigencia del Acuerdo Marco

El Acuerdo Marco estará vigente por dos (2) años contados a partir de su firma, término prorrogable. La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente debe notificar la intención de prórroga que considere viable, por lo menos 30 días calendario antes del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco. A falta de notificación de interés de prorrogar el plazo del Acuerdo Marco, este terminará al vencimiento de su plazo. El Proveedor puede manifestar dentro del mismo plazo su intención de no permanecer en el Acuerdo Marco durante la prórroga. Si menos de dos (2) Proveedores por segmento manifiestan su intención de permanecer en el Acuerdo Marco durante la prórroga, Colombia Compra Eficiente puede desistir de hacerla.

Las Entidades Compradoras pueden generar Órdenes de Compra durante la vigencia del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que ocurra. Estas Órdenes de Compra pueden expedirse con una vigencia superior a la del Acuerdo Marco siempre que el plazo adicional sea menor o igual a un año más. El Proveedor debe ampliar la vigencia de la garantía de cumplimiento por el término de ejecución de la Orden de Compra de conformidad con lo establecido en la Cláusula 17.

En caso de que una Entidad Compradora solicite al Proveedor los servicios con un plazo adicional a la vigencia del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se entenderán extendidas hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra.

Colombia Compra Eficiente puede terminar de manera anticipada un segmento del Acuerdo Marco si menos de dos (2) Proveedores del Segmento están en capacidad de suministrar los bienes definidos para el Segmento.

La vigencia del Acuerdo Marco será la comprendida entre el plazo del Acuerdo Marco y el Plazo de la Última Orden de Compra colocada.

Cláusula 15 Cesión

Los Proveedores pueden ceder la calidad de proveedor derivada del Acuerdo Marco, con la autorización expresa de Colombia Compra Eficiente. Para ello, el Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente la solicitud de cesión, la cual debe contener el posible cesionario sin que ello sea óbice para cederlo, el cual deberá contar con las mismas o mayores calidades de las que ostenta el cedente. Colombia Compra Eficiente debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, autorizando, rechazando o solicitando información adicional.

Los Proveedores pueden ceder los derechos y obligaciones derivadas de la orden de compra, con la autorización expresa de la Entidad Compradora, caso en el cual la Entidad Compradora deberá proceder con la consulta ante los Proveedores del Acuerdo Marco, para conocer si existe intención de aceptar la cesión de la orden de compra, en caso de existir varios interesados se le otorgará la cesión al proveedor que haya obtenido mayor puntaje en la operación principal, en caso de no manifestarse interés, la orden de compra deberá ser terminada. La Entidad Compradora debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, autorizando, rechazando o solicitando información adicional, en todo caso la orden de compra será cedida en las mismas condiciones.

El Proveedor está facultado para ceder los derechos económicos que se derivan de las Órdenes de Compra, entendiendo por derechos económicos el pago de las Entidades Compradoras a los Proveedores del Acuerdo Marco. Para lo cual el Proveedor debe realizar los respectivos trámites ante las Entidades Compradoras para realizar esta cesión; e informar a Colombia Compra Eficiente con el fin de realizar la respectiva actualización de la cuenta bancaria en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, con el fin de que sean pagadas a la nueva cuenta.

Cláusula 16 Fusiones, escisiones, y situaciones de cambio de control

Si el Proveedor es objeto de fusión o escisión empresarial, de enajenación total de sus activos, o cambia su situación de control, debe comunicar a Colombia Compra Eficiente las condiciones de la operación dentro de los diez (10) días calendario siguientes al pronunciamiento de la Entidad competente. En todo caso deberá garantizar el cumplimiento de las órdenes de compra previamente colocadas o presentar fórmulas o garantías para su cumplimiento.

Para que la modificación de la persona jurídica tenga efectos frente a la colocación de nuevas órdenes de compra en el Acuerdo Marco, se debe contar con la debida autorización por parte de Colombia Compra Eficiente, para el efecto deberá presentar a Colombia Compra Eficiente la documentación que demuestre que la nueva figura jurídica cumple con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el proceso que dio origen al Acuerdo Marco y definió los proveedores de este. Colombia Compra Eficiente debe responder dentro de los

quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, autorizando, rechazando o solicitando información adicional, esto con la finalidad de evitar que se pueda afectar la ejecución del Acuerdo Marco.

Se aclara que Colombia Compra Eficiente no tiene ninguna injerencia en la decisión que se tome al interior del Proveedor frente a la fusión o escisión empresarial, enajenación total de sus activos o cambio de situación de control, resaltando que el procedimiento a aplicar es con la finalidad de determinar si la nueva figura jurídica cumple con las condiciones mínimas establecidas en el proceso de selección que dio origen al Acuerdo Marco.

Si como producto de una fusión, los Proveedores de un Producto crean una nueva sociedad, Colombia Compra Eficiente le asignará a esta el Catálogo del Proveedor involucrado en la transacción, que haya presentado la mejor Oferta.

Si la fusión es por absorción entre Proveedores, las partes acuerdan que Colombia Compra Eficiente mantendrá el Catálogo del Proveedor involucrado en la transacción, que haya presentado la mejor Oferta.

Si Colombia Compra Eficiente considera que alguna de las transacciones descritas pone en riesgo el cumplimiento del Acuerdo Marco podrá: (i) exigir una garantía adicional a los Proveedores, o (ii) terminar el contrato con el Proveedor que en virtud de la transacción no tenga la capacidad para cumplir con las obligaciones del Acuerdo Marco.

El Proveedor debe entregar la garantía adicional con las condiciones exigidas por Colombia Compra Eficiente dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la solicitud. Si el Proveedor no entrega la garantía en las condiciones descritas anteriormente, las partes acuerdan que Colombia Compra Eficiente suspenderá al Proveedor del Catálogo hasta que entregue esta garantía.

Las comunicaciones deberán ser notificadas a las direcciones establecidas en la Cláusula 28.

Cláusula 17 Garantía de cumplimiento

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a Colombia Compra Eficiente una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente.

Por su parte, durante la operación secundaria los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a favor de las Entidades Compradoras que le coloquen al Proveedor Órdenes de Compra a través del Acuerdo Marco una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es la Entidad Compradora

17.1. Garantía de cumplimiento a favor de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Los Proveedores deben constituir a favor de Colombia Compra Eficiente, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del presente documento, una garantía de cumplimiento, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 1 Suficiencia de la garantía

Amparo	Valor	Vigencia
Cumplimiento del contrato	$Valor\ del\ amparo = \frac{2.830.000.000}{12}$	Duración del Acuerdo Marco y un (1) año más

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

Colombia Compra Eficiente reemplazará el número de Proveedores al finalizar la adjudicación.

Colombia Compra Eficiente aprobará la garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su envío y radicación por parte del proveedor.

En caso de prórroga del Acuerdo Marco, la garantía de cumplimiento debe ser ampliada hasta el vencimiento del mismo y por un (1) año más. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

Colombia Compra Eficiente debe aprobar la ampliación de la garantía de cumplimiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 1 después de haber sido afectada.

17.1. Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras

Los Proveedores deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Tabla 2.

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	15% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Pagos de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.
Calidad de los Servicios	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por los plazos señalados en la Tabla anterior. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada.

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula, mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma.

Cláusula 18 Declaratoria de incumplimiento

En caso de incumplimiento de las obligaciones generales establecidas en los numerales 11.1. a 11.32 de la Cláusula 11 por parte del Proveedor del Acuerdo Marco, Colombia Compra Eficiente puede adelantar el procedimiento establecido en la ley para la declaratoria del incumplimiento, la cuantificación de los perjuicios del mismo, y para hacer efectiva las multas establecidas en la Cláusula 19 e imponer la cláusula penal señalada en la Cláusula 20.

En caso de incumplimiento de las obligaciones específicas establecidas en los numerales 11.33 a 11.75 de la Cláusula 11 por parte del Proveedor respecto de la Orden de Compra, la Entidad Compradora deberá adelantar el procedimiento establecido en la ley para la declaratoria del incumplimiento, la cuantificación de los perjuicios

del mismo, y para hacer efectiva las multas establecidas en la Cláusula 19 e imponer la cláusula penal señalada en la Cláusula 20.

Cláusula 19 Multas y Sanciones

Las partes pactan las siguientes multas y sanciones imponibles al Proveedor por el incumplimiento declarado por Colombia Compra Eficiente:

19.1Multas competencia de la Agencia de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente -

a. Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multa del 5% del valor de cada Orden de Compra respecto de la cual el Proveedor incumpla alguna con los numerales 11.1. al 11.32. de la cláusula 11 del Acuerdo Marco

b. Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multas de 20 SMMLV cuando no haya cotizado en al menos cinco (5) eventos de Cotización.

19.2Suspensión Temporal del Catálogo.

a. Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, por el término de 6 meses, al Proveedor que incurra de nuevo en alguna conducta de las señaladas en el numeral 19.1, respecto de la cual ya tenga una declaratoria de incumplimiento.

El Proveedor debe pagar a Colombia Compra Eficiente las multas pactadas en la presente cláusula.

La suspensión del Catálogo no afecta la obligación del Proveedor de cumplir con las Órdenes de Compra que hasta la fecha de la suspensión las Entidades Compradoras le hayan colocado.

19.3Multas competencia de las Entidades Compradoras

Las Entidades Compradoras podrán imponer al Proveedor multas de hasta el 10% del valor de la Orden de Compra, cuando el Proveedor incumpla alguna de las obligaciones del Acuerdo Marco contenidas en la Cláusula 11 Obligaciones de los Proveedores, en los numerales 11.33 al 11.75

Los valores de las multas impuestas al Proveedor, señaladas en la presente cláusula serán pagados a la Entidad Compradora en caso de que el incumplimiento del Instrumento de Agregación de Demanda derive directamente del incumplimiento de las obligaciones de la Orden de Compra, caso en el cual dichos valores podrán ser compensados con las sumas que le adeude la Entidad compradora al Proveedor.

El pago de dichas multas no exonera al Proveedor de ejecutar las obligaciones a su cargo en virtud de la suscripción del Instrumento de Agregación de Demanda y de las Órdenes de Compra.

Cláusula 20 Cláusula penal

En caso de declaratoria de incumplimiento de las obligaciones del Proveedor establecidas en el Acuerdo Marco, Colombia Compra Eficiente podrá hacer efectiva la cláusula penal, la cual es del 10% del valor total de las Órdenes de Compra que sirven de sustento a la declaratoria de incumplimiento.

Cuando el incumplimiento declarado no deviene de una Orden de Compra, la cláusula penal corresponde al 10% de la suficiencia del amparo de cumplimiento de la garantía de cumplimiento otorgada por el Proveedor.

Cláusula 21 Conflicto de Interés

Hay conflicto de intereses cuando el interés particular del Proveedor, sus representantes, socios o directivos entran en contradicción con el interés particular de quien participa en la decisión de colocar una Orden de Compra.

El procedimiento para gestionar el conflicto de intereses en la Operación Secundaria del Acuerdo Marco es el siguiente:

21.1 El Proveedor debe informar a la Entidades Compradora y a Colombia Compra Eficiente en el plazo establecido para responder el evento de cotización [Solicitud de información/ Si está prevista en el AMP], la existencia del conflicto de intereses y explicar en qué consiste.

21.2 La Entidad Compradora debe revisar si acepta la existencia del conflicto y en caso afirmativo debe solicitar al Proveedor abstenerse de responder al evento de cotización. La Entidad Compradora puede en este caso suspender el plazo del evento de cotización hasta por tres (3) días hábiles para estudiar el eventual conflicto de intereses.

21.3 La Entidad Compradora debe comunicar a Colombia Compra Eficiente su decisión respecto del conflicto de intereses invocado por el Proveedor, sea cualquier esta.

Cláusula 22 Independencia de los Proveedores

Los Proveedores son sujetos independientes a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras, en consecuencia, los Proveedores no son sus representantes, agentes o mandatarios. Los Proveedores no tienen la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre de Colombia Compra Eficiente ni de las Entidades Compradoras, ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo.

Los Proveedores se obligan a cumplir con el objeto al que se refiere la 0, de forma independiente y autónoma, sin que exista relación de subordinación o dependencia entre el Proveedor y Colombia Compra Eficiente, ni entre este y las Entidades Compradoras.

Los Proveedores son responsables del pago de los salarios, de los aportes al sistema de seguridad social y de salud, y de las contribuciones correspondientes al personal que utilicen en la ejecución del objeto del Acuerdo Marco.

Cláusula 23 Supervisión

La supervisión de la ejecución y cumplimiento del presente Acuerdo Marco de Precios está a cargo de quien asigne el Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente mediante oficio.

Cláusula 24 Indemnidad

El Proveedor se obliga a mantener libre e indemne a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras por cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones provenientes de terceros, que tengan como causa directa las actuaciones del Proveedor.

Cláusula 25 Caso fortuito y fuerza mayor

La parte incumplida queda exonerada de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o de alguna de las prestaciones a su cargo derivadas del Acuerdo Marco, cuando el incumplimiento sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito debidamente invocado y constatado de acuerdo con la normativa colombiana, salvo que el evento de fuerza mayor o caso

fortuito haya ocurrido estando una de las partes en mora. La parte incumplida debe informar a las demás partes la ocurrencia del evento de fuerza mayor o caso fortuito y acordar con el acreedor el nuevo plazo para el cumplimiento de las obligaciones.

Cláusula 26 Confidencialidad

El Proveedor con la suscripción del Acuerdo Marco se compromete a:

24.1 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 del cumplimiento del Acuerdo Marco.

24.2 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.

24.3 Solicitar por escrito al supervisor del Acuerdo Marco autorización para cualquier publicación relacionada con el Acuerdo Marco, autorización que debe solicitar al Supervisor del Acuerdo Marco presentando el texto a publicar con un mes de antelación a la fecha en que desea enviar a edición.

Cláusula 27 Solución de controversias

Las controversias o diferencias que surjan entre los Proveedores y Colombia Compra Eficiente con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga, terminación o liquidación del Acuerdo Marco serán sometidas a la revisión de los representantes legales de las partes para buscar un arreglo directo en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra parte la existencia de una diferencia, la sustente y manifieste la intención de iniciar el procedimiento de que trata la presente cláusula.

La controversia que no pueda ser resuelta de forma directa entre las partes, debe someterse a un procedimiento conciliatorio que se surtirá ante la Procuraduría delegada para la conciliación administrativa, previa solicitud de conciliación elevada individual o conjuntamente por las partes. Si en el término de ocho (8) días hábiles a partir de la fecha de la primera citación a las partes que haga el conciliador, estas no llegan a un acuerdo para resolver sus diferencias, pueden acudir ante el juez competente en la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

El acuerdo al que se llegue en la etapa de arreglo directo o en la conciliación si hay lugar a ella es de obligatorio cumplimiento para las partes y presta mérito ejecutivo. En consecuencia, cualquiera de las partes puede exigir su cumplimiento en un proceso ejecutivo.

Los posibles incumplimientos del Acuerdo Marco por parte del Proveedor no son considerados como controversias o diferencias surgidas entre ese Proveedor y Colombia Compra Eficiente.

Cláusula 28 Notificaciones

Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que deban hacer las partes en desarrollo del Acuerdo Marco pueden hacerse a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano o a través de comunicación escrita, por correo físico o por correo electrónico a la persona y en las direcciones indicadas por el proveedor en la carta de aceptación de la propuesta

El Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los nuevos datos de notificación, cuando sea necesario actualizar los datos de notificación. Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación.

UT Sinergy Microhard	
Nombre	Jorge Uriel Nova Montaño
Cargo	Representante legal
Teléfono	
Correo electrónico	licitaciones.externas@sinergylowells.com

UT PS & MC	
Nombre	Gladys Torres Valenzuela
Cargo	Representante legal
Teléfono	3112700/ 3204900519
Correo electrónico	gladys.torres@pearsolutions.com.co / asesorajuridica@mc.net.co

COLVATEL S.A. E.S.P	
Nombre	RICARDO MORA CASTAÑEDA.
Cargo	Representante legal
Teléfono	4387000 / 305 8171039
Correo electrónico	mbohorquez@colvatel.com / dcalderon@colvatel.com

INDRA COLOMBIA S.A.S	
Nombre	FERNANDO AYALA / MIGUEL FERNANDO JAIMES
Cargo	Representante legal
Teléfono	6463600 / 3143607503
Correo electrónico	jfquintero@indracompany.com

COLSOF S.A	Union Temporal Gestión ITO

Nombre	JORGE LUIS OVIEDO HERNANDEZ
Cargo	Representante legal
Teléfono	300 2691702- 310 8785153
Correo electrónico	arodriguez@colsof.com.co; fhernandez@colsof.com.co

Nombre	ALEXANDRA REYES GÓMEZ
Cargo	Representante legal
Teléfono	3216489974
Correo electrónico	Diego.vigoya@carvajal.com

AXITY COLOMBIA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	
Nombre	Erick Hollmann Cepeda Diaz
Cargo	Representante legal
Teléfono	3158755220
Correo electrónico	Michel.hauchar@axity.com

COMWARE S A	
Nombre	MONICA DEL PILAR CAMACHO CASADO
Cargo	Representante legal
Teléfono	6382100
Correo electrónico	Rafael.parra@comware.com.co; licitaciones@comware.com.co, lilibeth.farkas@comware.com.co

SELCOMP INGENIERIA S A S (SISTEMAS Y ELECTRONICA DE COMPUTADORES)	
Nombre	SEGUNDO SALVADOR ANGULO
Cargo	Representante legal
Teléfono	3102141367
Correo electrónico	comercial@selcomp.com.co

COMSISTELCO S.A.S.	
Nombre	Eliberto Olivares Guzman
Cargo	Representante legal
Teléfono	3175257304; 7436643
Correo electrónico	jescobar@comsistelco.com; Comercial@comsistelco.com; dcomercial@comsistelco.com; jolivares@comsistelco.com;

SONDA DE COLOMBIA S.A.	
Nombre	RICARDO RODRÍGUEZ VÁSQUEZ
Cargo	Representante legal
Teléfono	317 5861727

UNIÓN TEMPORAL BPMS & STEFANINI CCE	
Nombre	NORBERTO DUARTE MONSALVE
Cargo	Representante Legal
Teléfono	7569094

Correo electrónico	administracion.co@sonda.com / juan.leonc@sonda.com	Correo electrónico	comercial@bpmconsulting.com.co

Documentos

Los siguientes documentos hacen parte integral del presente documento:

29.1 Los Estudios y Documentos Previos.
29.2 El pliego de condiciones de la licitación pública CCENEG-000-1-2020 y sus anexos.
29.3 Las ofertas presentadas por los Proveedores y sus subsanaciones y aclaraciones.
29.4 Los siguientes Anexos:
Anexo 1 Definiciones.

Interpretación

Las siguientes son reglas de interpretación del presente Acuerdo Marco:

30.1. Las referencias a normas jurídicas incluyen las disposiciones que las modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen.

30.2. Colombia Compra Eficiente puede corregir los errores formales contenidos en los Documentos del Proceso, bien sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. Si así lo hace Colombia Compra Eficiente debe comunicar al Proveedor al correo electrónico establecido en la Cláusula 26.

30.3. Los plazos expresados en días deben ser entendidos en días calendario, a menos que el texto especifique que son días hábiles.

30.4. En caso de contradicción entre los Documentos del Proceso prima el texto del Acuerdo Marco sobre los demás Documento del Proceso

Disponibilidad presupuestal

La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente no ejecuta recursos públicos con ocasión del Acuerdo Marco y, en consecuencia, para la firmar el presente Acuerdo Marco no está obligada a contar con disponibilidad presupuestal alguna.

Lugar de ejecución y domicilio contractual

Las actividades previstas en el presente Acuerdo Marco se desarrollarán en el territorio nacional y el domicilio contractual es la ciudad de Bogotá.

Liquidación

Colombia Compra Eficiente y los Proveedores liquidarán de común acuerdo el Instrumento de Agregación de Demanda una vez estén liquidadas todas las Órdenes de Compra que se colocaron al amparo del Instrumento de Agregación de Demanda. Las partes deben firmar un acta de liquidación en los términos del artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. En ausencia de acuerdo entre las partes, o en caso de que un Proveedor no suscriba el acta de liquidación, Colombia Compra Eficiente liquidará unilateralmente el Instrumento de Agregación de Demanda en los términos del artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

Firma

El Acuerdo Marco es un contrato suscrito electrónicamente por cada uno de los Proveedores y Colombia Compra Eficiente indistinto del número de [categorías/lotes/segmentos] en los que haya quedado adjudicado el Proveedor.

Colombia Compra Eficiente genera una numeración consecutiva del Acuerdo Marco de acuerdo al orden alfabético de los Proveedores según el registro en el Secop II.

Para constancia, se entiende firmado en la fecha en la que el Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente suscriba el Acuerdo Marco en el SECOP II.