POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO

N° GS-2026- 065244 **/UPRES- JEFAD 17.2**

San Juan de Pasto, 01 de abril de 2026

Señor:
JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES
Representante Legal TEKNIIKKA KOR S.A.S
Dirección: Cr 10 No. 28 - 49 Oficina 1401 Bogotá D.C
Tel: 3205988076
Correo electrónico: jorge@zentry.com.co
Pasto (Nariño)

Asunto: ACEPTACION DE OFERTA PROCESO **PN UPRES NARIÑO MIC 001 2026.**

Con toda atención le informo que la propuesta presentada por usted, mediante la plataforma SECOPII dentro del proceso **PN UPRES NARIÑO MIC 001 2026**, cuyo objeto es ***"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".*** Por valor de **VEINTICUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE ($24.500.000,00), Moneda Legal Colombiana,** para ser ejecutados hasta el 30 de septiembre de 2026, amparados según Certificado de Disponibilidad Presupuestal No 14326 del 17 de marzo de 2026, expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño

CONTRATO	**94-7-20026-26**
CONTRATANTE	POLICÍA NACIONAL
ORDENADOR DEL GASTO	Coronel **HERNANDO ALFREDO CALDERON VEGA**
CÉDULA DE CIUDADANÍA No.	13.717.941 expedida en Bucaramanga
CARGO	Comandante Policía Metropolitana de San Juan de Pasto
DISPOSICIÓN DE NOMBRAMIENTO	Resolución No 1234 del 17 de abril de 2024
RESOLUCIÓN DE DELEGACIÓN	Resolución 00502 del 05 de marzo de 2026
CONTRATISTA	**NOMBRE:** TEKNIIKKA KOR S.A.S **NIT**. 900686105-3 **RESENTANTE LEGAL:** JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES **IDENTIFICACION:** C.C 1026276006 (Pasto-Nariño) **CIUDAD NOTIFICACIÓN:** Pasto **DIRECCIÓN:** Carrera 25 # 19 -23 Torre A oficina 401, CC Sebastián de Belalcázar **TELEFONO:** 3205988076 **CORREOS ELECTRÓNICOS:** jorge@zentry.com.co
SUPERVISOR DEL CONTRATO	El supervisor del contrato será el Técnico para Apoyo Seguridad Defensa 27 de la Unidad Prestadora de Salud de Nariño de la Policía Nacional o quien haga sus veces, o quien con posterioridad designe el ordenador del gasto correspondiente, conforme a lo establecido en la resolución 00090 del 15 de enero de 2018, "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, adoptado mediante Resolución 03049 de 2014", emanada por la Dirección General de la Policía Nacional "Por medio de la cual se reglamenta la actividad de los interventores, supervisores y coordinadores de los contratos y / o convenios en la Policía Nacional".

<table>
<tr><td>FORMA DE PAGO</td><td>Los pagos se realizarán dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la factura electrónica y certificación del recibido a satisfacción suscrito por el supervisor del contrato de la prestación del servicio y/o entrega del bien y los documentos requeridos por la unidad Prestadora de Salud Nariño, de acuerdo al derecho a turno y la programación del plan anual de caja (PAC). Se tendrá en cuenta el derecho al turno de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 19 de la Ley 1150/2007.
• Constancia de recibo a plena satisfacción del servicio objeto del contrato, suscrita por el supervisor del contrato.
• Certificación del pago de aportes parafiscales conforme a lo consagrado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas vigentes.
• Factura electrónica o documento equivalente presentada y publicada en la plataforma de Colombia compra eficiente SECOP II.
• El contratista deberá presentar facturación electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito para el pago de bienes y/o servicios.
• Cumplir con el procedimiento establecido, en la Circular No. 016 del 09 de marzo de 2021 SIIF NACION, el cual se desarrolla de la siguiente manera:

NOMBRE BENEFICIARIO: TEKNIIKKA KOR SAS
CUENTA No. 0655307270
TIPO DE CUENTA: AHORROS
ENTIDAD FINANCIERA: BBVA Colombia</td></tr>
<tr><td>APROPIACIÓN PRESUPUESTAL</td><td>El valor total estimado del presente proceso de contratación corresponde a la suma de: VEINTICUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE ($24.500.000,00), Incluido IVA y demás impuestos Municipales, Departamentales y Nacionales a que haya lugar serán a cargo del contratista, (cualquier tipo de impuesto que genere la ejecución del contrato será a cargo del contratista), para la vigencia 2026, amparado mediante el Certificación Plan de Compras No 044 del 28 de febrero de 2026, firmado por el señor Intendente jefe YIMMY LUCIANO ESTRADA GARZÓN, responsable de Planeación Unidad Prestadora de Salud Nariño.</td></tr>
<tr><td>VALOR DEL CONTRATO</td><td>El valor adjudicado para la presente contratación corresponde al monto de VEINTICUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE ($24.500.000,00), Incluido IVA para la vigencia 2026, para ser ejecutados hasta el 30 de septiembre del 2026.
<table>
<tr><th>ÍTEM Y/O LOTE</th><th>RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL</th><th>RECURSO</th><th>UNIDAD DE DESTINO</th><th>DESCRIPCIÓN</th><th>CANTIDAD</th><th>VALOR UNITARIO ESTIMADO, INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA</th><th>VALOR TOTAL ESTIMADO INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA</th></tr>
<tr><td>1</td><td>A-02-2-02-008</td><td>16</td><td>Unidad prestadora de salud Nariño</td><td>ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO.</td><td>Servicios</td><td>$3.956.273,96</td><td>$24.500.000,00</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</td><td>Las contempladas en el anexo No. 1</td></tr>
<tr><td>GARANTIA ÚNICA Y SANCIONES</td><td>Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación de la aceptación de oferta, el CONTRATISTA deberá constituir, presentar y cargar en la plataforma SECOP II, la Garantía Única a favor de la POLICÍA, que cubra los siguientes riesgos:

A) INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: veinte por ciento (20%) del valor del contrato, igual a la vigencia del contrato y CUATRO (04), meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere.
B) DE CALIDAD DEL SERVICIOS: Por el Cincuenta (50%) del valor del contrato, por la vigencia del contrato y un (01) año más, contados a partir de su presentación.
C) PAGO DE SALARIOS PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES LABORALES. por cinco por ciento (5%) del valor del contrato vigente por un término igual a la vigencia del contrato y tres (3) años más.

NOTA. EN LAS POLIZAS EL CONTRATISTA DEBERA REGISTRAR ANTE LA ASEGURADORA LA SIGUIENTE NOTA DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 2.2.1.2.3.4.3 DEL DECRETO 1082 DE 2015, SE AMPARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, EL PAGO DE LAS MULTAS Y DE LA PENAL PECUNIARIA CONVENIDAS Y LA ENTIDAD ASEGURADORA RENUNCIA AL BENEFICIO DE EXCUSION.</td></tr>
</table>

	1. SANCIONES: **a). MULTAS.**- cuando el contratista no constituya dentro del término y en la forma prevista en el contrato o en alguno de sus modificatorios la póliza de garantía única, multa cuyo valor se liquidará con base en un cero punto cinco (0.2%) del valor del contrato, la multa se aplicara por cada día de retardo y hasta por diez (10) días calendario. En caso de mora o incumplimiento parcial de alguna de las obligaciones derivadas de la presente aceptación de oferta por causas imputables al **CONTRATISTA** – salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1º de la Ley 95 de 1.890 – las partes acuerdan que la **POLICÍA,** mediante acto administrativo, hará efectivas multas sucesivas, cuyo valor se liquidará con base en el cero punto cinco por ciento (0,5%) del valor del servicio dejado de cumplir o prestar, por cada día de retardo y hasta por quince (15) días calendario, que se descontara del saldo que le adeuda a la entidad. Esta sanción se impondrá mediante acto administrativo, en el que se expresará las causas que dieron lugar a ella. **b). PENAL PECUNIARIA.**- De conformidad con lo previsto en los artículos 1592 y 1599 del código civil colombiano, en caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas de la presente aceptación de oferta, **EL CONTRATISTA** pagará a la **POLICÍA,** a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la aceptación de oferta cuando se trate de incumplimiento total de la aceptación de oferta y proporcional al incumplimiento parcial de la aceptación de oferta que no supere el porcentaje señalado. Para efectos de calcular el monto del incumplimiento parcial relativo a la obligación de plazo de ejecución, se empleará la misma fórmula de estimación de valor contemplada en el literal a) del presente artículo. El pago de la cláusula penal pecuniaria estará amparado mediante póliza de seguros en las condiciones establecidas en la presente aceptación de oferta. **PARÁGRAFO.- APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS:** Una vez notificada la resolución por medio de la cual se hace efectiva alguna de las sanciones aquí estipuladas, el **CONTRATISTA** dispondrá de quince (15) días calendario para proceder de manera voluntaria para a su pago. Las multas no serán reintegrables aún en el supuesto que el **CONTRATISTA** dé posterior ejecución a la obligación incumplida. En caso de no pago voluntario y una vez en firme la resolución que imponga multas, podrá tomarse del saldo a favor del **CONTRATISTA** si lo hubiere, o acudir a cobro coactivo.
PLAZO Y FORMA DE EJECUCIÓN	El plazo de ejecución del contrato será a partir de la expedición de la carta de inicio de ejecución al contratista hasta el día **30 de septiembre de 2026** o hasta agotar presupuesto, previa aprobación de la garantía única y previa registro presupuestal correspondiente. El objeto del contrato a celebrar se ejecutará en forma de TRACTO SUCESIVO, de acuerdo a las especificaciones técnicas que el contratista deba cumplir con el objeto del contrato especificando las características generales y particulares del servicio concertadas con la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor del contrato. Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del OFERENTE, o en el banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma OFERENTE. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley. La cuenta de cobro deberá presentarse debidamente legajada en gancho plástico, sin ganchos de cosedora, foliados hasta un máximo de 250 folios, desde el primer evento hasta el último con sus respectivos anexos en estricto orden cronológico de la prestación de los servicios por cada usuario en medio físico y magnético. Lo anterior en cumplimiento a la ley 594 del 2000, Ley general de archivo que rige tanto a entidades públicas como privadas. FACTURACIÓN – RADICACIÓN DE CUENTAS La radicación de la facturación Impresa de los servicios prestados se debe hacer dentro de los cinco (05) primeros días hábiles del mes siguiente a la prestación del servicio, la cual como mínimo debe cumplir con: Requisitos establecidos por la DIAN. Si el Oferente no presenta la factura dentro del término de los cinco (05) primeros días de cada mes, el trámite y el pago de la factura se realizarán hasta el mes siguiente. La radicación de la facturación generada por la prestación de los usuarios de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, se deberá presentar en la ventanilla de central de cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, ubicada en la carrera 35 No 19-119, tercer piso de la ciudad de Pasto, en horario administrativo. Para la facturación de los bienes o servicios contratados, se debe tener en cuenta los lineamientos y parámetros contemplados en la circular externa 016 del 09 de marzo de 2021 establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del cual se implementa el modelo de recepción de facturas de venta, notas débito y/o notas crédito, la cual es de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 "Lineamientos para el Pago de Proveedores

	del Estado" y la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020, "Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos" y el registro de la factura electrónica de venta PLATAFORMA SECOP II El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago.
LUGAR DE ENTREGA	El alquiler del software y hardware, servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO para el call center que funciona en la Unidad Prestadora de Salud Nariño deberá ser prestado en la carrera 35 № 19-119 Versalles – Pasto, o donde posteriormente se ubique la Unidad Prestadora de Salud Nariño en el caso que aplicare.
MONEDA DEL CONTRATO	Pesos colombianos
VIGENCIA	La vigencia será de cuatro meses (4) meses, contados a partir de la fecha de cierre del proceso.
DOCUMENTOS	Hace parte integral de este contrato, el Estudio de Conveniencia y Oportunidad, invitación **PN UPRES NARIÑO MIC 001 2026,** oferta y demás documentos contenidos en el proceso contractual.
INMENIDAD	El CONTRATISTA mantendrá al CONTRATANTE **INDEMNE** de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga por causa de las actuaciones del contratista.

De acuerdo a lo anterior, se adjudica el proceso **PN UPRES NARIÑO MIC 001 2026**, cuyo objeto es **"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".** Teniendo en cuenta las etapas contractuales al contratista dentro de su razón social **TEKNIIKKA KOR S.A.S**, identificado con NIT. **900.686.105-3**, y representada legalmente por el señor JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES identificado con cedula de ciudadanía No. 1.026.276.006 expedida en Pasto Nariño, en atención a que cumplió técnica, jurídica y económicamente y cumplió además con los términos establecidos en la invitación que rigió el proceso y la oferta presentada.

CONTRATANTE

Coronel **HERNANDO ALFREDO CALDERON VEGA**
Comandante Policia Metropolitana San Juan de Pasto

Elaboró: SI. Catherine Tabla Ortega
DENAR-UPRES

Reviso: CT. Jhon Alfonso Aragón Fonseca
DENAR-UPRES

Reviso: TE. Julian Augusto Duran Montoya
MEPAS-GUCON

Aprobó: IJ. Carlos Benavides Patiño
ASJUR/MEPAS (E)

Aprobó: MY. Yuli Silvana Zamora Narváez
JEFAD/MEPAS

Fecha Elaboración: 31/03/2026
ARCHIVO: WindowsC: Contratos2026

Carrera 35 No. 19-119 barrio Versalles.
Celular 3174570355
denar.upres@policia.gov.co

ANEXO No. 1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS Y DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA.

Declaramos bajo nuestra responsabilidad personal, y comprometiendo la responsabilidad institucional de las personas jurídicas que representamos, que cumplimos en su totalidad con las especificaciones técnicas de verificación y de obligatorio cumplimiento

ITEMS	DESCRIPCIÓN		
	ALCANCE FUNCIONAL	**CUMPLE**	**NO CUMPLE**
1	El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software, hardware y herramientas tecnológicas que serán instalados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, las cuales serán utilizadas y cubren las siguientes funcionalidades: Interactive Voice Response (IVR), servicio de WhatsApp y mensajería de texto del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas de consulta externa.		
	ALCANCE TECNICO	**CUMPLE**	**NO CUMPLE**
2	El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario en (Pasto - Nariño) cuente con una conexión segura junto a dos troncales SIP fijas de diferentes operadores, con números únicos fijos asignados al departamento de NARIÑO, cada troncal deberá contar con el ingreso de 20 sesiones simultaneas. La troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de ingreso de 40 llamadas simultaneas numeradas por orden de ingreso, es decir los usuarios podrán identificar el turno que les corresponde. Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 10.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditados para la confirmación de citas y/o cambios de estas.		
3	El oferente debe garantizar la instalación en la Unidad Prestadora en Salud, del central call center a través de conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software y hardware sea instalado; de igual forma garantizar los servicios de WhatsApp con opción de gestión a través de chatboot mediante herramienta web y mensajería de texto masiva como mínimo de 10.000 mensajes de texto para recordatorio de citas para la prestación de los servicios de Call Center. Estos servicios deben contar con la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (Troncales de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde la troncal primaria con canales de entrada para ingreso de llamadas y redireccionamiento de llamadas a números celulares de personal relacionado con la operación y entre operadores.		
4	El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red. De igual forma deberá suministrar a la Unidad Prestadora de Salud Nariño, reportes métricos y funcionalidades de usuario de gestión, reporte estadístico para la operación, reporte gerencial para la efectividad y módulo de control de calidad en la gestión, el cual deberá ser reflejado en un dashboard reporte para visibilidad de nuestro supervisor y agentes.		
5	El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los grupos de timbrado, así como monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.		
6	El Oferente Debe Garantizar Que El Software Y El Hardware De Supervisión Pueda Ser Visto Por El Supervisor Del Contrato En Las Instalaciones Del Establecimiento De Sanidad EPRI Palermo		
7	El oferente debe garantizar que la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Nariño, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean estas de entrada y/o salida de dicho servicio, garantizando el almacenamiento de la base de datos (grabaciones).		
8	El oferente debe garantizar que la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), el sistema de call center cuente con la programación de un (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes y permitir la opción de activación/desactivación de acuerdo a la oferta de servicios.		

9	El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño), para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.		
10	El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia mínima de 12 meses como Ingeniero de sistemas, ingeniero electrónico y/o tecnólogo en programación y afines que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).		
11	El oferente debe garantizar el desarrollo del Proceso de Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, el servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto-Nariño) y el Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).		
12	El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa como Citas de Medicina General, odontología, entre otros, en el servidor (IVR) y los demás que vayan surgiendo con la implementación y/o ampliación de los servicios.		
13	Contar con el servicio para la configuración y condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y días de atención para la asignación de citas.		
14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios del software, condicionando privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad y demás herramientas necesarias para el correcto funcionamiento del módulo.		
15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales análogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes.		
16	El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir del ingreso o salida de llamadas, un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, preservando la información que se requiera, respaldando el almacenamiento de la base de datos (grabaciones).		
17	El oferente, debe garantizar conectividad para el correcto funcionamiento de software administrativo, módulo dashboard de Call Center y servidor (IVR), para lo cual debe realizar instalación de un canal de datos dedicado para la prestación del servicio, el cual debe contar como mínimo 100 Mbps sin conectividad de WiFi, cuya contratación será asumida por el oferente con la empresa de telecomunicaciones que consideren pertinente.		
18	El oferente debe garantizar que el módulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta.		
19	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño- Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular.		
20	El software debe permitir realizar Informe general diario, semanal y mensual del servicio, garantizando que dicho software suministrará a esta unidad y almacenará información detallada donde se identifique: - Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Total de Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente - Total de llamadas contestadas/rechazadas x agente. - Promedio de tiempo de llamadas entrante/salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas – franjas horarias. - Reporte de citas asignadas vía telefónica y vía whatsApp. - Confirmación de citas vía mensaje de texto. - Total de mensajes enviados por día, semana y mes		
21	El software debe contener códigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.		
22	El software debe monitorear en tiempo real las acciones que están desarrollando todo el personal asignado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.		
23	El software debe tener un direccionamiento hacia el número de contacto, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz o datos.		

24	El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center.		
25	El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC y junto con personal de telemática de la unidad garantizar los diferentes permisos y políticas de acceso y red establecida para la Unidad Prestadora de Salud Nariño y policía.gov.co.		
26	El oferente deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de publicación (Windows, IIE) de la Policía Nacional, el anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática de la Unidad, para su respectivo control y funcionamiento, el mantenimientos y soporte serán asumidos por el contratante y no generara ningún costo adicional para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.		
27	El oferente debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia técnica y soporte mediante una mesa de ayuda en línea, para el reporte de casos, la cual debe ser en tiempo real, garantizando un profesional Ingeniero de sistemas, ingeniero electrónico y/o tecnólogo en programación de sistemas disponible en caso de cualquier eventualidad en la ciudad de Pasto (Nariño) en días hábiles en horario comprendido 07:00 am hasta 07:00 pm		
28	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por mínimo 6 meses, las cuales serán de ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.		
29	El oferente entregará junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias, soportes de derechos de autor y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación e implementación para el caso de que el software y hardware no sean de propiedad del proponente.		
30	El oferente se compromete a entregar una garantía del software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados entre otros a los casos; no funcionamiento adecuado o correcta del desarrollo software, de acuerdo a la funcionalidad del mismo y una vez que al realizar un análisis del problema, se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.		
31	El oferente se compromete que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contará con una hora (1) como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema. Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.		
32	**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el Oferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros.		
33	El oferente garantizará una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software.		
34	El oferente suministrara la cantidad necesaria de diademas USB ergonómicas con doble auricular, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.		
35	El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario (Pasto- Nariño), lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.		
36	**EXPERIENCIA**: Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en contratos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación		

<table>
<tr><td></td><td>será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de contratos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato).
Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información:
• Nombre o razón social del contratante.
• Nombre o razón social del contratista.
• Descripción del ítem contratado.
• Fecha del contrato.
• Valor del contrato.
• Certificación suscrita por quien la expide.
• Dirección y número telefónico del contratante.
Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>37</td><td>CONDICIONES DEL SERVICIO:

La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación “ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO”, deberán ser entregados en el establecimiento de salud ESPRI PALERMO (Pasto), o en el lugar que esté funcionando la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así:

<table><tr><th>No.</th><th>Lugar de prestación de servicio</th><th>Dirección</th></tr><tr><td>1</td><td>ESPRI - PASTO</td><td>Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles.</td></tr></table>
Nota: los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del oferente y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el oferente tendrá tres (3) días calendario para las instalaciones del software, canal dedicado de datos, capacitación y elementos de comunicación.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>38</td><td>El oferente deberá garantizar la instalación y configuración de 5 puntos de atención de call center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>39</td><td>Coordinador del contrato: El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de Pasto (Nariño), con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>40</td><td>CAPACIDAD OPERATIVA.
El oferente debe contar con personal técnico y administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>41</td><td>Para el cumplimiento de los requerimientos y solicitudes que, ofertados por la Unidad Prestadora de Salud Nariño, es necesario que el proponente ofrezca dentro de su propuesta una aplicación para mesa de ayuda donde se registren todas la solicitudes a fin que se resuelvan en el menor tiempo y permanezca el registro, el seguimiento y la oportunidad de la solución, además contar con una línea de atención al cliente y sistema de mensajería de WhatsApp. Para este cumplimiento el proponente debe anexar mediante un documento las instrucciones de acceso a la aplicación para dispositivos móviles, este documento será verificable como parte del componente técnico.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>42</td><td>El oferente deberá estar inscrito bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.</td><td></td><td></td></tr>
</table>

43	Presentar junto a la oferta Certificado no superior a tres meses emitido por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) sobre la Evaluación Inicial de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), donde conste una calificación que se encuentre en una escala de valoración "Aceptable" (puntaje mayor a 85%) y mantener la calificación y evidencias a disposición (para el caso de consorcio o uniones temporales se deberá presentar el certificado por cada empresa que conforma la unión temporal o consorcio). La calificación total de la Evaluación Inicial del SGSST será objeto de verificación durante la ejecución del contrato.		
44	El Oferente debe cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto N° 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" y la Resolución N° 0312 de 2019 "Por la cual se definen los estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo". Presentar junto a la oferta la constancia donde se certifique que los integrantes de la empresa (en todos sus niéveles) tienen pleno conocimiento y especificación de los peligros/riesgos, así como los medios de control de los mismos, al momento de ejecutar el servicio en la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. Así mismo que cuentan con la tenencia de los elementos de protección personal acorde a las necesidades y según los riesgos de cada tarea a ejecutar en las instalaciones de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. (Aplica para personal que presta sus servicios en las instalaciones propias de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4.)		
45	Se requiere que la prestación del servicio sea en una disponibilidad total de domingo a domingo en horario comprendido de 07:00 am a 07:00 pm		
46	El oferente deberá certificar por escrito que dicho software y hardware tiene sus licencias originales, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, así mismo deberá tener un software de respaldo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.		
47	El oferente garantizara los siguientes parámetros para el funcionamiento del software, así: • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Nariño y establecimiento de Sanidad policial primario (Pasto- Nariño), portafolio de servicios. • Sistema de Audio Respuesta: que guie al usuario por las diferentes opciones del menú disponibles y le permita a través de la marcación de tonos desde un teléfono, su autenticación e identificación como usuario, así como realizar solicitudes totalmente automatizadas. • Sistema Telefónico Distribuidor Automático de Llamadas: el cual debe permitir la distribución automática de las llamadas entrantes dentro del equipo de agentes cuando haya uno libre y realizar llamadas salientes; además debe permitir la grabación y monitorización de las llamadas. • Sistema de Detección del Número que Llama: con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida. Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios.		
48	**ANEXAR CERTIFICADO CONSULTA DE DELITOS SEXUALES (No Superior a treinta 30 días),** del representante legal y/o persona natural, teniendo en cuenta la Ley 1918 de 2018 "Por medio de la cual se establece el régimen de inhabilidades a quienes hayan sido condenados por delitos sexuales cometidos contra menores, se crea el registro de inhabilidades y se dictan otras disposiciones.		
49	**ANEXAR CERTIFICADO REDAM (No Superior a treinta 30 días),** del representante legal y/o persona natural, teniendo en cuenta la LEY ESTATUTARIA No. 2097 del 02/07/2021 "Por medio de la cual se crea el registro de deudores alimentarios morosos (REDAM).		

Las especificaciones técnicas requeridas anteriormente, son de obligatorio cumplimiento, por lo cual el contratista **TEKNIIKKA KOR S.A.S**, identificado con NIT. **900.686.105-3**, y representada legalmente por el señor JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES identificado con cedula de ciudadanía No. 1.026.276.006 expedida en Pasto Nariño, en atención a que cumplió técnica, jurídica y económicamente, con los términos establecidos en la invitación que rigió el proceso de contratación, la oferta presentada por el oferente está de acuerdo con lo establecido en la presente aceptación de oferta.

ANEXO No. 2

OFERTA ECONOMICA

LA OFERTA ECONÓMICA PRESENTADA, POR EL CONTRATISTA **TEKNIIKKA KOR S.A.S.**, identificado con NIT. **900.686.105-3**, representando por el señor JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES identificado con cédula de ciudadanía No 1.026.276.006 expedida en Pasto (Nariño) están descriptas a continuación, y son las presentadas a través de la plataforma SECOP II, ASI:

ITEM	DESCRIPCION	PRECIO TECHO MENSUAL incluido IVA	PRECIO TECHO TOTAL incluido IVA	Total de Meses
1	"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO	**$ 3.626.073,00**	**$ 21.756.438,00**	**6 meses**

ANEXO No. 3

OBLIGACIONES DEL OFERENTE

1. Cumplir con el objeto contractual
2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.
3. Responder en los plazos que la Unidad Prestadora de Salud Nariño establezca en cada caso, los requerimientos de aclaración o de información que le formule.
4. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), según corresponda de acuerdo a lo estipulado en la ley 1607 de 2012, por cuanto el cumplimiento de ésta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago.
5. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.
6. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Unidad prestadora de Salud y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.
7. El oferente favorecido con la adjudicación de la aceptación de oferta deberá legalizar dentro de los tres (03) días hábiles posteriores a la Publicación en el SECOP, Si el adjudicatario no suscribe la aceptación de oferta correspondiente dentro del término señalado, la entidad Estatal mediante acto administrativo debidamente motivado, podrá contratar, dentro de los quince (15) días siguientes al proponente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la Entidad.
8. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato.
9. El CONTRATISTA deberá cumplir las obligaciones relacionadas con la aplicación de buenas prácticas ambientales.
10. Cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales, que hubiese sido necesario tramitar antes, durante y al finalizar el servicio, será asumida como su responsabilidad, y sobre el particular como la periodicidad con que se debe presentar informes.
11. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5º de la Ley 80 de 1993, y las relacionadas con las de carácter ambiental, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.
12. La entidad aceptara las notificaciones que se efectúen por medio electrónico de las comunicaciones, oficios, avisos, y demás actos proferidos por la Unidad prestadora de Salud, al correo electrónico que se encuentre debidamente registrado en el contrato, hoja de vida, cámara de comercio etc.
13. Los costos de desplazamiento traslado de equipos, herramientas y suministros necesarios para realizar el mantenimiento de los equipos que hacen parte integral de la oferta presentada, serán asumidos por parte del contratista sin que esto ocasione costo adicional alguno a la Unidad prestadora de Salud.
14. El contratista debe sostener el valor mensual durante la vigencia del contrato.
15. Ejercer un estricto control en la ejecución del contrato con el fin de no excederse del valor contratado y de esta manera, evitar que se presenten facturas que no cuenten con el debido respaldo presupuestal y contractual. Si llegare a suceder, EL CONTRATANTE no se hace responsable de la cancelación de las mismas.

16. El contratista se obliga a presentar el informe de los reportes de accidentes de trabajo realizados por la ARL durante el plazo de ejecución del contrato en el que caso que ocurriera un accidente de trabajo dentro de las instalaciones de la Unidad prestadora de Salud.
17. El contratista se obliga a dar cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Ocupacional durante la ejecución el contrato.
18. El contratista deberá presentar la Certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentran afiliados al Sistema de Seguridad Social.
19. El oferente garantizara capacitación óptima para el personal que operara dicho software en ejecución, así mismo dará una explicación clara y concisa al coordinador con el fin de adelantar diferentes actividades solicitas en esta unidad, tales como descarga de audios, reportes, control de operarios entre otros

SEGURIDAD DE LA INFORMACION

1. Confidencialidad e integridad de la información institucional: dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto contractual, el contratista debe garantizar la preservación de la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegare a tener acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida y suscribirá con la entidad los formatos de confidencialidad o reserva a que haya lugar. En virtud del presente contrato, el contratista se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del contrato; tales como: información locativa o de arquitectura física, lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de la labor, información contenida en los sistemas de información, documentación física, archivos digitales, información de los funcionarios y contratistas e información de los usuarios del Subsistema de Salud los cuales son de carácter reservado y confidencial.

2. **Cláusula de Confidencialidad**: las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas para el cumplimiento del objeto contractual, será mantenida en estricta confidencialidad. La parte receptora correspondiente sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la parte de cuya información confidencial se trata, se considera también información confidencial: a) aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. b) la que no sea de fácil acceso, y c) aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial.

3. **Cumplimiento de normatividad**: el contratista acatará los lineamientos del Régimen de protección de datos y demás aspectos relacionados con el tratamiento de la información que les sea aplicable, en el marco de la ley estatutaria 1581 de 2012 y de la ley 1712 de 2014, del capítulo 25 titulo 2 del libro 2 de la parte 2 del decreto 1074 del 2015 y las normas que la modifiquen, reglamenten o sustituyan en virtud de lo cual se hacen responsables de la privacidad, seguridad y confidencialidad y la Resolución No. 08310 de 2016 por la cual se expide el Manual de Seguridad de la Información para la Policía Nacional.

ANEXO No. 4

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Poner a disposición del CONTRATISTA la información que se requiera para la ejecución y entrega del objeto contratado.
2. Una vez se surta el proceso de contratación estatal, asignar un Supervisor, a través de quien la Policía Nacional – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO, mantendrá la interlocución permanente y directa con el CONTRATISTA.
3. Ejercer el control sobre el cumplimiento del contrato a través del Supervisor designado para el efecto, exigiéndole la ejecución idónea y oportuna del objeto a contratar.
4. Recibir a satisfacción el servicio por el CONTRATISTA, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas y en especial las especificaciones u obligaciones técnicas contenidas en el "ANEXO TÉCNICO".
5. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar, para lo cual el Supervisor del contrato dará aviso oportuno a la POLICÍA NACIONAL, sobre la ocurrencia de hechos constitutivos de mora o incumplimiento.
6. Pagar al CONTRATISTA en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de PAC previstas para el efecto.
7. Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato.
8. Solicitar y recibir información técnica respecto de los servicios y demás del CONTRATISTA en desarrollo del objeto del contractual.
9. Rechazar el servicio cuando no cumpla con los requerimientos técnicos exigidos.
10. Elaborar un acta de confidencialidad de la información, que deberá elaborar el supervisor del contrato al inicio del contrato, a fin de que en ningún momento la información institucional será retirada o enviada y demás de los equipos de cómputo, plataformas y demás