OBJETO: Contratar los servicios de un centro de contacto, con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, y demás servicios funcionales requeridos por la Entidad, según las especificaciones técnicas contenidas en la Ficha Técnica.

PRESUPUESTO:

VIGENCIA	DISPONIBILIDAD/AUTORIZACIÓN	VALOR
2019	Certificado de Disponibilidad presupuestal No. 22619 del 30 de abril de 2019	**424.527.600**
2020	Vigencias futuras aprobadas mediante radicado No 2-2019-025619 del 16 de julio de 2019	**7.149.375.000**
2021		**7.149.375.000**
2022		**4.341.722.400**
	VALOR TOTAL CONTRATO	**19.065.000.000**

FORMA DE PAGO:

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a pagar el valor del contrato subordinado a las apropiaciones que del mismo se hagan del presupuesto de la siguiente manera:

Un primer pago que corresponde a entrega del informe de empalme con el operador saliente y el informe mensual correspondiente a los servicios efectivamente prestados durante primer mes de operación.

Parágrafo Primero: En el eventual caso que el contratista actual se presente a este proceso de selección y resulte adjudicatario, se prescindirá del informe de empalme.

Y treinta y uno (31) pagos mensuales vencidos correspondiente a los servicios efectivamente prestados durante el mes inmediatamente anterior bajo las siguientes condiciones:

☐ Informe mensual de la operación con los parámetros que se establezcan al inicio del contrato.

☐ Certificación de la interventoría del cumplimiento de las condiciones estipuladas en la prestación de servicios del Centro de Contacto y recibidos a satisfacción durante el periodo correspondiente.

☐ La factura de venta acorde con lo establecido en la normativa tributaria vigente.

☐ Se aplicarán los correspondientes descuentos y penalizaciones que resulten acorde con los reportes y hallazgos de la interventoría, dichas penalidades serán impuesta de manera pedagógica, tendrán como procedencia el documento de los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS y previo cumplimiento del procedimiento que por este concepto estipule el contrato; al igual que de los demás reportes emitidos por la interventoría en donde hubiese la obligación de descontar del valor de los servicios efectivamente prestados durante el periodo correspondiente.

☐ Certificado emitido por el representante legal y el revisor fiscal o contador (de

acuerdo con la obligatoriedad por su monto patrimonial establecida en la ley), del contratista y de cada uno de sus integrantes, en donde conste que cada uno de ellos, si se trata de contratista plural, ha cumplido oportuna e integralmente con las obligaciones de aportes al sistema de seguridad social, ARL y aportes parafiscales previstos en la ley 100 de 1993, ley 1562 de 2012 y sus decretos reglamentarios y el artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y demás normativa que la aclare, adicione o modifique.

Parágrafo Segundo: Estos pagos estarán condicionados a la aprobación del Programa Anual Mensualizado de Caja. – PAC del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Parágrafo Tercero: El Contratista deberá radicar la factura dentro de los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente a la prestación del servicio.

Nota 1: Deberá cumplirse con lo establecido dentro del estudio previo y adendas para la realización del pago.

Nota 2: A la factura deberá anexarse la correspondiente certificación de cumplimiento del pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social, en salud y pensiones, y aportes parafiscales, en los términos establecidos en el Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y el manual de contratación del SENA.

Nota 3: Los pagos estarán sujetos al cumplimiento de los trámites administrativos a que haya lugar, y aprobación del Programa Anual de Caja – PAC.

OBLIGACIONES:

Obligaciones del contratista

A) Obligaciones Generales del Contratista:

1. Acatar la Constitución Política de Colombia, la ley y las demás disposiciones pertinentes.
2. Cumplir las obligaciones con el Sistema de Seguridad Social Integral y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 828 de 2003, 1122 de 2007 y 1562 de 2012, los Decretos 1703 de 2002 y 510 de 2003, el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, la Ley 1562 de 2012 y las demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.
3. Constituir las garantías pactadas en el contrato dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del mismo, y mantenerlas vigentes durante la ejecución del contrato y hasta la liquidación del mismo.
4. Actualizar y modificar las garantías, cuando se presenten modificaciones al contrato inicial.
5. Acatar las órdenes que le imparta la Entidad durante el desarrollo del contrato y, de manera general, obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, y evitar dilaciones y entrabamientos.
6. Asistir a las reuniones que sean convocadas por el interventor del contrato y por

el SENA, con el fin de llevar a cabo el seguimiento del proyecto, y garantizar la asistencia del equipo mínimo cuando así se requiera.

7. Reportar al interventor del contrato, de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que afecte la ejecución del contrato.
8. No revelar, divulgar, exhibir, mostrar, comunicar, utilizar y/o emplear la información por el conocida en desarrollo de las obligaciones contractuales, o información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia, o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o procesar, con persona natural o jurídica en su favor o en el de terceros y en consecuencia a mantenerla de manera confidencial y privada; de igual manera el contratista se compromete a proteger dicha información para evitar su divulgación no autorizada, ejerciendo sobre esta el mismo grado de diligencia que utiliza para proteger información confidencial de su propiedad. Esta obligación se extiende a la información que el contratista puede acceder producto de la integración con aplicaciones misionales.
9. Atender las observaciones, solicitudes, requerimientos de información y sugerencias que formule el interventor del contrato y realizar los ajustes a que haya lugar.
10. Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato, cuando en ellos se cause perjuicio a la entidad o a terceros en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993.
11. Entregar informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de ejecución al interventor del contrato de con acuerdo cada uno de los elementos que componen el servicio mencionado en la ficha técnica, con los lineamientos y directrices de la Entidad para este efecto.
12. Suscribir oportunamente el acta de liquidación del contrato y las modificaciones si las hubiere.
13. Cumplir con las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del contrato.

B) Obligaciones Específicas del Contratista

1. Cumplir con el objeto y alcance del contrato, de conformidad con las condiciones descritas en los estudios previos, la ficha técnica, en el pliego de condiciones, los anexos que hacen parte integral del presente proceso de selección y la oferta presentada por el contratista.
2. Presentar para aprobación de la Interventoría, el plan operativo que orienta la ejecución de las obligaciones adquiridas, al momento de la suscripción del acta de inicio.
3. Planear, organizar, ejecutar y controlar la ejecución de las actividades de carácter técnico y de integración con los sistemas de información misionales del SENA, que involucren la ejecución del contrato en todas sus etapas, con la oportunidad y calidad requeridas de acuerdo con el Plan Operativo aprobado por la Entidad.

4. Utilizar los recursos económicos dispuestos por el SENA para este proceso de contratación única y exclusivamente para la ejecución del objeto de este contrato.
5. Rendir informes financieros mensuales discriminados, de acuerdo con la norma contable vigente y aplicable e información requerida para la gestión financiera del SENA.
6. El operador deberá entregar a la interventoría la factura del mes inmediatamente anterior, junto con los respectivos soportes parafiscales y documentos que se requieran dentro de los 10 primeros días del siguiente mes, a fin de no retrasar los pagos de su operación.
7. Responder por el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y tributarias en los términos de ley.
8. Propender por la adecuada ejecución de los recursos en el marco de los principios de moralidad pública, eficiencia y eficacia.
9. Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el presente documento generen costos adicionales al SENA
10. Participar en todas aquellas actividades descritas en la ficha técnica que tienen relación directa o indirecta con el correcto cumplimiento de lo establecido para la etapa de transición, definida en la ficha técnica en el numeral 4.2.
11. Entregar la información de insumo necesaria para las reuniones programadas conjuntamente, con la antelación requerida por la entidad para su análisis.
12. Realizar la presentación de los documentos en formato digital conforme a los requerimientos por parte de la Entidad, de manera que se minimice el uso del papel, utilizando mecanismos de seguridad que garanticen la autenticidad de los mismos.
13. Emplear herramientas de monitoreo tecnológico y licenciamiento que permitan el acceso para el Interventor y el cliente SENA a fin de evaluar la calidad del servicio prestado, teniendo como base los Acuerdos de Nivel de Servicio, definidos en la ficha técnica, la cual hace parte integral del presente documento.
14. Tener la capacidad de acoger actividades que estén fuera de los procesos normales de la operación, con el fin de atender necesidades específicas del SENA, como pruebas masivas, campañas publicitarias o capacitaciones extemporáneas.
15. Mantener la integridad, seguridad, disponibilidad custodia y confiabilidad de los datos, evitando pérdida, duplicidad y dispersión de la información. Aplicar la normatividad vigente frente a la Protección y Tratamiento de Datos Personales, haciéndola exigible a los proveedores que se vean inmersos en el desarrollo de las actividades relacionadas a la campaña SENA.
16. Suscribir el acuerdo de confidencialidad una vez suscrito el contrato.

Obligaciones del SENA

1. Designar a la persona encargada de la supervisión del contrato.
2. Realizar los pagos en los tiempos y bajo las condiciones pactadas dentro del contrato

3. Suministrar al contratista la información y colaboración necesaria para la ejecución del contrato.
4. Coordinar las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato.
5. Asegurar la Coordinación de los procesos operativos que se generen con ocasión del objeto del presente contrato, si fuera el caso.
6. Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo del objeto del contrato
7. Exigir al Contratista la ejecución idónea del objeto del contrato.
8. Aprobar la Garantía única que en debida forma constituya el contratista.
9. Vigilar la debida y oportuna ejecución del contrato y el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.

MULTAS: En virtud de lo establecido en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, las partes acuerdan que en caso de retardo previamente verificado por el o los supervisores en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en el contrato a cargo del **CONTRATISTA** y como apremio para que las atienda oportunamente, el **CONTRATISTA** pagará a favor del SENA multas equivalentes al uno por ciento (1%) del valor del contrato por cada día de atraso en el cumplimiento de sus obligaciones, sin que el valor total de ellas pueda llegar a exceder el diez por ciento (10%) del valor total del mismo.

CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: Si **EL CONTRATISTA** no diere cumplimiento en forma total o parcial al objeto o a las obligaciones emanadas del contrato, pagará al **SENA** hasta el diez por ciento (10%) del valor total del mismo, como estimación anticipada de perjuicios, sin que lo anterior sea óbice para que se realice la reclamación de los perjuicios a que haya lugar, para tal efecto se dará aplicación al artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: el **CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la presentación de la propuesta y con la firma del contrato, que ni él, ni las personas que representa se halla incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, articulo 90 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes. **Parágrafo Primero:** Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad por parte del **CONTRATISTA**, éste cederá el contrato previa autorización escrita del **SENA** a través de la supervisión y si ello no fuere posible el **CONTRATISTA** renunciará a su ejecución. **Parágrafo Segundo:** Presentada la causal de inhabilidad o incompatibilidad, el **CONTRATISTA** deberá informar al **SENA** dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su acontecimiento y podrá proponer un candidato, quien deberá manifestar por escrito que se encuentra dispuesto a continuar con la ejecución del contrato en las mismas condiciones pactadas con el primer Contratista. **EL SENA** se reserva la facultad de aceptar al candidato propuesto por el **CONTRATISTA** o en su defecto autorizar la cesión a favor de un tercero que reúna las condiciones para continuar con la ejecución del contrato.

INDEMNIDAD DEL SENA: el **CONTRATISTA**, mantendrá indemne al SENA contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados por EL **CONTRATISTA** o su personal, durante la ejecución del objeto y obligaciones del contrato. En caso de que se formule reclamo, demanda o acción legal contra el **SENA** por asuntos, que según el contrato sean de responsabilidad del **CONTRATISTA**, se le comunicará lo más pronto posible de ello para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas previstas por la ley para mantener indemne al **SENA** y adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto. **EL SENA,** a solicitud del **CONTRATISTA**, podrá prestar su colaboración para atender los reclamos legales y el contratista a su vez reconocerá los costos que éstos ocasionen al **SENA,** sin que la responsabilidad de **EL CONTRATISTA** se atenúe por este reconocimiento, ni por el hecho de que el **SENA** en un momento haya prestado su colaboración para atender a la defensa de sus intereses contra tales reclamos, demandas o acciones legales. Si en cualquiera de los eventos previstos en este numeral **EL CONTRATISTA** no asume debida y oportunamente la defensa del **SENA** éste podrá hacerlo directamente, previa comunicación escrita al **CONTRATISTA**, quien pagará todos los gastos que el **SENA** incurra por tal motivo. En caso de que así no lo hiciera el **CONTRATISTA**, el **SENA** tendrá derecho a descontar el valor de tales erogaciones de cualquier suma que adeude EL CONTRATISTA.

GASTOS E IMPUESTOS: Serán por cuenta del **CONTRATISTA** todos los gastos e impuestos, tasas y contribuciones nacionales, departamentales y municipales derivados de la celebración, ejecución y liquidación del contrato así como el valor de la prima de la garantía única y sus modificaciones**.**

SOLUCIÓN DIRECTA DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES: Las partes en aras de solucionar en forma ágil, rápida y directa las diferencias y discrepancias surgidas en la ejecución del contrato, acudirán a los mecanismos de solución previstos en la Ley, tales como la conciliación, amigable composición y transacción.

CESIÓN Y SUBCONTRATOS: El **CONTRATISTA**, no podrá ceder ni subcontratar el respectivo contrato sin el consentimiento previo y escrito del **SENA** pudiendo éste negar la autorización de la cesión o del subcontrato.

DE LA INTERPRETACIÓN UNILATERAL, MODIFICACIÓN UNILATERAL, TERMINACIÓN UNILATERAL Y CADUCIDAD: Este contrato se rige por las cláusulas excepcionales de interpretación unilateral, modificación unilateral, terminación unilateral y caducidad, de que tratan los artículos 15, 16 y 17 de la ley 80 de 1993.

CAUSALES DE TERMINACIÓN: Este contrato se dará por terminado en cualquiera de los siguientes eventos: **a)** Anticipadamente por mutuo acuerdo de las partes, siempre que con ello no se causen perjuicios al **SENA**. **b)** Por agotamiento del objeto o vencimiento del plazo. **c)** Por fuerza mayor o caso fortuito que hagan imposible

continuar su ejecución. **d)** Unilateralmente por incumplimiento del contratista. **PARÁGRAFO:** La terminación anticipada del contrato se hará constar en acta suscrita por las partes.

EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL: Teniendo en cuenta que **EL CONTRATISTA** actúa con plena autonomía técnica y administrativa, frente al **SENA**, se excluye cualquier vínculo de tipo laboral entre el **SENA** y **EL CONTRATISTA** o el personal utilizado por éste para el desarrollo del objeto del contrato. En consecuencia será de exclusiva responsabilidad del contratista el pago de salarios y prestaciones a que hubiera lugar respecto del personal mencionado.

LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: La liquidación del contrato se efectuará de mutuo acuerdo dentro del término de seis (6) meses contados a partir de la terminación del mismo. En aquellos casos en que el contratista no se presente a la liquidación previa notificación o convocatoria que le haga la entidad, o las partes no lleguen a un acuerdo sobre su contenido, la entidad tendrá la facultad de liquidar en forma unilateral dentro de los dos (2) meses siguientes y se adopta mediante acto administrativo motivado susceptible del recurso de reposición, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 de la ley 1150 de 2007.

DOCUMENTOS: Los documentos que a continuación se relacionan, se considerarán para todos los efectos parte integrante del contrato y en consecuencia producen sus mismos efectos y obligaciones jurídicas y contractuales: **a)** El estudio previo, pliego electrónico, adendas y los demás documentos previos expedidos por el **SENA** en desarrollo del proceso**. b)** La propuesta del **CONTRATISTA** y los documentos adjuntos presentados con la misma. **c)** Las instrucciones escritas al **CONTRATISTA** para la ejecución de los trabajos. **d)** Las actas y demás documentos que durante la ejecución del contrato se suscriban por las partes.

RÉGIMEN LEGAL: El contrato se regirá en general por las disposiciones comerciales y civiles pertinentes, salvo en los aspectos particularmente regulados por la Ley de contratación que le sean aplicables de conformidad con lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto Reglamentario 1082 de 2015**.**

PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato, se entenderá perfeccionado con la firma de las partes contratantes y para su legalización y ejecución requiere: **1)** Registro Presupuestal. **2)** Constitución de la garantía única en las condiciones señaladas en la cláusula octava del presente contrato por parte de EL CONTRATISTA y la aprobación de la misma por parte del **SENA**.

SUPERVISIÓN: La supervisión del contrato que resulte del proceso de selección será ejercida de manera conjunta entre las áreas involucradas en el proceso, dicha supervisión será ejecutada por quien deleguen los jefes de las oficinas del SENA involucradas, éstos serán responsables de asegurar que en todo caso los funcionarios designados, posean las competencias para vigilar el adecuado cumplimiento de las

obligaciones contractuales, quienes actuarán de conformidad con lo determinado por el Manual de Supervisión e Interventoría V.4, Código GCCON-M-002 del 30 de abril de 2018.

PARÁGRAFO: La supervisión será ejercida de manera provisional, desde el inicio del presente contrato hasta suscripción del contrato que resulte de la adjudicación del proceso de concurso de méritos que tiene por objeto: *Prestar los servicios de interventoría administrativa, técnica, financiera y jurídica de la ejecución del contrato resultante del proceso para: "Contratar los servicios de un centro de contacto, con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, y demás servicios funcionales requeridos por la Entidad, según las especificaciones técnicas contenidas en la Ficha Técnica".*

INTERVENTORÍA: De conformidad con el deber de asegurar el cumplimiento del objeto contractual de los acuerdos de voluntades que las entidades públicas celebren, el numeral 1 del artículo 14 de la ley 80 de 1993 les otorga la responsabilidad de ejercer el control y vigilancia de la ejecución del contrato.

En cumplimiento de tal disposición, y de acuerdo con las directrices previstas en la resolución No. 202 del 10 de febrero de 2014 (expedida por la Dirección General del SENA) por la cual se adopta el manual de supervisión e interventoría de la entidad, y considerando la complejidad que reviste la materia objeto de la contratación y cada uno de sus componentes, su prestación y la ejecución de las obligaciones derivadas del contrato, es necesario contar con una interventoría técnica, jurídica, financiera y administrativa, idónea que pueda hacer un seguimiento minucioso y adecuado. Para tal efecto, la entidad contratará un interventor que cuente con los conocimientos especializados para llevar a cabo esta labor, en los términos del parágrafo 3 del artículo 83 de la ley 1474 de 2011, de manera que se garantice la consecución de los fines de la contratación. En este orden de ideas, la interventoría, como especialista para realizar las actividades de seguimiento, control y vigilancia será vinculada por el SENA para este efecto.

Elaboró: Ana María Galindo Lara - Abogada Grupo Integrado de Gestión Contractual