De conformidad con lo establecido en Artículo 2.2.1.1.2.1.1. Decreto 1082 de 2015, se realiza el presente estudio previo así:

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

Mediante el artículo 26 de la Ley 1636 de 2013, se creó la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo (UAESPE), Entidad del orden nacional con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera, adscrita al Ministerio de Trabajo, para la administración del Servicio Público de Empleo y la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, la promoción de la prestación del servicio público de empleo, el diseño y operación del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, el desarrollo de instrumentos para la promoción de la gestión y colocación de empleo y la administración de los recursos públicos para la gestión y colocación de empleo entre otras funciones reglamentadas por el Gobierno Nacional.

Por medio del Decreto 2521 de 2013, se establece la Estructura de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo (UAESPE); el artículo 3 Ibídem, consagró dentro de las funciones de la Entidad, entre otras, las señaladas en los siguientes numerales: 1. Ejecutar las políticas en materia de la prestación del servicio público de empleo, la gestión del empleo y la intermediación laboral. (…) 8. Realizar acciones de articulación y coordinación entre entidades públicas, la red de prestadores y otros actores incidentes para lograr una mejor prestación del servicio público de empleo. (…) 10. Asesorar y prestar asistencia técnica a las entidades públicas del orden nacional y territorial, la red de prestadores y otros actores incidentes para lograr la mejor organización del servicio público de empleo.

De otra parte, el artículo 15 del mismo Decreto 2521 de 2013, establece dentro de las funciones de la Secretaría General, entre otras, las señaladas en los siguientes numerales referidas a la Atención al ciudadano: 1. Asistir al director general en la determinación de los objetivos, políticas, estrategias, planes, programas y proyectos relacionados con la administración de la entidad. 2. Liderar la ejecución e implementación de los programas, planes y actividades relacionadas con asuntos financieros, jurídicos, del talento humano, contables, contractuales, servicios administrativos, gestión documental y atención al ciudadano, que demanda la Entidad. (…) 16. Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la Unidad. 17. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad, y 18. Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.

Para el cumplimiento de dichas funciones, se creó en la Secretaría General, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano mediante la Resolución 074 del 19 de febrero de 2021, con el

objetivo principal de liderar la política de Servicio al ciudadano, a través del desarrollo de ejercicios de participación ciudadana y la gestión oportuna y de calidad de PQRSDF recibidas en los diferentes canales. Asimismo, por medio del artículo 10 de la Resolución 0366 del 1 de noviembre de 2023, se le asignaron las siguientes funciones al Grupo Interno de Trabajo: 1. Formular, implementar y realizar seguimiento a las acciones de los planes institucionales en cuanto a Servicio al Ciudadano, de acuerdo con las políticas públicas, diagnósticos, atribuciones respectivas del sector y de la entidad, objetivos, resultados de evaluación y expectativas de los ciudadanos, a través de gestión inter e intrainstitucional. (…). 4. Diseñar e implementar al interior de la entidad una política de Cultura de Servicio al Ciudadano a través de la generación, divulgación y apropiación de procedimientos, protocolos, documentos, guías y/o manuales alineados con el Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG, especialmente la Política de Servicio al Ciudadano. 5. Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades establecidas en los planes institucionales e iniciativas que propendan por el mejoramiento del servicio al ciudadano. 6. Proporcionar un servicio de acuerdo con las necesidades y derechos de los ciudadanos conforme a la normatividad vigente, a través de las siguientes acciones: a. Diseño e implementación del modelo de servicio al ciudadano de acuerdo con las necesidades identificadas, los estándares de calidad establecidos por la Entidad y con lineamientos de orden nacional y sectorial. b. Administración de un sistema de información para la gestión del Servicio al Ciudadano. c. Desarrollo de ejercicios de participación ciudadana con base en las necesidades de los ciudadanos, priorización de planes de acción y competencias de la entidad. d. Gestionar las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos de acuerdo con las competencias de la entidad y los términos legales establecidos. (…).10. Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas.

Ahora bien, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial del SPE, se construyó con base en el Decreto 1083 DE 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”, los cuales hacen hincapié en la necesidad de posicionar la función pública como centro del servicio al ciudadano, como sujeto de derecho fundamental constitucional.

Resulta igualmente importante establecer la ejecución del servicio al ciudadano, en torno de la implementación del modelo integrado de planeación y gestión, el cual permite ir avanzando en todas las formulaciones que permiten identificar pasos definidos en la dinámica de la prestación del servicio al ciudadano en las entidades públicas.

De esta forma, para dar cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la entidad, dentro del cual se encuentra enmarcado el Plan de Acción del Grupo de relacionamiento con el ciudadano de la Secretaría General, se requiere, contar con herramientas tecnológicas para la atención de los canales establecidos por la Unidad, en este caso, el telefónico y el chat. Estos canales,

junto con los demás, están dispuestos para atender todas solicitudes que los usuarios alleguen, sin importar el medio en que se presenten (verbal, electrónico, presencial). Lo anterior con la finalidad de cumplir con el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 constitucional y la Ley 1755 de 2015, respecto de la obligatoriedad que tiene la administración pública de atender en debida forma los requerimientos ciudadanos e instituciones públicos o privados, con atención a los tiempos de respuesta, las formalidades de las comunicaciones y con la calidad y sustento dado en cada respuesta.

Dicho lo anterior y en virtud, de que el volumen de llamadas y chats que recibe la Unidad, en temas especializados del Sistema de Empleo Público como la gestión de empleo y en general del trámite administrativo que se debe dar a toda petición que llegue a la entidad por cualquier canal establecido, se crea la necesidad de contratar los servicios en modalidad de arrendamiento de una solución de comunicaciones de voz (Telefonía IP), entrenamiento, instalación, configuración y puesta en funcionamiento, basada en los conceptos de convergencia de redes de voz y datos, para la Unidad del Servicio Público de Empleo.

Es importante mencionar que la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo entre enero y diciembre de 2025, tuvo 21.116 interacciones a través de los distintos canales de atención, las cuales, como se aprecia en la tabla están distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre	Total
Presencial	86	85	121	103	**395**
Telefónico	1.861	1.752	1.873	1.424	**6.910**
Chat	2.371	2.445	2.012	1.827	**8.655**
Formulario Web + Correo electrónico	1.671	1.111	1.333	1.041	**5.156**
Total	**5.989**	**5.393**	**5.339**	**4.395**	**21.116**

Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano 2025

Estos reportes reposan en los informes trimestrales producidos por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano disponibles en https://www.serviciodeempleo.gov.co/transparencia-e-informacion/instrumento-de-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y

Dentro de los planes de modernización, la Unidad del SPE, ha fortalecido el dominio de servicios tecnológicos, en el cual se establece: "…La gestión de tecnología debe proveer un servicio permanente que beneficie a todos los usuarios tanto internos como externos. La gestión de los siguientes elementos garantiza la prestación de los servicios tecnológicos:

- Suministro, administración y operación de infraestructura tecnológica y de sistemas de información
- Alta disponibilidad para una operación continúa.
- Servicios de soporte técnico a los usuarios.
- Seguridad

La estrategia de servicios tecnológicos contempla el desarrollo de los siguientes aspectos:

- Arquitectura de infraestructura tecnológica
- Procesos de gestión: capacidad, puesta en producción y operación
- Servicios de conectividad
- Servicios de administración y operación
- Soporte técnico y mesa de ayuda
- Seguimiento e interventorías".

Es importante mencionar que el servicio de Telefonía IP (PBX y extensiones internas) y de Chat Web depende totalmente del funcionamiento del servicio de Conectividad que tiene contratado la Entidad, específicamente del acceso a Internet, seguridad Perimetral y acceso a la Red de Área Local (red LAN), esto debido a que su funcionamiento se basa en la transmisión/recepción de datos a través de una tecnología de redes IP. Este servicio de Telefonía IP (PBX y extensiones internas) y Chat Web es esencial para apoyar a la secretaría General para el logro de sus objetivos los cuales se dan por medio del ya citado Decreto 2521 de 2013, en el que se define la estructura de la Unidad del SPE; en el que, con el artículo 15 del mismo Decreto, estableció las funciones de la Secretaría General, entre las que se encuentran:

(…)
"7. Gestionar la consecución de recursos que sean necesarios para lograr el desarrollo y cumplimiento de los planes, programas y proyectos institucionales."

"13 Apoyar a las dependencias de la Unidad en materia de gestión y soporte de tecnologías de la información y las comunicaciones".

"16. Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la Unidad."
"17. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad."

Para el cumplimiento de las funciones indicadas anteriormente, la Unidad del SPE debe poder contar con las herramientas necesarias que le permita dar cumplimento a los objetivos de la Unidad en cuanto al funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la Unidad, es por eso que se pretende innovar en el cambio de poder prestar estos servicios, a través de servicios tipo SaaS que garantice la disponibilidad, la oportunidad de los servicios prestados por la Unidad del SPE.

Con el objeto de alcanzar dichas funciones y poder dar continuidad a los servicios tecnológicos de la entidad del SPE, se identificó la necesidad de poder contar con la adquisición de los servicios en modalidad de arrendamiento de una solución de comunicaciones de voz (Telefonía IP), entrenamiento, instalación, configuración y puesta en funcionamiento, basada en los conceptos de convergencia de redes de voz y datos, para la Unidad del SPE.

Para el caso puntual de comunicaciones unificadas de telefonía IP, la Unidad el SPE, requiere un sistema de comunicaciones, que le permita administrar de forma simple y centralizada las diferentes llamadas y mensajes. Que a su vez facilite el acceso a la información reportada con el fin de poder tomar decisiones que permitan mejorar el servicio. Con este tipo de comunicaciones se contará con una solución integral, que se soportará con todos los equipos requeridos en la modalidad de arriendo. De esta forma, la Unidad del SPE se libera de los costos de operación y mantenimiento de la infraestructura, con esta nueva solución la Unidad del SPE ya no necesitará adquirir una planta telefónica, ya que el proveedor que se seleccioné deberá entregar este servicio proveyendo directamente una solución de voz a través de Internet a la Unidad.

A continuación, se precisa el Servicio a contratar para la continuidad del servicio:

No	Código del servicio	Producto	Cantidad
1	IVR	Interactive Voice Response (Respuesta de Voz Interactiva) o IVR Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	1
2	Central Telefónica Administrada por el Proveedor	Incluye el servicio de soporte especializado por parte del proveedor para resolución de Solicitudes de Servicio (Requerimientos e Incidentes) y Módulo de Reportes. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	1
3	Servicios de grabación	Funcionalidad de grabación para dos (2) extensiones. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	2 extensiones
4	Agente chat vía web	Debe estar disponible para cuatro (4) agentes y un (1) supervisor. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	4 Agentes 1 Supervisor
5	Teléfonos Físicos Tipo I	Siete (7) teléfonos físicos + guaya de seguridad. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados	7

		en el ANEXO TÉCNICO	
6	Complementarios	Servicios de Instalación, Configuración y puesta en funcionamiento para la solución de comunicaciones de Voz IP Nota: Este item solo será tenido encuentra en el evento de un cambio del proveedor actual del servicio.	1

Fuente: Secretaría General

Con el fin de prestar un adecuado servicio a gran parte de los Altos Directivos de la Entidad, los teléfonos físicos serán distribuidos de la siguiente manera:

- Teléfonos Físicos Tipo I (Siete teléfonos):

  - Director(a) General
  - Secretario(a) General
  - Subdirector(a) de Desarrollo y Tecnología
  - Subdirector(a) de Administración y Seguimiento
  - Subdirector(a) de Promoción.
  - Recepción 1
  - Recepción 2

Así mismo, con esta solución la Unidad del SPE podrá gestionar de forma más eficiente sus necesidades y recursos, con lo cual podrá incrementar o disminuir el número de líneas y funcionalidades por usuario, también se podrá identificar de forma adecuada los equipos que deberá adquirir para atender la demanda de la entidad de acuerdo a las necesidades de cada área y a su vez se podrá gestionar de forma más eficiente todas las funcionalidades de comunicaciones unificadas generando reportes de las llamadas realizadas, y llevando el control y gestión de las mismas.

Este tipo de infraestructura con el que se ha venido prestando los servicios hacia los colaboradores de la entidad como hacia afuera se han contratado de la siguiente forma:

Modalidad Contractual	Directa	Subasta inversa	Directa	Subasta inversa
Contratista	Internexa SA	INGENIERIA Y TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A.S.	INGENIERIA Y TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A.S.	INGENIERIA Y TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A.S.
Orden de Compra	Derivado N° 1 del Convenio Marco Interadministrativo N ° 104 de 2019	SPE-SDT-SASI-018-2022	SPE-SDT-SASI-002-2024	SPE-SG-SASI-001-2025

Objeto	El presente contrato tiene por objeto prestar el servicio de conectividad integral, telecomunicaciones, enrutamiento y licencia de GitHub, según especificaciones detalladas en el anexo técnico y oferta del contratista.	Prestar los servicios en modalidad de arrendamiento de una solución de comunicaciones de voz (telefonía IP), entrenamiento, instalación, configuración y puesta en funcionamiento, basada en los conceptos de convergencia de redes de voz y datos, para la UNIDAD DEL SPE.	Prestar los servicios en modalidad de arrendamiento de una solución de comunicaciones de voz (Telefonía IP) y servicio de Chat Web, entrenamiento, instalación, configuración y puesta en funcionamiento, basada en los conceptos de convergencia de redes de voz y datos, para la Unidad del SPE.	Prestar los servicios en modalidad de arrendamiento de una solución de comunicaciones de voz (Telefonía IP), entrenamiento, instalación, configuración y puesta en funcionamiento, basada en los conceptos de convergencia de redes de voz y datos, para la Unidad del SPE.
Valor Contrato	$ 81.120.000,00	$76.133.377 COP	$187.921.742 COP	$181.333.950
Vigencia	2022	2023	2024	2025

Fuente: Consulta https://colombiacompra.gov.co/

Por todo lo anterior se requiere la contratación de los servicios de una solución de comunicaciones de voz (Telefonía IP), entrenamiento, instalación, configuración y puesta en funcionamiento, basada en los conceptos de convergencia de redes de voz y datos, para la Unidad del SPE.

2. OBJETO

200036Prestar los servicios en modalidad de arrendamiento de una solución de comunicaciones de telefonía IP y chat web, transferencia de conocimiento, instalación, configuración y puesta en funcionamiento para el servicio público de empleo.

2.1. ALCANCE DEL OBJETO:

Las especificaciones para la ejecución del contrato se encuentran descritas en el ANEXO TÉCNICO 2026 - SOLICITUD INFORMACION A PROVEEDORES, el cual hace parte integral del presente documento.

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

A este proceso de selección y al contrato que de él se derive, son aplicables los principios y normas de la Constitución Política, la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Ley 1882 de 2018, Decreto 1082 de 2015, y demás normas concordantes o complementarias. Para aquellos aspectos no regulados en las normas anteriores, se aplicarán las normas comerciales y civiles

pertinentes, así como las reglas previstas en este pliego de condiciones, o en las adendas que se expidan durante el desarrollo de este proceso.

La modalidad de selección del contratista para el presente proceso es la SELECCIÓN ABREVIADA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN a través del mecanismo de SUBASTA INVERSA.

La modalidad de selección adoptada encuentra su fundamento jurídico en la Ley 1150 de 2007, en su artículo 2°, numeral 2°, literal a), cuando indica: "2. Selección abreviada (…) Serán causales de selección abreviada las siguientes:

a) La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos (…)".

Por su parte, la Subsección II, del Decreto 1082 de 2015 indica las modalidades de selección y en su numeral 2° establece la SELECCIÓN ABREVIADA como una de ellas. Igualmente, el artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015 menciona el procedimiento de la Selección Abreviada para la Adquisición o Suministro de Bienes y Servicios de Características Técnicas y Uniformes de común utilización por subasta inversa.

El objeto del presente proceso se considera de Características Técnicas Uniformes toda vez que el servicio integral que se está adquiriendo para los servicios de Comunicaciones Unificadas cumplen con especificaciones técnicas estándar para su implementación y aplicación de estas.

Se realizó la consulta correspondiente y revisada la Tienda Virtual del Estado Colombiano no se encontró ningún Acuerdo Marco de Precios con el cual se pueda suplir la necesidad aquí planteada. Así las cosas, la Unidad realizará un procedimiento de **SELECCIÓN ABREVIADA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES A TRAVÉS DEL MECANISMO DE SUBASTA INVERSA**, de conformidad con las reglas señaladas en el artículo 2.2.1.2.1.2.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015, en concordancia con lo establecido en el numeral 2 del artículo 2 de la ley 1150 de 2007.

4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO.

PLAN DE ADQUISICIONES

Una vez revisado el Plan de Adquisiciones de la entidad aprobado para la vigencia 2026, se puede observar que se encuentra descrito en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública www.contratos.gov.co o www.colombiacompra.gov.co así:

Código UNSPSC (cada código separado por ;)	Descripción	Fecha estimada de inicio de proceso de selección (mes)	Duración estimada del contrato (número)	Modalidad de selección	Fuente de los recursos	Valor total estimado	¿Se requieren vigencias futuras?	Estado de solicitud de vigencias futuras	Nombre del responsable
43232903;43222805;83111503	200036Prestar los servicios en modalidad de arrendamiento de una solución de comunicaciones de telefonía IP y chat web, transferencia de conocimiento, instalación, configuración y puesta en funcionamiento para el servicio público de empleo.	Abril	228 (días)	Selección abreviada por subasta inversa	Presupuesto de entidad nacional	$ 77.600.000,00.	No	N/A	Javier Mauricio García Quiroz

4.2 CLASIFICACIÓN UNSPSC

El objeto contractual se enmarca en los siguientes códigos del Clasificador de Bienes y Servicios:

Clasificación UNSPSC

Segmentos	Familia	Clase
43000000 - Tecnología de la Información, Radiodifusión y Telecomunicaciones	43230000 - Software	43232900 - Software de red
43000000 - Tecnología de la Información, Radiodifusión y Telecomunicaciones	43220000 - Equipos o plataformas de redes de datos, voz o multimedia y accesorios	43222800 - Equipos de telefonía
83000000 - Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	83110000 - Servicios de medios de telecomunicaciones	83111500 - Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia

4.3 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y SU JUSTIFICACIÓN:

En atención a contratar la adquisición de una solución de comunicación Unificadas, se realizó un ejercicio para determinar el presupuesto oficial del proyecto. Este se realizó a través del SECOP II[1]- donde se creó el proceso

1 https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.10085075&isFromPublicArea=True&isModal=False

de solicitud de información a proveedores No. SPE-SG-SIP-003-2026, clasificados en la codificación UNSPSC requeridas para la presente contratación y referenciada en líneas precedentes; allí se les indicó la necesidad de la Entidad anexando la ficha técnica con los requerimientos mínimos para la solución de comunicaciones unificadas que requiere la entidad.

Para el caso, se recibieron cuatro (4) cotizaciones, de las cuales, como se describe a continuación, cumplieron con el formato de cotización en formato Excel dispuesto por la Entidad frente a los requisitos técnicos requeridos.

Como resultado del ejercicio de análisis de las cotizaciones recibidas, se evidenció lo siguiente:

EMPRESA	Medio de recepción de propuesta	Correo Electrónico
DISTRIBUCIONES BOGOTÁ S.A.	Secop II	
ITE MANAGERS SERVICES SAS	Secop II	Comercial@itmsas.com
MUNDOCOM	Secop II	info@mundocom-sas.com
SOCIEDAD INTELCOL	Secop II	hector.blanco@intelcolsas.com

- **DISTRIBUCIONES BOGOTÁ S.A.**

DISTRIBUCIONES BOGOTÁ S.A: Presentó cotización por la suma de **OCHENTA Y CINCO MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS TREINTA PESOS M/CTE.** (**$ 85.677.230 COP**) incluido IVA, costos administrativos y todos los demás costos directos e indirectos que conlleve su celebración, ejecución y liquidación.

Nº	Código del Servicio	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO (COP) SIN IVA	% PORCENTAJE IVA (SI APLICA)	VALOR IVA (COP)	VALOR UNITARIO (COP) IVA INCLUIDO	Tiempo del Servicio (aprox) Unidad de Medida (días)	VALOR TOTAL (COP) [Cantidad x Valor Unitario x Tiempo de Servicio] :: CAMPO CALCULADO ::
1	Generalidades/ Complementarios	Servicios de Instalación, Configuración y puesta en funcionamiento para la solución de comunicaciones de Voz IP Nota: Este item solo sera tenido encuenta en el evento de un cambio del proveedor actual del sevicio.	1	$ 5.967.934,03	19%	$ 1.133.907,47	$ 7.101.841,50	1	$ 7.474.381,38
2	IVR	Interactive Voice Response (Respuesta de Voz Interactiva) o IVR Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	1	$ 30.657,48	19%	$ 5.824,92	$ 36.482,40	235	$ 8.573.364,04
3	Servicios de grabación	Funcionalidad de grabación para dos (2) extensiones. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	2	$ 17.573,18	19%	$ 3.338,90	$ 20.912,09	235	$ 9.828.680,82
4	Agente chat via web	Debe estar disponible para cuatro (4) agentes y un (1) supervisor. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	1	$ 46.488,36	19%	$ 8.832,79	$ 55.321,15	235	$ 13.000.470,57
5	Telefonos físicos	Siete (7) teléfonos físicos + guaya de seguridad. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	7	$ 5.540,32	19%	$ 1.052,66	$ 6.592,98	235	$ 10.845.446,00
6 y 7	Central Telefónica Administrada por el Proveedor - Soporte	Incluye el servicio de soporte especializado por parte del proveedor para resolución de Solicitudes de Servicio (Requerimientos e Incidentes) y Módulo de Reportes. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	1	$ 128.571,03	19%	$ 24.428,49	$ 152.999,52	235	$ 35.954.887,43
									$ 85.677.230,24

Imagen Nº1: Análisis de la oferta DISTRIBUCIONES BOGOTÁ S.A.

- **ITE MANAGERS SERVICES SAS**

ITE MANAGERS SERVICES SAS: Presentó cotización por la suma de cotización queda en **SESENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y TRES MIL QUINIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE.** (**$ 65.563.576 COP**) incluido IVA, costos administrativos y todos los demás costos directos e indirectos que conlleve su celebración, ejecución y liquidación.

ITEM(S) REQUERIDOS				COSTOS					
Nº	**Código del Servicio**	**DESCRIPCIÓN**	**CANTIDAD**	**VALOR UNITARIO (COP) SIN IVA**	**% PORCENTAJE IVA (SI APLICA)**	**VALOR IVA (COP)**	**VALOR UNITARIO (COP) IVA INCLUIDO**	**Tiempo del Servicio (aprox) Unidad de Medida (días)**	**VALOR TOTAL (COP) [Cantidad x Valor Unitario x Tiempo de Servicio] :: CAMPO CALCULADO ::**
1	Generalidades/ Complementarios	Servicios de Instalación, Configuración y puesta en funcionamiento para la solución de comunicaciones de Voz IP Nota: Este item solo sera tenido encuenta en el evento de un cambio del proveedor actual del sevicio.	1	$ 29.500.000,00	19%	$ 5.605.000,00	$ 35.105.000,00	1	$ 35.105.000,00
2	IVR	Interactive Voice Response (Respuesta de Voz Interactiva) o IVR Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**1**	$ 65.945,00	19%	$ 12.529,55	$ 78.474,55	**235**	$ 18.441.519,25
3	Servicios de grabación	Funcionalidad de grabación para dos (2) extensiones. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**2**	$ 3.500,00	19%	$ 665,00	$ 4.165,00	**235**	$ 1.957.550,00
4	Agente chat via web	Debe estar disponible para cuatro (4) agentes y un (1) supervisor. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**1**	$ 25.298,00	19%	$ 4.806,62	$ 30.104,62	**235**	$ 7.074.585,70
5	Telefonos físicos	Siete (7) teléfonos físicos + guaya de seguridad. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**7**	$ 1.506,00	19%	$ 286,14	$ 1.792,14	**235**	$ 2.948.070,30
6 y 7	Central Telefónica Administrada por el Proveedor - Soporte	Incluye el servicio de soporte especializado por parte del proveedor para resolución de Solicitudes de Servicio (Requerimientos e Incidentes) y Módulo de Reportes. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**1**	$ 131,78	19%	$ 25,04	$ 156,81	**235**	$ 36.851,16
									$ 65.563.576,41

Imagen Nº2: Análisis de la oferta de ITE MANAGERS SERVICES SAS

- **MUNDOCOM**

MUNDOCOM: Presentó cotización por la suma de **OCHENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS DOCE MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS M/CTE. ($ 81.312.347 COP) incluido IVA, costos administrativos y todos los demás costos directos e indirectos que conlleve su celebración, ejecución y liquidación.**

ITEM(S) REQUERIDOS				COSTOS					
N°	**Código del Servicio**	**DESCRIPCIÓN**	**CANTIDAD**	**VALOR UNITARIO (COP) SIN IVA**	**% PORCENTAJE IVA (SI APLICA)**	**VALOR IVA (COP)**	**VALOR UNITARIO (COP) IVA INCLUIDO**	**Tiempo del Servicio (aprox) Unidad de Medida (días)**	**VALOR TOTAL (COP) [Cantidad x Valor Unitario x Tiempo de Servicio] :: CAMPO CALCULADO ::**
1	Generalidades/ Complementarios	Servicios de Instalación, Configuración y puesta en funcionamiento para la solución de comunicaciones de Voz IP Nota: Este item solo sera tenido encuenta en el evento de un cambio del proveedor actual del sevicio.	1	$ 5.688.629,58	19%	$ 1.080.839,62	$ 6.769.469,20	1	$ 6.769.469,20
2	IVR	Interactive Voice Response (Respuesta de Voz Interactiva) o IVR Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**1**	$ 29.222,68	19%	$ 5.552,31	$ 34.774,99	**235**	$ 8.172.122,46
3	Servicios de grabación	Funcionalidad de grabación para dos (2) extensiones. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**2**	$ 16.750,74	19%	$ 3.182,64	$ 19.933,38	**235**	$ 9.368.688,88
4	Agente chat via web	Debe estar disponible para cuatro (4) agentes y un (1) supervisor. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**1**	$ 44.312,67	19%	$ 8.419,41	$ 52.732,08	**235**	$ 12.392.038,17
5	Telefonos físicos	Siete (7) teléfonos físicos + guaya de seguridad. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**7**	$ 5.281,02	19%	$ 1.003,39	$ 6.284,41	**235**	$ 10.337.860,70
6 y 7	Central Telefónica Administrada por el Proveedor - Soporte	Incluye el servicio de soporte especializado por parte del proveedor para resolución de Solicitudes de Servicio (Requerimientos e Incidentes) y Módulo de Reportes. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**1**	$ 122.553,79	19%	$ 23.285,22	$ 145.839,01	**235**	$ 34.272.167,37
									$ 81.312.346,78

Imagen Nº3: Análisis de la oferta de MUNDOCOM

- **SOCIEDAD INTELCOL**

SOCIEDAD INTELCOL: Presentó cotización por la suma de **SETENTA Y OCHO MILLONES SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS M/CTE.** (**$ 78.075.593 COP**) incluido IVA, costos administrativos y todos los demás costos directos e indirectos que conlleve su celebración, ejecución y liquidación.

ITEM(S) REQUERIDOS				COSTOS					
N°	**Código del Servicio**	**DESCRIPCIÓN**	**CANTIDAD**	**VALOR UNITARIO (COP) SIN IVA**	**% PORCENTAJE IVA (SI APLICA)**	**VALOR IVA (COP)**	**VALOR UNITARIO (COP) IVA INCLUIDO**	**Tiempo del Servicio (aprox) Unidad de Medida (días)**	**VALOR TOTAL (COP) [Cantidad x Valor Unitario x Tiempo de Servicio] :: CAMPO CALCULADO ::**
1	Generalidades/ Complementarios	Servicios de Instalación, Configuración y puesta en funcionamiento para la solución de comunicaciones de Voz IP Nota: Este item solo sera tenido encuenta en el evento de un cambio del proveedor actual del sevicio.	1	$ 5.462.184,87	19%	$ 1.037.815,13	$ 6.500.000,00	1	$ 6.500.000,00
2	IVR	Interactive Voice Response (Respuesta de Voz Interactiva) o IVR Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**1**	$ 28.059,43	19%	$ 5.331,29	$ 33.390,72	**235**	$ 7.846.819,20
3	Servicios de grabación	Funcionalidad de grabación para dos (2) extensiones. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**2**	$ 16.083,95	19%	$ 3.055,95	$ 19.139,90	**235**	$ 8.995.754,88
4	Agente chat via web	Debe estar disponible para cuatro (4) agentes y un (1) supervisor. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**1**	$ 42.548,73	19%	$ 8.084,26	$ 50.632,99	**235**	$ 11.898.753,12
5	Telefonos físicos	Siete (7) teléfonos físicos + guaya de seguridad. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**7**	$ 5.070,81	19%	$ 963,45	$ 6.034,26	**235**	$ 9.926.354,88
6 y 7	Central Telefónica Administrada por el Proveedor - Soporte	Incluye el servicio de soporte especializado por parte del proveedor para resolución de Solicitudes de Servicio (Requerimientos e Incidentes) y Módulo de Reportes. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**1**	$ 117.675,35	19%	$ 22.358,32	$ 140.033,66	**235**	$ 32.907.911,04
									$ 78.075.593,12

Imagen Nº4: Análisis de la oferta de SOCIEDAD INTELCOL

Así las cosas, para determinar el valor del presupuesto oficial, se realizó un comparativo a través de promedios unitarios, entre las cuatro (4) empresas que se presentaron para Prestar los servicios en modalidad de arrendamiento de una solución de comunicaciones de voz (Telefonía IP), entrenamiento, instalación, configuración y puesta en funcionamiento, basada en los conceptos de convergencia de redes de voz y datos, para la Unidad del SPE, con base en lo cual se determina, que el valor base máximo estimado, será hasta por la suma de **SETENTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE ($ 77.564.052 COP)** incluido IVA y todos costos administrativos y demás costos directos e indirectos que conlleve su celebración, ejecución; tal como se indicó en el Análisis del Sector y Estudio de Mercado.

ITEM(S) REQUERIDOS				VALOR UNITARIO PROMEDIO	VALOR TOTAL PROMEDIO
N°	Código del Servicio	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD		
1	Generalidades/ Complementarios	Servicios de Instalación, Configuración y puesta en funcionamiento para la solución de comunicaciones de Voz IP Nota: Este item solo sera tenido encuenta en el evento de un cambio del proveedor actual del sevicio.	1	$ 11.654.687,12	$ 11.654.687,12
2	IVR	Interactive Voice Response (Respuesta de Voz Interactiva) o IVR Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**1**	$ 38.471,15	$ 9.040.719,53
3	Servicios de grabación	Funcionalidad de grabación para dos (2) extensiones. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**2**	$ 13.476,97	$ 6.334.175,33
4	Agente chat via web	Debe estar disponible para cuatro (4) agentes y un (1) supervisor. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**1**	$ 39.661,94	$ 9.320.556,21
5	Telefonos físicos	Siete (7) teléfonos físicos + guaya de seguridad. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**7**	$ 4.349,54	$ 7.154.985,69
6 y 7	Central Telefónica Administrada por el Proveedor - Soporte	Incluye el servicio de soporte especializado por parte del proveedor para resolución de Solicitudes de Servicio (Requerimientos e Incidentes) y Módulo de Reportes. Cumplir con los requerimientos funcionales y no funcionales indicados en el ANEXO TÉCNICO	**1**	$ 92.232,98	$ 21.674.751,47
			SUBTOTAL (COP)	$ 11.842.879,70	$ 65.179.875,35
			PORCENTAJE IVA	19,00%	19,00%
			VALOR IVA (COP)	$ 2.250.147,14	$ 12.384.176,32
			VALOR SUBTOTAL INCLUIDO IVA (COP)	$ 14.093.026,84	**$ 77.564.051,67**

Fuente: Secretaría General

5. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

La presente contratación cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal número 15726 del 21 de abril de 2026 por valor de $77.600.000,00 expedido por la Coordinadora del Grupo Financiero de la Unidad del Servicio Público de Empleo, para la vigencia 2026.

6. GARANTÍAS

6.1. GARANTÍA ÚNICA

Teniendo en cuenta la naturaleza del objeto y alcance de las obligaciones del contrato, independientemente del valor de este y de conformidad con numeral 7° del artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015, se ha considerado necesario que el proveedor constituya una garantía única que avale el cumplimiento de las obligaciones surgidas en el contrato, en los siguientes términos y porcentajes.

AMPARO	PORCENTAJE DE CUBRIMIENTO	PERIODO DE COBERTURA	JUSTIFICACIÓN	NORMA APLICABLE
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	20% del valor del contrato	Vigente por el plazo del contrato y seis (6) meses más.	Este amparo se requiere con el propósito de amparar a la UNIDAD de los perjuicios derivados del incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato, así como de su cumplimiento tardío o de su cumplimiento defectuoso, cuando ellos son imputables al Proveedor garantizado. Además, este amparo comprenderá siempre el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria que se hayan pactado en el contrato.	Numeral 3 del Artículo 2.2.1.2.3.1.7 del Decreto Nacional 1082 de 2015
CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES	20% del valor del contrato	Vigente por el plazo del contrato y seis (6) meses más.	El amparo de calidad del servicio cubrirá a la UNIDAD de los perjuicios imputables al proveedor garantizado que surjan con posterioridad a la terminación del contrato y que se deriven de (i) la mala calidad o insuficiencia de los productos entregados (ii) de la mala calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato.	Numeral 6 del Artículo 2.2.1.2.3.1.7 y en el Articulo 2.2.1.2.3.1.15 del Decreto Nacional 1082 de 2015
Salarios y Prestaciones Sociales	(5%) del valor total del contrato.	Por el término de ejecución del contrato y tres (3) años más.	El amparo de calidad del servicio cubrirá a la UNIDAD de los perjuicios imputables al proveedor garantizado que surjan con posterioridad a la terminación del contrato y que se deriven de (i) la mala calidad o insuficiencia de los productos entregados (ii) de la mala calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato.	Numeral 6 del Artículo 2.2.1.2.3.1.7 y en el Articulo 2.2.1.2.3.1.15 del Decreto Nacional 1082 de 2015

6.2. ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA

I. Improcedencia de la terminación automática y de la facultad de revocación del seguro. La garantía única de cumplimiento expedida a favor de Entidades Estatales no expira por falta de pago de la prima ni puede ser revocada unilateralmente

II. Las vigencias de todos los amparos deberán ajustarse a la fecha del acta de inicio del contrato. Los valores asegurados deberán ajustarse al valor del contrato, de acuerdo con las adiciones que se realicen durante su ejecución, así como las vigencias deberán ajustarse al plazo del contrato de acuerdo con las actas de suspensión, reinicio, terminación, y liquidación. En todo caso se deberá ajustar los amparos de la póliza al valor final y a la fecha de liquidación del contrato.

III. El hecho de la constitución de estos amparos no exonera al CONTRATISTA de las responsabilidades legales en relación con los riesgos asegurados.

IV. Dentro de los términos estipulados en este contrato, ninguno de los amparos otorgados podrá ser cancelado o modificado sin la autorización expresa de la UNIDAD. El CONTRATISTA deberá mantener vigentes las garantías, amparos y pólizas a que se refiere esta cláusula y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote por razón de las sanciones que se impongan.

V. En el caso de efectuarse modificaciones al contrato, el (la) contratista se obliga con la Unidad del SPE a efectuar la ampliación de las garantías requeridas en el contrato, dicha ampliación deberá efectuarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción de la modificación respectiva y cargarse en la plataforma SECOP II para su respectiva revisión y aprobación por parte de la Unidad del SPE.

7. ANÁLISIS DEL SECTOR Y DE LOS OFERENTES:

Se elaboró conforme a los dispuesto en el art. 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y el manual expedido por la Agencia Nacional Colombia Compra Eficiente denominado “Guía para la Elaboración de Estudios de Sector”, y su desarrollo se encuentra Anexo al documento de estudios previos.

8. CONDICIONES CONTRACTUALES

8.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATO

8.1.1 OBLIGACIONES GENERALES

Sin perjuicio de las obligaciones que de suyo tiene a cargo, en virtud de la naturaleza del contrato, del objeto pactado y del marco que se genera del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, le corresponde al PROVEEDOR la observancia de las siguientes:

1. Cumplir a cabalidad el objeto del contrato, de acuerdo con los términos y condiciones pactadas.
2. Acreditar el pago de las cotizaciones al Sistema de Seguridad Social Integral mes vencido, a través a través de la certificación que emita el revisor fiscal del contratista, según los ingresos percibidos en el periodo de cotización, esto es, el mes anterior conforme a la normatividad vigente.
3. Responder por el pago de los tributos que se causen o llegaren a causarse por la celebración, ejecución y liquidación del contrato, cuando a esta hubiere lugar.
4. Presentar y cargar en la Plataforma del SECOP II, el INFORME DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO con los soportes pertinentes, así como la respectiva factura o su documento equivalente (Informe de Actividades del Contrato), cuando esté obligado a ello, de acuerdo con el régimen tributario aplicable al objeto contratado, acompañada de los documentos soporte que permitan establecer el cumplimiento de las condiciones pactadas, requisitos sin los cuales no se podrá tramitar el respectivo pago. Es obligación del contratista conocer y presupuestar todos los gravámenes de los cuales es responsable al momento de celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios, por tanto, asumirá la responsabilidad y los costos, multas y/o sanciones que llegaren a generarse por la inexactitud de la información fiscal que se haya entregado.
5. En el evento que el objeto contratado involucre la asignación al CONTRATISTA de bienes, documentos y expedientes de carácter devolutivo, quedarán bajo su responsabilidad quien deberá conservarlos y usarlos adecuadamente con la obligación de responder por su deterioro o pérdida. El CONTRATISTA al terminar el contrato deberá efectuar la devolución de los bienes, documentos y/o expedientes entregados para el desarrollo de este y obtener el certificado de recibo a satisfacción del área de la UNIDAD encargada del almacén o de la administración de los bienes, que deberá anexarse al informe de finalización del contrato; de lo contrario, se deberá dejar constancia para efecto de tomar las medidas administrativas y jurídicas a que haya lugar.
6. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que sean procedentes para el efectivo cumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente vinculo contractual.
7. Guardar estricta reserva sobre toda la información y documentos que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo del contrato y que no tenga el carácter de pública. En consecuencia, se obliga a no divulgar por ningún medio de comunicación dicha información o documentos a terceros, sin la previa autorización escrita de la UNIDAD. Esta obligación permanecerá vigente aún después de la terminación por cualquier causa de la vinculación que ligue a las partes y hasta tres (3) años más. Por lo tanto, en caso de que EL CONTRATANTE tenga prueba de que EL CONTRATISTA ha divulgado cualquier tipo de documentación o información que en forma alguna se relacione con el presente contrato, EL CONTRATISTA indemnizará los perjuicios que con tal hecho cause a EL CONTRATANTE. No se considerará incumplida esta cláusula cuando la información o documentos deban ser revelados por mandato judicial y/o legal o cuando la información manejada tenga el carácter de pública.

8. Respetar la política medioambiental, que incluye todas las normas internas sobre el uso de los recursos ambientales y públicos, como el agua y la energía, racionamiento de papel, normas sobre parqueaderos y manejo de desechos residuales.
9. Constituir y cargar en la plataforma SECOP II las garantías establecidas en el contrato con los amparos y vigencias establecidos en el contrato, manteniéndolas vigentes durante la ejecución del mismo. En el caso de efectuarse modificaciones al contrato, el (la) contratista se obliga con la Unidad del SPE a efectuar la ampliación de las garantías requeridas en el contrato, dicha ampliación deberá efectuarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción de la modificación, y cargarse en la plataforma SECOP II para su respectiva revisión y aprobación por parte de la UNIDAD.
10. Entregar la documentación física y electrónica que generó durante la ejecución del contrato acordada entre las partes. Para ello el supervisor validara la entrega efectiva.
11. Las demás inherentes para el cabal cumplimiento del objeto contractual.
12. Coordinar con el Supervisor del Contrato las actividades y fechas de: instalación de los equipos, generación y entrega de manuales, realización de transferencia de conocimiento, puesta en funcionamiento del servicio de la central telefónica y puesta en funcionamiento del servicio de Chat vía Web.

8.1.2 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

I. Obligaciones Específicas.

1. Prestar el servicio de la Central Telefónica en modalidad de Software como Servicio (SaaS), de acuerdo con las especificaciones indicadas en el anexo técnico.
2. Prestar el servicio de Chat vía Web en modalidad de Software como Servicio (SaaS), de acuerdo con las especificaciones indicadas en el anexo técnico.
3. Entregar los equipos telefónicos físicos debidamente configurados y en funcionamiento, de acuerdo con las especificaciones indicadas en el anexo técnico.
5. Prestar el servicio de grabación de llamadas en modalidad de Software como Servicio (SaaS), de acuerdo con las especificaciones indicadas en el anexo técnico.
6. Disponer de un medio de comunicación (correo electrónico u aplicación de mesa de ayuda) que permita a la Unidad del SPE generar Solicitudes de Servicio (Incidentes o Requerimientos) relacionadas con el servicio Contratado. Este medio de comunicación deberá estar disponible 7 días a la semana, 24 horas del día.
7. Disponer de una línea telefónica fija y/o móvil mediante la cual la Unidad del SPE pueda contactar a los especialistas del proveedor con el fin de realizar el escalamiento o aclaración de las Solicitudes de Servicio (Incidentes o Requerimientos) generadas por la Unidad del SPE. Esta línea telefónica deberá estar disponible de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes durante la vigencia del contrato.
8. Brindar servicio de soporte y mantenimiento a los servicios contratados.
9. Cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el presente contrato.

10. Realizar el etiquetado de todos los equipos físicos proporcionados por el proveedor, indicando como mínimo: nombre del proveedor, número de contrato.
11. Entregar a la Unidad del SPE un reporte mensual de toda la gestión realizada por el Proveedor sobre el servicio contratado.
12. Realizar transferencia de conocimiento de manera presencial o virtual, al equipo técnico designado por la Unidad del SPE en el manejo de la solución provista por el Proveedor.
13. Suministrar manual en formato digital (archivo .pdf) dirigido a los usuarios finales que contemple el uso de los teléfonos físicos (incluyendo imágenes hasta donde sea posible), considerando las funcionalidades básicas de los mismos, tales como: realizar una llamada, contestar una llamada, transferir una llamada, finalizar una llamada, activación/inactivación del altavoz, subir/bajar volumen, silenciar, remarcar un número, uso del buzón de voz, uso de la libreta de contactos, uso de códigos de seguridad para realizar llamadas, unirse/desvincularse a una cola de llamadas (si aplica), visualización de llamadas perdidas y demás funcionalidades de uso común por los usuarios finales.
15. Suministrar manual en formato digital (archivo .pdf) dirigido a los usuarios finales que contemple el uso del Chat vía Web, incluyendo las funcionalidades básicas de los mismos, tales como: tomar un chat, finalizar un chat y demás funcionalidades de uso común por los usuarios finales.
16. Suministrar manual técnico (archivo .pdf), detallado, con el paso a paso (incluyendo capturas de pantalla), en formato digital, dirigido al soporte de primer nivel (Mesa de Ayuda de la Unidad del SPE) con el proceso de instalación, configuración y verificación de la instalación del cliente Softphone. Este manual debe aplicar para Sistemas Operativos Windows y MacOS.
17. Suministrar manual técnico (archivo .pdf), detallado, con el paso a paso (incluyendo capturas de pantalla), en formato digital, dirigido a un usuario final con perfil Supervisor, considerando el uso de las funcionalidades a las que tiene acceso este perfil.

8.1.3 OBLIGACIONES DE LA UNIDAD:

Son obligaciones de la unidad las siguientes:

1. Realizar el pago del valor del contrato, conforme a lo pactado.
2. Entregar al contratista la información necesaria para la ejecución del contrato y las obligaciones contractuales.
3. Acudir ante las autoridades para obtener la protección de los derechos derivados de la presente contratación y sanción para quien los vulnere.
4. Exigir al CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual, para lo cual, entre otras medidas, designará el supervisor.
5. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y las garantías a que hubiere lugar, para lo cual el supervisor dará aviso oportuno a la UGPP sobre la ocurrencia de hechos constitutivos de mora o incumplimiento, cuando de acuerdo con la naturaleza y cláusulas del contrato aplique.

6. Adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufran en el desarrollo o con ocasión del Contrato.
7. Repetir contra los servidores públicos, el CONTRATISTA, o terceros, por las indemnizaciones de los daños que sufra en el desarrollo con ocasión del contrato.
8. Ejercer la Supervisión y control a la ejecución del contrato, a través de la persona que designe la Subdirección Administrativa. Para estos efectos, el Supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 4º y numeral 1º del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, el numeral 34 del artículo 48 de la Ley 734 de 2002 y demás normas establecidas sobre la materia.

9. FORMA DE PAGO

La Unidad pagará al contratista el valor del servicio prestado de la siguiente forma:

Un (1) primer pago proporcional a los servicios efectivamente prestados en el mes de mayo de 2026, por valor de la oferta adjudicataria, acorde con la oferta económica realizada por el contratista.

Siete (7) pagos mensuales y sucesivos de junio a diciembre de 2026, mes vencido, por valor de la oferta adjudicataria, de acuerdo con los servicios efectivamente prestados y acorde la oferta económica realizada por el contratista.

Para los pagos, se anexará la certificación de recibo a satisfacción, suscrita por el supervisor del contrato y la factura que deberá contener los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario y demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren. Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no se acompañan los documentos requeridos para el pago y/o se presenten de manera incorrecta, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se haga entrega del último documento y/o se presente en debida forma. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Igualmente, el contratista deberá anexar la certificación expedida por el Revisor Fiscal, o del Representante legal, de encontrase al día en el pago de las contribuciones al sistema de seguridad social (salud, pensiones, riesgos profesionales), así como en el pago de los aportes parafiscales (SENA, ICBF, subsidio familiar) a que haya lugar, de los empleados a su cargo de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

La Unidad pagará al contratista dentro de los treinta (30) días calendario, siguientes a la fecha de presentación de todos los documentos requeridos para el pago, previa aprobación por parte del Servicio Público de Empleo y aprobación de PAC por parte de la Dirección del Tesoro Nacional.

10.SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

La Supervisión del contrato estará a cargo del Coordinador del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano o quien haga sus veces; o por quien expresamente designe el (la) ordenador (a) del gasto, quien además deberá observar las obligaciones propias de la actividad, los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, el Manual de Contratación de la UNIDAD del SPE y demás normas que regulan la materia.

NOTA: El ordenador del gasto podrá modificar la designación de la supervisión cuando se requiera.

11. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo del presente contrato será hasta el 31 de diciembre de 2026, previa aprobación de la Garantía única y expedición del registro presupuestal correspondiente.

Para la instalación y puesta en marcha de la solución el plazo es de siete (7) días calendario, el cual debe quedar antes del 11 de mayo de 2026 fecha cuando debe entrar en producción el servicio.

12. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Las actividades se desarrollarán en la ciudad de Bogotá D.C, Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, entidad ubicada en la carrera 7 # 31-10 pisos 13 y 14. El domicilio contractual es Bogotá D.C.

13. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

REQUISITOS HABILITANTES

De acuerdo con lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, la capacidad jurídica, las condiciones de experiencia, la capacidad financiera y de organización de los proponentes nacionales serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección y no otorgarán puntaje, pero habilitan a los proponentes para participar en el proceso de selección.

Los requisitos habilitantes se establecen de forma adecuada y proporcional a la naturaleza del contrato a suscribir y a su valor.

Los requisitos habilitantes se verificarán con base en la información contenida en el certificado del RUP, para lo cual deberá aportar el certificado de inscripción y clasificación expedido por la Cámara de Comercio, VIGENTE y en FIRME, so pena de rechazo de la oferta.

No obstante, en caso de requerirse la verificación de requisitos del proponente adicionales a los contenidos en el Registro, la entidad podrá hacer tal verificación en forma directa.

La verificación de los requisitos habilitantes de las ofertas se determinará de la siguiente manera:

14.1 REQUISITOS JURÍDICOS

Los requisitos serán los establecidos en el futuro pliego de condiciones relacionado.

14.2 REQUISITOS DE CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

Todos los proponentes que demuestren interés en participar en el presente proceso de contratación deberán estar inscritos en el Registro Único de Proponentes – RUP con el fin de que la entidad realice la verificación de los requisitos habilitantes de carácter financiero.

Este requisito debe acreditarse mediante la presentación del RUP vigente y en firme, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores al cierre.

14.2.1. Capacidad Financiera

La capacidad financiera y organizacional del Proponente será objeto de verificación de cumplimiento como requisito habilitante, CUMPLE – NO CUMPLE, pero no de calificación.

Los indicadores de capacidad financiera buscan establecer unas mínimas condiciones que reflejan la salud financiera de los proponentes y muestran su aptitud para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato.

La información financiera debe ser presentada en moneda legal colombiana, por ser ésta la unidad de medida para la preparación y presentación de la información contable.

Para acreditar el cumplimiento de los indicadores financieros y organizacionales establecidos en el presente numeral, el proponente debe adjuntar el Certificado de Inscripción - Registro Único de Proponentes – RUP, vigente y en firme, con la información financiera y los resultados de los indicadores financieros y organizacionales, certificados por la Cámara de Comercio correspondiente.

El certificado del Registro Único de Proponentes (RUP) deberá estar VIGENTE y EN FIRME y debe haber sido expedido dentro de los treinta (30) días calendario a la fecha de presentación de propuestas.

En todo caso, para efectos de la vigencia y firmeza del RUP, se aplicará lo dispuesto en la Circular Externa Única de COLOMBIA COMPRA EFICIENTE – CCE. “artículo 2.2.1.1.1.5.1. del Decreto 1082 de 2015 que establece que las personas inscritas en el RUP deben presentar la información para

renovar su registro a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año, pues de lo contrario cesan los efectos del RUP." (…)

Para la acreditación de su capacidad financiera y organizacional los proponentes deberán presentar los siguientes documentos:

- **Personas nacionales o extranjeras con domicilio o sucursal en Colombia:** Los proponentes sean (1) Personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, (2) Personas Naturales obligadas a llevar contabilidad, (3) Personas Jurídicas, y (4) Sociedades Extranjeras con sucursal registrada en el país, para la acreditación de su capacidad Financiera y Organizacional deberán presentar con su propuesta: Certificado del RUP expedido bajo la vigencia del Decreto Reglamentario 1082 de 2015 vigente y en firme. Cuando el proponente sea un consorcio o una unión temporal, cada uno de los integrantes de dicho consorcio o unión, debe presentar el RUP vigente y en Firme.

  La evaluación de la Capacidad Financiera será realizada con fundamento en el RUP presentado por el proponente con la información financiera vigente y en firme.

- **Personas naturales extranjeras sin domicilio en el país o personas jurídicas extranjeras sin sucursal en Colombia y demás no obligados a inscribirse en el RUP:** Los Oferentes o miembros de Oferentes Plurales (consorcios o uniones temporales) que legalmente no estén obligados a estar inscritos en el RUP, por ser personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia o personas jurídicas extranjeras sin sucursal en Colombia, deberán presentar a través de la Plataforma SECOP II, los siguientes documentos que prueban su capacidad financiera:

  a) **Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados:** El proponente deberá remitir los Estados Financieros definitivos (Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados) junto con sus notas respectivas (correspondiente al último año fiscal a la fecha de cierre del presente proceso), de acuerdo con las NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA - NIIF o la Legislación vigente del país de origen si éste no ha adoptado las NIIF, firmados por el representante legal y avalados con la firma de quien se encuentre en obligación de hacerlo, acompañados de la traducción simple al idioma castellano (de ser el caso), convertidos a pesos colombianos utilizando la Tasa de Cambio Representativa de Mercado (TRM) del Banco de la República de Colombia a la fecha de cierre fiscal, dicha conversión la realizará un Contador Público inscrito en la Junta Central de Contadores de Colombia.

  b) **Certificación de los Estados Financieros:** del último año fiscal a la fecha del cierre del presente proceso, firmada por contador público, el cual debe contar con la inscripción vigente

ante la Junta Central de Contadores de Colombia, en la que certifique la fecha de cierre del país de origen y avale dicha información.

c) **Copia de la tarjeta profesional del contador y certificado de antecedentes disciplinarios vigente expedido por la Junta Central de Contadores de Colombia:** El proponente deberá adjuntar el documento en su propuesta con el fin de verificar que quien firma el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados, es Contador Público no suspendido para el ejercicio de su profesión en Colombia.

La persona jurídica extranjera que tenga sucursal en Colombia debe presentar el Certificado de Inscripción, Clasificación y Calificación - Registro Único de Proponentes - RUP vigente y en firme, en el que se certifique la capacidad financiera con las cifras de los Estados Financieros de su casa matriz y deben ser presentados de conformidad con las normas aplicables en el país en el que son emitidos. Los proponentes que terminan su año contable en fecha distinta al 31 de diciembre deben tener actualizada la información financiera a la última fecha de cierre fiscal del país origen.

Si el interesado no tiene antigüedad suficiente para tener estados financieros auditados a 31 de diciembre del año requerido, se tendrán en cuenta los estados financieros de corte trimestral o de apertura, suscritos por el representante legal y el auditor o contador, que se inscribieron en el RUP.

Si el proponente presenta la información financiera en la forma exigida, CUMPLE con los documentos financieros. De lo contrario se solicitará aclaración, para que dentro de la oportunidad legal aporte las aclaraciones solicitadas.

De no presentar el proponente las aclaraciones solicitadas, no ser satisfactorias, no aportar los documentos necesarios o no presentarlas dentro del plazo de la oportunidad legal establecido para tal fin, la propuesta será evaluada desde el punto de vista de los documentos financieros como NO CUMPLE.

14.2.2. Indicadores de capacidad financiera

El proponente debe cumplir con los resultados de cada uno de los indicadores financiero, así:

INDICADORES FINANCIEROS	PROPONENTE SIGULAR FORMULA	PROPONENTE PLURAL FORMULA	INDICADORES REQUERIDOS POR LA ENTIDAD

LIQUIDEZ	(Activo Corriente / Pasivo Corriente)	((Activo Corriente1 X % participación) + (Activo Corriente2 X % participación + ...)) / ((Pasivo Corriente1 X % participación+ Pasivo Corriente 2 X % participación +...)	Mayor o igual a 1.00
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	(Pasivo Total / Activo Total)	((Pasivo Total1 X % participación) + (Pasivo Total1 X % participación + ...)) / ((Activo Total1 X % participación+ Activo Total2 X % participación + ...)	Menor o igual a 0.70
RAZÓN DE COBERTURA DE INTERESES	(Utilidad operacional/ gastos de intereses)	((Utilidad operacional1 X % participación+ Utilidad operacional2 X % participación +.../ ((Gastos de intereses1 X % participación+ Gastos de intereses2 X % participación+ ...)	Mayor o igual a 1.50

14.2.3. Indicadores de capacidad organizacional

El proponente debe cumplir con los resultados de cada uno de los indicadores de capacidad organizacional, así:

INDICADORES FINANCIEROS	PROPONENTE SIGULAR FORMULA	PROPONENTE PLURAL FORMULA	INDICADORES REQUERIDOS POR LA ENTIDAD
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	(Utilidad Operacional/ Patrimonio Total)	((Utilidad Operacional1 X % participación) +(Utilidad Operacional2 X % participación) + ...)) / ((Patrimonio1 X % participación) +(Patrimonio2 X % participación) +…)	Mayor o Igual a 0.03
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	(Utilidad Operacional/ Activo Total)	((Utilidad Operacional1 X % participación) +(Utilidad Operacional2 X % participación) + .../ ((Activo Total1 X % participación) + (Activo Total2 X % participación) +...)	Mayor o igual a 0.015

Nota 1: Cuando el pasivo corriente es cero (0), el indicador de liquidez se registra como "indeterminado". Tal circunstancia obedece a que, matemáticamente, la división de cualquier número superior a cero entre cero tiene tendencia a infinito (∞), pero al existir activo corriente positivo, el PROPONENTE que tenga tal situación cumple con el indicador porque supera cualquier suma positiva que se haya fijado como tal.

Nota 2: Cuando el gasto de interés es cero (0), el indicador de Razón de Cobertura de Interés se registra como "indeterminado", se podrá habilitar el proponente en el requisito, siempre que la utilidad operacional sea positiva.

Nota 3: Cuando se trate de consorcios o uniones temporales, el procedimiento para calcular los indicadores se hará con ponderación de los componentes de los indicadores, esto es, que cada uno de los integrantes aporta el valor total de cada componente del indicador de acuerdo con su participación en el consorcio o unión temporal; excepto para el indicador de capital de trabajo, el cual, se determinará con la sumatoria simple de cada proponente.

Nota 4: La Unidad del SPE tomará los indicadores financieros y de capacidad organizacional que presenta el RUP. Así mismo, cuando se requiera la entidad calculará el resultado de los indicadores tomando la información de las partidas contables que reporta el RUP; teniendo en cuenta lo anterior, se tomará el valor de las partidas contables relacionadas para hacer el cálculo de los indicadores y establecer si el proponente cumple con los requisitos habilitantes establecidos, es decir cuando se requiera determinar si los valores son mayores o menores a los requerimientos de la entidad, se tendrán en cuenta máximo (02) dos decimales.

Quedará HABILITADO en su capacidad financiera y organizacional, el proponente que cumpla con todos los documentos e indicadores financieros y organizacionales aquí establecidos

14.3 REQUISITOS TÉCNICOS

Los requisitos o documentos habilitantes de orden técnico se han definido en función de las características del contrato, que demanda un mínimo de exigencias técnicas, determinándose las siguientes:

DOCUMENTOS PARA ACREDITAR LAS ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES TÉCNICAS.
El proponente debe allegar los siguientes documentos debidamente diligenciados:

a) Formato No. 1 - ANEXO TÉCNICO
b) Formato No. 2 - CARTA DE ACEPTACIÓN DE ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES TÉCNICAS

14.3.1 EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DEL PROPONENTE

El proponente debe acreditar experiencia con hasta 3 certificaciones de contratos ejecutados con entidades públicas o privadas, cada certificación de experiencia deberá contar con la siguiente información:

a) Objeto del contrato.
b) Obligaciones o actividades realizadas por el Contratista.
c) Identificación y cargo de la persona facultada para expedirla. La certificación debe venir suscrita por la persona que ejerza la representación legal del emisor, o por aquel que tenga las facultades para expedirla.
d) Si la certificación incluye varios contratos, se debe identificar en forma precisa si se trata de adiciones, prórrogas u otrosíes al principal o son contratos diferentes, indicando en cada uno de ellos sus plazos y valor. Si la certificación incluye el contrato principal con sus adiciones, prórrogas u otrosíes, se entenderá como un solo contrato certificado.
e) Fecha de suscripción o de iniciación del Contrato
f) Fecha de terminación del Contrato

Del mismo modo el proponente deberá seguir las siguientes indicaciones al momento de presentar la oferta:
a) Formato No. 3 - EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA AL PROPONENTE

Para verificar este requisito, la entidad tendrá en cuenta el Registro Único de Proponentes (RUP).

Los contratos especificados por el proponente deberán reunir las siguientes condiciones:

i) Que los contratos presentados estén relacionados con el objeto del presente contrato.

ii) Que los contratos se encuentren debidamente registrados en el RUP y clasificados en alguno de los siguientes códigos UNSPSC:

Segmentos	Familia	Clase
43000000 - Tecnología de la Información, Radiodifusión y Telecomunicaciones	(43230000) Software	(43232900) Software para trabajo en redes
(43000000 - Tecnología de la Información, Radiodifusión y Telecomunicaciones	(43220000 - Equipos o plataformas de redes de datos, voz o multimedia y accesorios	(43222800) Equipos de Telefonía
(83000000) Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	(83110000) Servicios de medios de telecomunicaciones	(81111500) Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia

Tabla Codificación del bien, obra o servicio a contratar en el sistema UNSPSC

iii) Que hayan sido suscritos, ejecutados y terminados en su totalidad.
iv) Que la sumatoria del valor de los contratos que acrediten la experiencia sea igual o superior al 100% del presupuesto asignado a la vigencia para el presente proceso, expresado en SMMLV.

Nota No. 1: En caso de presentar un solo contrato, deberá acreditar todas las condiciones antes indicadas para la experiencia mínima del proponente.
Nota No. 2: Si el documento, certificación, acta de liquidación o documentos aportados no discriminan el valor en los contratos de objetos compuestos, el contador o revisor fiscal del proponente, deberá certificar el valor del contrato expresado en SMMLV, según conste en los soportes contables de la ejecución del contrato y su respectiva facturación.

Condiciones Generales para la Acreditación de la Experiencia:

1. El proponente deberá aportar el Registro Único de Proponentes (RUP), vigente y en firme, expedido por la Cámara de Comercio, no mayor a 30 días anteriores a la fecha del cierre del presente proceso.

2. Los contratos que el proponente acredite como experiencia, deben identificarse y señalarse claramente en el RUP, así como también deberán estar relacionados en el Formato No. 3 - EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA AL PROPONENTE. En caso de relacionar más de tres contratos, solo serán tenidos en cuenta los tres primeros contratos que hayan sido relacionados.

3. Teniendo en cuenta que el RUP ofrece la clasificación hasta el tercer nivel de bienes, obras y servicios, y considerando las características del objeto a contratar dentro del presente proceso, se hace necesario verificar que la experiencia reportada sea directamente relacionada con contratos que

cumplan con las condiciones de la experiencia habilitante requerida. Por lo anterior, el proponente deberá adjuntar las certificaciones de los contratos que están reportados en el RUP, y que va acreditar, en los cuales se pueda verificar que su objeto y alcance tenga relación igual o similar con el objeto señalado o cualquier otro documento emitido por la entidad contratante en el que conste la información requerida que sea complemento de la certificación. Las certificaciones se solicitan únicamente como complemento de lo registrado en el RUP.

4. Si el proponente adjunta certificaciones de contratos que no estén reportados como experiencia en el RUP no serán tenidos en cuenta.

5. En caso de que el proponente o miembro del proponente plural acredite experiencia de contratos en los que participó como integrante de un consorcio o unión temporal, se tendrá en cuenta esta experiencia en cuanto al valor, en proporción al porcentaje de su participación en el consorcio o unión temporal que ejecutó el contrato, según lo reportado en el RUP y en cuento al tiempo se tendrá en cuenta la totalidad del plazo del contrato.

6. En caso de presentación de la propuesta en Consorcio o Unión Temporal, cada uno de los integrantes presentará por lo menos un contrato para acreditar la experiencia solicitada. En el evento que una estructura plural este conformada por más de cinco integrantes, el proponente al momento de diligenciar el Formato de Experiencia, deberá indicar la experiencia de cinco de sus integrantes la cual será tenida en cuenta por el comité evaluador para verificar el cumplimiento del requisito habilitante, la experiencia de los demás proponentes deberá allegarse cumpliendo los requisitos establecidos en el presente numeral, pero no serán tenidas en cuenta para la acreditación de la experiencia exigida. Las experiencias presentadas pueden ser concomitantes entre ellas siempre que se trate de objetos, proyectos y contratos claramente diferentes y sin relación alguna.

7. En el caso de convenios de asociación, la Entidad tendrá en cuenta únicamente el valor correspondiente al aportado por el proponente.

8. Para efectos de la acreditación de experiencia, no se aceptarán subcontratos en la prestación de servicios relacionados con el objeto del presente proceso de selección.

9. Para acreditar la experiencia NO se permitirán las AUTOCERTIFICACIONES del proponente.

10. En aplicación del artículo 9 del Decreto-Ley 019 de 2012 “Ley Anti-trámites”, si el proponente ha ejecutado contratos con La Unidad del SPE, y desea acreditar dicha experiencia, podrá allegar la certificación expedida por El Unidad del SPE, o un documento suscrito por el representante legal donde se mencione el número y año del contrato.

INFORMACIÓN A VERIFICAR A TRAVÉS DEL RUP:

Nombre del contratista.

1. Nombre del contratante.
2. Valor del Contrato expresado en SMMLV.
3. Porcentaje de participación en el valor ejecutado en caso de haberse desarrollado como miembro de un consorcio o unión temporal.
4. Clasificación UNSPSC.

Para aquellos proponentes que no están obligados a inscribirse en el RUP, de acuerdo con lo señalado en el artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, dicha información se verificará directamente a través de las certificaciones allegadas.

14.3.2 CONDICIONES PARA LA ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA GENERAL EN CASO DE MIPYMES

Los emprendimientos, de acuerdo con la definición que brinda el artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 del 2015, adicionado por el Decreto 1860 del 2021, y las MiPymes deberá acreditar experiencia en la ejecución de contratos cumpliendo los requisitos señalados en el anterior numeral; presentando máximo cuatro (4) certificaciones de contratos, actas de liquidación o actas de terminación relacionados. Lo anterior, en cumplimiento a los incentivos de emprendimientos establecidos en el Decreto 1860 del 2021 y Ley 2069 de 2020.

Cuando el proponente allegue, certificaciones de contratos en los que conste que participó como integrante de un consorcio o unión temporal, se tendrán en cuenta estas certificaciones en proporción al porcentaje de su participación en el consorcio o unión temporal, siempre que esta certificación cumpla con los requisitos y condiciones exigidas para cada una de las certificaciones en el pliego. Para tal efecto, el proponente adicionalmente a las certificaciones mencionadas deberá presentar copia de la minuta de constitución del consorcio o Unión temporal, en donde certifique su porcentaje de participación

Las certificaciones expedidas por el contratante deberán contener las mismas indicaciones establecidas en la experiencia general y específica.

La experiencia que se debe certificar según lo establecido en el presente numeral debe estar contenida en el RUP y debe referirse a los mismos contratos que se señalaron para el cumplimiento del requisito de Experiencia en el RUP.

Nota 1: En aquellos casos que la experiencia a acreditar corresponda a contratos celebrados con la Unidad del SPE no es necesario aportar documentación, basta con que el proponente indique el número, la fecha y el objeto del contrato o contratos celebrados que desea se tengan en cuenta.

En tal caso, la entidad procederá a hacer las validaciones que correspondan. No obstante, el proponente podrá aportar la documentación, en caso de que así lo decida.

La Unidad del SPE podrá en cualquier estado en que se encuentre el proceso de selección, verificar y solicitar ampliación de la información presentada por el oferente para validar la experiencia.

Cuando en la certificación mediante la cual se pretende acreditar la experiencia se encuentren también relacionados bienes o servicios de características disímiles a la requerida en el presente punto, se tendrá en cuenta únicamente la experiencia correspondiente a la solicitada en el presente proceso de selección. Para el efecto, debe discriminarse claramente el(los) valor(es) parcial(es) de los diferentes bienes o servicios incluidos en dicha certificación.

Solamente serán admitidas las de contratos expedidos por los contratantes directamente, razón por la cual no se tendrá en cuenta la experiencia adquirida en calidad de subcontratistas de Entidades públicas o privadas. No se tendrán en cuenta las auto certificaciones. De igual forma cuando se trate de consorcios o uniones temporales no serán válidas aquellas certificaciones provenientes, suscritas o expedidas por alguno de los integrantes del consorcio o unión temporal, por considerarse auto certificaciones.

Nota 2: La Unidad del SPE se reserva el derecho de comprobar la autenticidad de los documentos aportados, así como de verificar el cumplimiento a cabalidad de los contratos que el oferente aporte.

Nota 3: Los contratos verbales no serán tenidos en cuenta para acreditar experiencia.

Nota 4: En el evento que el proponente o integrante del consorcio o unión temporal, pretenda acreditar la experiencia de alguno de sus socios, accionistas o constituyentes, deberá tenerla inscrita en el RUP en los términos del número 2.5 del artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015.

La experiencia es el conocimiento del potencial contratista derivado de su participación previa en actividades relacionadas con el objeto del presente contrato la cual será evaluada como CUMPLE o NO CUMPLE con los requisitos de experiencia solicitados para este proceso.

Nota 5: Para acceder a al criterio habilitante diferencial de MiPymes, la Unidad del SPE verificará en el RUP de la empresa los criterios de clasificación empresarial son los definidos en el artículo 2.2.1.13.2.2 del Decreto

1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, o la norma que lo modifique, derogue o sustituya.

14.3.2 CERTIFICACIÓN DE DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE LOS EQUIPOS Y DE LA SOLUCIÓN OFERTADA

El proveedor deberá adjuntar en su propuesta Certificación expedida por el fabricante, para cada una de las soluciones ofertadas, donde se acredite al oferente como Distribuidor autorizado de los bienes ofertados dentro del presente proceso de selección. La certificación debe estar vigente y no debe ser expedida con una antelación superior a tres (3) meses a la fecha de cierre del proceso.

14.3.4 CERTIFICACIÓN FIN DE VIDA ÚTIL (EOL – End Of Life) DE LOS EQUIPOS OFRECIDOS

Por tratarse de un contrato de arrendamiento en el cual el oferente se encarga de entregar todos los equipos y servicios y además es el responsable de que los elementos entregados e instalados funcionen correctamente y cumplan con los requisitos, funcionalidades y servicios solicitados en el anexo técnico, se permitirá que los elementos suministrados sean nuevos o en su defecto que no sean nuevos, es decir, equipos ligeramente usados, en perfectas condiciones tanto técnicas como estéticas y de funcionamiento, sin embargo, estos equipos no deben encontrarse EOL (End Of Life) o fin de la vida útil, no deben ser re-manufacturados o reconstruidos.

14.3.5 OFERTA ECONÓNICA Y SOSTENIBILIDAD DE PRECIOS

El proponente debe allegar los siguientes documentos debidamente diligenciados:

a) Formato No. 4 - OFERTA ECONOMICA

b) Formato No. 5 - CARTA DE SOSTENIBILIDAD DE PRECIOS

El proveedor debe prever y manifestar en forma expresa que durante la vigencia del contrato mantendrá los precios presentados en su oferta económica, incluso para las adiciones que se llegaren a suscribir si fuere el caso.

El valor de la oferta económica debe estar expresado en pesos colombianos (COP).

14.3.5 PROPUESTA ECONÓMICA

Es necesario y obligatorio que el oferente diligencie la correspondiente propuesta económica, considerando el valor de la propuesta económica como un valor único de toda la solución integral que se quiere adquirir y que está descrita en este documento y en su respectivo Anexo Técnico, en pesos colombianos y sin decimales: El precio debe incluir IVA, costos directos e indirectos y demás tasas, contribuciones e impuestos y cualquiera otra erogación necesaria para la legalización y ejecución del contrato resultado del presente proceso, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas.

El precio ofertado dentro de la propuesta económica se mantendrá durante el plazo de ejecución del contrato.

14.3.6 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Los presentes Acuerdos de Nivel de Servicio, se consideran teniendo en cuenta los siguientes ítems:

Código del Servicio	DESCRIPCIÓN
IVR	Interactive Voice Response (Respuesta de Voz Interactiva) o IVR
Servicios de grabación	Funcionalidad de grabación para cinco (5) extensiones.
Agente chat vía web	Debe estar disponible para cuatro (4) agentes y un (1) supervisor.
Teléfonos físicos Tipo	Siete (7) teléfonos físicos + guaya de seguridad.

La **disponibilidad** se mide usando la siguiente ecuación:

$$100 - \left(\left(\frac{\text{Número total de minutos } \textbf{en que el servicio no estuvo disponible}}{\text{Número de días x 24 horas x 60 minutos}} \right) \times 100\% \right)$$

Disponibilidad	Descuento
100% - 99,98%	0 %
99.97 - 99.90%	10%
99.89% - 99.80%	20%
99.79% - 99.70%	50%
99.69% - 0	100%

Los presentes Acuerdos de Nivel de Servicio, se consideran teniendo en cuenta los siguientes ítems:

Código del Servicio	DESCRIPCIÓN
Central Telefónica Administrada por el Proveedor	Incluye el servicio de soporte especializado por parte del proveedor para resolución de Solicitudes de Servicio (Requerimientos e Incidentes) y Módulo de Reportes

Para el servicio de atención de Solicitudes de Servicio (Requerimientos o Incidentes) generadas por la Unidad del SPE. El tiempo de respuesta se contabiliza dentro del horario laboral (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

Tiempo de primera respuesta por parte del proveedor	Descuento
Menor a 1 hora	0 %
> 1 hora y <= 2 horas	10%
> 2 horas y <= 3 horas	20%

> 4 horas y <= 5 horas	50%
> 5 horas	100%

14.3.7 PORCENTAJE MÍNIMO DE MEJORA

Teniendo en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.2.1.2.1.2.2., del Decreto 1082 del 2015, la Unidad del SPE informa a los interesados que para que sea válido, cada lance deberá reflejar el margen mínimo de mejora de oferta del DOS POR CIENTO (2%), por debajo del menor valor ofertado. Es importante tener en cuenta que el proponente deberá realizar sus lances estimando para ello dicho margen mínimo a su último lance válido. Lo anterior sin perjuicio de que el proponente establezca realizar un lance por un margen mayor.

Es decir, el margen de mejora no podrá ser inferior al dos (2%) de la menor oferta entre aquellas presentadas por los oferentes habilitados en el sobre No. 2, una vez se inicie la audiencia de subasta. En lo sucesivo el(los) lance(s) subsiguiente(s) no deberá(n) ser inferior(es) al dos (2%) por ciento del lance precedente.

Dicho porcentaje será convertido a pesos con relación al valor de cada lance.

SOLO SERÁN VÁLIDOS LOS LANCES QUE, OBSERVANDO EL MARGEN MÍNIMO, MEJOREN EL PRECIO DE ARRANQUE O EL MENOR LANCE DE LA RONDA ANTERIOR SEGÚN EL CASO; el primer lance estará contado después de conocido el valor inicial o de arranque de la subasta inversa a través de SECOP II obtenido como resultado de la apertura del sobre No. 2.

16. ACUERDOS COMERCIALES

El Proceso de Contratación está sujeto a los siguientes Acuerdos Comerciales:

ACUERDOS COMERCIALES		ENTIDAD ESTATAL INCLUIDA	VALOR DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN SUPERIOR AL UMBRAL DEL ACUERDO COMERCIAL	EXCEPCIÓN APLICABLE AL PROCESO DE CONTRATACIÓN	PROCESO DE CONTRATACIÓN CUBIERTO POR EL ACUERDO COMERCIAL
Alianza del Pacífico	Chile	Si	No	No	No
	México	Si	No	No	No
	Perú	Si	No	No	No
Canadá		Si	No	No	No

ACUERDOS COMERCIALES		ENTIDAD ESTATAL INCLUIDA	VALOR DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN SUPERIOR AL UMBRAL DEL ACUERDO COMERCIAL	EXCEPCIÓN APLICABLE AL PROCESO DE CONTRATACIÓN	PROCESO DE CONTRATACIÓN CUBIERTO POR EL ACUERDO COMERCIAL
Chile		Si	No	No	No
Corea		Si	No	No	No
Costa Rica		Si	No	No	No
Estados AELC		Si	No	No	No
Estados Unidos		Si	No	No	No
México		Si	No	No	No
Triángulo Norte	El Salvador	Si	No	No	Si
	Guatemala	Si	No	No	Si
	Honduras	No	No	No	Si
Unión Europea		Si	No	No	No
Comunidad Andina		Si	Si	No	Si

Con base en lo anterior, existen acuerdos comerciales vigentes con el Triángulo Norte y la Comunidad Andina.

JESSICA ANDREA ANGULO DIAZ

Firmado digitalmente por JESSICA ANDREA ANGULO DIAZ
Fecha: 2026.04.30 14:16:45 -05'00'

JESSICA ANDREA ANGULO DÍAZ
Coordinadora Grupo Relacionamiento con el Ciudadano

Elaboró: Jessica A. Angulo D.