Fecha:	Febrero 2026		
Nº del contrato o autorización de gerencia:	C-012-2026 - MERAKI TIC S.A.S.		
Objeto del contrato:	Contratar una solución integral de comunicaciones omnicanal para el Contact Center, que incluya licencias PBX y CTI, teléfonos, chatbots, sistema de reportería y servicios hotline.		
Valor Contrato:	$ 200.000.000 IVA incluido		
Valor Otrosí No 1:	$ 0	**Fecha:**	**Febrero 16 de 2026** Se modifica la cláusula sexta. Garantías
Valor Otrosí No 2:		**Fecha:**	
Valor Otrosí No 3:		**Fecha:**	
Valor ejecutado a la fecha:	$ 20.067.129		
Valor sin ejecutar a la fecha:	$ 179.932.871		

RESUMEN DE LA GESTIÓN DEL PROVEEDOR: Describir detalladamente en qué condiciones se recibió el producto o servicio, explicando avances y actividades sobre cumplimiento.

	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	CUMPLIMIENTO
a)	Cumplir con todas las especificaciones técnicas y generales solicitadas.	Cumple
b)	Coordinar con el supervisor la ejecución del contrato.	Cumple
c)	De presentarse devoluciones por deterioro, mala calidad, defecto de fabricación, o especificaciones diferentes, se deberán reponer los elementos dentro de las 24 horas siguientes a la puesta de conocimiento al contratista.	Cumple
d)	Informar de inmediato cualquier imprevisto o impedimento que afecte el cumplimiento de las obligaciones del contrato, responder por los gastos que demande la reparación de defectos o de falencias que se presenten en la ejecución de este y le sean atribuibles como Contratista.	Sin novedades
e)	Velar por el cumplimiento del objeto del contrato en la forma y términos previstos.	Cumple
f)	Presentar documento que contenga información detallada o condiciones sobre el cumplimiento del objeto del contrato, cuando sea requerido por el supervisor del mismo.	Sin novedades
g)	Conocer y cumplir con las políticas de seguridad de la información de **peoplecontact.**	Cumple
h)	El servicio de soporte por parte del contratista debe ser en modalidad 7x24.	Cumple
i)	Indemnizar todos los perjuicios que pudieran causarse a terceros y a peoplecontact durante la ejecución del objeto contractual y exonerar de toda responsabilidad por éstos a peoplecontact..	Cumple
j)	Garantizar el uso de la información, aceptando el manejo conforme políticas de habeas data.	Cumple
k)	Asumir los costos de aranceles, tasas, contribuciones y en general cualquier exigencia, tributo o imposición fiscal de cualquier orden, que fuere generada con ocasión de la celebración, ejecución o liquidación del contrato, o en general por cualquier actividad, negociación, gestión y demás hechos gravables con ellos relacionados, vigentes a la fecha de celebración del mismo.	Cumple
l)	Garantizar que los bienes que suministra para la ejecución del contrato son de buena calidad y libres de defectos, además que los materiales y procesos de fabricación han cumplido las condiciones de idoneidad, según las exigencias de calidad establecidas por peoplecontact o las normas técnicas nacionales o internacionales, que el Contratista declara conocer.	Cumple
m)	Cumplir estrictamente con la normatividad laboral vigente y especialmente las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, suministrar al supervisor la información que éste requiera con respecto del personal necesario para la ejecución del contrato.	Cumple

Nota 1: para los contratos de mantenimiento de plataformas tecnológicas anexar "Control de visitas (CF-103)" en los casos que se hayan realizado mantenimientos preventivos o correctivos durante el periodo objeto de seguimiento.
Nota 2: para los contratos de empresas de servicios temporales anexar "Checklist auditoría temporales (HF-72)" en los casos que se hayan realizado auditorías durante el periodo objeto de seguimiento.
Nota 3: para los casos en que se solicita informe al proveedor éste deberá ser anexado.
Nota 4: para los casos en que se realiza reuniones de seguimiento se debe anexar la respectiva acta.

	Así mismo, el Contratista tomará las precauciones necesarias para seguridad del personal a su cargo o servicio de acuerdo con las reglamentaciones vigentes.	
n)	Cumplir con todas las reglamentaciones vigentes del orden nacional, departamental o municipal, según corresponda, especialmente las relativas a: importación y nacionalización de materiales, herramientas, equipos y demás / elementos de producción extranjera..	Cumple
o)	Contar con personal técnico especializado y con experiencia en la prestación de servicios relacionados con el objeto del presente contrato.	Cumple
p)	Garantizar que los softwares, programas y demás recursos tecnológicos que se implementen son debidamente licenciados y no incurren en faltas legales de derechos de autor o uso indebido.	Cumple
q)	Cumplir con las demás obligaciones que se deriven del contrato que resulte.	Cumple

Prestación de servicios como solución integral de comunicaciones omnicanal durante el mes de **febrero** de 2026, en el radicado 184 se certificó factura **FE1850** por valor de **$ 20.067.129 IVA incluido**.

¿El contrato o autorización de gerencia ha sido ejecutado dentro de los tiempos establecidos?:

SI X

NO

Si su respuesta es no, explicar por qué:

explicar el plan de acción realizado o propuesto para solucionar el incumplimiento

¿El proveedor ha cumplido con la totalidad de los requisitos pactados contractualmente?

SI X

NO

Si su respuesta es no, explicar por qué :

explicar el plan de acción realizado o propuesto para solucionar el incumplimiento

Nombre Supervisor:	Luis Fernando Valencia Pinzón
Cedula:	75.088.417
Firma Supervisor:	Luis Fernando Valencia Pinzón

Nota 1: para los contratos de mantenimiento de plataformas tecnológicas anexar "Control de visitas (CF-103)" en los casos que se hayan realizado mantenimientos preventivos o correctivos durante el periodo objeto de seguimiento.
Nota 2: para los contratos de empresas de servicios temporales anexar "Checklist auditoría temporales (HF-72)" en los casos que se hayan realizado auditorías durante el periodo objeto de seguimiento.
Nota 3: para los casos en que se solicita informe al proveedor éste deberá ser anexado.
Nota 4: para los casos en que se realiza reuniones de seguimiento se debe anexar la respectiva acta.