Fecha:	Abril 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:	$ 56.003.066		
Valor sin ejecutar a la fecha:	$ 143.996.934		

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 abril de 2026, en el radicado 391 se certificó factura **FE1907** por valor de **$ 17.967.969 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.