

Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 1 de 33]

Tabla de Contenido

Cláusula 1	Términos generales.....	3
Cláusula 2	Objeto del Acuerdo Marco.....	4
Cláusula 3	Alcance del objeto del Acuerdo Marco.....	4
Cláusula 4	Catálogo del Acuerdo Marco.....	4
Cláusula 5	Valor del Acuerdo Marco.....	5
Cláusula 6	Actividades de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria.....	5
Cláusula 7	Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria.....	9
Cláusula 8	Precio de la adquisición de los Servicios BPO.....	10
Cláusula 9	Actualización de precios y artículos del Catálogo.....	11
Cláusula 10	Facturación y pago.....	12
Cláusula 11	Obligaciones de los Proveedores.....	13
Cláusula 12	Obligaciones de las Entidades Compradoras.....	19
Cláusula 13	Obligaciones de Colombia Compra Eficiente.....	21
Cláusula 14	Plazo de ejecución y Vigencia del Acuerdo Marco.....	21
Cláusula 15	Cesión.....	22
Cláusula 16	Fusiones, escisiones, y situaciones de cambio de control.....	23
Cláusula 17	Garantía de cumplimiento.....	24
Cláusula 18	Declaratoria de incumplimiento.....	26
Cláusula 19	Multas y Sanciones.....	26
Cláusula 20	Cláusula penal.....	27
Cláusula 21	Conflicto de Interés.....	28
Cláusula 22	Independencia de los Proveedores.....	28
Cláusula 23	Propiedad Intelectual.....	28
Cláusula 24	Supervisión.....	29
Cláusula 25	Indemnidad.....	29
Cláusula 26	Caso fortuito y fuerza mayor.....	29
Cláusula 27	Confidencialidad.....	29
Cláusula 28	Solución de controversias.....	29
Cláusula 29	Notificaciones.....	30
Cláusula 30	Documentos.....	31
Cláusula 31	Interpretación.....	32
Cláusula 32	Disponibilidad presupuestal.....	32
Cláusula 33	Lugar de ejecución y domicilio contractual.....	32
Cláusula 34	Liquidación.....	32
Cláusula 35	Firma.....	32

Entre los suscritos Andrés Ricardo Mancipe González, identificado con la cédula de ciudadanía número 79.955.788, en mi calidad de Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente, nombrado mediante Resolución N° 1826 del 17 de mayo de 2019, cargo para el cual tomó posesión, según consta en el acta N° 147 del 28 de mayo de 2019, en uso de las facultades y funciones contenidas en el Decreto Ley 4170 de 2011 y la Resolución 1839 de 2019, actuando en nombre y representación de la **Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente** – con NIT 900.514.813-2, por una parte; y por la otra (I) **MILLENIUM BPO SA** Sociedad Anónima



Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 2 de 33]

identificada con NIT 830.050.856-2, constituida mediante Escritura Pública No. 0001737 de notaría 44 de Bogotá, del 16 de octubre de 1998, inscrita el 27 de octubre de 1998 bajo el número 00654641 del libro IX, Representada Legalmente por ANDRÉS EDUARDO ZULUAGA CAMACHO identificado con cédula de ciudadanía No 79.298.669; (II) **EMTELCO SAS** Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 800.237.456 - 5, constituida mediante Escritura Pública No.1401 de notaría 21 de Medellín del 21 de julio de 1994, inscrita inicialmente el 16 de agosto de 1994 en Bogotá y posteriormente el 14 de febrero de 2008 en Medellín bajo el número 1821 del libro IX, Representada Legalmente por MARITZA GARZÓN VARGAS identificada con cédula de ciudadanía No 51.770.218; (III) **COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS SAS** Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 800.219.668 - 3, constituida mediante Escritura Pública No.703 de notaría 2 de Cali del 4 de febrero de 2014, inscrita bajo el número 01803341 del libro IX, Representada Legalmente por CARLOS FERNANDO SÁNCHEZ BELTRÁN identificado con cédula de ciudadanía No 94.307.590; (IV) **BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA** Sociedad Limitada identificada con NIT 900.011.395-6, constituida mediante Escritura Pública No. 0000719 del 7 de marzo de 2005 de Notaría 2 de Bucaramanga (Santander), inscrito en Cámara de Comercio el 19 de septiembre de 2008, con el No. 01243525 del Libro IX, Representada Legalmente por NORBERTO DUARTE MONSALVE identificado con cédula de ciudadanía No 91.278.784; (V) **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SA** Sociedad Anónima identificada con NIT 800.211.401-8, constituida mediante Escritura Pública No. 3570 del 8 de agosto de 1.995 de la Notaría 18 de Santafé de Bogotá, inscrita el 17 de agosto de 1995 bajo el No. 504.886 del libro IX, Representada Legalmente por RICARDO DURÁN LIZARAZO identificado con cédula de ciudadanía No 19.489.856; (VI) **UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO** Unión temporal constituida mediante documento privado de fecha 24 de noviembre de 2020 Representada Legalmente por LUZMILA CRÚZ GAITÁN, identificada con cédula de ciudadanía No.52.100.210 y conformada por las siguientes sociedades: AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A Sociedad Anónima identificada con NIT 830.126.395-7, constituida mediante Escritura Pública No. 0001858 del 15 de agosto de 2003 de Notaría 46 de Bogotá D.C., inscrito en esta Cámara de Comercio el 26 de agosto de 2003, con el No. 00894711 del Libro IX, Representada Legalmente por LUZMILA CRÚZ GAITÁN, identificada con cédula de ciudadanía No.52.100.210; y CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S. Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 890321151-0, constituida mediante Escritura Pública No. 7943 del 16 de diciembre de 1981 Notaría Segunda de Cali, inscrito en Cámara de Comercio el 17 de febrero de 1982 con el No. 51283 del Libro IX, Representada Legalmente por GLADYS ALEXANDRA REYES GÓMEZ identificada con cédula de ciudadanía No 52.259.752; (VII) **UNIÓN TEMPORAL ASD - IQ** Unión temporal constituida mediante documento privado de fecha 20 de noviembre de 2020 Representada Legalmente por ARMANDO FLOREZ PINZÓN, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404 y conformada por las siguientes sociedades: GRUPO ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS - ASD SAS Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 860.510.031-7, constituida mediante Escritura Pública No. 5245, Notaría 4 Bogotá, del 1 de octubre de 1.982, inscrita el 15 de diciembre de 1.982, bajo el No.125.771 del libro IX, Representada Legalmente por ARMANDO FLORES PINZÓN, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404 y IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 830.039.329-8, constituida mediante Escritura Pública No. 0006611 del 12 de diciembre de 1997 de Notaría 23 de Bogotá D.C., inscrito en Cámara de Comercio el 23 de diciembre de 1997, con el No. 00615520 del Libro IX, Representada Legalmente por ÁNGELA XIMENA QUIROGA GALINDO identificada con





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 3 de 33]

cédula de ciudadanía No 51.955.525 quienes para los efectos del presente contrato se denominan los Proveedores, hemos convenido en celebrar un Acuerdo Marco, previas las siguientes consideraciones:

- I. Que el Decreto Ley 4170 de 2011 creó la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente–, con el objeto de impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.
- II. Que dentro de las funciones asignadas a Colombia Compra Eficiente, deberá “ (...) diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo a los procedimientos que se establezcan para el efecto”.
- III. Que los numerales 1, 3, 4, 7 y 8 del artículo 12 del Decreto Ley 4170 de 2011 asignan como funciones de la Subdirección de Negocios, (i) adelantar estudios de mercado sobre las compras y contratación pública; (ii) identificar y promover mecanismos de adquisición y agregación de demanda dirigidos a la eficiencia y celeridad en las compras y contratación pública; (iii) diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y promover y desarrollar los procesos de selección para la celebración de los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda, a cargo de la agencia; (iv) desarrollar mecanismo que permitan una mayor y mejor participación de oferentes en los procesos de compras y contratación pública; y (v) diseñar parámetros que permitan a las entidades estatales definir adecuadamente los bienes y servicios de condiciones técnicas uniformes y de común utilización, promover la utilización de las subastas y la generación de nuevos instrumentos y herramientas de apoyo para su realización.
- IV. Que el Decreto 1082 de 2015, estableció que Colombia Compra Eficiente debe adelantar el Proceso de Contratación para los Acuerdos Marco por medio de la modalidad de Licitación Pública.
- V. Que teniendo en cuenta lo referido Colombia Compra Eficiente realizó el proceso de licitación CCENEG-033-01-2020 el cual le fue adjudicado a los Proveedores ya identificados.

Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente y los Proveedores celebran el presente Acuerdo Marco el cual se rige por las siguientes cláusulas:

Cláusula 1 Términos generales

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que se les asigna en los Estudios y Documentos Previos y en el Pliego de Condiciones. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 4 de 33]

de 2015. Los términos no definidos deben entenderse de acuerdo con su significado contextual y propio.

Cláusula 2 Objeto del Acuerdo Marco

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

Cláusula 3 Alcance del objeto del Acuerdo Marco

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública CCENEG-033-01-2020

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

Cláusula 4 Catálogo del Acuerdo Marco

Colombia Compra Eficiente debe publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el Catálogo del Acuerdo Marco dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la firma del presente documento. Para que los Servicios BPO queden habilitados en el Catálogo, Colombia Compra Eficiente debe haber aprobado la garantía de cumplimiento y haber validado todos los requisitos dispuestos en los documentos del proceso para la puesta en operación.

Colombia Compra Eficiente es responsable de mantener el Catálogo actualizado para lo cual debe:

- 4.1 Actualizar el Catálogo según lo previsto en la Cláusula 9 del presente documento.
- 4.2 Suspender o excluir a los Proveedores del Acuerdo Marco cuando se presente (i) una inhabilidad sobreviniente (ii) sea decretada una medida cautelar; y (iii) demás consideraciones que motivadamente notifique la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, o (iv) alguna situación de las contempladas en la Cláusula 18 del presente documento.
- 4.3 Para la gestión del catálogo, Colombia Compra Eficiente aproximará todos los precios del Catálogo al valor entero más cercano así: números con parte decimal menor que 0,5 al entero inmediatamente inferior, y números con parte decimal mayor o igual que 0,5 al número entero inmediatamente superior.





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 5 de 33]

Los precios máximos permitidos de los bienes o servicios dependen de los gravámenes adicionales (estampillas) en caso de que apliquen a la Entidad Compradora y se determinan de acuerdo con la fórmula establecida en la Cláusula 8.

Cláusula 5 Valor del Acuerdo Marco

El valor del Acuerdo Marco es de cero (0) pesos. La sumatoria de las Órdenes de Compra o transacciones adelantadas a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano permite definir el valor de los Servicios BPO prestados al amparo del Acuerdo Marco, pero no constituye el valor de este

Cláusula 6 Actividades de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria

Durante la ejecución del Acuerdo Marco, las Entidades Compradoras pueden solicitar aclaraciones sobre sus necesidades o las características técnicas para la contratación de Servicios BPO que requieren.

Las Entidades Compradoras deben cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

- 6.1. Garantizar que todos los proveedores del Lote de interés del Acuerdo Marco tienen acceso a la información relacionada con su necesidad.
- 6.2. La Entidad Estatal, con base en la información obtenida y soportada en su estudio de mercado y una vez definidos los servicios BPO requeridos, accede a los catálogos de los Lotes de interés y selecciona la funcionalidad que satisface su necesidad junto con los servicios a implementar.
- 6.3. La Entidad Estatal debe definir el presupuesto del que dispone para la contratación de Servicios BPO y proceder a diligenciar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano la Solicitud de Cotización para la contratación de Servicios BPO enviándola a los Proveedores habilitados en el Catálogo.
- 6.4. Crear una solicitud de Información La Entidad Compradora se adhiere al Acuerdo Marco desde el momento en que decide crear una Solicitud de Información. La Solicitud de Información, es puesta a disposición de las Entidades Compradoras y los Proveedores por Colombia Compra Eficiente y podrá ser modificada o ajustada por ésta última de conformidad con las necesidades que se presenten durante la ejecución del Acuerdo Marco.

La creación de la solicitud implica que tomó la decisión de satisfacer su necesidad a través de la selección de un Proveedor para la prestación de los Servicios BPO y que al final del proceso estos servicios serán proporcionados por uno de los proveedores del Acuerdo Marco.

Con la Solicitud de Información la Entidad Compradora, debe cargar el formulario en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y enviarlo a todos los Proveedores del Lote definiendo un tiempo de



Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 6 de 33]

respuesta no inferior a cinco (5) días hábiles, pero no superior a diez (10) días hábiles. Durante el término de la Solicitud de Información, la Entidad Compradora debe responder a las preguntas y observaciones que planteen los Proveedores, asegurándose de que todos tengan acceso a la información completa respecto de su necesidad. En esta instancia, la Entidad Compradora deberá indicar a los proveedores como mínimo: (a) Volumetría por cada canal de comunicación requerido de al menos el último año. (Intraday, histórico y por tramos de al menos 30 minutos). (b) En caso de que la operación se nueva a implementar, la Entidad debe indicarlo, (c) Estructura de IVR (Flujogramas) (d) Horario de operación (e) TMO por proceso de negocio (f) Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo) (g) Alcance de los desarrollos a realizar (h) Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora (i) Consultas a Bases de Datos (j) Actividades back office a desempeñar por el recurso humano (k) Herramientas suministradas por la Entidad (l) Desarrollo de chat (m) Pareto para implementar Bots (n) Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación. Si durante el término otorgado en la Solicitud de Información la Entidad Compradora no recibe ninguna respuesta, puede proceder al siguiente paso del proceso para la creación de la Solicitud de Cotización.

6.5. Una vez definido lo anterior, la Entidad Estatal crea un evento de cotización que contempla:

6.6. La Entidad Estatal debe dar un plazo mínimo de Cotización de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de Solicitud para recibir las Cotizaciones. La Entidad Compradora debe tener en cuenta que el plazo del Evento de Cotización cuenta desde el día hábil siguiente en el que se realiza la Cotización hasta las 5:00 pm en el que se cumplen los diez (10) días hábiles. Si después de enviar la Solicitud de Cotización a los Proveedores la Entidad Compradora requiere hacer cambios por cualquier razón, la Entidad Estatal debe editar la Solicitud de Cotización por una sola vez y ampliar el plazo por el término inicialmente fijado antes de la finalización del plazo inicial para recibir las cotizaciones. La Solicitud de Cotización inicia la Operación Secundaria de los Acuerdos Marco como modalidad de selección; por lo anterior la Entidad Estatal en el evento de requerir revocar dicha solicitud deberá expedir el Acto Administrativo Correspondiente.

6.7. Las Entidades Compradoras son responsables de Incluir en la Solicitud de Cotización los gravámenes (como estampillas) distintos a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus Procesos de Contratación. Así mismo, deben incluir en la Solicitud de Cotización los impuestos a los que están sometidos, en caso de que se trate de bienes o servicios exentos de IVA u otro impuesto, deberá dejar la claridad a través del chat de mensajes a los Proveedores y en el formato de solicitud de cotización, a efectos de que los mismos realicen la cotización y la facturación sin tener en cuenta el referido impuesto. Si la Entidad Compradora no incluye los gravámenes (como estampillas) en la solicitud de Cotización, debe adicionar la Orden de Compra con el valor correspondiente.

6.8. Antes de colocar la orden de compra, la Entidad Compradora debe solicitar aclaraciones al Proveedor que haya presentado una Cotización con precios artificialmente bajos cuando a criterio de la Entidad Compradora, el precio no parece suficiente para garantizar una correcta ejecución de la Orden de Compra, en concordancia con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015. El análisis de la Entidad Compradora debe recaer sobre los valores



Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 7 de 33]

efectivamente ofertados y no sobre los valores establecidos en el catálogo. Para identificar Cotizaciones que pueden ser artificialmente bajas, podrá consultar la “Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Proceso de Contratación” expedida por Colombia Compra Eficiente.

La Cotización estará vigente por el término de 30 días calendario contados a partir de la finalización del evento de Cotización en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Vencido este plazo la Entidad Compradora no podrá colocar la Orden de Compra sin autorización expresa del Proveedor que haya presentado el menor valor. En caso contrario, la Entidad Compradora deberá cancelar el evento de Cotización e iniciar uno nuevo.

6.9. En caso de empate, la Entidad Compradora agotará los factores de desempate establecidos en el artículo 2.2.1.1.2.2.9 del Decreto 1082 de 2015. Si persiste el empate, Colombia Compra Eficiente establece el siguiente mecanismo:

- a. La Entidad Compradora ordena a los Proveedores empatados en orden alfabético según el nombre registrado en la TVEC. Una vez ordenados, la Entidad Compradora le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.
- b. Seguidamente, la Entidad Compradora debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre de plazo de Cotización. La Entidad Compradora debe dividir esta parte entera entre el número total de Proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.
- c. Realizados estos cálculos, la Entidad Compradora seleccionará a aquel Proveedor que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Entidad Compradora seleccionará al Proveedor con el mayor número asignado.

6.10. Cargar los estudios previos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y generar una solicitud de Orden de Compra sobre la Cotización del Proveedor que haya cotizado el menor precio.

6.11. Colocar la Orden de Compra incluyendo todos los servicios BPO de la Solicitud de Cotización dentro de los cinco (5) días calendario, siguientes a la fecha de vencimiento del Evento de cotización. La Entidad Compradora debe seleccionar la respuesta de la Cotización del Proveedor con el menor precio total para la contratación de los servicios BPO. La Orden de Compra debe indicar su vigencia. La Entidad Compradora puede colocar Órdenes de Compra durante la vigencia del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que ocurra. Las Órdenes de Compra pueden tener en una vigencia que supere la del Acuerdo Marco siempre que el plazo adicional sea por un año más y se haya ampliado la garantía de conformidad con lo descrito en la Cláusula 17. En caso de que una Entidad Estatal solicite al Proveedor la prestación de Servicios BPO con un plazo adicional a la vigencia del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se extenderán hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra



Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 8 de 33]

6.12. La Entidad Compradora deberá verificar que el Proveedor que presentó la Cotización con el precio más bajo no esté incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad constitucional ni legal, para ello la Entidad Compradora deberá verificar antecedentes judiciales, disciplinarios, fiscales, contravenciones y RUES.

6.13. Indicar al Proveedor todas las condiciones que se estimen necesarias para la adecuada contratación de Servicios BPO.

6.14. El ordenador del gasto de la Entidad Compradora debe aceptar o rechazar la solicitud de Orden de Compra y la aceptación constituye la Orden de Compra. La Orden de Compra debe incluir todos los Servicios BPO de la Solicitud de Cotización. De lo contrario la Entidad Compradora deberá cancelar el evento con el Acto Administrativo que justifique lo correspondiente, desestimar las Cotizaciones recibidas e iniciar nuevamente la Solicitud de Cotización en los términos previstos en la presente Cláusula, incluyendo exclusivamente los artículos a contratar.

En el evento en que la Entidad Compradora reciba cotizaciones parciales, es decir, que no contemplen la totalidad de los Servicios BPO de la solicitud de cotización, deberá abstenerse de colocar la orden de compra a ese proveedor, evento en el cual debe seleccionar al proveedor que ofertó el precio más bajo siguiente.

La aceptación de la solicitud de la Orden de Compra por el ordenador del gasto de la Entidad Compradora constituye la Orden de Compra. La Entidad Compradora debe expedir con la Orden de Compra el respectivo registro presupuestal.

6.15. Para el perfeccionamiento de la Orden de Compra, la Entidad Compradora debe: (i) haber aprobado las garantías exigidas en la **Cláusula 17** Garantía de cumplimiento, del presente documento; (ii) tener el registro presupuestal para la Orden de Compra.

6.16. Una vez perfeccionada la orden de compra, la Entidad Compradora y el Proveedor deberán suscribir un acta de inicio fijando las condiciones particulares de la ejecución.

6.17. La Entidad Compradora deberá designar el supervisor de la Orden de Compra quien además de las obligaciones establecidas en la Ley, el Manual de Contratación de la Entidad y las especificaciones técnicas de los pliegos de condiciones y del presente documento, debe (ii) solicitar al Proveedor adjudicado allegar las garantías de cumplimiento que respaldarán las obligaciones derivadas de la Orden de Compra de conformidad con lo establecido en la **Cláusula 17**; (iii) tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los tres (3) días siguientes hábiles al recibo de la garantía de cumplimiento; (iv) verificar que el Proveedor cumpla a satisfacción con lo solicitado por la Entidad Compradora y lo establecido en la Ley o declarar los incumplimientos respectivos; (v) una vez terminada la vigencia de la Orden de Compra, el supervisor deberá finalizar y liquidar la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 9 de 33]

Colombiano; y (vi) todas las demás actividades que deriven de la ejecución de la Orden de Compra.

6.18. Pagar en los términos y condiciones establecidos en la Cláusula 10.

6.19. Adelantar las acciones pertinentes que procedan en caso de incumplimiento por parte del proveedor.

6.20. En caso que la Entidad Compradora adquiera los Servicios de BPO para atender una campaña de cobro de cartera podrá incluir dentro del simulador una línea de bonificación para los agentes que realicen la atención de la campaña solicitada. Las condiciones para acceder al bono así como los términos de pago del mismo serán establecidos por la Entidad Estatal y deberán ser informados a los Proveedores durante la fase del RFI obligatorio que deben realizar previo a la colocación de un Evento de Cotización durante la Operación Secundaria.

Cláusula 7 Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria

Los Proveedores deben cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

7.1 Presentar a Colombia Compra Eficiente dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la firma del presente documento: (i) el RUT del Proveedor; (ii) la garantía de que trata la Cláusula 17; (iii) la certificación de la cuenta bancaria en la que se debe consignar el pago con máximo 30 días de expedición. En caso de querer actualizar la información bancaria, el Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los nuevos datos y Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación; y (iv) el logo del Proveedor en formato .jpg o .png con resolución de mínimo 150 x 150 píxeles por pulgada para incluirlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

En caso de que el Proveedor sea una unión temporal o consorcio, debe presentar: (i) el RUT de la Unión Temporal, o consorcio y (ii) la certificación de la cuenta bancaria de la Unión Temporal o consorcio con máximo 30 días calendario de expedición.

7.2 Responder a la solicitud de información elevada por las entidades compradoras en el término definido por la Entidad Compradora.

7.3 Responder a la Solicitud de Cotización dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al envío de la misma, con una Cotización para la Entidad Compradora. Si el Proveedor requiere aclaraciones debe solicitarlas de inmediato a través de la ventana de mensajes del evento de Solicitud de Cotización. La Cotización estará vigente por el término de 30 días calendario contados a partir del plazo de finalización del evento de Cotización.

7.4 Indicar en la Cotización los valores establecidos con un precio igual o menor al precio máximo permitido. Los precios cotizados mayores a los máximos permitidos para ese





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 10 de 33]

Proveedor se entenderán como cotizados con el precio publicado en el Catálogo los cuales corresponden a los precios ofertados por el Proveedor en la operación principal.

- 7.5 La Entidad Compradora y el Proveedor deberán suscribir un acta de inicio fijando las condiciones particulares de la ejecución.
- 7.6 Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en el Acuerdo Marco
- 7.7 Mantener todos los requisitos por los cuales obtuvo puntaje adicional para la adjudicación en el Acuerdo Marco durante su vigencia
- 7.8 Mantener en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la obtención del puntaje adicional.
- 7.9 En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor deberá presentar los soportes que permitan acreditar esta situación a la Entidad Compradora. En este caso, la Entidad Compradora realizará la verificación y la validación de los soportes y de considerarlo necesario suspenderá la ejecución de la Orden de Compra, con una fecha de reinicio cierta, para lo cual deberá realizar las respectivas modificaciones en la TVEC. Mantener todos los requisitos por los cuales obtuvo puntaje adicional para la adjudicación en el Acuerdo Marco durante su vigencia y la vigencia de la Órdenes de Compra. Los Proveedores pueden abstenerse de Cotizar si la Entidad Compradora se encuentra en mora con el Proveedor por otra Orden de Compra del Acuerdo Marco hasta que la Entidad Compradora pague las facturas en mora, para lo cual las facturas deberán estar presentadas de conformidad. El Proveedor debe notificar a Colombia Compra Eficiente en caso de que esta situación se presente.
- 7.10 Facturar de conformidad con la Cláusula 10.

Cláusula 8 Precio de la adquisición de los Servicios BPO

El Proveedor está obligado a entregar a las Entidades Compradoras los Servicios BPO al valor establecido en la Orden de Compra colocada, de acuerdo con la Cotización del Proveedor seleccionado.

El precio de los servicios BPO estarán expresados en pesos colombianos para todos los proveedores incluidos en el Acuerdo marco. Durante la ejecución de las Órdenes de Compra, el precio de los Servicios BPO disponibles puede variar de la siguiente forma:

Colombia Compra Eficiente determinará el precio máximo del bien o servicio mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$P = \frac{Pbs}{1 - G}$$

10



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co



Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 11 de 33]

Donde:

- *Pbs*: es el precio del bien y/o servicio en el Catálogo
- *G*: es el porcentaje del gravamen adicional (estampilla) expresado en decimales indicado por la Entidad Compradora. Si la Entidad Compradora no tiene gravámenes adicionales (estampillas), *G* será igual a cero (0).
- *P*: es el precio máximo del bien o servicio antes de impuestos incluidos los gravámenes adicionales (estampillas).

El precio del producto en la Operación Secundaria es el precio ofrecido en la Cotización por el Proveedor, el cual debe estar expresado en pesos colombianos y ser menor o igual al precio ofrecido por el Proveedor en el Catálogo.

El precio publicado en el Catálogo incluye: (i) El valor de los servicios sin IVA, (ii) El costo del de los Servicios BPO conforme a las especificaciones señaladas por la Entidad Compradora en la Solicitud de Cotización.

El Proveedor seleccionado está obligado prestar los Servicios BPO al valor estipulado en la Orden de Compra colocada, de acuerdo a la Cotización.

Cláusula 9 Actualización de precios y artículos del Catálogo

Los proveedores deben gestionar el Catálogo de la siguiente forma:

9.1. Inclusión de Servicios BPO

(a) Colombia Compra Eficiente puede incluir un nuevo Servicio BPO en el Catálogo cuando: (i) coincida con el objeto del Acuerdo Marco; y (ii) pueda ser clasificado en alguno de los Lotes.

(b) Una vez identifique la viabilidad de la inclusión, Colombia Compra Eficiente debe: (i) definir las especificaciones técnicas del nuevo servicio; (ii) definir el Lote al que pertenece el servicio; (iii) establecer el precio máximo del mercado o su método de cálculo, el cual no dará a conocer a los Proveedores; y (iv) solicitar a los Proveedores cotizar el valor del Servicio BPO.

(c) Los Proveedores deben responder a la solicitud dentro de los 10 días calendario siguientes, señalando el precio para el nuevo Servicio BPO.

(d) Si por lo menos el 50% de los Proveedores adjudicados por Lote están en capacidad de ofrecer el nuevo servicio por un precio menor o igual al precio máximo del mercado establecido por Colombia Compra Eficiente, esta debe ajustar el Catálogo e incluir el nuevo Servicio con el precio indicado por el Proveedor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la respuesta de los Proveedores. Para incluir un Servicio BPO, Colombia Compra Eficiente puede modificar o incluir los ANS, protocolos y especificaciones técnicas necesarias para su prestación. El valor de los Servicios BPO incluidos será





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 12 de 33]

el precio techo para cada uno de los Proveedores que los hayan cotizado. Los Proveedores podrán conocer el precio máximo del mercado del Servicio BPO a incluir, una vez publicado el Catálogo modificado.

(e) Si menos del 50% de los Proveedores adjudicados por Lote ofrecen un precio menor o igual al precio máximo del mercado definido por Colombia Compra Eficiente, esta puede repetir el procedimiento o desistir de la inclusión del Servicio BPO.

(f) Si de manera posterior a la inclusión de un servicio, un Proveedor que no haya cotizado o que haya superado el precio máximo del mercado está interesado en ofrecerlo, el precio techo del servicio para dicho Proveedor será el precio máximo del mercado definido por Colombia Compra Eficiente.

9.2. Actualización de precios de los Servicios BPO

Colombia Compra Eficiente realizará los siguientes ajustes del Catálogo durante la ejecución del Acuerdo Marco:

(a) Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el precio de los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente, con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del SMMLV.

(b) Colombia Compra Eficiente actualizará anualmente, contado a partir de la fecha de firma del Acuerdo Marco el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor.

(c) Colombia Compra Eficiente debe actualizar el precio del Servicio BPO según los cambios en la normativa aplicable. Colombia Compra Eficiente tiene cinco (5) días hábiles para realizar los ajustes que sean notificados por un Proveedor y que estén regulados en la normativa. Los Proveedores pueden no cotizar a las Solicitudes de Cotización que cierran durante los cinco (5) días que estén realizando las actualizaciones de precios.

Cláusula 10 Facturación y pago

El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio.





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 13 de 33]

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro.

La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.

Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor, no obstante, para el caso de aquellas entidades compradoras que aún se encuentran ajustando sus procedimientos a las nuevas disposiciones de la DIAN el proveedor deberá entregar la factura de acuerdo con las disposiciones internas de la Entidad Compradora para lo cual deberá concertar el procedimiento con el supervisor de la Orden de Compra.

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago.

El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.

Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.

Cláusula 11 Obligaciones de los Proveedores

Las siguientes son las obligaciones de los Proveedores derivadas del presente Acuerdo Marco:

Obligaciones generales del Acuerdo Marco :

13



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 14 de 33]

- 11.1. Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 11.2. Conocer y operar adecuadamente el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual.
- 11.3. Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco.
- 11.4. Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso a todas las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras. La no cotización en los términos descritos dará lugar a que las Entidades Compradoras reporten a Colombia Compra Eficiente la situación y proceda a adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo marco.
- 11.5. Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.
- 11.6. Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda la entrega de los servicios BPO por mora de la Entidad Compradora.
- 11.7. Prestar los Servicios BPO de acuerdo a las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el "Anexo 1. Fichas técnicas y condiciones transversales del Pliego de Condiciones.
- 11.8. Informar a Colombia Compra Eficiente de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.
- 11.9. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.
- 11.10. Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 8. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos.
- 11.11. Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 11.12. Al momento de cotizar en caso de fallas en la Plataforma TVEC, el proveedor deberá seguir el procedimiento de indisponibilidad <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/indisponibilidad-en-las-plataformas>. De cualquier manera, deberá reportar el error o falla en la plataforma o en el simulador por lo menos con dos horas de anterioridad a la hora de cierre de los eventos de cotización.
- 11.13. Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente para la contratación de Servicios BPO
- 11.14. Contar durante toda la vigencia del Acuerdo Marco con la capacidad de los agentes requeridos para cada lote en que resulte adjudicado y por cada Orden de compra
- 11.15. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.
- 11.16. Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 15 de 33]

- 11.17. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, de industria nacional y de vinculación a personas en condición de discapacidad en los casos que aplique.
- 11.18. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud
- 11.19. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.
- 11.20. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
- 11.21. Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de los servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia, diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco.
- 11.22. Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda contratar Servicios BPO por fuera del Acuerdo Marco. Esta información debe darla dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual el Proveedor recibió la solicitud de cotización o de información comercial, o tuvo conocimiento del Proceso de Contratación que adelanta la Entidad Estatal.
- 11.23. Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra que venza más tarde en el tiempo, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes.
- 11.24. Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Compradora no expida el correspondiente Registro Presupuestal para dar inicio a la ejecución de la orden de compra.
- 11.25. Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 21
- 11.26. Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 29
- 11.27. Cumplir con el Código de Ética de Colombia Compra Eficiente.
- 11.28. Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 11.29. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del acuerdo marco a favor de Colombia Compra Eficiente, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17
- 11.30. Informar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento.
- 11.31. Entregar a Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.
- 11.32. Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.
- 11.33. Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 11.34. Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 11.35. En caso que el Proveedor haya adquirido puntaje durante la Operación principal por el Ethical Hacking deberá entregar a Colombia Compra Eficiente anualmente un certificado expedido por el



Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 16 de 33]

experto en donde evidencie que se realizó una prueba de Ethical Hacking durante la vigencia certificada, de igual forma esta certificación deberá incorporar la certificación del experto o expertos encargados de realizar el ethical hacking en CEH (Certified Ethical Hacker), ECSA (EC. Council Certified Security Analyst), LPT (Licenced penetration tester) o CPTE (Certified Penetration Tester Engenieer).

Obligaciones específicas del Acuerdo Marco:

11.36. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17

11.37. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.

11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre

11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 7

11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.

11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.

11.42. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.

11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales

11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.

11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.

11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora

11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco

11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora

11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.

11.50. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 17 de 33]

soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.

11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos

11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO

11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud

11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.

11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.

11.58. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.

11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.

11.61. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.

11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

11.64. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.

11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.



Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 18 de 33]

11.66. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación

11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio

11.68. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso que dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: Declaración juramentada, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.

11.70. Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.

11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.

11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 19 de 33]

11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.

Cláusula 12 Obligaciones de las Entidades Compradoras

Las siguientes son las obligaciones de las Entidades Compradoras que se vinculen al presente Acuerdo Marco:

- 12.1. Tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los tres (3) días siguientes hábiles al recibo de la póliza
- 12.2. Contar con la disponibilidad presupuestal antes de colocar la Orden de Compra y realizar el correspondiente registro presupuestal antes del inicio de la ejecución de la Orden de Compra.
- 12.3. Poner a disposición de los Proveedores, cuando estos lo soliciten, el registro presupuestal de la Orden de Compra.
- 12.4. Poner a disposición de los Proveedores los comprobantes de descuentos y retenciones efectuados al pagar las facturas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012.
- 12.5. Conocer el Catálogo y operar adecuadamente la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 12.6. Cumplir con el procedimiento y actividades establecidas en la Cláusula 6 del presente Acuerdo Marco.
- 12.7. Las Entidades Compradoras deben incluir en la Solicitud de Cotización los impuestos a los que están sometidos, en caso de que incluya bienes o servicios exentos de IVA u otro impuesto, deberá dejar la claridad a través del chat de mensajes a los Proveedores y en el formato de Solicitud de Cotización, a efectos de que los mismos realicen la cotización y la facturación sin tener en cuenta el referido impuesto. Si la Entidad Compradora no incluye los gravámenes adicionales en la Solicitud de Cotización, debe adicionar la Orden de Compra con el valor correspondiente. Adelantar oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIIF.
- 12.8. Designar un supervisor o interventor para las Órdenes de Compra expedidas y ejecutadas bajo el Acuerdo Marco.
- 12.9. Informar a Colombia Compra Eficiente de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.
- 12.10. Aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 10 incorporando los descuentos por retraso en la entrega en caso de que apliquen.
- 12.11. Abstenerse de generar nuevos eventos de Cotización y emitir nuevas Órdenes de Compra si está en mora en el pago de una o varias Órdenes de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 12.12. Informar oportunamente a Colombia Compra Eficiente cualquier evento de incumplimiento de las obligaciones generales del Acuerdo Marco por parte del Proveedor, en el formato establecido para tal efecto por Colombia Compra Eficiente.





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 20 de 33]

12.13. Informar al Administrador del Acuerdo Marco a través de los medios de comunicación dispuestos por Colombia Compra Eficiente para ello cuando evidencie un incumplimiento de las obligaciones específicas del Acuerdo Marco por parte del Proveedor, que de lugar a adelantar un procedimiento administrativo sancionatorio por parte de la Entidad Compradora

12.14. Cumplir con los plazos previstos en el Acuerdo Marco.

12.15. Verificar que el Proveedor cumpla con las condiciones del Catálogo.

12.16. Verificar que el Proveedor entregue el certificado de paz y salvo de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera anexa a la factura.

12.17. Verificar que el Proveedor que presentó la cotización con el precio más bajo no esté incurrido en causal de inhabilidad o incompatibilidad constitucional ni legal, para ello la Entidad Compradora deberá verificar antecedentes judiciales, disciplinarios, fiscales, contravenciones y RUES.

12.18. Adelantar los procedimientos administrativos sancionatorios a que haya lugar, con ocasión del incumplimiento por parte del proveedor de las obligaciones derivadas de la orden de compra.

12.19. Informar y remitir a Colombia Compra Eficiente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la expedición del acto administrativo sancionatorio, en el que se evidencie las sanciones impuestas derivadas del incumplimiento de las obligaciones del Proveedor.

12.20. Publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el acto administrativo sancionatorio mediante el cual la Entidad Compradora impone sanciones al Proveedor como consecuencia de un incumplimiento

12.21. Reportar ante las Cámaras de Comercio, el Registro Único Empresarial, la Plataforma Secop II Procuraduría General de la Nación y a los entes de control que corresponda cuando a través de un acto administrativo se imponga multa o sanción por incumplimiento.

12.22. Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra.

12.23. Cumplir con los Términos y Condiciones de Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

12.24. Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de aceptar la solicitud de cotización. Por lo anterior, en el evento de incumplimiento en el pago al proveedor en los términos descritos en el Acuerdo Marco aceptará el cobro de intereses moratorios aplicando la tasa equivalente al doble del interés legal civil sobre el valor histórico actualizado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993

12.25. Terminar unilateralmente la orden de compra mediante acto administrativo debidamente motivado si durante la ejecución concurren circunstancias acordes a las dispuestas en el artículo 17 de la Ley 80 de 1993.

12.26. La Entidad dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993 para asegurar que no se cause un perjuicio derivado del incumplimiento de la orden de compra. En los contratos de prestación de servicios y suministro de bienes si se presenta alguno de los hechos constitutivos de incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y evidencia que puede conducir a su paralización, la entidad por medio de acto administrativo debidamente motivado lo dará por terminado y ordenará su liquidación en el estado en que se encuentre. De tal actuación deberá informar a Colombia Compra Eficiente

12.27. Suscribir el acta de inicio y definir conjuntamente con el proveedor el cronograma de actividades para la Prestación de los Servicios BPO

12.28. Solicitar al proveedor durante la vigencia de la orden de Compra que acredite las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 21 de 33]

Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, la Entidad deberá requerir al proveedor lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, la Entidad deberá requerir al proveedor lo siguiente: Declaración juramentada, extra-juicio, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación.

12.29. Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días calendario después del vencimiento del Acuerdo Marco si existen Proveedores con obligaciones pendientes de ejecutar.

12.30. Entregar el comprobante de pago a los Proveedores máximo 30 días calendario después de realizado el pago.

12.31. Pagar las facturas en los términos establecidos en la Cláusula 10.

Cláusula 13 Obligaciones de Colombia Compra Eficiente

Colombia Compra Eficiente está obligada a administrar el Acuerdo Marco y la Tienda Virtual del Estado Colombiano. En consecuencia, Colombia Compra Eficiente se obliga a:

13.1. Promocionar el Acuerdo Marco entre las Entidades Compradoras.

13.2. Impartir capacitaciones a las Entidades Compradoras y Proveedores acerca del Acuerdo Marco, su operación y el manejo del aplicativo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

13.3. Mantener informadas a las Entidades Compradoras y Proveedores respecto de los cambios y/o actualizaciones en la operación del Acuerdo Marco y el Catálogo.

13.4. Disponer de material de capacitación respecto la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para la libre consulta de sus usuarios.

13.5. Inscribir a los Proveedores en el SIIF.

13.6. Publicar y actualizar el Catálogo en los términos y en la oportunidad señalada en los Documentos del Proceso.

13.7. Garantizar la disponibilidad de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

13.8. Hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Acuerdo por parte de las entidades compradoras y los proveedores.

13.9. Adelantar las acciones que procedan en caso de incumplimiento, una vez sean reportadas por las entidades compradoras en el formato dispuesto para ello.

13.10 Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.

Cláusula 14 Plazo de ejecución y Vigencia del Acuerdo Marco



Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 22 de 33]

El Acuerdo Marco estará vigente por treinta (30) meses contados a partir de su firma, término prorrogable hasta por un (1) año adicional. La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- debe notificar la intención de prórroga, por lo menos 30 días calendario antes del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco. A falta de notificación del interés de prorrogar el plazo del Acuerdo Marco, este terminará al vencimiento de su plazo. El Proveedor puede manifestar dentro del mismo plazo su intención de no permanecer en el Acuerdo Marco durante la prórroga. Si mínimo tres (3) Proveedores por Lote del Acuerdo Marco, manifiestan su intención de permanecer en el Acuerdo durante la prórroga, Colombia Compra Eficiente prorrogará el plazo del Acuerdo.

Parágrafo 1. Las Entidades Compradoras pueden generar Órdenes de Compra durante el plazo de ejecución del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que esta última ocurra.

Parágrafo 2. Las Entidades Compradoras podrán colocar Órdenes de Compra por un término mayor al del plazo del Acuerdo Marco, siempre que el plazo adicional sea igual o menor a un (1) año, en todo caso la colocación de la Orden de Compra deberá realizarse antes de la terminación del plazo del Acuerdo Marco.

Parágrafo 3. En caso de que las Entidades Compradoras cuenten con vigencias futuras, podrán colocar Órdenes de Compra por un término mayor al del plazo del Acuerdo Marco, caso en el cual la colocación de la orden de compra deberá estar acompañada del instrumento jurídico y financiero que aprueba las vigencias futuras.

En todos los casos, el Proveedor deberá ampliar la vigencia y valor de los amparos consignados en la garantía de cumplimiento por el término definido como plazo de ejecución de la Orden de Compra, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 17 del presente documento.

En caso de que una Entidad Compradora solicite al Proveedor la Prestación de Servicios BPO con un plazo adicional al plazo del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se entenderán extendidas hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra.

Cláusula 15 Cesión

Los Proveedores pueden ceder la calidad de proveedor derivada del Acuerdo Marco, con la autorización expresa de Colombia Compra Eficiente. Para ello, el Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente la solicitud de cesión, la cual debe contener el posible cesionario sin que ello sea óbice para cederlo, el cual deberá contar con las mismas o mayores calidades de las que ostenta el cedente. Colombia Compra Eficiente debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, autorizando, rechazando o solicitando información adicional.

Los Proveedores pueden ceder los derechos y obligaciones derivadas de la orden de compra, con la autorización expresa de la Entidad Compradora, caso en el cual la Entidad Compradora deberá proceder con la consulta ante los Proveedores del Acuerdo Marco, para conocer si existe intención de aceptar la cesión de la orden de compra, en caso de existir varios interesados se le otorgará la cesión al proveedor que haya obtenido mayor puntaje en la operación principal, en caso de no





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 23 de 33]

manifestarse interés, la orden de compra deberá ser terminada. La Entidad Compradora debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, autorizando, rechazando o solicitando información adicional, en todo caso la orden de compra será cedida en las mismas condiciones.

El Proveedor está facultado para ceder los derechos económicos que se derivan de las Órdenes de Compra, entendiendo por derechos económicos el pago de las Entidades Compradoras a los Proveedores del Acuerdo Marco. Para lo cual el Proveedor debe realizar los respectivos trámites ante las Entidades Compradoras para realizar esta cesión; e informar a Colombia Compra Eficiente con el fin de realizar la respectiva actualización de la cuenta bancaria en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, con el fin de que sean pagadas a la nueva cuenta.

Cláusula 16 Fusiones, escisiones, y situaciones de cambio de control

Si el Proveedor es objeto de fusión o escisión empresarial, de enajenación total de sus activos, o cambia su situación de control, debe comunicar a Colombia Compra Eficiente las condiciones de la operación dentro de los 10 días calendario siguientes al pronunciamiento de la entidad competente. En todo caso deberá garantizar el cumplimiento de las órdenes de compra previamente colocadas o presentar fórmulas o garantías para su cumplimiento.

Para que la modificación de la persona jurídica tenga efectos frente a la colocación de nuevas órdenes de compra en el Acuerdo Marco, se debe contar con la debida autorización por parte de Colombia Compra Eficiente, para el efecto deberá presentar a Colombia Compra Eficiente la documentación que demuestre que la nueva figura jurídica cumple con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el proceso que dio origen al Acuerdo Marco y definió los proveedores de este. Colombia Compra Eficiente debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, autorizando, rechazando o solicitando información adicional, esto con la finalidad de evitar que se pueda afectar la ejecución del Acuerdo Marco.

Se aclara que Colombia Compra Eficiente no tiene ninguna injerencia en la decisión que se tome al interior del Proveedor frente a la fusión o escisión empresarial, enajenación total de sus activos o cambio de situación de control, resaltando que el procedimiento a aplicar es con la finalidad de determinar si la nueva figura jurídica cumple con las condiciones mínimas establecidas en el proceso de selección que dio origen al Acuerdo Marco.

Si como producto de una fusión, los Proveedores de un Producto crean una nueva sociedad, Colombia Compra Eficiente le asignará a esta el Catálogo del Proveedor involucrado en la transacción, que haya presentado la mejor Oferta.

Si la fusión es por absorción entre Proveedores, las partes acuerdan que Colombia Compra Eficiente mantendrá el Catálogo del Proveedor involucrado en la transacción, que haya presentado la mejor Oferta.

Si Colombia Compra Eficiente considera que alguna de las transacciones descritas pone en riesgo el cumplimiento del Acuerdo Marco podrá: (i) exigir una garantía adicional a los Proveedores, o (ii)





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 24 de 33]

terminar el contrato con el Proveedor que en virtud de la transacción no tenga la capacidad para cumplir con las obligaciones del Acuerdo Marco.

El Proveedor debe entregar la garantía adicional con las condiciones exigidas por Colombia Compra Eficiente dentro de los 30 días calendario siguientes a la solicitud. Si el Proveedor no entrega la garantía en las condiciones descritas anteriormente, las partes acuerdan que Colombia Compra Eficiente suspenderá al Proveedor del Catálogo hasta que entregue esta garantía.

Las comunicaciones deberán ser notificadas a las direcciones establecidas en la Cláusula 29

Cláusula 17 Garantía de cumplimiento

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a Colombia Compra Eficiente una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es Colombia Compra Eficiente.

Por su parte, durante la operación secundaria los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a favor de las Entidades Compradoras que le coloquen al Proveedor Órdenes de Compra a través del Acuerdo Marco una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es la Entidad Compradora

17.1. Garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben constituir a favor de Colombia Compra Eficiente, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma, una garantía de cumplimiento, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Tabla 1 para el Lote 1 y en la Tabla 2 para el Lote 2. El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor estimado del Segmento o Categoría del Acuerdo Marco en los cuales quede adjudicado el Proveedor.

Tabla 1. Suficiencia de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente Lote 1

Amparo	Valor	Vigencia
Cumplimiento del contrato	$\text{Valor del amparo} = \frac{415.665.000.000 * 10\%}{7}$	Duración del Acuerdo Marco y un (1) año más.

Tabla 2. Suficiencia de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente para el Lote 2

Amparo	Valor	Vigencia
Cumplimiento del contrato para el Lote 2	$\text{Valor del amparo} = \frac{277.110.000.000 * 10\%}{7}$	Duración del Acuerdo Marco y un (1) año más

Fuente: Colombia Compra Eficiente





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 25 de 33]

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente reemplazará el número de Proveedores adjudicados al finalizar la adjudicación. En caso de prórroga del Acuerdo Marco la garantía de cumplimiento debe ser ampliada hasta el vencimiento del Acuerdo Marco y un (1) año más. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente debe aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor. La póliza de cumplimiento deberá radicarse en físico en las instalaciones de Colombia Compra Eficiente.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 1 después de haber sido afectada.

18.2. Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencias establecidos en la Tabla 2.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la **Tabla 2** después de haber sido afectada.

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

Tabla 2 Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	15% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Calidad del Servicio	10% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y (3) tres años más

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

La Entidad Compradora debe aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor.





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 26 de 33]

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por los plazos señalados en la Tabla anterior. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada.

Cláusula 18 Declaratoria de incumplimiento

En caso de incumplimiento de las obligaciones generales del Acuerdo Marco establecidas en la Cláusula 11 por parte del Proveedor del Acuerdo Marco, Colombia Compra Eficiente puede adelantar el procedimiento establecido en la ley para la declaratoria del incumplimiento, la cuantificación de los perjuicios del mismo, y para hacer efectiva las multas establecidas en la Cláusula 19 e imponer la cláusula penal señalada en la Cláusula 20

En caso de incumplimiento de las obligaciones específicas del Acuerdo Marco establecidas en la Cláusula 11 por parte del Proveedor respecto de la Orden de Compra, la Entidad Compradora deberá adelantar el procedimiento establecido en la ley para la declaratoria del incumplimiento, la cuantificación de los perjuicios del mismo, y para hacer efectiva las multas establecidas en la Cláusula 19 e imponer la cláusula penal señalada en la Cláusula 20

Cláusula 19 Multas y Sanciones

Las partes pactan las siguientes multas y sanciones imponibles al Proveedor por el incumplimiento declarado por Colombia Compra Eficiente:

19.1. Multas:

- a) Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multas de hasta el 5% de la suficiencia del amparo de cumplimiento de la garantía de cumplimiento otorgada por el Proveedor, cuando incumpla alguna de las obligaciones generales del Acuerdo Marco contenidas en la Cláusula 11 del presente documento.
- b) Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multas hasta de 20 SMMLV cuando no haya cotizado en al menos cinco (5) eventos de Cotización en el término de un año contado a partir de la primera no cotización.

El Proveedor debe pagar a Colombia Compra Eficiente las multas pactadas en la presente cláusula

Las partes pactan las siguientes multas y sanciones imponibles al Proveedor por el incumplimiento declarado por las Entidades Compradoras:

19.2. Multas:



Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 27 de 33]

- a) La Entidad Compradora puede imponer al Proveedor multas de hasta del 5% del valor de la Orden de Compra, cuando el Proveedor incumpla alguna de las obligaciones específicas de la Orden de Compra del Acuerdo Marco contenidas en la Cláusula 11 del presente documento.
- b) La Entidad Compradora puede imponer al Proveedor multa del 5% del valor de la Orden de Compra respecto de la cual haya habido inasistencia de uno o más operarios requeridos por la Entidad Compradora para prestar los Servicios BPO, sin que el Proveedor los haya remplazado en el término estipulado, en por lo menos dos días en un mismo mes calendario.
- c) La Entidad Compradora puede imponer al Proveedor multa del 10% del valor de la orden de compra cuando incumpla con su deber de confidencialidad y reserva de la información entregada por las entidades compradoras en los términos previstos por la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.
- d) La entidad compradora puede imponer al proveedor multa hasta del 20% del valor de la orden de compra cuando por causas imputables al proveedor se aplique un mismo indicador de ANS por 3 meses consecutivos

El Proveedor debe pagar a la Entidad compradora las multas pactadas en la presente cláusula

Cláusula 20 Cláusula penal

En caso de declaratoria de incumplimiento de las obligaciones generales del Proveedor establecidas en el Acuerdo Marco, Colombia Compra Eficiente podrá hacer efectiva la cláusula penal, la cual será de hasta un 20% del valor total de las Órdenes de Compra que sirven de sustento a la declaratoria de incumplimiento. Cuando el incumplimiento declarado no deviene de una Orden de Compra, la cláusula penal corresponderá hasta el 20% de la suficiencia del amparo de cumplimiento de la garantía de cumplimiento otorgada por el Proveedor. En este caso la Cláusula penal será pagada a favor de Colombia Compra Eficiente.

En caso de declaratoria de incumplimiento de las obligaciones específicas del Acuerdo Marco establecidas en los numerales de la Cláusula 11 del Acuerdo Marco, la Entidad Compradora podrá hacer efectiva la cláusula penal por una suma equivalente de hasta el 10% del valor total de la Orden de Compra incumplida. En este caso, la cláusula penal será pagada a favor de la Entidad Compradora.

En ninguno de los casos expuestos anteriormente, el pago o deducción de la cláusula penal significará la exoneración del cumplimiento de las obligaciones del Acuerdo Marco ni de las Órdenes de Compra.

Para el cobro de la cláusula penal, se podrá acudir a los mecanismos establecidos en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007.





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 28 de 33]

Cláusula 21 Conflicto de Interés

Hay conflicto de intereses cuando el interés particular del Proveedor, sus representantes, socios o directivos entran en contradicción con el interés particular de quien participa en la decisión de colocar una Orden de Compra.

El procedimiento para gestionar el conflicto de intereses en la Operación Secundaria del Acuerdo Marco es el siguiente:

- 21.1 El Proveedor debe informar a las Entidades Compradoras y a Colombia Compra Eficiente en el plazo establecido para responder el evento de cotización, la existencia del conflicto de intereses y explicar en qué consiste.
- 21.2 La Entidad Compradora debe revisar si acepta la existencia del conflicto y en caso afirmativo debe solicitar al Proveedor abstenerse de responder al evento de cotización. La Entidad Compradora puede en este caso suspender el plazo del evento de cotización hasta por tres (3) días hábiles para estudiar el eventual conflicto de intereses.
- 21.3 La Entidad Compradora debe comunicar a Colombia Compra Eficiente su decisión respecto del conflicto de intereses invocado por el Proveedor, sea cualquier esta.

Cláusula 22 Independencia de los Proveedores

Los Proveedores son sujetos independientes a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras, en consecuencia, los Proveedores no son sus representantes, agentes o mandatarios. Los Proveedores no tienen la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre de Colombia Compra Eficiente ni de las Entidades Compradoras, ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo.

Los Proveedores se obligan a cumplir con el objeto al que se refiere la Cláusula 2, de forma independiente y autónoma, sin que exista relación de subordinación o dependencia entre el Proveedor y Colombia Compra Eficiente, ni entre este y las Entidades Compradoras.

Los Proveedores son responsables del pago de los salarios, de los aportes al sistema de seguridad social y de salud, y de las contribuciones correspondientes al personal que utilicen en la ejecución del objeto del Acuerdo Marco.

Cláusula 23 Propiedad Intelectual

De conformidad con lo establecido por el Artículo 20 de la Ley 23 de 1982, modificado por el Artículo 28 de la Ley 1450 de 2011, los derechos patrimoniales derivados de las creaciones intelectuales que emanen del Proveedor como consecuencia de la ejecución de la respectiva Orden de Compra, que sean susceptibles de transferirse, se entenderán cedidos a favor de las Entidades Compradoras siempre y cuando de común acuerdo se detalle de manera previa y por escrito en cada desarrollo





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 29 de 33]

que se trata de una creación y/o software por encargo. En todo caso, aquellos desarrollos existentes antes de la firma del presente Contrato o los que desarrolle el Proveedor durante su vigencia que hagan parte del core de sus negocios no se entenderán transferidos a las Entidades Compradoras bajo ninguna circunstancia

Cláusula 24 Supervisión

La supervisión de la ejecución y cumplimiento del presente Acuerdo Marco de Precios está a cargo de quien asigne el Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente mediante oficio.

Cláusula 25 Indemnidad

El Proveedor se obliga a mantener libre e indemne a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras por cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones provenientes de terceros, que tengan como causa directa las actuaciones del Proveedor.

Cláusula 26 Caso fortuito y fuerza mayor

La parte incumplida queda exonerada de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o de alguna de las prestaciones a su cargo derivadas del Acuerdo Marco, cuando el incumplimiento sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito debidamente invocado y constatado de acuerdo con la normativa colombiana, salvo que el evento de fuerza mayor o caso fortuito haya ocurrido estando una de las partes en mora. La parte incumplida debe informar a las demás partes la ocurrencia del evento de fuerza mayor o caso fortuito y acordar con el acreedor el nuevo plazo para el cumplimiento de las obligaciones.

Cláusula 27 Confidencialidad

El Proveedor con la suscripción del Acuerdo Marco se compromete a:

27.1. Manejar de manera confidencial la información que como tal le sea presentada y entregada, y toda aquella que se genere en torno a ella como fruto del cumplimiento del Acuerdo Marco.

27.2. Guardar confidencialidad sobre esa información y no emplearla en beneficio propio o de terceros mientras conserve sus características de confidencialidad o mientras sea manejada como un secreto empresarial o comercial.

27.3. Solicitar por escrito al supervisor del Acuerdo Marco autorización para cualquier publicación relacionada con el Acuerdo Marco, autorización que debe solicitar al Supervisor del Acuerdo Marco presentando el texto a publicar con un mes de antelación a la fecha en que desea enviar a edición.

Cláusula 28 Solución de controversias

Las controversias o diferencias que surjan entre los Proveedores y Colombia Compra Eficiente con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga, terminación o liquidación del Acuerdo Marco





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 30 de 33]

serán sometidas a la revisión de los representantes legales de las partes para buscar un arreglo directo en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra parte la existencia de una diferencia, la sustente y manifieste la intención de iniciar el procedimiento de que trata la presente cláusula.

La controversia que no pueda ser resuelta de forma directa entre las partes, debe someterse a un procedimiento conciliatorio que se surtirá ante la Procuraduría delegada para la conciliación administrativa, previa solicitud de conciliación elevada individual o conjuntamente por las partes. Si en el término de ocho (8) días hábiles a partir de la fecha de la primera citación a las partes que haga el conciliador, estas no llegan a un acuerdo para resolver sus diferencias, pueden acudir ante el juez competente en la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

El acuerdo al que se llegue en la etapa de arreglo directo o en la conciliación si hay lugar a ella es de obligatorio cumplimiento para las partes y presta mérito ejecutivo. En consecuencia, cualquiera de las partes puede exigir su cumplimiento en un proceso ejecutivo.

Los posibles incumplimientos del Acuerdo Marco por parte del Proveedor no son considerados como controversias o diferencias surgidas entre ese Proveedor y Colombia Compra Eficiente.

Cuando se trate de controversias o diferencias surgidas con ocasión de las condiciones que se predicen de la naturaleza del Software empresarial adquirido a las que les sean aplicables las reglas del Estatuto del Consumidor, dichas diferencias deberán someterse ante la Superintendencia de Industria y Comercio, como ente rector sobre el particular.

Cláusula 29 Notificaciones

Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que deban hacer las partes en desarrollo del Acuerdo Marco pueden hacerse a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano o a través de comunicación escrita, por correo físico o por correo electrónico a la persona y en las direcciones indicadas por el proveedor en la carta de aceptación de la propuesta

El Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los nuevos datos de notificación, cuando sea necesario actualizar los datos de notificación. Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación.

Colombia Compra Eficiente utilizará el correo electrónico procesoscontratacion@colombiacompra.gov.co para notificar y comunicar lo relacionado a la audiencia de incumplimiento del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

Colombia Compra Eficiente	
Nombre	Andrés Ricardo Mancipe González
Cargo	Subdirector de Negocios
Teléfono	7956600

Millenium BPO SA	
Nombre	Andrés Eduardo Zuluaga Camacho
Cargo	Representante Legal
Teléfono	6500800





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 31 de 33]

Dirección de notificación	Carrera 7 # 26 – 20 Piso 10	Dirección de notificación	Carrera 16 No 100 – 20 Piso 3
Correo electrónico	Andres.mancipe@colombiacompra.gov.co	Correo electrónico	aconde@millenium.com.co

Emtelco SAS	
Nombre	Maritza Garzón Vargas
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3002424482
Dirección de notificación	Calle 14 No 52 A - 174, Medellín
Correo electrónico	Isabel.londono@emtelco.com.co

Cobranza Nacional de Créditos SAS	
Nombre	Carlos Fernando Sánchez Beltrán
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3102122619 -3213700728
Dirección de notificación	Calle 98 # 70-91 OFICINA 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA
Correo electrónico	jpavan@emergiac.com

BPM Consulting LTDA	
Nombre	Norberto Duarte Monsalve
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3215734798-3156066269
Dirección de notificación	Cra 17 No. 164-25
Correo electrónico	milena.rico@bpmconsulting.com.co

outsourcing SA	
Nombre	John Fernando Santafé Correa
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3138702613
Dirección de notificación	Avenida Carrera 7 No 127-48 Of 1010
Correo electrónico	varincon@outsourcing.com.co

Unión Temporal Servicios BPO	
Nombre	Luzmila Cruz Gaitán
Cargo	Representante Legal
Teléfono	4251700 -3102937944
Dirección de notificación	Av El Dorado 85 D 55 Loc 149 D
Correo electrónico	comercialcolombia.compraeficiente@americasbps.com

Unión Temporal ASD- IQ	
Nombre	Armando Flórez Pinzón
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3165220293
Dirección de notificación	Calle 32 No 13 - 07
Correo electrónico	rflorez@groupoasd.com.co

Cláusula 30 Documentos

Los siguientes documentos hacen parte integral del presente documento:

- 30.1. Los Estudios y Documentos Previos.
- 30.2. El pliego de condiciones de la licitación pública CCENEG-033-1-2020 y sus anexos.
- 30.3. Las ofertas presentadas por los Proveedores y sus subsanaciones y aclaraciones.
- 30.4. Los siguientes Anexos:





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 32 de 33]

Definiciones.

Cláusula 31 Interpretación

Las siguientes son reglas de interpretación del presente Acuerdo Marco:

31.1. Las referencias a normas jurídicas incluyen las disposiciones que las modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen.

31.2. Colombia Compra Eficiente puede corregir los errores formales contenidos en los Documentos del Proceso, bien sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. Si así lo hace Colombia Compra Eficiente debe comunicar al Proveedor al correo electrónico establecido en la Cláusula 29

31.3. Los plazos expresados en días deben ser entendidos en días calendario, a menos que el texto especifique que son días hábiles.

31.4. En caso de contradicción entre los Documentos del Proceso prima el texto del Acuerdo Marco sobre los demás Documento del Proceso

Cláusula 32 Disponibilidad presupuestal

Colombia Compra Eficiente no ejecuta recursos públicos con ocasión del Acuerdo Marco y en consecuencia, para la firmar el presente Acuerdo Marco no está obligada a contar con disponibilidad presupuestal alguna.

Cláusula 33 Lugar de ejecución y domicilio contractual

Las actividades previstas en el presente Acuerdo Marco se desarrollarán en el territorio nacional y el domicilio contractual es la ciudad de Bogotá.

Cláusula 34 Liquidación

Colombia Compra Eficiente y los Proveedores liquidarán de común acuerdo el Instrumento de Agregación de Demanda una vez estén liquidadas todas las Órdenes de Compra que se colocaron al amparo del Instrumento de Agregación de Demanda. Las partes deben firmar un acta de liquidación en los términos del artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. En ausencia de acuerdo entre las partes, o en caso de que un Proveedor no suscriba el acta de liquidación, Colombia Compra Eficiente liquidará unilateralmente el Instrumento de Agregación de Demanda en los términos del artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

Cláusula 35 Firma

El Acuerdo Marco es un contrato suscrito electrónicamente por cada uno de los Proveedores y Colombia Compra Eficiente indistinto del número de [categorías/lotés/segmentos] en los que haya quedado adjudicado el Proveedor.





Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 33 de 33]

Colombia Compra Eficiente genera una numeración consecutiva del Acuerdo Marco de acuerdo al orden alfabético de los Proveedores según el registro en el Secop II.

Para constancia, se entiende firmado en la fecha en la que el Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente suscriba el Acuerdo Marco en el SECOP II.

