

FORMULACIÓN DEL PROYECTO DE NEGOCIO JURÍDICO

Objeto del proceso: Alianza Estratégica para la prestación del servicio de impresión variable, servicios multicanal, sistema de factura electrónica de la DIAN y servicios complementarios para atender las necesidades del Contratante.

1. ANTECEDENTES

- 1.1. El 26 de octubre de 2022, EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P., obrando en nombre propio y en representación de: CHEC – Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P.; ESSA – Electrificadora de Santander S.A. E.S.P.; CENS – Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.; y EDEQ – Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P.; envió invitación a participar en el proceso de contratación CRW97069, el cual se adelantó mediante solicitud única de oferta por el trámite de Oferta No Vinculante, a la empresa: CADENA S.A., para acordar condiciones contractuales, comerciales, económicas, técnicas y todas aquellas que le permitieran tener elementos suficientes para realizar una contratación con el invitado, explorando la figura de aliado estratégico, para la prestación del servicio de impresión variable, servicios multicanal, sistema de factura electrónica de la DIAN y servicios complementarios para atender las necesidades del Contratante.
- 1.2. Dentro de los términos establecidos en el documento: “Condiciones Iniciales Oferta No Vinculante CRW97069”, el 04 de noviembre de 2022 el invitado Cadena S.A. presentó oferta para ser analizada y revisada por EPM.
- 1.3. De acuerdo con la evaluación técnica, la oferta presentada por CADENA S.A., cumplió con los requisitos exigidos en las especificaciones técnicas y en las condiciones de oferta no vinculante, tal y como consta en el informe de evaluación técnica.
- 1.4. En el marco de la evaluación de la oferta, se procedió a la etapa de negociación con CADENA S.A. Para tales efectos, se llevó a cabo mesa de negociación que se realizó durante los días 21 y 22 de noviembre de 2022, en el Edificio de EPM, quedando documentado en el acta de negociación los acuerdos técnicos, económicos y contractuales.
- 1.5. Con ocasión de los acuerdos logrados entre las partes, el oferente actualizó su oferta mediante los siguientes documentos: EPM_Precios_29-11-2022.xlsx, Valoración eficiencias Efactura 23.11.2022.pdf, Plan de Evolución del Servicio GRUPO EPM – 24-11.xlsx, Modelo Efactura V4.xlsx, enviados a través de la mensajería de Ariba el 24 y 29 de noviembre de 2022.
- 1.6. Con base en la propuesta presentada y su actualización, las negociaciones logradas con el oferente, la validación de requisitos técnicos, jurídicos y contractuales y la aplicación de los criterios de viabilidad de oferta previamente

definidos, se decidió formular proyecto de negocio jurídico con la empresa CADENA S.A., tal y como consta en la evaluación que soporta dicha decisión.

2. CONDICIONES CONTRACTUALES

Los aspectos no incluidos en forma explícita en este documento se rigen conforme a las reglas establecidas en las condiciones iniciales de la oferta no vinculante CRW97069 y el documento de especificaciones técnicas.

2.1. Objeto

Alianza Estratégica para la prestación de los servicios de impresión variable, servicios multicanal, sistema de factura electrónica de la DIAN y servicios complementarios para atender las necesidades del Contratante.

2.2. Alcance

El alcance comprende los siguientes servicios:

El servicio de impresión variable comprende las actividades de preimpresión e impresión de facturas de cobro, rollos térmicos para facturar en sitio, comunicaciones impresas, boletines, formatos corporativos y formatos tipo braille en caso de requerirse, definidos en las especificaciones técnicas por el **CONTRATANTE**.

Servicios digitales o multicanal, comprende actividades como: Exposición de la factura en la web, almacenamiento de las facturas (nube), envío de facturas a través de dispositivos móviles, redes sociales, diseño de piezas y formatos, envío de correos electrónicos, mensajes de texto, entre otros.

La comunicación inteligente se refiere a la manera de llegar al cliente por los diferentes medios existentes o que llegaran a existir, con el fin de comunicarse efectivamente de forma bidireccional.

El diseño de documentos personalizados comprende, documentos y formatos que se requieran para llegar de manera impresa a los clientes con el fin de entregar mensajes efectivos y generar cercanía con los clientes.

Los servicios complementarios, son todos aquellos que son necesarios para el cumplimiento de las actividades inherentes al objeto del contrato, se consideran: insertar material publicitario y comunicacional en la factura de servicios públicos, intercalar diferentes formatos; la entrega del producto final en las sedes definidas por el **CONTRATANTE**, la distribución o entregas especiales de la facturación, mezclar los datos transaccionales con mensajes promocionales en diversos medios y formas mediante reglas de negocio definidas por el **CONTRATANTE**.

El ingreso de nuevas tecnologías en materia de impresión variable inteligente, de las cuales el **CONTRATANTE** pueda utilizar a futuro, como la impresión full color acorde con su estrategia de mercadeo u otras herramientas ofrecidas por EL **CONTRATISTA** para realizar facturación WEB, la producción y entrega de los rollos o formatos térmicos necesarios para facturación en

sitio o procesos de lectura y comunicación de consumos, de acuerdo con la estrategia comercial definida por el **CONTRATANTE**.

También hacen parte del alcance, la prestación de servicios y documentos digitales establecidos en el sistema de factura electrónica DIAN, formularios dinámicos, proyectos en HTML5, para implementar cualquiera de sus estrategias. También el **CONTRATANTE** podrá negociar, previo acuerdo entre las partes, la ejecución de actividades operativas del proceso facturación, para cubrir cualquier contingencia que en su operación en campo se presente en el día a día.

Lo descrito anteriormente tiene alcance para el **CONTRATANTE**, y serán ejecutadas o solicitadas de acuerdo con las estrategias y necesidades que cada empresa del grupo que las requiera, para la prestación de sus servicios.

Las condiciones técnicas del servicio requerido se detallan en el documento de Especificaciones técnicas.

2.3. Lugar de ejecución

Las actividades del contrato se desarrollarán en Colombia, en cada uno de los sectores urbanos y rurales donde se entregan o distribuyen las facturas o servicios relacionados en el alcance. Comprende los municipios donde EL CONTRATANTE presta sus servicios, según lo indicado en el documento de especificaciones técnicas.

2.4. Valor del contrato

El valor de los contratos corresponderá al valor del presupuesto estimado por EL CONTRATANTE, según se muestra a continuación:

Empresa	Valor total sin IVA
EPM	\$ 19.271.000.000,00
ESSA	\$ 7.373.493.329,50
CHEC	\$ 4.119.073.079,86
CENS	\$ 3.212.159.461,59
EDEQ	\$ 1.184.620.840,00
VALOR TOTAL GRUPO EPM	\$ 35.160.346.710,96

Para EPM, el valor del contrato será de cuantía indeterminada (determinable conforme a lo realmente ejecutado) y para las demás empresas contratantes, el valor del contrato será estimado.

El valor final será el que resulte de multiplicar las cantidades de servicios ejecutados por EL CONTRATISTA y recibidas a satisfacción por EL CONTRATANTE, por los precios unitarios aceptados y los pactados en el caso de ítems extras.

2.4.1 Precios unitarios pactados

Luego de la negociación realizada y de las aclaraciones recibidas de Cadena S.A, a través de la mensajería de Ariba el 29 de noviembre y el 01 de diciembre de 2022, los precios unitarios que regirán la relación contractual son los relacionados en el archivo “precios unitarios aceptados CRW97069”.



Cobro de transacciones facturación electrónica

El cobro por parte de Cadena S.A. de las transacciones, se realizará teniendo en cuenta la siguiente tabla de rangos por volumen:

Las transacciones independientemente del servicio se sumarán en una sola bolsa y se calculará el valor transacción para grupo EPM (incluye filiales)		
VALOR POR RANGOS TRANSACCIONAL EMISIÓN Y RECEPCIÓN		
RANGO DE TRANSACCIONES		VALOR UNITARIO
DE	HASTA	
1	100.000	\$ 34,00
100.001	500.000	\$ 33,50
500.001	1.000.000	\$ 33,00
1.000.001	2.000.000	\$ 32,50
2.000.001	4.000.000	\$ 32,00
4.000.001	5.000.000	\$ 31,50
5.000.001	7.000.000	\$ 31,00
7.000.001	10.000.000	\$ 30,00
10.000.001	15.000.000	\$ 29,00
15.000.001	en adelante	\$ 28,00

Modelo cobro de administración por rangos:

Se propone disminución del rubro de administraciones a medida que se aumentan las transacciones. La administración es un rubro mensual. Estas disminuciones se darán en el momento de ingreso en producción de las transacciones según los rangos.

RANGO DE TRANSACCIONES		Reducción admón.
DE	HASTA	
1.000.000	2.000.000	25%
2.000.001	4.000.000	35%
4.000.001	5.000.000	40%
5.000.001	7.000.000	45%
7.000.001	10.000.000	50%
10.000.001	15.000.000	55%
15.000.001	en adelante	60%

El valor total de administración se va definiendo en la ejecución del contrato, según los desarrollos solicitados por EL CONTRANTE para el proceso de emisión o recepción y previa aprobación de la propuesta comercial de Cadena S.A. por parte de EPM.

Para las empresas que incurran en el costo de administración se dividirá la tarifa en el número de transacciones para sumar este valor al valor de la transacción de emisión o recepción, según corresponda.

Para las empresas que no incurran en costo de administración, las transacciones se liquidarán según la tabla de rangos.

2.5. Plazo de ejecución del contrato

El plazo de ejecución de los contratos será de mil noventa y cinco (1.095) días calendario, contados a partir de la orden de inicio dada por cada empresa contratante.

2.6. Forma de pago

Los pagos se harán en la forma aceptada por EL CONTRATANTE, a favor de EL CONTRATISTA o a quien él designe como beneficiario, previa presentación por parte de EL CONTRATISTA y aprobación por parte de EL CONTRATANTE de los documentos requeridos para el efecto.

Durante la ejecución del contrato EL CONTRATANTE pagará a EL CONTRATISTA los valores facturados por éste y aprobados por EL CONTRATANTE, a los treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de radicación de la factura previo el cumplimiento de los requisitos

que más adelante se indican y elaborada con el cumplimiento de todos los requisitos legales, tanto de forma como de contenido y previa deducción de las multas, descuentos operativos, deducciones e impuestos a que hubiere lugar. Si la fecha de pago corresponde a un día no hábil, éste se hará el día hábil siguiente.

Medida y pago de los servicios ejecutados

Cada mes calendario, según el corte de pago que se establezca conjuntamente entre El Contratista, y el representante de EL CONTRATANTE, se realizará la confrontación de los servicios realizados y recibidos a satisfacción por EL CONTRATANTE, lo cual se hará constar en actas firmadas por ellos, discriminando las diferentes componentes del precio que apliquen por cada ítem ejecutado en el período, multiplicado por la cantidad de servicios ejecutados.

En el acta mensual se dejará constancia de los descuentos efectuados por descuentos operativos.

2.6.1 Condiciones para el pago

Los pagos de los servicios que deban efectuarse en pesos colombianos podrán ser compensados por EL CONTRATANTE con pagos que este le deba hacer a EL CONTRATISTA, a través de este contrato o de cualquier otro celebrado entre LAS PARTES y que se encuentre vigente.

EL CONTRATANTE recibirá las facturas electrónicas o físicas en los correos electrónicos y direcciones definidas por cada empresa contratante, de acuerdo con sus necesidades, lo cual se informará de forma previa al inicio del contrato.

La información vigente por cada empresa es la siguiente:

EPM: Buzón de correo electrónico: facturaelectronica@epm.com.co

Dirección para entrega de facturas físicas: sótano 2 del edificio de Empresas Públicas de Medellín.

CENS: Buzón de correo electrónico: facturaelectronica@cens.com.co

Dirección: Avenida Aeropuerto No. 5N-220 Barrio Sevilla, municipio de Cúcuta

EDEQ: Buzón: facturaelectronica@edeq.com.co

Dirección: Carrera 13 N 14 17 Esquina, Armenia Quindío.

ESSA: Buzón: facturaelectronica@essa.com.co

Dirección: Carrera 19 24 56 Bucaramanga Santander

CHEC: Buzón: facturaelectronica@chec.com.co

Dirección: Km 1 Autopista del Café – Manizales, Caldas

Todos los pagos que **EL CONTRATANTE** deba efectuar en el territorio nacional a CONTRATISTAS residentes colombianos se harán en moneda legal colombiana.

En la factura serán realizadas e indicadas las deducciones que por los conceptos de ley y otros deban efectuarse.

El valor del último pago será retenido y quedará supeditado a la entrega por parte de **EL CONTRATISTA**, de los documentos correspondientes para verificar efectivamente el pago de la liquidación y prestaciones sociales de los trabajadores una vez finalicen las labores en el contrato, de ser el caso.

En caso de mora en los plazos estipulados para el pago de las obligaciones contraídas, no imputable a **EL CONTRATISTA**, **EL CONTRATANTE** reconocerá una tasa de interés anual equivalente al DTF Bancario + 5% para la moneda nacional, vigente al vencimiento de la obligación.

Es requisito indispensable para efectuar los pagos, que EL CONTRATISTA acompañe a la factura de cobro, con los siguientes documentos:

1. Formato de liquidación de cantidades ejecutadas firmado por **LAS PARTES** (Contratista – supervisor), en formato pdf, enumeradas consecutivamente.
2. La relación de las cantidades ejecutadas en la plantilla que **EL CONTRATANTE** suministra en el Anexo denominado - Reportes Control de Ejecución.xls, la cual deberá devolverse diligenciada, según la periodicidad convenida en la etapa de planeación de la administración del contrato, a través de la funcionalidad del sistema de información habilitada para el efecto o por correo electrónico, para cuando no se cuenta con esa funcionalidad.
3. Soporte para el pago del acta firmado por **LAS PARTES** (Contratista y supervisor), en formato pdf.
4. Acompañar la factura de cobro con la constancia de cancelación de los salarios y prestaciones sociales a los trabajadores emitida por revisor fiscal.

Es entendido que el oferente favorecido con la aceptación de la oferta y en su calidad de CONTRATISTA faculta expresamente a EL CONTRATANTE, para:

a) Revisar y verificar los pagos en las entidades correspondientes, durante la vigencia del contrato, según lo definido en el Art. 50 de la ley 789 de 2002 y Ley 828 de 2003.

En caso de haberse aprobado la subcontratación, **EL CONTRATISTA** deberá acreditar los pagos realizados por el Subcontratista a las entidades descritas en las normas mencionadas.

b) Retener los pagos que **EL CONTRATISTA** tenga a su favor en este contrato o en otro contrato que tenga con **EL CONTRATANTE**, en caso de presentar mora en los aportes a la seguridad social integral y parafiscales; en el pago a los trabajadores vinculados mediante contrato de trabajo para la ejecución del contrato, o a cualquiera de los ex trabajadores del mismo, o a los asociados en casos tales como las cooperativas y las empresas asociativas de trabajo, por concepto de compensaciones, salarios, prestaciones sociales o cualquiera remuneración adeudada. Así mismo, dicha facultad será aplicable a **EL CONTRATISTA**,

cuando habiéndose aprobado la subcontratación, se presenta mora por parte del Subcontratista en el pago de aportes y/o en el pago a los trabajadores o ex trabajadores vinculados mediante contrato de trabajo para la ejecución del contrato.

c) Pagar todos los conceptos contemplados en el literal b), de esta cláusula, como consecuencia del incumplimiento, directamente a quien corresponda con cargo a las sumas adeudadas a **EL CONTRATISTA**, sin que ello implique que **EL CONTRATANTE** se convierta en empleador y mucho menos que sustituya las obligaciones laborales a cargo de **EL CONTRATISTA** y/o SUBCONTRATISTA.

d) Exigir, a través de la interventora o de la supervisión del contrato, las constancias de pago correspondientes a salarios, prestaciones sociales, seguridad social, parafiscales y cualquier otro concepto de pago que se hubiere causado a cargo de **EL CONTRATISTA** empleador y/o del Subcontratista de este, en favor de cualquiera de sus trabajadores durante el plazo contractual.

e) Retener todo o parte de cualquier pago en cuanto sea necesario para protegerse de pérdidas debidas a suministros defectuosos no corregidos, a garantías no cumplidas o para el pago de posibles deducciones por compensaciones debidas o perjuicios recibidos o reclamaciones no atendidas. Cuando **EL CONTRATANTE** realice una retención, sin que medie justa causa, efectuará los pagos de los valores retenidos, actualizados con base en el IPC.

2.6.2. Reajuste de precios

Los precios ofertados y aceptados por el Grupo EPM regirán desde el inicio del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2023. El reajuste aplicará a partir del 01 de enero del año 2024, y se continuará aplicando el 01 de enero de cada año, con base en el incremento anual del índice de precios al consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

Cuando se presenten variaciones en el costo de los insumos del servicio de impresión, demostrables con los precios del mercado nacional e internacional de la pulpa de papel, o el precio de otros insumos, que superen o disminuyan en más del doce por ciento (12%) del índice de precios al consumidor (IPC), entre la fecha del último reajuste y la fecha de la variación, EL CONTRATISTA o EL CONTRATANTE -según corresponda-, podrá presentar una solicitud de reajuste correspondiente al incremento o disminución en el valor de los insumos. Para lo anterior el solicitante del reajuste, deberá anexar la documentación que justifique detalladamente el ajuste.

La parte que recibe la solicitud evaluará y determinará la viabilidad o no de dicho reajuste. El reajuste adicional se hará sin tener en cuenta la variación específica del IPC reconocido.

La solicitud de reajuste aplicará para la parte del costo de los insumos del servicio de impresión de la factura y se realizará máximo dos (2) veces al año.

En relación con la solicitud por parte del CONTRATISTA, se tendrá en cuenta que EL CONTRATISTA mantiene existencia suficiente para la impresión de facturas y rollos térmicos, de tres (3) meses, por lo tanto, este volumen no será objeto de consideración en la fórmula de

reajuste. Los reajustes de precios que se den en estos términos sólo requerirán la comunicación a EL CONTRATISTA por parte de EL CONTRATANTE y no constituirán modificación del contrato, y su reconocimiento se iniciará a partir del mes siguiente a la fecha de aceptación de los mismos por parte de EL CONTRATANTE.

2.7 Renovación

EL CONTRATANTE podrá renovar por periodos superiores, iguales o inferiores al plazo contractual inicial, cuando las condiciones comerciales, técnicas, económicas, entre otras, sean convenientes para EL CONTRATANTE. La renovación no impedirá el acuerdo entre las partes para hacer ampliaciones de plazo y/o adiciones de valor.

La renovación estará sujeta a la evaluación favorable de la alianza y que se mantengan los valores agregados y condiciones técnicas (valor estratégico) que sustentaron la conformación de la alianza.

Los precios para la renovación, y la fórmula de reajuste de precios para la renovación, serán acordados en la etapa de negociación previa a la aceptación de la misma.

La renovación del contrato es considerada como un contrato independiente y en tal sentido, EL CONTRATISTA deberá constituir nuevas garantías para la formalización de la renovación.

2.8 Formalización

El contrato se entiende formalizado cuando EL CONTRATANTE apruebe los documentos que sean necesarios para la iniciación de la ejecución.

2.8.1. Presentación de los documentos para la formalización

EL CONTRATISTA deberá allegar, completamente diligenciados y en debida forma según lo requerido por EL CONTRATANTE, todos los documentos necesarios para la formalización del contrato, dentro de los cinco (5) días hábiles, siguientes a la fecha de recibo de la comunicación de la aceptación del proyecto de negocio jurídico formulado o de la aprobación por EL CONTRATANTE de la nueva oferta presentada. En caso de que los documentos presentados contengan algún error, inconsistencia o faltante, EL CONTRATANTE se lo hará saber por escrito y por cualquier medio al contratista quien deberá hacer las correcciones necesarias en un plazo no superior a dos (2) días hábiles.

2.8.2. Documentos para la formalización

La siguiente documentación deberá dirigirse a través del sistema de información ARIBA:

- Garantías y seguros del contrato, conforme lo indicado en este documento.
- Certificado de existencia y representación legal con una fecha de expedición menor a un (1) mes.

- Certificado de pago de los aportes parafiscales y de seguridad social, acorde con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

2.9 Documentos del contrato

Constituyen documentos integrantes del contrato los siguientes y su valor relativo para guiar el cumplimiento de las obligaciones y fijar la interpretación será en orden de importancia en el que aparecen:

- El proyecto de Negocio jurídico formulado y aceptado, o la nueva propuesta aceptada por EL CONTRATANTE
- Las Actas de Acuerdos logrados entre las partes.
- Las condiciones iniciales para la solicitud de Oferta No Vinculante, sus anexos, adendas y aclaraciones.
- Modificaciones acordadas entre las partes o Actas contentivas de la formalización de atribuciones o facultades que el contrato otorga a las partes.
- Documentos generados en la ejecución del contrato o destinados a dar cumplimiento a obligaciones o derechos derivados de él.
- Propuesta del invitado

2.10. Garantías contractuales y seguros

El contratista deberá constituir a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P, CHEC – Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P, EDEQ – Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P., CENS – Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P., ESSA – Electrificadora de Santander S.A. E.S.P., la garantía de cumplimiento en las condiciones que se enuncian a continuación, además de los seguros que le sean requeridos.

Las garantías de cumplimiento podrán ser amparadas mediante una póliza de seguros o una garantía bancaria, emitida por una compañía de seguros o un banco, respectivamente.

Las garantías se expedirán teniendo como asegurado/beneficiario de la misma a las empresas contratantes.

IMPORTANTE: En todos los casos en los que haya modificación del plazo y/o el valor del contrato, EL CONTRATISTA deberá modificar el valor y/o el plazo de las garantías y seguros respectivos según corresponda, en proporción a los nuevos valores y plazos. Igualmente, cuando se presenten modificaciones en el contrato que no impliquen variación del valor o del plazo, EL CONTRATISTA deberá aportar la constancia de la comunicación a la compañía de seguros o al banco, según sea el caso, en la cual les notifica las modificaciones realizadas en el contrato.

2.10.1. Condiciones de las pólizas emitidas por compañías de seguros

Las pólizas deberán ser emitidas por compañías de seguros legalmente constituidas en Colombia, bajo el clausulado para entidades particulares o para empresas de servicios públicos domiciliarios. Deberá figurar como asegurado y beneficiario la empresa contratante, y deberá ser constituida por EL CONTRATISTA en forma tal que cubra, única y exclusivamente, los riesgos contemplados para la ejecución del contrato, y deberá incluir:

- Aclaración de que la aseguradora renuncia a la revocación unilateral del Contrato.
- Cobertura de la Cláusula penal y de las medidas provisionales de apremio

2.10.2. Condiciones de las garantías emitidas por entidades bancarias

Si se opta por otorgar una carta de crédito *Standby* emitida por entidades bancarias, deberá reunir los siguientes requisitos:

Es esencial que la carta de crédito *standby* indique expresamente que está sujeta a las reglas ISP98, Publicación 590, de la ICC.

- Deberán ser expedidas por establecimientos bancarios vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia o quien haga sus veces, que cuenten con una calificación vigente a la fecha de expedición de la garantía, otorgada por una sociedad calificadora autorizada en Colombia. Dicha calificación deberá corresponder a la máxima calificación para el corto plazo y como mínimo la segunda mejor calificación para el largo plazo, según las escalas utilizadas por la sociedad calificadora que la otorga.
- Cuando las garantías sean emitidas por un banco del exterior, éstas deberán ser confirmadas por un establecimiento bancario en Colombia que cumpla con los criterios definidos anteriormente. Así mismo, cuando se trate de una carta crédito *standby* bajo la estructura de una contragarantía, el banco emisor en Colombia deberá cumplir con dichos criterios
- Deberán otorgarse en español.
- La carta de crédito *Standby* deberá otorgarse dentro del término establecido para la formalización del contrato y estar vigente por el término de ejecución del contrato y mínimo 30 días calendario más.
- Cuando se trate de garantías para los amparos de calidad de los elementos o bienes suministrados, calidad y correcto funcionamiento de los equipos, calidad del servicios y calidad y estabilidad de las obras y el amparo de provisión de repuestos y accesorios, que son pos contractuales, la garantía se deberá presentar por lo menos un mes antes del vencimiento de las garantías contractuales, obligación que de no cumplirse dará lugar a afectar la garantía de cumplimiento.
- **En cuanto a la reclamación para el pago tener en cuenta:**

La garantía deberá ser incondicional. No se deben exigir requisitos o formalidades adicionales a la reclamación presentada en el idioma de expedición de la garantía. En consecuencia, no se requerirá al Beneficiario la exhibición o el acompañamiento del original o copia de esta Garantía Bancaria ni requerimiento judicial, extrajudicial, o requisito de cualquier otro tipo. Se entenderá en consecuencia, que este documento constituye título ejecutivo con su simple presentación acompañada de la manifestación de “Beneficiario” sobre el monto del incumplimiento.

- Se deberá indicar la sucursal del banco en la que se deberá presentar la reclamación.
- El banco deberá pagar la suma garantizada a más tardar en los 4 días bancarios siguientes a la radicación de la solicitud de pago.
- La garantía es disponible mediante pagos parciales y múltiples, hasta completar el monto total de la misma.
- La carta de crédito *Standby* estará vigente como se indica, sin perjuicio de los cambios que se realicen por el Banco a petición del ordenante, los cuales deberán estar previamente aprobados por el beneficiario de la carta de crédito *Standby*.
- La carta de crédito *Standby* deberá especificar, la fecha de emisión, la vigencia, la cobertura que otorga, el valor garantizado, así como el número del proceso de contratación en el caso de la garantía de seriedad o el número del contrato garantizado para las garantías de cumplimiento.
- Cuando por políticas del banco emisor, no sea posible expedir la garantía por un periodo superior a 360 días calendario y el contrato tenga una vigencia superior, la carta de crédito *Standby* deberá indicar expresamente la posibilidad de renovación automática por periodos sucesivos hasta cubrir el plazo contractual y mínimo 30 días calendario más, salvo que el banco antes de los 60 días calendario anteriores al vencimiento decida no renovar la garantía, en cuyo caso el contratista deberá expedir una nueva carta de crédito con las condiciones aquí exigidas. De no hacerlo antes de los 30 días calendario previos al vencimiento del contrato se entenderá como un incumplimiento contractual que dará lugar a hacer exigible la carta de crédito *Standby*.

2.10.3. Amparos de las Garantías de Cumplimiento, y seguros aplicables a la solicitud de ofertas

Las garantías de cumplimiento, con sus diferentes amparos contractuales y pos-contractuales, se constituirán en la misma moneda del contrato, y deberán cubrir los riesgos que se indican a continuación.

Garantías de Cumplimiento

Se deberán contratar los siguientes amparos:

- **Amparo de Cumplimiento**

Por medio de este amparo se cubre al ASEGURADO contra los perjuicios patrimoniales que le cause el CONTRATISTA derivados del incumplimiento total, parcial, tardío o defectuoso imputable al garantizado, de cualquiera de las obligaciones emanadas del contrato asegurado, así como por los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra o actividades cuando el contrato no prevé entregas parciales.

Este amparo comprende medidas de apremio provisionales y la cláusula penal pecuniaria que se hicieren efectivas. Aclarando que la aseguradora no pagará al asegurado por estos conceptos sumas que excedan la suma asegurada establecida para el presente amparo.

Deberá amparar una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, y deberá estar vigente durante la totalidad del plazo del contrato más 60 días calendario.

- **Amparo de salarios y prestaciones sociales.**

Por medio de este amparo el ASEGURADO se protege contra los perjuicios patrimoniales, originados en el incumplimiento de las obligaciones, nombradas en los sentidos y alcances que les asigna la legislación laboral incluyendo las indemnizaciones moratorias por falta de pago citadas en el Artículo 65 de Código Sustantivo del Trabajo o la aplicable a las cooperativas de trabajo asociado, respecto de las personas que hayan sido utilizadas para ejecutar el contrato asegurado, siempre y cuando exista solidaridad patronal o que el ASEGURADO sea obligado al pago por conceptos a los que hace referencia este amparo. Lo anterior sin perjuicio de que las partes, en previsión de afectaciones evidentes o muy probables puedan promover formas de conciliación con los eventuales afectados.

El valor de este amparo debe corresponder al diez por ciento (10%) del valor del contrato y deberá estar vigente durante el plazo del contrato y tres (3) años más.

- **Amparo de calidad del servicio**

Por medio de este amparo el ASEGURADO se protege contra los perjuicios patrimoniales que tengan su origen en la forma inadecuada o negligente como se prestaron los servicios o efectuaron las labores encomendadas al garantizado de acuerdo con las exigencias de la obligación asegurada o las legales que se refieran al encargo contratado.

El valor de este amparo será equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, y su vigencia será de un (1) año, que empezará a correr desde la fecha de aceptación técnica (final) del servicio por parte del contratante.

Aclaraciones respecto de las garantías contractuales y seguros

1. Se aclara que el pago de la prima o valor de la carta de crédito *Standby*, que se cause con ocasión de esta solicitud de ofertas correrá por cuenta del invitado, así como la que se cause por las modificaciones en valor o vigencia del contrato y que impliquen el ajuste de la garantía y/o el seguro.

2. La modificación o ajuste de las vigencias de los amparos pos-contractuales será requisito previo para la entrega de las sumas que por cualquier concepto se encuentren pendientes de pago al CONTRATISTA.
3. Queda entendido y acordado por las partes que ni los valores asegurados de las garantías con las que debe contar EL CONTRATISTA y/o Proveedor de conformidad con esta cláusula ni las garantías en sí mismas, limitan o reducen la responsabilidad del CONTRATISTA y/o Proveedor o sus obligaciones.

2.11. Especificaciones técnicas adicionales

2.11.1 Servicio de desarrollos (paquete de 300 horas de desarrollo):

El valor del servicio pactado incluye una asignación de 300 horas al mes de desarrollo para las empresas: EPM, CHEC, EDEQ, CENS Y ESSA.

Aclaraciones del servicio:

- Se tienen asignadas 300 horas de desarrollo al mes para todo el grupo EPM (EPM, CHEC, EDEQ, CENS Y ESSA). Estas horas pueden ser utilizadas para cualquier modificación, ajuste, cambio y/o implementación que sea requerido por parte de EPM y sus filiales en la plataforma Inspire – Quadient.

Las horas mencionadas tendrán un límite máximo de 70 horas semanales. En caso de que el Grupo EPM y/o sus filiales requieran tiempo adicional de desarrollo durante un mes, deberá hacerse mediante una solicitud previa de negociación y planeación con el área comercial de Cadena S.A. para efectos de costos y de validación de capacidad.

Puede suceder en ciertas ocasiones que la cantidad de horas mensuales de Inspire NO se gasten por completo, por lo que, el restante será aprovechado con horas desarrollo de otras tipologías (horas desarrollo de facturación electrónica, horas desarrollo del portal de gestión, horas desarrollo del portal de usuario), es decir se calculará la cantidad de horas sobrantes y se dividirá por 1.5 de otras horas desarrollo hasta llegar al tope aquí definido de la bolsa de horas. Por otro lado, las horas adicionales que superen esta bolsa, se procederán a liquidar según los valores acordados por las partes.

Frente al anterior punto, se realizan las siguientes salvedades:

1. Si por algún motivo luego de realizar toda la liquidación de las horas ejecutadas se sigue presentando un sobrante de horas, se procederá a realizar el pago de la bolsa de horas acordada de acuerdo con el % de participación de cada una de las empresas en el total de facturas Formateadas (composición de la factura y almacenamiento)
2. Las 300 horas son mensuales NO acumulables y solo se liquidan en base a las horas ejecutadas más no estimadas o cotizadas.

2.12 Condiciones de la Alianza estratégica

Los valores agregados propuestos por Cadena S.A. se encuentran detallados en los documentos adjuntos:



Plan de Evolución
del Servicio GRUPO



Valoración
eficiencias Efectura

Estas iniciativas serán coordinadas y analizadas por las áreas comerciales de las empresas contratantes para identificar su alineación con el plan comercial, priorización y recursos con el fin de definir el plan de implementación.

2.12.1 Servicio de impresión física de la factura

Plan de evolución del servicio para el Grupo EPM: Se establece un plan de evolución del servicio que será implementado entre Cadena S.A. y EL CONTRATANTE teniendo como base los siguientes focos:

1. **TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LAS COMUNICACIONES:** Acompañar el proceso de transformación digital de Grupo EPM apoyado en referentes Internacionales para definición de la estrategia de transformación digital.
La proporción actual de comunicaciones digitales versus físicas en Grupo EPM es del 6%. El objetivo inicial es acompañar esta transformación del Grupo para lograr avanzar inicialmente en los próximos 3 años del 6 % al 15%, lo cual puede representar aproximadamente \$600 Millones pesos en ahorros para el Grupo EPM durante los tres años de contrato.
2. **ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQRs:** Se busca disminuir el número de quejas y peticiones en los puntos de atención de Grupo EPM y tiempos de atención. Se proyecta una meta inicial de disminuir en un 5% la proporción de quejas y reclamos de usuarios de EPM.
* Dependerá del número de reclamos actuales relacionados con la factura (valor estimado de atención de reclamo \$14.000 en el mercado, reclamos promedio recibidos al mes 6.000: eficiencia de \$50.400.000 año).
3. **LA FACTURA COMO VEHÍCULO DE COMUNICACIÓN:** Diseño de comunicaciones más efectivas que nos permitan aumentar la experiencia del cliente y engagement a través de su cuenta de servicios y optimización en los rangos de cobertura de impresión. Cadena S.A. realizará al menos 1 rediseño de factura al año para cubrir las necesidades de mejoramientos de KPI's y optimizaciones en costo.
4. **SINERGIAS OPERATIVAS:** Servicio integral que busca sinergias en servicio, mejorar experiencia y servicio a los clientes. Este bloque busca Alternativas para mejorar los ANS del Grupo EPM garantizando las mejores alianzas en transporte y proponiendo opciones como la descentralización de la impresión física para las filiales CENS y CHEC.

Para la implementación de las estrategias propuestas, Cadena S.A. realizará un aporte anual aproximado de 232 millones de pesos, representado en servicios ofrecidos como valor agregado.

2.12.2 Servicio de facturación electrónica

1. Se implementará una mesa de trabajo entre Cadena S.A. y EPM con el fin de buscar eficiencias mediante la estandarización de los procesos y la identificación de oportunidades de mejora. Para lograr este objetivo, Cadena S.A. propone realizar acompañamiento de 4 sesiones de 2 horas con expertos en el frente de Factura Electrónica para discusión de modelos actuales, automatizaciones y recomendaciones que permitirá crear eficiencias en los flujos actuales de EPM.

2. Entrenamiento proveedores y clientes: Se estima que es viable lograr una reducción de aproximadamente el 20% de los contactos con proveedores por inconvenientes en la recepción de la facturación.

- Acompañamiento sesión proveedores – Recepción de FE.

Disponibilidad para realizar sesiones virtuales de capacitación y entrenamiento para proveedores sobre los diferentes componentes del ecosistema de Facturación Electrónica DIAN. Esto permitirá al Grupo EPM tener mayor alineación principalmente con sus proveedores en el esquema normativo, reducirá operatividad y creará eficiencias internas. Se propone 1 sesión de 2 horas cada 3 meses para proveedores. Los espacios virtuales se deberán coordinar en conjunto.

Cadena estima disponer de un equipo de 2 personas para acompañar y preparar los entrenamientos.

- Acompañamiento sesión clientes corporativos – Emisión de FE.

Disponibilidad para realizar sesiones virtuales de capacitación y entrenamiento para proveedores sobre los diferentes componentes del ecosistema de Facturación Electrónica DIAN. Esto permitirá al Grupo EPM tener mayor alineación principalmente con sus proveedores en el esquema normativo, reducirá operatividad y creará eficiencias internas. Cadena S.A. propone realizar 1 sesión de 2 horas cada 3 meses para proveedores. Los espacios virtuales se deberán coordinar en conjunto.

Cadena S.A. estima disponer de un equipo de 2 personas para acompañar y preparar los entrenamientos.

3. Nuevo esquema de servicio de soporte por parte de Cadena para EPM basado en nuevo modelo ORO donde se incluyen esquemas de soporte comercial, chatbot y 2 horas de acompañamiento funcional.

El soporte comercial acompañará constantemente la gestión del Grupo EPM.

Soporte ORO					
Atención 5 x 8	Atención 7 x 24	Soporte Comercial	Analista Funcional	Seguimiento continuo	Chat Bot
A través de ticket en la plataforma Activa y matriz escalamiento	Soporte con disponibilidad, en horarios después de 5:30 pm y fines de semana y festivo, requiere ticket y llamada	Acompañamiento o de Analista de soporte comercial quien apoya prioridades y gestión general del proceso	Acompañamiento con analista funcional previamente acordado para entendimiento o dudas del proceso. (Máx. 2 horas mes)	Seguimiento comercial periódico (a definir por las partes) con líderes de la organización.	Próximamente tendremos disponible esta funcionalidad

4. Sesión semanal de seguimiento con líderes del proyecto para determinar necesidades y control de operación desde los diferentes frentes de trabajo. Desde Cadena participan 2 personas en la sesión y otras 3 en la preparación de la información técnica y comercial con lo que se estima un promedio de 6 horas semanales y 24 horas mensuales.
5. Construcción de tableros de control o esquemas similares por parte de Cadena los cuales analizaremos y desarrollaremos basados en nuestro esquema de trabajo tomando recomendaciones base de Grupo EPM. Estos tableros serán analizados iniciando 2023 por parte de Cadena para determinar su viabilidad. Se estima que este control adicional pueda generar una reducción del 15% de los tickets escalados a soporte.
6. Piloto de mesa de servicio para proveedores – Recepción: Establecer un piloto por 3 meses para analizar el comportamiento de las solicitudes de los proveedores con temas referentes a la operación de recepción de facturas electrónicas.
Se dispondrá un piloto con 1 persona del equipo Cadena quien atenderá, analizará y gestionará los casos reportados por los proveedores referentes al servicio de recepción de facturas electrónicas. El alcance será el siguiente:

- Se recibirán las facturas electrónicas a través del buzón EPM.
- Cadena propondrá un nuevo método de extracción de facturas del buzón de EPM el cual presenta mayor estabilidad y confiabilidad. Consiste en que EPM haga reenvío de todos los documentos recibidos a un buzón dispuesto por Cadena.
- EPM recibirá las notificaciones y solicitudes de los proveedores y las redireccionará a la mesa de ayuda de Cadena a través del ticket correspondiente.
- Cadena dispondrá 1 persona de la mesa de ayuda para atender de forma permanente durante 3 meses dichas solicitudes y en caso de ser requerido, realizará las llamadas necesarias a los proveedores para explicar las causales de la novedad.
- Cadena dará respuesta a EPM sobre el análisis, solución y conversación con los usuarios. En los casos que se requiera del equipo EPM para la respuesta y solución, se escalará a través del líder del proyecto.
- Cadena no brindará información ni realizará análisis de inquietudes de procesos internos EPM, pagos de facturas, novedades con valores, temas jurídicos y tributarios entre otros aspectos fuera del servicio de recepción de facturas electrónicas.
- El funcionario Cadena estará en las instalaciones Cadena o de manera remota.

Mensualmente se compartirá con EPM el resultado del piloto con la entrega de un reporte de la operación y el análisis de Cadena S.A:

Finalizado el piloto de 3 meses, se entregará a EPM un reporte total de la operación y el análisis desde el entendimiento de Cadena S.A. Se realizará sesión de entrega de este reporte. Posteriormente se acordará entre las partes si el modelo es efectivo y se discutirá y analizará su continuidad.

2.12.3 Plan de implementación de iniciativas

Corto plazo (Semestre 1 de 2023)	Mediano plazo (Semestre 2 de 2023)	Largo plazo (Semestre 1 de 2024)
Impresión y servicios Digitales: - Asesoría con la Organización ASPIRE experta en CCM a nivel internacional - Reactivar Factura interactiva. - Diseño de formularios y encuestas para captura rápida de información. - Analítica para PQRs - Plataforma de incentivos - Rediseños de facturas para KPIs y costos - Red de transporte Nacional multimodal - Plegado de las facturas - Compensación huella de carbono - Planes de contingencia presenciales	Impresión y servicios Digitales: - Fortalecimiento de los territorios de Transacciones, posicionamiento Nuevos Servicios - Modelo descentralizado de impresión para CENS y CHEC - Viajes de referenciación a compañías de utilities - Captura de datos a través del canal físico usando la factura, servicios de Courier y call center. - Ejecutar una campaña anual de relacionamiento por la plataforma CX - Analítica Nivel 2 para PQRs - Implementación de formulario dinámico de captura de PQRs – Call to action - Diseño e implementación de Video genérico explicativo de entendimiento de la factura. Facturación electrónica: - Eliminación funcionalidades personalizadas. - Inicio mesas de trabajo sobre nuevas recomendaciones proceso. - Esquema soporte comercial. - Piloto mesa ayuda recepción	Impresión y servicios digitales: - Modelo de negocio para videos personalizados - Contingencia que permita ejecutar un proceso integral desde la lectura de los contadores hasta la entrega de las facturas.

2.13 Revisión del contrato y terminación anticipada de la Alianza Estratégica

LAS PARTES acuerdan que, EL CONTRATANTE, podrá revisar durante la ejecución, si se siguen garantizando las mejores condiciones de mercado y beneficios de la alianza para validar que continúan las ventajas competitivas propias de dicho modelo.

Si de la revisión citada, no se evidencia que continúan las mejores condiciones de mercado y beneficios, se podrá terminar anticipadamente la alianza estratégica.

También podrá modificarse o terminarse la alianza estratégica en caso de que en el mercado se obtengan mejores condiciones en alguno o todos los servicios con otros proveedores, o se identifiquen razones de conveniencia por las cuales resulta necesario finalizar la alianza.