

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

22 pagos cada uno por un valor máximo \$279.722.474 fijo y un valor variable para el ítem de centro de contacto de acuerdo con el valor ofertado del rango de transacciones (Ver tabla 16) ejecutadas, con la radicación de cada factura se debe anexar los siguientes productos:

1. Certificado de contratación y de cumplimiento del perfil de los agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral, (v). perfil que desempeña.
2. Informe de ejecución de actividades donde reporte el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y avance con sus respectivos soportes recibido a satisfacción por la entidad.
3. Consolidado de fallas reportadas, seguimiento y gestión de las fallas técnicas que se presentaron durante la ejecución hasta su respectivo cierre.
4. Informe de Cumplimiento de Indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio ANS.

Nota: Los indicadores aplicados para descuentos por menor ejecución de los Acuerdo de Niveles de Servicios (ANS) se aplicarán en los pagos del 3 al 24. Y un último pago el contratista deberá entregar los siguientes documentos:

1. Certificado de contratación y de cumplimiento del perfil de los agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral, (v). perfil que desempeña.
2. Informe final de ejecución de actividades donde reporte el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y sus respectivos soportes recibido a satisfacción por la entidad.
3. Consolidado de fallas reportadas, seguimiento y gestión de las fallas técnicas que se presentaron durante la ejecución hasta su respectivo cierre.
4. Informe de Cumplimiento de Indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio ANS.
5. Bases de datos de las atenciones realizadas
6. Entrega de las grabaciones de las atenciones prestadas a los usuarios en el mecanismo definido por la entidad.
7. Retirar los equipos que hayan sido dispuesto durante la ejecución del contrato, en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Salud dentro de los 15 días calendario después de finalizado el servicio.
8. Entregar los equipos que hayan sido dispuestos por parte de la Secretaría Distrital de Salud en las instalaciones del centro de contacto, dentro de los 15 días calendario después de finalizado el servicio.

Los indicadores aplicados para descuentos por menor ejecución de los Acuerdo de Niveles de Servicios (ANS) a los pagos serán los siguientes:

1. Indicador para los servicios de plataforma Omnicanal.

- **Disponibilidad de los servicios centro de contacto contratados:** equivalente al 5% del valor máximo mensual, el cual corresponde al número de minutos de disponibilidad real de la plataforma sobre el tiempo operativo contratado, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

>= 99.97% no aplica descuento.
<99.97 Se paga proporcional al resultado.

Tabla 17. Minutos de disponibilidad de plataforma Omnicanal por periodo.

MES	2025	2026	2027
ENERO	N/A	44.640	44.640
FEBRERO	N/A	40.320	40.320
MARZO	N/A	44.640	44.640
ABRIL	N/A	43.200	43.200
MAYO	N/A	44.640	44.640
JUNIO	N/A	43.200	43.200
JULIO	N/A	44.640	44.640
AGOSTO	N/A	44.640	44.640
SEPTIEMBRE	N/A	43.200	43.200
OCTUBRE	N/A	44.640	44.640
NOVIEMBRE	44.640	43.200	43.200
DICIEMBRE	44.640	44.640	44.640

Nota 1: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de disponibilidad de la plataforma Omnicanal entregado por el proveedor.

Nota 2: El total de minutos mensuales operativos de la plataforma Omnicanal contratada será el producto de 1.440 minutos al día, por el número de días (28, 30 o 31) en el mes en medición.

2. Indicadores para los servicios de servicios de Centro de Contacto

La base para el cálculo de este indicador será de acuerdo con el valor

- **Nivel de Servicio >=80/20:** equivalente al 30% del valor máximo mensual el cual corresponde al número de transacciones contestadas en un tiempo $\leq$ a 20 segundos sobre el número total de transacciones durante el período, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 80% no aplica descuento.
<80 Se paga proporcional al resultado.

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de nivel de servicio en un tiempo $\leq$ a 20 segundo entregado por el proveedor.

- **Nivel de Servicio >=90/40:** equivalente al 5% del valor máximo mensual el cual corresponde al Número de transacciones contestadas en un tiempo $>$ a 20 segundos y $\leq$ a 40 segundos sobre el número total de transacciones durante el período, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 90% no aplica descuento.
<90 Se paga proporcional al resultado.

Nota 1: Este descuento es adicional al que genera el indicador 80/20.

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Nota 2: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual del nivel de servicio en un tiempo > a 20 segundos y <= a 40 segundos entregado por el proveedor.

- **Eficacia de transacciones de gestión de solicitudes de urgencias:** equivalente al 35% del valor máximo mensual el cual corresponde a la cantidad total de transacciones derivadas sobre el total transacciones recibidas, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 95% no aplica descuento.

<95 Se paga proporcional al resultado.

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de eficacia de la gestión de solicitudes de urgencias entregado por el proveedor.

3. Indicador para los servicios de servicios de software de triage validado

- **Disponibilidad de los Servicios software de triage validado:** equivalente al 21% del valor máximo mensual el cual corresponde al tiempo real operativo en minutos sobre el tiempo operativo contratado en minutos, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 99.97% no aplica descuento.

<99.97 Se paga proporcional al resultado

Tabla 18. Minutos de disponibilidad del software de triage validado por periodo.

MES	2025	2026	2027
ENERO	N/A	44.640	44.640
FEBRERO	N/A	40.320	40.320
MARZO	N/A	44.640	44.640
ABRIL	N/A	43.200	43.200
MAYO	N/A	44.640	44.640
JUNIO	N/A	43.200	43.200
JULIO	N/A	44.640	44.640
AGOSTO	N/A	44.640	44.640
SEPTIEMBRE	N/A	43.200	43.200
OCTUBRE	N/A	44.640	44.640
NOVIEMBRE	44.640	43.200	43.200
DICIEMBRE	44.640	44.640	44.640

Nota 1: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de disponibilidad del software de triage validado entregado por el proveedor.

Nota 2: El total de minutos mensuales operativos del software de triage validado contratado será el producto de 1.440 minutos al día, por el número de días (28, 30 o 31) en el mes en medición.

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

3. Indicador para los servicios de interoperabilidad

- **Cumplimiento a las solicitudes de desarrollos para interoperabilidad de acuerdo con cronograma** equivalente al 2% del valor máximo mensual el cual corresponde al avance en el cronograma ejecutado sobre el avance en el cronograma planificado, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 95% no aplica descuento

<95 Se paga proporcional al resultado.

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual del servicio de cumplimiento a las solicitudes de desarrollos para interoperabilidad de acuerdo con el cronograma entregado por el proveedor y acordado con la entidad.

4. Indicador para el servicio transversal relacionado con los servicios de plataforma Omnicanal y con los servicios del Centro de Contacto.

- **Quejas sobre los Servicios Centro de contacto sobre el 100% de las llamadas recibidas:** equivalente al 1% del valor máximo mensual el cual corresponde al Número de quejas recibidas del servicio del Centro de Contacto sobre el total de transacciones, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

<=1% No aplica descuento

>1% Se paga inversamente proporcional al resultado.

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de Quejas sobre los Servicios Centro de contacto sobre el 100% de las llamadas recibidas entregado por el proveedor.

5. Indicador para el servicio transversal relacionado con los servicios de plataforma Omnicanal, con los servicios del Centro de Contacto y con la interoperabilidad.

- **Servicio de mesa de ayuda prioridad crítica:** equivalente al 1% del valor máximo mensual el cual corresponde al valor acumulado de cantidad de incidentes que no cumplen el tiempo de atención durante el periodo sobre la cantidad total de incidentes del periodo, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 90% no aplica descuento.

<90 Se paga proporcional al resultado.

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de servicios de mesa de ayuda entregado por el proveedor

PARÁGRAFO PRIMERO: Los desembolsos se efectuarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la entrega de la factura, una vez se cuente con el respectivo PAC.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para efectuar el (los) pago(s) se requerirá la siguiente documentación mínima, la cual será verificada por parte del supervisor: **a.** Factura debidamente diligenciada,