CONTRATO No.	**102 DE 2026**
CONTRATISTA:	**M@ICROTEL S.A.S.**
OBJETO:	**CONTRATAR UNA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE INTEGRACIÓN TELEFÓNICA PARA SOPORTAR Y FORTALECER LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC), FACILITANDO LA INTEGRACIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS DIRIGIDAS A CIUDADANOS, USUARIOS Y AGENTES DEL SECTOR DE LAS COMUNICACIONES.**
VALOR:	**CINCUENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($59.800.000) INCLUIDO IVA Y TODOS LOS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR**
PLAZO:	**EL PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO SERÁ DE LA SIGUIENTE MANERA:** **1. DESDE EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026 PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN CON LA ACEPTACIÓN FUNCIONAL POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO.** **2. DE DOCE (12) MESES, A PARTIR DE LA PUESTA EN OPERACIÓN PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE CONTAC CENTER GARANTIZANDO LA INTEROPERABILIDAD CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA INSTITUCIONAL DE LA CRC Y MICROSOFT TEAMS.**

Entre los suscritos a saber, **ZOILA VARGAS MESA**, identificada con cédula de ciudadanía número 46.360.403, actuando en nombre y representación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC, en su calidad de Coordinadora Ejecutiva, debidamente facultada para la celebración del presente contrato mediante la Resolución Interna No. 405 del 27 de octubre de 2021, y de conformidad con las normas establecidas en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015 y demás disposiciones concordantes y complementarias, quien para efectos del presente contrato se denominará **LA COMISIÓN** y **M@ICROTEL S.A.S.**, identificado con NIT 860353110-7, representado legalmente por **ORLANDO GARZÓN MARTÍN**, identificado con Cédula de Ciudadanía 19.125.295, quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido en suscribir el presente contrato, previas las siguientes consideraciones: **PRIMERA:** Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es una Unidad Administrativa Especial, con personería jurídica, con autonomía administrativa, técnica, patrimonial y presupuestal, con funciones claramente establecidas en la Constitución y la Ley. **SEGUNDA:** Que, dentro de las facultades de la Coordinadora Ejecutiva de **LA COMISIÓN**, está la de celebrar contratos y adquirir los diferentes bienes y servicios requeridos para el normal funcionamiento de la Entidad, que se encuentren dentro de la

menor cuantía de la entidad. **TERCERA:** Que la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información identificó la necesidad de contratar una solución tecnológica de integración telefónica para soportar y fortalecer la operación de los servicios de comunicación y atención telefónica de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), facilitando la integración, gestión y administración de las comunicaciones telefónicas dirigidas a ciudadanos, usuarios y agentes del sector de las comunicaciones. **QUINTA:** Que el Comité de Compras, Licitaciones y Contratos, según consta en Acta del Comité del 22 de octubre de 2026, recomendó al ordenador del gasto, la presente contratación. **SEXTA**: Que en los estudios previos se encuentra el análisis de la coherencia del gasto de la presente contratación en relación con el plan estratégico institucional, el proyecto de inversión que lo financia, el plan anual de adquisiciones y la apropiación presupuestal. En virtud de lo anterior, el presente contrato se regirá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO: EL CONTRATISTA** se obliga con **LA COMISIÓN** a suministrar una solución tecnológica de integración telefónica para soportar y fortalecer la operación de los servicios de comunicación y atención telefónica de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), facilitando la integración, gestión y administración de las comunicaciones telefónicas dirigidas a ciudadanos, usuarios y agentes del sector de las comunicaciones. **CLÁUSULA SEGUNDA: CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS - OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:** Para dar cumplimiento al objeto del contrato, el contratista deberá cumplir integralmente con la ficha técnica del proceso la cual establece las condiciones técnicas mínimas de obligatorio cumplimiento, además deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Suministrar, implementar, configurar, integrar, administrar, documentar y soportar la solución tecnológica y todos los componentes requeridos para garantizar la interoperabilidad con el servicio de telefonía institucional de la CRC y Microsoft Teams.
2. Garantizar la recepción y realización de llamadas, transferencia de comunicaciones, enrutamiento hacia agentes, colas, recepción y funcionarios de la CRC, así como la continuidad del servicio de voz institucional.
3. Realizar todas las configuraciones, parametrizaciones, ajustes, modificaciones e integraciones requeridas sobre Microsoft Teams para la correcta operación de la solución ofertada, incluyendo recursos, colas, flujos de atención, menús, opciones de enrutamiento y demás configuraciones necesarias.
4. Implementar una plataforma de Call Center o Contact Center que permita gestión integral de llamadas, IVR, colas, tipificación, monitoreo, grabación, reportería, interfaz de agente, interfaz de supervisor y operación presencial y remota.
5. Configurar la operación inicial para cinco (5) agentes y un (1) supervisor.
6. Permitir la parametrización y administración funcional de agentes, supervisores, colas, horarios, tipificaciones, categorías de atención, perfiles, permisos, reglas de distribución, mensajes y demás parámetros operativos requeridos por la CRC.
7. Configurar IVR, árbol de opciones, mensajes, horarios, reglas de distribución, anuncios y opciones de atención requeridas por la CRC.
8. Garantizar la grabación del cien por ciento (100%) de las llamadas gestionadas por la plataforma, con mecanismos de consulta, descarga, búsqueda, retención y control de acceso por perfiles autorizados.
9. Permitir la escucha en tiempo real, monitoreo, acompañamiento y evaluación de calidad de la atención por parte de los supervisores autorizados.
10. Habilitar mecanismos de tipificación y registro de la atención asociada a la gestión de llamadas, de forma parametrizable y reportable.

11. Permitir la aplicación de encuestas de satisfacción telefónicas y un mecanismo alternativo para atención presencial, con consulta, consolidación y exportación de resultados.
12. Proveer reportes operativos, históricos y en tiempo real sobre llamadas, agentes, colas, tiempos, estados, grabaciones, tipificaciones, encuestas y demás indicadores requeridos por la CRC.
13. Implementar controles de seguridad, perfiles, roles, permisos, trazabilidad, control de sesiones, autenticación y prevención de uso no autorizado o fraude en llamadas salientes.
14. Permitir la integración con los mecanismos de identidad y directorio institucional definidos por la CRC, incluyendo Microsoft Entra ID o la plataforma de gestión de identidades que la Entidad tenga implementada, de acuerdo con las capacidades de la solución ofertada.
15. Garantizar una disponibilidad mínima mensual del 99,9% para los componentes que soportan la operación del Call Center y la interoperabilidad requerida para la prestación del servicio.
16. Atender incidentes y requerimientos conforme a los niveles de prioridad y tiempos de respuesta establecidos en la ficha técnica y en el contrato.
17. Contar con mecanismos de continuidad operacional que permitan mantener la prestación del servicio ante fallas que afecten la interoperabilidad entre Microsoft Teams, el servicio de telefonía institucional de la CRC y la plataforma de Call Center.
18. Prestar mesa de servicio, soporte en español, escalamiento técnico, acompañamiento funcional y técnico, gestión proactiva, atención de incidentes, cambios programados y mantenimientos preventivos durante toda la vigencia contractual.
19. Entregar el servicio totalmente configurado, integrado, documentado, con arquitectura implementada y listo para operación productiva.
20. Ejecutar validaciones técnicas y funcionales de puesta en marcha, incluyendo recepción y realización de llamadas, transferencias, enrutamiento, grabación, monitoreo, tipificación, reportes, operación remota, interoperabilidad con Teams y operación con la telefonía institucional.
21. Realizar capacitación funcional y técnica al personal de TI, agentes, supervisores y administradores definidos por la CRC.
22. Entregar documentación técnica y funcional de la solución implementada, incluyendo arquitectura implementada, componentes utilizados, configuraciones realizadas, procedimientos de operación, administración, soporte, escalamiento, recuperación, continuidad e inventario de componentes licenciados o suministrados.
23. Garantizar que la solución ofertada esté vigente, soportada y sea compatible con Microsoft Teams y el servicio de telefonía institucional de la CRC durante toda la vigencia contractual.
24. Acreditar, cuando corresponda, autorización del fabricante o titular de la solución para comercializar, implementar, soportar o escalar la solución ofertada.
25. Cumplir todas las responsabilidades y exclusiones señaladas en la ficha técnica, especialmente aquellas relacionadas con la integración, parametrización y soporte de Microsoft Teams.

CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: A continuación, se estipulan las siguientes obligaciones generales, las cuales deberá cumplir el contratista, así:

1. Cumplir a cabalidad con lo establecido en el pliego de condiciones electrónico conformado por los estudios y documentos previos (anexos, formatos, certificaciones, etc), y la propuesta presentada, observando en todo momento el Régimen de Contratación Pública y por ningún motivo, suspenderá o abandonará el cumplimiento de este, sin perjuicio de la debida justificación aceptada por la Entidad.

2. Ejercer la dirección y el control de las actividades encomendadas, en tiempo y en el término establecido, para obtener la correcta realización del objeto contratado con altos niveles de eficiencia técnica y profesional, para atender sus obligaciones.
3. Disponer para la ejecución del contrato, personal calificado y debidamente capacitado, de conformidad con lo indicado en su propuesta, si a ello hubiere lugar.
4. Responder por el cumplimiento y calidad de los servicios prestados, por el término previsto en el contrato.
5. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades salvo requerimiento expreso de Autoridad competente.
6. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el supervisor del contrato.
7. Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato.
8. Asumir la responsabilidad civil contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados, durante la ejecución del objeto contractual y cumplimiento de las obligaciones pactadas
9. Presentar al supervisor del contrato alternativas de solución inmediatas ante problemas o contingencias que se presenten.
10. Informar al supervisor del contrato mediante correo electrónico los imprevistos que se presenten durante el desarrollo del contrato.
11. Participar y apoyar a la CRC en todas las reuniones de coordinación a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato.
12. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.
13. Devolver a la CRC, una vez finalizado la ejecución del contrato los documentos que en desarrollo del contrato se hayan producido, e igualmente todos los archivos que se hayan generado en cumplimiento de sus obligaciones.
14. Colaborar con la CRC en el suministro y respuesta de la información correspondiente, a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato objeto del presente documento.
15. Utilizar la imagen de la CRC de acuerdo con los lineamientos establecidos por la misma Entidad. Salvo autorización expresa y escrita de las partes ningún funcionario, podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
16. Mantener el equipo de trabajo presentado y evaluado en el proceso de selección. Cualquier modificación procederá por causas de fuerza mayor o caso fortuito y deberá ser aprobada por el supervisor quien verificará que las nuevas personas ofrecidas cumplan con los requisitos establecidos en el pliego de condiciones, y ostenten iguales o mejores condiciones que las ofrecidas para el personal a reemplazar en la oferta presentada.
17. Aplicar todas las disposiciones en materia de Protección de Datos Personales consagradas en la Ley 1581 de 2012.
18. Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales (Sena, ICBF y Cajas de Compensación) de acuerdo con la normatividad vigente.
19. Mantener las garantías vigentes durante la ejecución y liquidación del contrato en los montos y términos que la entidad solicite, si a ello hubiere lugar.
20. Establecer el impacto social, económico y ambiental, identificar los permisos, autorizaciones y licencias requeridas para ejecución del contrato, si a ello hubiere lugar.
21. Contar con personal capacitado y suficiente, dotado de los elementos de seguridad necesarios para la realización de todas las actividades objeto del contrato.
22. Dar cumplimiento a la legislación ambiental contenido en el Decreto único ambiental 1076 de 2015 y/o sus modificaciones, si a ello hubiere lugar, teniendo en cuenta el objeto contractual.

23. Cumplir con lo previsto en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993, relativo a los derechos y deberes de los contratistas.
24. Publicar en la Plataforma Electrónica y Transaccional del SECOP II, en el módulo de ejecución del contrato, en Plan de Pagos la cuenta de cobro y/o factura según corresponda, junto con la planilla de aporte al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales (Sena, ICBF y Cajas de Compensación) de acuerdo con la normatividad vigente y en ese mismo modulo en documentos de ejecución del contrato, el informe de actividades de contratista. Lo anterior, como condición previa para proceder a realizar el pago.
25. Presentar informes de actividades para aprobación del supervisor, o cada vez que éste lo solicite. Cada informe deberá contener en detalle, las actividades realizadas y los productos entregados.
26. El contratista con la suscripción del presente contrato se compromete a no adelantar durante la ejecución de este, actividades de tipo comercial con algún proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que tengan relación con las actividades a ejecutar en el marco del presente contrato y que puedan afectar su objetividad y/o imparcialidad generando un posible conflicto de intereses.
27. Suscribir el contrato derivado del proceso de selección en la fecha que se le indique, a través de la plataforma SECOP II.
28. Cargar en la plataforma transaccional SECOP II, la(s) póliza(s) que se solicite(n) contractualmente en un plazo máximo de tres días luego de la suscripción del contrato.
29. Suscribir oportunamente las modificaciones contractuales a las que hubiese lugar y así mismo modificar y publicar las garantías del contrato en la plataforma SECOP II, en caso de que aplique.
30. Suscribir el acta de liquidación una vez finalizado el contrato y dentro de los términos establecidos en la ley o el negocio jurídico.
31. El CONTRATISTA se obliga a cumplir integralmente con todas las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, así como con los ofrecimientos adicionales presentados en su propuesta, los cuales hacen parte integral del presente contrato. En particular, y en los casos que aplique, deberá garantizar la observancia de los compromisos relacionados con las disposiciones aplicables del Decreto 287 de 2026, en relación con el Sistema de Preferencias en Favor de las Personas con Discapacidad en lo que resulte pertinente al objeto contractual. El incumplimiento de cualquiera de dichas condiciones u ofrecimientos adicionales se considerará incumplimiento contractual, con las consecuencias legales y contractuales a que haya lugar. **NOTA:** En caso de que, para la ejecución del contrato, se requiera subcontratar actividades complementarias o de apoyo vinculadas a la cadena de provisión, el contratista deberá priorizar la participación de personas naturales con discapacidad y/o de emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, siempre que acrediten condiciones de idoneidad, capacidad y correspondencia con la necesidad contractual. Para tal efecto, deberá conservar los soportes de las gestiones adelantadas y reportarlos al supervisor con cada solicitud de pago. Cuando no resulte posible materializar dicha priorización, el contratista deberá justificarlo por escrito, adjuntando los soportes correspondientes. Lo anterior, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.2.1.2.4.2.7.5 del Decreto 1082 de 2015.
32. Cumplir durante la ejecución del contrato con los compromisos de integridad y anticorrupción asumidos con la firma del contrato, en particular con lo establecido en el Compromiso Anticorrupción, y abstenerse, directamente o por interpuesta persona, de incurrir en conductas asociadas con actos de corrupción, soborno, fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo o cualquier otra actuación contraria a la transparencia e integridad en la contratación. Así mismo, deberá adoptar las medidas necesarias para prevenir dichas conductas por parte de sus empleados, contratistas, agentes o representantes que intervengan en la ejecución contractual e informar oportunamente a la CRC sobre cualquier hecho o situación de la que tenga conocimiento que pueda comprometer la integridad o transparencia del contrato, de conformidad con la normativa aplicable y los lineamientos institucionales de la CRC en materia de integridad,

prevención de la corrupción y su Programa de Transparencia y Ética Pública, en lo que resulte aplicable.

33. El contratista deberá suministrar información veraz, completa, actualizada y verificable sobre su identidad, estructura de propiedad y control, beneficiarios finales, administradores, subcontratistas y demás sujetos cuya identificación sea exigible conforme a la ley, los documentos del proceso y el contrato. Deberá informar oportunamente cualquier cambio relevante y atender los requerimientos razonables de verificación de la entidad. La detección de información falsa, incompleta, no verificable o deliberadamente ocultada dará lugar a la apertura de la actuación contractual correspondiente, en la que se determinarán los hechos, la responsabilidad, la incidencia de la información en la celebración o ejecución del contrato y la consecuencia jurídicamente procedente. Cuando los hechos acreditados configuren una causal de nulidad absoluta de las previstas en los numerales 1, 2 o 4 del artículo 44 de la Ley 80 de 1993, la entidad adoptará las medidas previstas en el artículo 45 mediante acto administrativo debidamente motivado, con observancia del debido proceso y orden de liquidación en el estado en que se encuentre. Cuando los hechos constituyan un incumplimiento contractual, la entidad aplicará el mecanismo legal y contractual procedente. Cuando la alerta recaiga exclusivamente sobre un subcontratista, la entidad podrá requerir su suspensión, sustitución o desvinculación, siempre que ello sea jurídicamente procedente, necesario y proporcional, sin perjuicio de las demás medidas previstas en la ley y el contrato. Ninguna alerta, reporte, consulta en listas o resultado de un formato interno producirá por sí solo la terminación automática del contrato. Toda decisión deberá fundarse en hechos probados, una causal legal o contractual válida, la competencia de la autoridad que la adopta y una motivación suficiente.
34. Las demás que surjan en virtud de la naturaleza de este contrato.

NOTA 1: El contratista será el empleador directo y en consecuencia asumirá todas las responsabilidades de carácter laboral frente a los trabajadores que contrate para realizar las labores encomendadas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

NOTA 2: No existirá ninguna vinculación laboral del contratista o de los trabajadores suministrados con ocasión del contrato y la Entidad.

CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES GENERALES DE PROTECCIÓN DE DATOS: Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca de parte de la CRC y que le suministre en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de Autoridad competente. Se entiende por información confidencial toda la información relacionada con los procesos y actividades misionales que desarrolla esta Comisión, cualquier información a la que el contratista tenga acceso en virtud de su relación con la CRC y aquella que el contratista genere o desarrolle como resultado del ejercicio del objeto contratado en los términos del parágrafo del artículo 19 de la Ley 1712 de 2014, así como la información relacionada con, o suministrada por los agentes económicos sujetos o no de regulación por parte de la CRC y cualquier tercero que solicite y justifique la reserva de la información suministrada. **PARÁGRAFO: CONFIDENCIALIDAD Y DERECHOS DE AUTOR.** Toda la información y/o documentos que se produzcan en desarrollo del presente contrato serán de uso exclusivo de **LA COMISIÓN**, obligándose desde ahora **EL CONTRATISTA**, a no utilizarlos para fines distintos a los previstos en este contrato, ni a divulgar la información que se le suministre ni los resultados de su trabajo conservando la confidencialidad de estos, de conformidad con la Ley, so pena de las acciones civiles, administrativas o penales a que haya lugar. De conformidad con las normas de derechos de autor, la información y demás documentos que resulten en desarrollo del objeto del presente contrato, gozan de protección legal y serán de propiedad de **LA COMISIÓN. CLÁUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE LA COMISIÓN: LA COMISIÓN** se compromete para con **EL CONTRATISTA**, a lo siguiente: **1.** Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de contratar. **2.** Realizar todos los trámites

necesarios, para procurar que el contratista reciba oportunamente el valor total del contrato, de conformidad con la forma de pago estipulada en el mismo. **3.** Designar al funcionario que ejercerá la supervisión y el control de ejecución del contrato, quien estará en permanente contacto con el contratista, para la coordinación de cualquier asunto que así se requiera. **4.** Suscribir, a través del supervisor del control de ejecución del contrato, los documentos y actas que sean necesarias durante el desarrollo del contrato. **5.** Informar de manera inmediata, acerca de cualquier circunstancia que amenace vulnerar los derechos del contratista, al igual que cualquier perturbación que afecte el desarrollo normal del contrato. **6**. Verificar y exigir el cumplimiento de las condiciones, compromisos y ofrecimientos adicionales presentados por **EL CONTRATISTA** en su propuesta, con el fin de asegurar que dichos ofrecimientos sean efectivamente implementados conforme a lo pactado. Así mismo, verificar que, durante la ejecución contractual, se mantengan las condiciones especiales ofrecidas en el marco del sistema de preferencias en favor de las personas con discapacidad previsto en el Decreto 287 de 2026. **NOTA.** De conformidad con el parágrafo 3 del artículo 2.2.1.2.4.2.7.4 del Decreto 1082 de 2015, la CRC, a través del supervisor, verificará durante la ejecución del contrato la permanencia de las condiciones que sustentaron el otorgamiento del puntaje adicional por discapacidad. Con cada solicitud de pago, revisará la documentación aportada por el contratista, dejará constancia de la verificación efectuada y requerirá las aclaraciones o soportes correspondientes cuando se presenten modificaciones en dichas condiciones. Si se evidencia el incumplimiento injustificado de los supuestos que dieron lugar al incentivo, la CRC promoverá las actuaciones a que haya lugar en el marco del contrato y de la normativa aplicable. **CLÁUSULA SEXTA: VALOR TOTAL DEL CONTRATO: CINCUENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($59.800.000) INCLUIDO IVA Y TODOS LOS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR,** valor respaldado en el CDP No. 18826 del 14 de septiembre de 2026 expedido por el funcionario que hace las veces de jefe de presupuesto de la Entidad. **PARÁGRAFO:** Una vez aplicada la metodología establecida en la Guía para el Manejo de Ofertas Artificialmente Bajas en Procesos de Contratación, expedida por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, la CRC identificó que la oferta presentada por **M@ICROTEL S.A.S**., proponente ubicado en el primer orden de elegibilidad, podría contener precios artificialmente bajos. En consecuencia, la Entidad solicitó al proponente la correspondiente justificación, la cual fue presentada dentro del plazo otorgado. Una vez analizada la respuesta, el Comité Asesor y Evaluador Técnico concluyó que la justificación aportada era clara y suficiente para sustentar los valores ofertados y que estos no comprometían el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En consecuencia, se aceptó la justificación presentada. La solicitud de aclaración, la respuesta del proponente y el análisis efectuado por el Comité Asesor y Evaluador Técnico forman parte integral del presente documento. **CLÁUSULA SÉPTIMA: FORMA DE PAGO:** La Comisión cancelará al contratista el valor del contrato, de la siguiente manera, previa presentación del informe correspondiente, recibo a satisfacción y certificación del supervisor en tal sentido: la CRC pagará al contratista el valor total del contrato en un único pago, previa implementación, configuración, integración, validación funcional, puesta en operación y estabilización de la solución tecnológica de Call Center, incluyendo la interoperabilidad con Microsoft Teams y con el servicio de telefonía institucional de la CRC, de conformidad con la ficha técnica y los requisitos contractuales establecidos. El pago estará sujeto a la entrega de la documentación técnica y funcional de la solución implementada, la presentación de la factura correspondiente, la certificación de cumplimiento y el recibo a satisfacción expedido por el supervisor del contrato. **CLÁUSULA OCTAVA: CONDICIONES PARA EL PAGO:** atencioncliente@crcom.gov.co Para el pago, el Contratista deberá cumplir con los siguientes requisitos: **a)** Correcta presentación de la cuenta de cobro o factura electrónica de acuerdo con lo que corresponda; en el caso de la factura electrónica, para validación ante la DIAN, la misma debe ser enviada al correo

electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co, registrando en el asunto la siguiente información: *#$23-08-00; número del contrato suscrito con la CRC; dirección electrónica del supervisor del contrato#$,* y posteriormente remitirla a la CRC con todos los documentos soportes, a la dirección electrónica atencioncliente@crcom.gov.co; **b**) Registrar en el sistema SECOP II, la cuenta de cobro o factura con sus correspondientes soportes; **c)** Certificado de cumplimiento y recibo a satisfacción de las obligaciones a cargo del Contratista en el periodo respectivo, expedido por parte del Supervisor; **d)** Acreditar la afiliación y pago al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales, conforme al artículo 282 de la Ley 100 de 1993, el Decreto 1703 de 2002, el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 797 de 2003, el Decreto Reglamentario 510 de marzo 06 de 2004, y el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007; **e)** El pago será cancelado en pesos colombianos, a través de consignación en la cuenta corriente o de ahorros que el Contratista señale, en una de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos. La CRC aplicará las retenciones a que haya lugar sobre cada pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes sobre la materia, y previa publicación en la plataforma del SECOP II, de la cuenta de cobro o factura según corresponda, la cual deberá estar debidamente aprobada por el Supervisor. **PARÁGRAFO PRIMERO.** En cumplimiento del Decreto 2674 de 2012, el pago se realizará en la cuenta bancaria, previamente enviada por el contratista. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** El pago procederá, adjuntando los siguientes documentos: **a)** Constancia suscrita por el supervisor del contrato, en la que se señale que **EL CONTRATISTA** cumplió a satisfacción de la Entidad, con todas y cada una de las obligaciones pactadas; y **b)** Copia del certificado en el que acredite que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda. **PARÁGRAFO TERCERO.** Si la cuenta de cobro y/o factura no ha sido correctamente elaborada, aprobada por el supervisor y publicada en la plataforma del SECOP II según corresponda, el término para el pago sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presente en debida forma. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad exclusiva del **CONTRATISTA**, y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. **CLÁUSULA NOVENA: PLAZO:** El plazo de ejecución será desde la adjudicación y legalización con el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato y la suscripción del acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2026 para la implementación de la solución y puesta en operación con la aceptación funcional por parte del supervisor del contrato. Y, será de doce (12) meses, a partir de la puesta en operación para el soporte y mantenimiento de la solución de Contac Center garantizando la interoperabilidad con el servicio de telefonía institucional de la CRC y Microsoft Teams. **CLÁUSULA DÉCIMA: GARANTÍA. EL CONTRATISTA** se obliga a constituir a favor de **LA COMISIÓN**, por intermedio de una compañía de seguros o entidad bancaria debidamente constituida en Colombia, **UNA GARANTÍA ÚNICA** que ampare: **El cumplimiento general del contrato:** Este amparo cubre a la Entidad Estatal de los perjuicios derivados de: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria. Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%), del valor del contrato y con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y doce (12) meses más. **La calidad del servicio prestado:** Este amparo cubre a la Entidad Estatal por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado. Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato con una vigencia de doce (12) meses contados a partir de la finalización del contrato. **Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** por una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución de este y tres (3) años más. Cuando exista variación en el tiempo de ejecución del contrato o en su valor **EL CONTRATISTA** deberá ampliar la vigencia y/o el valor de la garantía, modificación

que requerirá de aprobación por parte de **LA COMISIÓN. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: SUPERVISIÓN:** La supervisión del contrato estará a cargo de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información – TSI, en cabeza del del funcionario **JOSÉ DUGLAS LIZCANO MORENO**, profesional especializado grado 17, quien vigilará el correcto desarrollo del objeto contractual por parte del contratista. En el evento de cambio de supervisor, no será necesario modificar el contrato, y la designación se efectuará mediante comunicación suscrita por el ordenador del gasto y dirigida al supervisor designado, con copia al contratista y a la carpeta del contrato, quien vigilará la correcta ejecución del objeto contractual y coordinará el adecuado cumplimiento del contrato en comento, de conformidad con las leyes contractuales y el manual de supervisión de **LA COMISIÓN.** En caso de ausencia temporal o definitiva del servidor público que ostenta la calidad de supervisor del contrato, la supervisión será ejercida de manera inmediata por el superior jerárquico del mismo. **PARÁGRAFO PRIMERO: LA COMISIÓN** se reserva la facultad de remover o nombrar a otros supervisores cuando lo considere pertinente. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** Las funciones de la supervisión serán las descritas en el "Manual de Supervisión e Interventoría de los contratos suscritos por la CRC. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. MULTAS:** En caso de mora o incumplimiento parcial de las obligaciones adquiridas por **EL CONTRATISTA, LA COMISIÓN** cobrará multas diarias y sucesivas equivalentes al uno por mil del valor total de este contrato, por cada día hábil de retardo o incumplimiento, sin que el monto total de la multa exceda el 10 por ciento (10%) de su valor total, las cuales podrán ser descontadas de los créditos a favor de **EL CONTRATISTA**, o haciendo efectiva la póliza que ampara el riesgo de cumplimiento. Todo lo anterior de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007. **PARÁGRAFO. PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE LAS MULTAS:** El procedimiento para aplicación de las multas previstas en esta cláusula, será el descrito en el Manual de Contratación de la CRC: **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contractuales por parte de **EL CONTRATISTA**, este deberá pagar a **LA COMISIÓN** una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, a título de cláusula penal compensatoria, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar. El valor de la cláusula penal podrá ser descontado de los saldos pendientes a favor del contratista o exigido mediante la ejecución de la garantía de cumplimiento, según corresponda. **PARÁGRAFO PRIMERO.** La cláusula penal aquí pactada se entenderá como una tasación anticipada de perjuicios, conforme a lo dispuesto en el artículo 1592 del Código Civil. Su exigibilidad no requiere declaración judicial previa del incumplimiento, bastando la configuración objetiva del mismo. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** El procedimiento para la aplicación de esta cláusula será el previsto en el Manual de Contratación de la CRC, garantizando el derecho de defensa del contratista. **PARÁGRAFO TERCERO.** La aplicación de esta cláusula se podrá imponer ante la simple mora sin que por ello el contratista se pueda eximir del cumplimiento de la obligación principal. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: CESIÓN DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA** no podrá ceder total o parcialmente el presente contrato, ni subcontratar el objeto del presente contrato a persona alguna natural o jurídica, nacional o extranjera, a excepción del caso previsto en el artículo 9 de la Ley 80 de 1993, o a menos que medie el consentimiento previo, expreso y escrito de **LA COMISIÓN**. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES y CONFLICTO DE INTERESES: EL CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento, el cual se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en la ley. Así mismo declara bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado a la firma del presente contrato, que no se encuentra inmerso en ningún conflicto de intereses y en consecuencia, asumirá totalmente cualquier reclamación y pago de perjuicios que por esta causa promueva un tercero contra LA COMISIÓN o cualquiera de sus funcionarios. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: EXCLUSIÓN DE LA**

RELACIÓN LABORAL: Puesto que **EL CONTRATISTA** ejecutará el objeto de este contrato con plena autonomía técnica y administrativa, queda entendido que no existe vinculación laboral alguna entre **LA COMISIÓN** y **EL CONTRATISTA. CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: ACUERDO ESPECIAL:** Además de la posibilidad de terminación de este contrato por mutuo acuerdo de los contratantes o por parte de **LA COMISIÓN** en caso de que se verifique que **EL CONTRATISTA** está incurso en una causal de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente, por estipulación expresa, se incluyen las causales de terminación, interpretación y modificación unilaterales, de sometimiento a las leyes nacionales y de caducidad previstas en la Ley 80 de 1993. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias que surjan de la ejecución del presente contrato serán resueltas de conformidad con la legislación vigente. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA** mantendrá indemne a **LA COMISIÓN** durante la ejecución del contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA: AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**: **El CONTRATISTA** acepta, y autoriza de forma expresa, libre, informada, previa y voluntaria a **LA COMISIÓN**, a utilizar la información de carácter personal que este entregue a la Entidad, la cual, en su calidad de responsable del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 reglamentada por el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan, realice tratamiento de la misma, el cual consiste en recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir la información al interior de la entidad para efectos de la prestación del servicio, así como a las entidades de salud, ARL, pensión, o empresas a las que por virtud de la decisión del **El CONTRATISTA**, o en razón de la prestación de su servicio, sea necesario transmitir con sujeción a las normas que regulan la materia. Adicionalmente, **El CONTRATISTA** autoriza a **LA COMISIÓN** para que, en caso de incumplimiento de las obligaciones adquiridas a través del contrato y/o incurrir en mora en el pago de la obligación adquirida de ser el caso, se reporte ante las Centrales de Información Financiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 1266 de 2008 y sus Decretos Reglamentarios. En el mismo sentido, autoriza expresamente a **LA COMISIÓN** para que capture información de datos de carácter sensible, tales como: datos relativos a la salud, huellas dactilares, fotografías, voz o cualquier otro dato biométrico, cuya finalidad será el cumplimiento del objeto de este contrato y la seguridad de la entidad y todos sus colaboradores. Finalmente, **El CONTRATISTA** reconoce que ha sido informado acerca del derecho que tiene en cualquier momento de elevar Consultas, Peticiones o Reclamos consistentes en la corrección, actualización o supresión de datos personales y a la revocatoria de la presente autorización cuando proceda, las cuales podrá remitir a **LA COMISIÓN** como Responsable del tratamiento, de forma escrita, al correo electrónico datospersonales@crcom.gov.co; o de forma verbal, comunicándose a los teléfonos: 3198300 extensiones 8300 o 8301. Todo esto se notifica en cumplimiento a lo dispuesto en nuestra Política de Tratamiento de Información Personal que podrá encontrar en https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Politica_tratamiento_Informacion.pdf. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: TRANSMISIÓN NACIONAL Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** En caso de que la CRC envíe al contratista información de carácter personal para que la administre dentro del territorio nacional, por cuenta de esta Comisión, se configurará transmisión nacional de datos personales. En dicha transmisión la CRC será la Responsable y el Contratista el Encargado. El Responsable única y exclusivamente autoriza al Encargado a tratar los datos personales objeto de Transmisión mediante este contrato para las finalidades determinadas para cada tipo de Titular establecido en la Política de Tratamiento de Información Personal publicada en la página web https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Politica_tratamiento_Informacion.pdf. **Obligaciones del Encargado.** Son obligaciones del Encargado las siguientes: 1) Tratar los Datos Personales teniendo en cuenta los niveles más altos de seguridad y confidencialidad, cumpliendo en todo caso con la Política

de Tratamiento de Información Personal del Responsable y la política de privacidad y seguridad de la información de la CRC, lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en las demás normas que la reglamenten o la modifiquen, y que hagan parte integrante del Régimen General de Protección de Datos Personales en Colombia. 2) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data. 3) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, mediante la implementación, por lo menos, de las siguientes medidas de seguridad: 3.1. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que estén autorizadas. 3.2. Una traza de todos los eventos que se realicen sobre la base de datos, especificando, usuarios, tratamiento, fecha y hora. 3.3. Determinar un espacio físico o digital idóneo para la información, en el cual se logre realizar un monitoreo constante de las personas que tienen acceso al mismo. 3.4. Informar a los funcionarios que vayan a realizar el Tratamiento la delicadeza de la información a la que van a tener acceso y las restricciones que al respecto van a tener. Subencargo. Con el fin de dar cumplimiento a la prestación del servicio contratado por el Responsable a través del Contrato de Servicios, suscrito por las Partes el [fecha], el Responsable autoriza al Encargado para que subencargue el servicio de [explicar muy bien el servicio que prestará el sub-encargado] objeto de Transmisión del presente Acuerdo, únicamente al Proveedor [Contratista], quien se encuentra ubicado en [*], quien a su vez tiene el deber de cumplir con la Política de Tratamiento de Información Personal del Responsable que se encuentre vigente. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: LIQUIDACIÓN.** La liquidación del contrato se realizará según lo previsto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 217 del Decreto 019 de 2012 y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 dentro de los doce (12) meses siguientes a su terminación y deberá ser suscrita de manera conjunta con el supervisor del contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfecciona con la suscripción del mismo y para su ejecución se requiere, por parte de **LA COMISIÓN**, del registro presupuestal correspondiente y aprobación de las garantías si a ello hubiere lugar. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: DOMICILIO:** Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales las partes declaran la ciudad de Bogotá D.C., como su domicilio contractual. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DE ESTE CONTRATO:** Hacen parte integral del presente contrato, los siguientes documentos: **1.** Estudios y documentos previos. **2.** Documentos del proceso aportados por las partes en la herramienta transaccional Secop II**. 3.** Oferta de **EL CONTRATISTA. 4.** Acta del Comité de Compras, Licitaciones y Contratos.

Elaborado por: Jenny Rojas
Revisado por: Margarita Gil Garzón
Aprobado por: Zoila Vargas Mesa
Radicado: 2026201838