


<p style="text-align: center;">FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p> 	CONTRATO No.	377 de 2013
	CONTRATANTE:	FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
	N.I.T.	860.511.071-6
	CONTRATISTA:	CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ
	N.I.T.	900674371-4
	OBJETO:	“AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERIA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CIAC.”
PLAZO:	El plazo de ejecución del presente contrato será hasta el 31 de diciembre de 2013, término contado a partir de la aprobación de las garantías, previa expedición del Registro Presupuestal.	
VALOR:	Hasta la suma de QUINIENTOS NUEVE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS M/CTE , (\$509. 785.520.00) I.V.A. INCLUIDO y demás tasas, impuestos y contribuciones si a ello hubiere lugar, lo que equivale a 864,7761 S.M.M.L.V.	

Bogotá D.C., 22 NOV. 2013

Entre los suscritos, **MARÍA MARGARITA SALAS MEJÍA**, mayor de edad, con domicilio en Bogotá D.C., identificada con cédula de ciudadanía N° 35.468.560, quien actúa en nombre y representación del **MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**, en su carácter de Secretaria General y Representante Legal del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, designada para ejercer el cargo mediante Decreto No. 2984 del 9 de agosto de 2010, y Acta de Posesión No. 256 del 12 de agosto de 2010, de conformidad con las facultades en materia contractual conferidas por la Resolución Ministerial No. 5393 del 13 de diciembre de 2010, modificada por la Resolución Ministerial No. 7046 del 23 de noviembre de 2012, en adelante se denominara, **EL FONDO** por una parte; y por la otra el señor **RUBEN ALFREDO CAVIERES OLIVARES** identificado con Cedula de Extranjería N° 354.189 de Bogotá, en calidad de Representante Legal del **CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ**, constituido mediante documento privado del día 19 de Octubre de 2013 e integrado por las sociedades **WORLD SERVICE GROUP S.A.S.** sociedad organizada y existente de acuerdo con las leyes de la Republica de Colombia, con domicilio en la ciudad de Bogotá, constituida por escritura pública N° 0004132, otorgada en la Notaria 33 de Bogotá, el día 30 de diciembre de 1997, inscrita el día 09 de enero de 1998 bajo el número 00617416 del libro IX en la Cámara de Comercio de Bogotá, con N.I.T. 830.039.727-6 y matrícula mercantil N° 00840771, y **BELLTECH PERÚ S.A.C.**, sociedad constituida y existente de conformidad con las leyes de la Republica del Perú, con domicilio en Lima, Republica del Perú, mediante escritura pública del 19 de Junio de 2002 con numero de partida N° 11425708, otorgada en la

Oficina Registral de Lima y Callao a través de la Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97 SUNARP, y que en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, debidamente identificado como aparece al pie de su firma, hemos convenido en celebrar el presente **CONTRATO** para la **"AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERIA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CIAC"**, que se regirá por las cláusulas que se expresan a continuación, previas las siguientes consideraciones: a) Que la Directora de Gestión de Información y Tecnología del Ministerio de Relaciones Exteriores, mediante memorando I-GGTI-13-022366 del 02 de Julio de 2013, solicitó a la Competente Contractual, como Ordenadora del Gasto, se adelante el proceso de contratación para la **"AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERIA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CIAC"**, b) Que se elaboraron los estudios previos de conformidad con lo señalado en el artículo 2.1.1 del Decreto 0734 de 2012. c) Que al momento de la apertura del proceso de selección, se contó con la respectiva apropiación presupuestal que respalda el presente compromiso. d) Que el presente contrato se originó del proceso de licitación No. 04 de 2013, e) Que en virtud de lo anterior fue adjudicado mediante Resolución No. 6999 de fecha 13 de Noviembre de 2013, de conformidad con la oferta presentada la cual hace parte integral del presente contrato. En consideración a todo lo anterior las partes han decidido celebrar el presente contrato el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO: AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERIA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CIAC.

CLÁUSULA SEGUNDA.- VALOR DEL CONTRATO: Para efectos legales, fiscales y presupuestales, el valor del presente contrato es por la suma de **QUINIENTOS NUEVE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS M/CTE, (\$509. 785.520.00) I.V.A. INCLUIDO** y demás tasas, impuestos y contribuciones si a ello hubiere lugar, lo que equivale a 864,7761 S.M.M.L.V.

CLÁUSULA TERCERA.- FORMA DE PAGO: El Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores cancelará, al **CONTRATISTA**, una vez se encuentre aprobado, el PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja), de la siguiente manera:

- a) Un primer pago a título de anticipo por el valor correspondiente al soporte y mantenimiento de que trata el numeral 7 del Anexo No. 2 "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes", el cual será desembolsado a la Fiducia o Patrimonio autónomo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la aprobación de la garantía única de cumplimiento y los trámites administrativos a que haya lugar. Para este pago el contratista adjudicatario deberá constituir fiducia o patrimonio autónomo, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.
- b) Una vez realizado el desembolso a la Fiducia o Patrimonio Autónomo constituido por el futuro contratista, se realizará un segundo pago equivalente al valor total de los bienes, contra entrega de los mismos requeridos para garantizar el funcionamiento de la ampliación de la solución tecnológica del contact center de la entidad, recibido a satisfacción por parte del supervisor del contrato. Dicho pago se efectuará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la factura, entrada al almacén, suscripción del acta de recibo, expedición del cumplido a satisfacción del Supervisor del Contrato designado para el efecto y demás trámites administrativos a que haya lugar.
- c) Un tercer y último pago, por el valor restante del contrato una vez se dé el cumplido a satisfacción por parte del supervisor del contrato a 31 de diciembre de 2013. Dicho pago se efectuará dentro de

los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la factura, expedición del cumplimiento final a satisfacción por parte del Supervisor del Contrato y demás trámites administrativos a que haya lugar.

NOTA 1. Debido al cierre de vigencia, las facturas deberán ser presentadas antes del 18 de diciembre de 2013.

NOTA 2. Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago y/o se presentan de manera incorrecta, el término para éste sólo empezará a contarse desde la fecha en que se aporte el último de los documentos y/o se presenten en debida forma. Las demoras ocasionadas por estos conceptos, serán responsabilidad del contratista y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para la realización de cada pago derivado del presente contrato, **EL CONTRATISTA** deberá allegar al supervisor el soporte que acredite que se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, de conformidad con el ingreso base de cotización que le corresponda y de acuerdo con la normatividad vigente.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- PAGO ANTICIPO: El pago del anticipo se consignará a través del encargo fiduciario Fondo FAM N° 130225867 del BANCO BBVA, que **EL CONTRATISTA** constituyó para tal efecto, de conformidad con el artículo 91 de la Ley 1474 de 2011.

El anticipo deberá amortizarse total o parcialmente presentando la factura correspondiente, acompañada del certificado de cumplimiento expedido por **EL SUPERVISOR** del contrato, certificación o planilla de pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales, RUT y relación detallada de los bienes y servicios suministrados como soporte de la respectiva factura.

PARÁGRAFO TERCERO.- Una vez agotado el anticipo, se presentaran las facturas totales o parciales correspondientes a los bienes entregados y servicios efectivamente prestados, acompañado del certificado de cumplimiento expedido por **EL SUPERVISOR** del contrato, certificación o planilla de pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales, RUT y relación detallada de los bienes y servicios suministrados como soporte de la respectiva factura.

PARÁGRAFO CUARTO.- ABONOS EN CUENTA: Los citados pagos se efectuaran mediante consignación en la cuenta Corriente No. 833-001340 del Banco BBVA, que **EL CONTRATISTA** acreditó como propia. Los pagos previstos en esta cláusula se acreditarán en la cuenta antes mencionada, o en otro banco o cuenta que **EL CONTRATISTA** designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias y siempre y cuando dé aviso escrito a **LA ENTIDAD**, con no menos de treinta (30) días de anticipación, con presentación de la nueva certificación bancaria en original. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.

PARÁGRAFO QUINTO.- REAJUSTE AL PESO: **EL CONTRATISTA** con la suscripción del contrato, acepta que en el evento que el valor total a pagar tenga centavos, estos se ajusten o aproximen al peso, ya sea por exceso o por defecto, si la suma es mayor o menor a 50 centavos. Lo anterior, sin que sobrepase el valor total establecido en el presente contrato.

PRAGRAFO SEXTO.- REGIMEN TRIBUTARIO: de conformidad con el formulario del Registro Único Tributario expedido por la DIAN, el **CONTRATISTA** pertenece al Régimen Común. Cualquier cambio del mismo será responsabilidad exclusiva del **CONTRATISTA** y deberá dar aviso al supervisor del contrato. La Entidad no reconocerá valor adicional al contrato por este concepto.

CLÁUSULA CUARTA.- IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL Y SUJECCIÓN A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES: El valor que LA ENTIDAD se compromete a pagar al CONTRATISTA corresponde al presupuesto vigente del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, según consta en el certificado de disponibilidad presupuestal No. 196513 de fecha 31 de julio de 2013, expedido por el Funcionario Encargado de las Operaciones Presupuestales del Fondo Rotatorio.

CLÁUSULA QUINTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo para ejecutar el contrato resultante de este proceso será establecido de conformidad con el ofrecimiento técnico adicional que oferte el proponente adjudicatario, contado a partir de la aprobación de la garantía única de cumplimiento que debe constituir el contratista, previa expedición del registro presupuestal.

Nota No. 1. El plazo para la entrega y puesta en funcionamiento de todos los bienes objetos del presente proceso de selección será hasta el 31 de diciembre de 2013.

CLÁUSULA SEXTA.- LUGAR DE EJECUCIÓN Y LUGAR DE ENTREGA: El lugar de ejecución del contrato y el lugar de entrega de los bienes y/o de prestación del servicio, según corresponda, será la ciudad de Bogotá D.C.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- FORMA DE ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS: El supervisor del contrato, verificará que los bienes y servicios entregados correspondan a los ofertados por el contratista y cumplan con las normas o especificaciones técnicas (según el caso) exigidas.

CLÁUSULA OCTAVA.- VIGENCIA: La vigencia del presente contrato comprende el plazo de ejecución y cuatro (4) meses más.

CLÁUSULA NOVENA.- DERECHOS DEL CONTRATISTA: En general, son derechos del CONTRATISTA:

- 1.) Recibir el pago que en su favor establece el presente contrato.
- 2.) Tener acceso a los elementos físicos necesarios para desarrollar el objeto del contrato y cumplir con sus obligaciones. (No aplica)
- 3.) Celebrar todos los contratos y operaciones que considere útiles a sus intereses, siempre que se encuentren dentro del ámbito de los derechos y obligaciones que surgen con ocasión del presente contrato y que sean consistentes con su finalidad.
- 4.) Obtener la colaboración necesaria de LA ENTIDAD para el adecuado desarrollo del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA.- OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: En general, son obligaciones del CONTRATISTA:

- 1.) Cumplir con los plazos máximos establecidos.
- 2.) Proveer a su costo, todos los bienes y/o servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos y funcionalidades requeridas en el presente contrato.
- 3.) Entregar en condiciones de funcionamiento los bienes y/o servicios objeto del contrato de acuerdo con su funcionalidad, en las condiciones y plazos establecidos.
- 4.) Reemplazar los bienes dentro de la oportunidad que establezca LA ENTIDAD, cuando éstos presenten defectos en sus componentes o funcionamiento.

- 5.) Capacitar al personal, cuando a ello hubiere lugar de conformidad con las condiciones previstas en el pliego de condiciones que rigió el proceso de selección, y de acuerdo a lo previsto en el Anexo Técnico del presente contrato.
- 6.) Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.
- 7.) Obtener con la oportunidad debida, las licencias, autorizaciones y permisos a que hubiere lugar para el cumplimiento de todas las obligaciones que le corresponden en los términos del presente contrato.
- 8.) Responder en los plazos que **LA ENTIDAD** establezca en cada caso, los requerimientos de aclaración o de información que le formule.
- 9.) El Ministerio y su Fondo Rotatorio no ejercerán funciones de control de las actividades de los subcontratistas, ni de aprobación del resultado de las mismas; sin embargo, en el caso en que **EL CONTRATISTA** adelante actividades que le son propias a través de subcontratistas, deberá disponer, bajo su costo, de su propio equipo de Interventoría o control de calidad.
- 10.) Cumplir cabalmente con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y Riesgos Profesionales) y Aportes Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF). Para la realización de cada pago derivado del presente contrato, **EL CONTRATISTA** deberá entregar al supervisor certificación expedida por el revisor fiscal en la que acredite que se encuentra al día en el pago de las citadas obligaciones.
- 11.) Constituir en debida forma y aportar al Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos de **LA ENTIDAD**, máximo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato y expedición del registro presupuestal, las garantías y cancelar los pagos a que hubiere lugar por concepto de impuesto de timbre. El parágrafo 2 artículo 519 del Estatuto Tributario establece que será de cero por ciento (0%) a partir del año 2010. En caso de demorarse más de dos (2) días hábiles en el cumplimiento de la presente obligación, **EL CONTRATISTA** deberá justificar dicha situación por escrito.
- 12.) En general, la obligación de cumplir cabalmente con las condiciones y modalidades previstas contractualmente para la ejecución y desarrollo del Contrato, para lo cual **EL CONTRATISTA** deberá actuar razonablemente en el marco de sus obligaciones contractuales.
- 13.) Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando cualquier inconveniente en el cumplimiento de los requisitos de ejecución como en el desarrollo del contrato.
- 14.) Informar inmediatamente a **LA ENTIDAD**, y demás autoridades competentes cuando se presenten peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho.
- 15.) No acceder a peticiones y amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho.
- 16.) Cumplir con los ofrecimientos hechos en la propuesta.
- 17.) Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA responderá civil y penalmente tanto por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato,

como por los hechos u omisiones que le fueren imputables y causen daño o perjuicio a **LA ENTIDAD** o a terceros.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- DERECHOS DE LA ENTIDAD:

- 1.) Supervisar el desarrollo y ejecución del presente contrato, y acceder a los documentos e información que soportan la labor del **CONTRATISTA**.
- 2.) Solicitar y recibir información técnica respecto de los bienes y/o servicios y demás elementos que suministre **EL CONTRATISTA** en desarrollo del objeto del presente contrato.
- 3.) Rechazar los bienes, elementos y/o equipos proveídos cuando no cumplan con las Especificaciones Técnicas exigidas.
- 4.) Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo, como consecuencia de la suscripción del presente contrato.
- 5.) Asignar un supervisor, a través del cual **LA ENTIDAD** mantendrá la interlocución permanente y directa con el interlocutor designado por **EL CONTRATISTA**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD:

- 1.) Poner a disposición del **CONTRATISTA** los bienes y lugares que se requieran para la ejecución y entrega del objeto contratado.
- 2.) Recibir a satisfacción los bienes y/o servicios que sean entregados por **EL CONTRATISTA**, cuando éstos cumplan con las condiciones establecidas en el presente contrato y en especial con las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo Técnico del presente contrato.
- 3.) Pagar al **CONTRATISTA** en la forma pactada, con sujeción a las apropiaciones presupuestales y disponibilidades de PAC previstas para el efecto.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- GARANTÍA TÉCNICA. **EL CONTRATISTA** garantiza a **LA ENTIDAD** los bienes entregados contra cualquier defecto de fabricación incluidos la estructura, sus componentes y funcionamiento y serán nuevos y de primera calidad, de acuerdo con las especificaciones técnicas pactadas, y serán aptos para resistir las condiciones ambientales normales en los sitios de operación. En consecuencia, **EL CONTRATISTA** se obliga a reemplazar a sus expensas aquellos bienes que resultaren de mala calidad o con defectos de fabricación, durante un plazo máximo señalado en el Anexo Técnico del presente contrato, sin costo adicional para **LA ENTIDAD**.

PARÁGRAFO.- Los bienes que presenten fallas durante el tiempo de garantía, y que no sean reemplazados, dará derecho a **LA ENTIDAD** a imponer las sanciones previstas en el presente contrato y/o hacer efectiva las garantías de calidad o cumplimiento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- VERIFICACIÓN DE ENTREGA DE LOS BIENES: **EL SUPERVISOR** del contrato, verificará que los bienes producidos y entregados correspondan a los ofertados por **EL CONTRATISTA** y cumplan con las normas o especificaciones técnicas (según el caso) exigidas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- SUPERVISIÓN: la Supervisión y control en la ejecución del contrato será ejercida a través de **LA DIRECTORA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES** o quien haga sus veces, quien a su vez se denominará el Supervisor del mismo. Para estos efectos, el Supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 4º y numeral 1º del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, Estatuto Anticorrupción y demás normas establecidas sobre la materia. El Supervisor ejercerá las actividades de supervisión y control de la ejecución del contrato que le corresponden directamente y tendrá las siguientes obligaciones:

- 1.) Exigir al **CONTRATISTA** la información que considere necesaria para verificar la correcta ejecución del presente contrato.
- 2.) Verificar que **EL CONTRATISTA** cumpla las condiciones de ejecución del presente contrato según los términos en los que se ha convenido.
- 3.) Realizar si es del caso, las pruebas que considere necesarias para verificar que los insumos, bienes y/o servicios cumplan con las características técnicas y funcionales exigidas en el presente contrato.
- 4.) En caso de terminación anticipada del contrato por mutuo acuerdo de las partes, adelantar las labores pertinentes para determinar el valor de las compensaciones mutuas, si a ello hubiere lugar.
- 5.) En general, vigilar y controlar que **EL CONTRATISTA** cumpla con sus obligaciones para el normal desarrollo y ejecución del presente contrato.
- 6.) Emitir por escrito las instrucciones que sean requeridas para la adecuada ejecución del contrato. En caso de presentarse circunstancias que puedan afectar la correcta ejecución del contrato, el supervisor deberá informarlas mediante oficio, a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia de las mismas, al competente contractual para su conocimiento y actuación correspondiente.
- 7.) Suscribir los certificados de cumplimiento a satisfacción de los bienes y/o servicios del contrato.
- 8.) Rechazar los insumos, bienes y/o servicios que no cumplan las especificaciones técnicas descritas en el presente contrato.
- 9.) El supervisor deberá resolver todas las consultas presentadas por **EL CONTRATISTA** y hacer las observaciones que estime convenientes. Si durante la ejecución del contrato se presentan dudas o diferencias que no puedan ser resueltas por el supervisor, éste deberá remitirlas mediante oficio, a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia de las mismas, al competente contractual para su consulta y decisión.
- 10.) Verificar y dejar constancia del cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad social integral y aportes parafiscales de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.
- 11.) Elaborar dentro del mes siguiente a la terminación del contrato, el acta de liquidación final del mismo, siguiendo para el efecto el modelo suministrado por el Grupo Licitaciones y Contratos. Una vez elaborada deberá remitirla al citado Grupo para su revisión y aceptación, y proceder al trámite de suscripción de la misma.

La obligación aquí establecida, sólo se entenderá cumplida por el Supervisor una vez se encuentre suscrita el Acta Final de Liquidación por el contratista y el competente contractual.

- 12.) Velar por mantener las garantías del contrato vigentes en caso de dilación en la liquidación del contrato.
- 13.) Presentar un informe trimestral sobre la ejecución del contrato al Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos.
- 14.) Las demás inherentes a la función asignada, y las contempladas en los demás documentos del contrato y en la Resolución de Supervisión.

PARÁGRAFO – CAMBIO DE SUPERVISOR: Si se requiere el cambio de supervisor por razones de fuerza mayor o caso fortuito, ausencia temporal o definitiva, o por circunstancias debidamente justificadas, el competente contractual procederá a designar un nuevo supervisor. Si el supervisor en ejercicio se encuentra en condiciones de suscribir un acta lo hará conjuntamente con el designado en su reemplazo, en ésta constará: estado de ejecución del contrato, relación de documentos que entrega y observaciones que considere pertinentes. Si no es posible la suscripción conjunta dejará constancia del estado en que se encuentra el contrato al asumir el ejercicio de estas funciones.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- LIMITACIONES DEL SUPERVISOR: El Supervisor no estará facultado, en ningún momento, para adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstos en el presente contrato, las cuales únicamente podrán ser adoptadas por los representantes legales de las partes, mediante la suscripción de modificaciones al contrato principal.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- GARANTÍA: Dentro de los dos (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato **EL CONTRATISTA** se obliga a constituir a favor del **MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES N° 899.999.042-9** y del **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, NIT 860.511.071-6, UNA GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO** que ampare:

I. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

a) **CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Para garantizar el cumplimiento general del contrato, el pago de multas, de la cláusula penal pecuniaria y demás sanciones, por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del presente contrato, con una vigencia de la ejecución del contrato y cuatro (4) meses más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar.

b) **CALIDAD DE LOS SERVICIOS:** el veinte por ciento (20%) del valor total del presente contrato, con una vigencia a la ejecución del contrato y cuatro (4) meses más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar.

b) **CALIDAD DE LOS BIENES:** el veinte por ciento (20%) del valor total del presente contrato, con una vigencia de tres años a partir del recibo de los bienes y cuatro (4) meses más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar.

c) **PRESTACIONES SOCIALES** en cuantía equivalente al 5%, durante la ejecución del contrato y tres (3) años más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar.

PARÁGRAFO PRIMERO: En el evento en el que no sea posible aportar la garantía de que trata la presente cláusula dentro de los dos (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, **EL CONTRATISTA** deberá justificar por escrito dicha situación y señalar la fecha de la constitución de la misma, la cual no podrá superar cinco (5) días hábiles.

PARAGRAFO SEGUNDO.- En la garantía deberá constar expresamente que se ampara el cumplimiento del contrato, el pago de las multas y de la cláusula penal pecuniaria convenidas y que LA ENTIDAD aseguradora renuncia al beneficio de exclusión.

PARÁGRAFO TERCERO.- RESTABLECIMIENTO O AMPLIACIÓN DE LA GARANTÍA.- EL CONTRATISTA deberá restablecer el valor de la garantía antes mencionada, cuando éste se haya visto reducido por razón de las reclamaciones efectuadas por LA ENTIDAD. De igual manera, en cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato y/o se prorrogue su término, el contratista deberá ampliar el valor y/o la vigencia de la garantía otorgada.

PARÁGRAFO CUARTO: Si EL CONTRATISTA se negare a constituir la garantía, así como a no otorgarla en los términos, cuantía y duración establecidos en esta cláusula, LA ENTIDAD podrá declarar la caducidad del presente contrato.

PARÁGRAFO QUINTO: Las pólizas no expirarán por falta de pago de la prima o revocatoria unilateral.

PARÁGRAFO SEXTO: El Contratista se obliga para con el Ministerio a mantener vigente la garantía hasta la liquidación del contrato en los términos señalados en el artículo 5.1.7 del Decreto 0734 de 2012

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- SANCIONES: a) **MULTAS:** En caso de mora o incumplimiento parcial de alguna de las obligaciones derivadas del presente contrato por causas imputables al CONTRATISTA, salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1º de la Ley 95 de 1890, las partes acuerdan que LA ENTIDAD, mediante acto administrativo, podrá imponer al CONTRATISTA multas, cuyo valor se liquidará con base en un cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor del contrato, por cada día de retardo y hasta por quince (15) días calendario. b) **MULTAS POR LA MORA EN LA CONSTITUCIÓN DE LOS REQUISITOS DE EJECUCIÓN Y LEGALIZACIÓN:** Cuando EL CONTRATISTA no constituya dentro del término y en la forma prevista en el contrato, o en alguno de sus modificatorios, la garantía y/o alguno de los requisitos de legalización, LA ENTIDAD mediante acto administrativo, podrá imponer una multa cuyo valor se liquidará con base en un cero punto dos por ciento (0.2%) del valor del contrato, por cada día de retardo y hasta por diez (10) días calendario, al cabo de los cuales LA ENTIDAD podrá declarar la caducidad. c) **PENAL PECUNIARIA:** En caso de declaratoria de caducidad o incumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas del contrato, EL CONTRATISTA pagará a LA ENTIDAD, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato cuando se trate de incumplimiento total del mismo y proporcional al incumplimiento parcial del contrato que no supere el porcentaje señalado. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como pago parcial o definitivo, según corresponda, de los perjuicios que cause a LA ENTIDAD. No obstante LA ENTIDAD se reserva el derecho a cobrar los perjuicios causados por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten. El pago de la cláusula penal pecuniaria estará amparado, mediante la garantía de cumplimiento, en las condiciones establecidas en el presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO.- Estas sanciones se impondrán con fundamento en el principio de autonomía de la voluntad previsto en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, del derecho al debido proceso de que trata el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción). Una vez ejecutoriada la sanción se reportará a la Cámara de Comercio respectiva y la parte resolutive que lo declare será publicada en el SECOP y se comunicará a la Procuraduría General de la Nación de conformidad con el artículo 218 del Decreto 019 de 2012 y el artículo 8.1.10 del Decreto 0734 de 2012.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS: Una vez notificada la resolución por medio de la cual se imponen algunas de las sanciones previstas, EL CONTRATISTA dispondrá de (15) días calendario para proceder de manera voluntaria a su pago. Las multas no serán reintegrables aún en el supuesto que EL CONTRATISTA de posterior ejecución a la obligación

Handwritten signature/initials

Handwritten mark

incumplida. En caso de no pago voluntario y una vez en firme la resolución que imponga la multa, podrá ejecutarse la garantía contractual, o compensarse tomando del saldo a favor del **CONTRATISTA** si lo hubiere, o acudiendo a cualquier otro medio para obtener el pago, incluyendo el de la jurisdicción coactiva.

PARÁGRAFO TERCERO. Se entiende aceptado el contenido de la presente cláusula y su obligatoriedad por parte del **CONTRATISTA**, cuando éste último suscribe el contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA.- INDEMNIDAD: **EL CONTRATISTA** mantendrá indemne a **LA ENTIDAD** de los reclamos, demandas, acciones legales y costas que surjan con ocasión de la ejecución del presente contrato e imputables al **CONTRATISTA**. Se considerarán hechos imputables al **CONTRATISTA** las acciones y omisiones de su personal, sus asesores, subcontratistas o proveedores así como el personal de éstos, que produzcan deficiencias o incumplimientos. En caso de demandas, reclamaciones o acciones legales contra **LA ENTIDAD** y que sean responsabilidad del **CONTRATISTA**, conforme con lo pactado en este contrato, éste será notificado, obligándose a mantener indemne a **LA ENTIDAD** y a responder por dichas reclamaciones y todos los costos que ellas generen, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.1.6 del Decreto 0734 de 2012,

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- CADUCIDAD ADMINISTRATIVA: Si se presenta algún hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y evidencie que puede conducir a su paralización, **LA ENTIDAD** por medio de acto administrativo debidamente motivado podrá decretar la caducidad y ordenar la liquidación en el estado en que se encuentre, todo de conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 80 de 1.993. Ejecutoriada la resolución de caducidad, el contrato quedará definitivamente terminado y **EL CONTRATISTA** no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna. **LA ENTIDAD**, hará efectiva la garantía pactada en el mismo, así como el valor de la pena pecuniaria, y procederá a su liquidación. Para efectos de esta liquidación, **EL CONTRATISTA** devolverá a **LA ENTIDAD** los dineros que hubiere recibido por concepto del presente contrato, previa deducción del valor de los bienes y/o servicios entregados por aquel y recibidos a satisfacción por **LA ENTIDAD** de conformidad con lo establecido en la cláusula primera del presente contrato. En el acta de liquidación se determinarán las obligaciones a cargo de las partes, teniendo en cuenta el valor de las sanciones por aplicar o las indemnizaciones a cargo del **CONTRATISTA**, si a esto hubiere lugar, y la fecha de pago.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- OTRAS FACULTADES EXCEPCIONALES: En caso de presentarse cualquiera de las circunstancias establecidas en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993, debidamente establecidas y documentadas, el Ministerio y su Fondo Rotatorio podrán hacer uso de las facultades excepcionales allí previstas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- MONEDA DEL CONTRATO: La moneda del presente contrato es la legal colombiana.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- RÉGIMEN LEGAL: Este contrato se regirá por el Estatuto General de Contratación Administrativa vigente y sus decretos reglamentarios, las leyes de presupuesto, en general las normas civiles y comerciales vigentes, las demás normas concordantes que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente contrato y las disposiciones de **LA ENTIDAD** que apliquen.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- CESIÓN Y SUBCONTRATOS: **EL CONTRATISTA** no podrá ceder ni subcontratar, total ni parcialmente, la ejecución del presente contrato sin la autorización previa y escrita de **LA ENTIDAD**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL: En razón a que **EL CONTRATISTA** ejecutará el objeto del presente contrato con plena autonomía técnica y administrativa, queda entendido que no habrá vinculación laboral alguna entre **LA ENTIDAD, EL CONTRATISTA** y sus empleados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES: En el evento de surgir diferencias referentes al desarrollo del contrato, o referentes a los actos de la administración que afecten la relación contractual, las personas acudirán al empleo de mecanismos de solución de controversias contractuales previstas en la Ley 80 de 1993, a la conciliación, a la amigable composición y a la transacción.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- SUSPENSIÓN: La ejecución del presente contrato podrá ser suspendida cuando se presenten circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o cuando **LA ENTIDAD** lo considere pertinente, previa justificación. Dicha suspensión constará en un Acta de Suspensión debidamente suscrita por las partes, indicando la fecha de su reanudación.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: **EL CONTRATISTA** manifiesta bajo la gravedad del juramento que no se encuentra incurso en causales de inhabilidad o incompatibilidad legal para suscribir el presente contrato.

PARÁGRAFO: En caso de sobrevenir alguna inhabilidad e incompatibilidad con posterioridad, se procederá en la forma establecida en el artículo 9º de la Ley 80 de 1993.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- RETENCIONES: Para cumplir con las obligaciones fiscales de ley, **LA ENTIDAD** efectuará las retenciones que surjan del presente contrato las cuales estarán a cargo del **CONTRATISTA**, en los porcentajes fijados por la normatividad que los regula.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- RÉGIMEN LEGAL Y JURISDICCIÓN: El presente contrato está sometido en todo a la Ley Colombiana y a la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, y se rige por las disposiciones civiles y comerciales pertinentes, salvo en las materias particularmente reguladas por la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 0734 de 2012, y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- LIQUIDACIÓN: El presente contrato se liquidará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA.- INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: En virtud del presente contrato, **EL CONTRATISTA** se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo. Igualmente **EL CONTRATISTA**, debe suscribir el compromiso de confidencialidad, el cual hace parte integral del contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA.- PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN: Para el perfeccionamiento del presente contrato se requiere de las firmas de las partes. Para su legalización se requiere la expedición del correspondiente registro presupuestal, y para su ejecución se requiere de la aprobación por parte de **LA ENTIDAD** de la garantía constituida por parte del **CONTRATISTA**.

PARÁGRAFO.- Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato **EL CONTRATISTA** deberá constituir a favor del **MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES NIT N° 899.999.042-9** y del **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, NIT 860.511.071-6**, la garantía de que trata la cláusula decima octava del presente contrato. En el evento en el que no sea posible aportar esta garantía dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, **EL CONTRATISTA**

deberá justificar por escrito dicha situación y señalar la fecha de la constitución de la misma, la cual no podrá superar cinco (5) días hábiles. Las sanciones que ocasionen su no pago oportuno y la no entrega de los respectivos documentos a LA ENTIDAD dentro del término antes fijado, serán a cargo del CONTRATISTA.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA.- DOCUMENTOS: Entre otros, los documentos que a continuación se relacionan se consideran para todos los efectos parte integrante del presente contrato y en consecuencia producen sus mismos efectos u obligaciones jurídicas y contractuales: 1.) El pliego de condiciones, Adendas, Formularios de Preguntas y Respuestas. 2.) Propuesta del contratista en aquellas partes aceptadas por LA ENTIDAD. 3.) Acta de Iniciación. (No aplica). 4.) Anexo Técnico del contrato y 5.) Documentos que suscriban las partes.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL: Para todos los efectos legales y contractuales, el domicilio de este contrato será la ciudad de Bogotá D.C.

Para constancia de lo anterior, se firma en un (1) original en Bogotá, D.C., a los **22 NOV. 2013**

POR LA ENTIDAD,



MARIA MARGARITA SALAS MEJÍA
Secretaria General y Representante Legal del Fondo Rotatorio

POR EL CONTRATISTA,



RUBÉN ALFREDO CAVIERES OLIVARES
C.E. 354.189
Representante Legal CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ

Revisó: Claudia Liliana Perdomo Estrada. Jefe Oficina Asesora Jurídica Interna
Revisó: Jorge Herman Müller. Coordinador Grupo de Licitaciones y Contratos
Proyecto: William Ernesto Ramón González. Asesor Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos.

ANEXO TÉCNICO DEL CONTRATO

ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS EXCLUYENTES

EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con las siguientes especificaciones técnicas mínimas excluyentes así:

NUMERAL	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
1	Crecimiento plataforma ASPECT Unified IP 7.1	El proponente adjudicatario suministrará los siguientes componentes, para la plataforma ASPECT Unified IP 7.1.
		1.1 Troncales: 30
		1.2 Licencias email y chat : 6
		1.3 Grabación de voz y Pantallas: 6
		1.4 SIP Softphones: 6
1.5 Diademas: 36		
2	Funcionalidades y Facilidades Generales	El proponente adjudicatario realizará la instalación del nuevo licenciamiento requerido para la plataforma de contact center Aspect Unified IP en versión 7.1, respetando las políticas de seguridad de la información de normal utilización o propias de la entidad y haciendo uso de la plataforma e infraestructura de servidores actualmente implementada y en operación.
3	Dimensionamiento, licenciamiento e Integración	3.1 El proponente deberá indicar los requerimientos de espacio en disco para el almacenamiento de grabaciones generadas por la ampliación de puestos de trabajo. Los parámetros para realizar el dimensionamiento son: a. Grabación Total b. Almacenamiento 3 meses c. TMO : 300 segundos
		3.2 El proponente deberá reconfigurar el sistema Aspect Unified IP con el objetivo de readecuar los espacios de almacenamiento requeridos para garantizar el periodo de retención en línea en las grabaciones de voz y pantallas sobre la SAN (Sistema de almacenamiento) de la Cancillería. Actualmente únicamente se están grabando las interacciones de voz con un periodo de retención máximo en línea de un (1) mes.
4	Servicios Profesionales	El proponente adjudicatario garantizará mínimo los siguientes servicios: 4.1 Servicios de integración con Skype: El proponente deberá configurar las troncales SIP para recibir el servicio de Skype Connect y configurar el sistema Aspect para que enrute las llamadas a los agentes a través de la creación de una campaña de llamadas Skype entrante. El proponente garantizará que estas llamadas tendrán el tratamiento de un servicio de llamada entrante con sus correspondientes reportes y estadísticas. La entidad entregará troncales SIP 2.0 compliance o superior a través de la plataforma de telefonía Avaya con que cuenta la entidad. 4.2 Configuración del servicio de Chat a Internet: La entidad actualmente cuenta con el servicio de Chat configurado a nivel interno, para lo cual se requiere publicar el servicio a Internet, cumpliendo con la política de seguridad. El servicio debe ser implementado en la Zona

NUMERAL	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
		<p>DMZ, teniendo en cuenta que la política de seguridad no permite que un servicio ofrecido desde Internet ingrese directamente a la LAN de la entidad. Para lo anterior el proponente adjudicatario deberá especificar los requerimientos de servidores virtuales, en los cinco (5) días hábiles siguientes a la aprobación de la póliza, los cuales proveerá la entidad y deberá hacer la instalación, configuración y puesta en producción de este servicio.</p> <p>4.3 CAMPAÑAS DE SALIDA</p> <p>4.3.1 Servicios de habilitación e implementación de campaña email outbound: El proponente deberá habilitar e implementar el servicio de campañas, que tiene como objetivo enviar información masiva a una lista de correos electrónicos integrados a Microsoft Exchange 2010.</p> <p>El proponente deberá incluir el componente ALM (advanced List Management) necesario para la habilitación e implementación de esta campaña.</p> <p>La Cancillería proporcionará los recursos tanto de hardware y software (sistemas operativos y licencias de virtualización) para la implementación de ALM 7.1 así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 servidor virtual para ALM Primary <ul style="list-style-type: none"> ○ 4 Cores ○ 16 Gb en RAM • 1 servidor virtual para ALM BOE <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 Cores ○ 4 Gb en RAM • 1 servidor virtual para ALM Reporting <ul style="list-style-type: none"> ○ 4 Cores ○ 16 Gb en RAM <p>4.3.2 De estas campañas se deberán generar reportes que incluyan como mínimo: correos entregados, rechazados, eliminados y confirmación de lectura, tanto en tiempo real como históricos sobre la plataforma Aspect.</p> <p>4.3.3 Servicios de habilitación e implementación de encuesta a satisfacción de usuarios de las oficinas de atención al público. Las encuestas deberán contener hasta 5 preguntas al usuario de las cuales, el sistema permita configurar el número de preguntas a aplicar y que se puedan modificar según la necesidad de la entidad, siendo su calificación de 1 a 10 siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta.</p> <p>Habilitar en la plataforma la funcionalidad de cargar archivos planos haciendo uso de los procesos de cargue propios de Unified IP y deberá incluir el siguiente reporte mínimo con los siguientes campos automáticos desde el sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha del trámite • Fecha de contacto encuesta • Hora de contacto encuesta • Trámite calificado ejemplo: visas, pasaporte, apostilla y legalización, nacionalidad

NUMERAL	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> • ANI • DNI'S • Voz positiva (cuantos contestaron la llamada) • Buzón de mensaje • No tono • Si el usuario califica, resultado pregunta 1 • Si el usuario califica, resultado pregunta 2 • Si el usuario califica, resultado pregunta 3 • Si el usuario califica, resultado pregunta 4 • Si el usuario califica, resultado pregunta 5 <p>El proponente adjudicatario se compromete a que el reporte se presentará en forma gráfica, numérica y en porcentajes de participación, y deberá permitir seleccionar por rangos de fechas y tiempo real.</p> <p>4.3.4 Encuesta de satisfacción Orientación Centro Integral: El proponente adjudicatario deberá habilitar una encuesta a todos los usuarios que contacten al Centro Integral para calificar el servicio recibido. La encuesta deberá contener hasta 5 preguntas al usuario de las cuales, el sistema permita configurar el número de preguntas a aplicar y que se puedan modificar según la necesidad de la entidad, siendo su calificación de 1 a 10 donde 1 la calificación más baja y 10 la más alta.</p> <p>Para esta encuesta se deberá configurar el siguiente reporte, mínimo con los siguientes campos automáticos desde el sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de contacto • Hora de contacto • Orientador que le atendió (usuario plataforma) • Tema de la orientación recibida • ANI. • DNI'S • Usuario cuelga • Si el usuario califica, resultado pregunta 1 • Si el usuario califica, resultado pregunta 2 • Si el usuario califica, resultado pregunta 3 • Si el usuario califica, resultado pregunta 4 • Si el usuario califica, resultado pregunta 5 <p>El proponente adjudicatario presentará el reporte en forma gráfica, numérica y en porcentajes de participación, y deberá permitir seleccionar por rangos de fechas y tiempo real.</p> <p>4.4 El proponente adjudicatario deberá rediseñar y configurar el esquema de registro de personas que se comunican al Call Center que actualmente está configurado para solicitar un número de identificación. Se deben tener en cuenta en este diseño las buenas prácticas e incluir el identificador del número telefónico del cual llama el usuario (ANI). El esquema será aprobado por el Supervisor del contrato, antes de ser configurado en la plataforma, por el proponente adjudicatario.</p>
5.	Horas adicionales.	Una vez realizada la configuración de todos los servicios el proponente

NUMERAL	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
		<p>adjudicatario deberá otorgar 320 horas de servicio, distribuidas de la siguiente manera:</p> <p>5.1 Horas de Desarrollo a la medida: El proponente deberá cumplir con 120 horas de desarrollo para atender personalizaciones o modificaciones de la solución, durante la ejecución del contrato.</p> <p>5.2 Horas de acompañamiento operativo: El proponente deberá cumplir con 120 horas de acompañamiento operativo durante la ejecución del contrato, las cuales serán establecidas en conjunto con el supervisor del contrato.</p> <p>5.3 Horas de asesoría técnica: El proponente deberá garantizar 80 horas de asesoría técnica durante la ejecución del contrato, las cuales serán establecidas en conjunto con el supervisor del contrato.</p> <p>Nota: Teniendo en cuenta el precio de cada una de las horas descritas el supervisor junto con el proponente podrá cambiar la utilización del número de horas.</p>
6	Habilitación de la base de conocimiento de la plataforma	<p>El proponente adjudicatario habilitará la base de datos de conocimiento propietaria de la plataforma ASPECT, 5 tipologías de casos, permitiendo consultas por palabras clave.</p> <p>Del cargue, la habilitación y la búsqueda por palabra clave, se realizará la transferencia de conocimiento a las personas que designe el supervisor del contrato.</p>
7	Soporte y Mantenimiento	<p>El proponente adjudicatario garantizará el soporte y mantenimiento para un año en modalidad 7x24x4 (7 días a la semana, 24 horas, en un plazo máximo de 4 horas.</p>
8	Transferencia de Conocimiento	<p>8.1 Transferencia de Conocimiento al personal de tecnología:</p> <p>El fabricante Aspect deberá dar entrenamiento formal certificado y dictado por el para 2 personas, mínimo de 40 horas, el proponente garantizará que esta transferencia será impartida en la ciudad de Bogotá, en idioma Español, en un centro especializado para tal fin y debe incluir como mínimo los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspect Unified IP Overview • Aspect Unified IP 7 Inbound Fundamentals • Aspect Unified IP Historical Reporting Essentials • Unified Command and Control Real Time Reporting Essentials • El proponente adjudicatario debe incluir las instalaciones y equipos requeridos para el curso y laboratorios. <p>8.2 Transferencia de Conocimiento al personal: El fabricante Aspect deberá dar entrenamiento formal en M3 designer (Diseño de IVR), certificado y dictado por el para 2 personas, mínimo de 40 horas, el proponente garantizará que esta transferencia será impartida en la ciudad de Bogotá, en idioma Español, en un centro especializado para tal fin.</p> <p>El proponente adjudicatario debe incluir las instalaciones y equipos requeridos para el curso y laboratorios.</p> <p>Nota: El proponente adjudicatario deberá montar y documentar mínimo la creación de un árbol de IVR.</p> <p>8.3 Transferencia de conocimiento para los orientadores de servicio:</p>

NUMERAL	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
		<p>Se deberá dictar una transferencia de conocimiento para diez (10) personas, con el fin de que conozcan las mejores prácticas de atención telefónica, mínimo de 16 horas. La firma que haga la transferencia de conocimiento deberá estar certificada en COPC.</p> <p>El proponente se compromete a que esta transferencia será impartida en la ciudad de Bogotá, en idioma Español, en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores.</p> <p>El Ministerio de Relaciones Exteriores suministrará los equipos requeridos para realizar la transferencia de conocimiento.</p>
9	Horarios	El proponente adjudicatario se compromete a que todas las labores de desinstalación, configuración, instalación y puesta en funcionamiento, en el horario que indique el supervisor. Lo anterior teniendo en cuenta los horarios de atención al público y deberán ser programados conjuntamente entre el proveedor y el supervisor del contrato. Estos tiempos podrían ser horas nocturnas, sábados o domingos.
10	Documentación	<p>El proponente adjudicatario entregará en medio magnético la documentación técnica así:</p> <p>a) Toda la documentación generada en el desarrollo del contrato. b) Manual de operación y administración.</p>

OBLIGACIONES ADICIONALES

EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con las siguientes obligaciones adicionales sin costo para LA ENTIDAD:

SOPORTE Y MANTENIMIENTO ADICIONAL

MANTENIMIENTO PREVENTIVO ADICIONAL
Durante dos (2) años garantía de soporte y mantenimiento adicional al establecido en el Anexo N°2 "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes", contados a partir del termino establecido en el numeral 7 del Anexo N°2 anteriormente señalado.

ELEMENTOS ADICIONALES

SOPORTE Y MANTENIMIENTO ADICIONAL
Dos (2) licencias email y chat adicionales a las establecidas en el en el Anexo N°2 "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes".
Dos (2) licencias grabación de voz y pantallas adicionales a las establecidas en el en el Anexo N°2 "Especificaciones

100

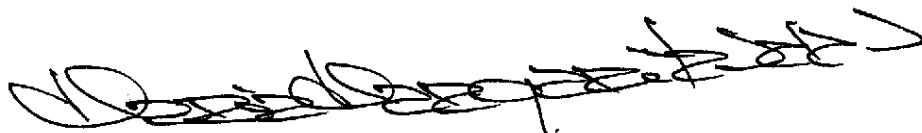
47

Técnicas Mínimas Excluyentes".

Dos (2) licencias SIP Softphones adicionales a las establecidas en el en el Anexo N°2 "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes".

Diez (10) diademas adicionales a las establecidas en el en el Anexo N°2 "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes".

POR LA ENTIDAD,



MARIA MARGARITA SALAS MEJÍA
Secretaria General y Representante Legal del Fondo Rotatorio

POR EL CONTRATISTA,



RUBÉN ALFREDO CAVIERES OLIVARES
C.E. 354.189
Representante Legal CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ

Revisó: Claudia Liliana Perdomo Estada, Jefa Oficina Asesora Jurídica Interna
Revisó: Jorge Hernán Muñoz, Coordinador Grupo de Licitaciones y Contratos.
Proyecto: William Ernesto Ramón González, Asesor Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos

COMPROMISO CONFIDENCIALIDAD DEL CONTRATO

Que libre y voluntariamente, de manera unilateral, en mi propio nombre y de los funcionarios o asesores que se vinculen a la misma para efectos de ejecución del presente contrato, asume el presente **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERA: Que el **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES** adelantó el proceso de Licitación Pública No. 04 de 2013, cuyo objeto es la **"AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERIA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CIAC"**

SEGUNDA: Que es mi propósito apoyar la gestión de la institución en lo que hace a la apertura y democratización de los procesos, sobre esquemas fortalecidos hacia la transparencia en los procesos de contratación, la garantía de información objetiva y la confidencialidad.

TERCERA: Que siendo de interés en mi propio nombre, me encuentro dispuesto a asumir con la debida confidencialidad la información propia de la ejecución del contrato; en tal sentido suscribo el presente documento de confidencialidad por el cual se garantiza absoluta reserva sobre la información y lugares de la Entidad a los cuales tenga acceso.

CUARTA: Que por tanto, asumo libre y espontáneamente este compromiso, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA. COMPROMISO ASUMIDO POR EL CONTRATISTA: Mediante la suscripción del presente documento, asumo el siguiente compromiso:

EL CONTRATISTA se compromete formalmente a impartir instrucciones a todos sus empleados, agentes, asesores, y a cualquier otro representante suyo, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, especialmente de aquellas que rigen la presente relación contractual, y les pondrá las obligaciones de:

- a) No revelar información propia del Ministerio y su Fondo Rotatorio ni sobre los lugares a los cuales tenga acceso, con ocasión de la ejecución del presente contrato.
- b) No permitir que terceros obtengan información relacionada con el literal anterior.
- c) No obrar a través de terceros o sugerir que terceros hagan lo propio en su nombre.
- d) No publicar información alguna, por medios de comunicación electrónica o correos internos de su grupo empresarial, que permita a terceros o a sus funcionarios no autorizados acceder a la información.

CLÁUSULA SEGUNDA. CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO: **EL CONTRATISTA** asume a través de la suscripción del presente compromiso, las consecuencias que **LA ENTIDAD** considere procedente imponer, entre ellas, la presentación pública de su conducta trasgresora; igualmente, si **LA ENTIDAD** demuestra que con su actuación se vulneran los derechos, podrá ejercer las acciones civiles, penales y administrativas que le permitan restablecer su situación, previa indemnización del daño causado.

CLÁUSULA TERCERA: Declara igualmente **EL CONTRATISTA** que toda la información que se produzca en la ejecución del contrato, será confidencial y/o reservada.

En constancia de lo anterior, y como manifestación de la aceptación de los compromisos unilaterales incorporados en el presente documento, se firma el mismo en la ciudad de Bogotá, D.C. a los

22 NOV. 2013

EL CONTRATISTA,



RUBEN ALFREDO CAVIERES OLIVARES
C.E. 354.189 de Bogotá
Representante Legal **CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ**

e/r