

 <small>CONTACT CENTER & TECHNOLOGY</small>	Términos de Referencia peoplecontact s.a.s		CODIGO: CS-17 VERSIÓN: 1
	FECHA DE EMISION: 30/09/2018	FECHA ULTIMO CAMBIO: 30/09/2019	Pág.: 1/13

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN:

INVITACIÓN A COTIZAR
 INVITACIÓN PRIVADA
 INVITACIÓN PÚBLICA

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PLATAFORMA DE PBX Y CTI PARA LA GESTIÓN DE TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN (CHAT, MAIL, REDES SOCIALES, LLAMADAS, MENSAJERÍA, VIDEOLLAMADA) UTILIZADOS EN EL CONTACT CENTER

1. Objetivo	<p>Objetivo de los términos de referencia</p> <p>People Contact, requiere contratar una herramienta tecnológica para la gestión de contactos CTI en modelo SaaS (Software as a Service) que permita ser accedida a través de diferentes soluciones de conectividad: Internet, MPLS, VPN, que garantice la disponibilidad y buen funcionamiento de todos los canales de atención (chat, mail, redes sociales, llamadas, mensajería, videollamada).</p> <p>Así mismo, People Contact, requiere de una solución de PBX en el mismo modelo (cloud) que permita ofrecer servicio de telefonía local (PBX). Esta solución debe incluir los teléfonos (HardPhone) en modelo de arriendo.</p> <p>Se requiere que los proponentes interesados en participar en el proceso, presenten toda la documentación jurídica, financiera y técnica de conformidad con la información que se relaciona en los presentes términos de referencia y sus anexos (Formulario de precios y cantidades).</p> <p>Esta invitación es una solicitud de ofertas y en ninguna forma puede ser considerada como un compromiso de compra o de celebración de un contrato futuro por parte de peoplecontact.</p> <p>Es facultad de peoplecontact, seleccionar o no los proponentes que den respuesta a esta invitación, reservándose desde ya el derecho a suspender, cancelar o reanudar el proceso de invitación en cualquier momento cuando así lo exijan las circunstancias o lo considere pertinente en el proceso de selección; peoplecontact se reserva el derecho de contratar parcialmente o de hacer adjudicaciones parciales a varios contratistas, de acuerdo con el resultado de las evaluaciones realizadas; de darse cualquiera de estas circunstancias People Contact quedará exento de cualquier responsabilidad, reclamación o reconocimiento de indemnizaciones.</p> <p>Los proponentes que participen en este proceso se obligan a mantener vigente su propuesta por el término de 90 días, siendo obligación de estos respetar los términos de la oferta en caso de que se les adjudique.</p>
2. Propuesta técnica	Se entenderá por propuesta técnica la aceptación de las condiciones de los presentes términos de referencia y de los documentos que la componen, especificaciones técnicas, formulario de cantidades y precios, y demás disposiciones que dicte peoplecontact (Anexo 1)
3. Propuesta económica	El proponente deberá discriminar en el cuadro del (Anexo 2) la cantidad, valor unitario, valor total, IVA. De no discriminarse el IVA se entenderá incluido dentro del precio.
4. Forma de	People Contact cancelará el valor del contrato en pagos parciales, de acuerdo con la

Leys

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	Términos de Referencia peoplecontact s.a.s		CODIGO: CS-17 VERSIÓN: 1
	FECHA DE EMISION: 30/09/2018	FECHA ULTIMO CAMBIO: 30/09/2019	Pág.: 2/13

pago	variación en la cantidad de servicios requeridos por el supervisor durante el mes anterior, treinta (30) días después de recibida y aceptada la factura previamente certificada por el supervisor del contrato.
5. Término de ejecución	El término de ejecución del contrato será de doce (12) meses, contado a partir del acta de inicio, previo pago de las estampillas y aprobación de las garantías por parte de la oficina Jurídica
6. Lugar de entrega e instalación de los bienes	Los bienes y servicios objeto de la contratación deberán ser entregados e instalados donde el supervisor del contrato lo indique.

***Forma de pago:** Para el caso de personas naturales no comerciantes, debe aportar la planilla de pago a la seguridad social, conforme el artículo 135 de la ley 1753 de 2015, que establece que los trabajadores independientes por cuenta propia y los independientes con contrato diferente a prestación de servicios que perciban ingresos mensuales iguales o superiores a un (1) salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), cotizarán mes vencido al Sistema Integral de Seguridad Social sobre un ingreso base de cotización mínimo del cuarenta por ciento (40%) del valor mensual de sus ingresos, sin incluir el valor total del Impuesto al Valor Agregado (IVA), cuando a ello haya lugar, según el régimen tributario que corresponda.

En caso de ser persona jurídica y/o persona natural comerciante, deberá presentar la correspondiente certificación de estar a Paz y Salvo en aportes parafiscales y sistema de seguridad social firmada por el Revisor Fiscal o de no estar obligado a tenerlo por Contador Público, previamente exigidos por el supervisor y validados por el área de contabilidad.

PARAGRAFO: Lo anterior será validado por el área de contabilidad para aprobación del pago.

****Término de ejecución:**

En caso de contratos de cuantía indeterminada pero determinable el contratista deberá tener en cuenta que por tratarse de un contrato de cuantía indeterminada pero determinable de acuerdo con la facturación, deberá acreditar el pago de estampillas, conforme lo regulan los acuerdos 0794 y 798 de 2012, reglamentados por Decreto 484 de 2012; los cuales establecen el pago de la estampilla Pro universidad en el uno por ciento (1%) para todos los contratos, y el pago de la estampilla del adulto mayor en el dos por ciento (2%) para aquellos contratos iguales o superiores a diez (10) SMMLV; según aplique en cada caso así:

El valor de la Estampilla para el Bienestar del Adulto Mayor en el caso de los contratos de valor indeterminado, se deberá liquidar y pagar por parte del contratista de manera semestral durante la ejecución del contrato sobre el ingreso del contratista durante tal periodo, previo a la elaboración de un acta suscrita por las partes del contrato donde conste el valor de dicho ingreso. Si al finalizar el contrato no se ha cumplido un semestre completo, se liquidará y pagará sobre el ingreso percibido por el contratista durante el tiempo que hubiere transcurrido. Para este caso, el pago efectivo de la estampilla se deberá realizar dentro de los diez primeros días calendario del mes siguiente del periodo liquidado.

El valor de la Estampilla Pro Universidad de Caldas y Universidad Nacional Sede Manizales Hacia el Tercer Milenio en el caso de los contratos de valor indeterminado, se deberá liquidar y pagar por parte del contratista de manera mensual dentro de los (5) primeros días hábiles de cada mes, durante la ejecución del contrato sobre el ingreso del contratista ejecutado en dicho periodo. Si al finalizar el contrato no se ha cumplido un mes completo, se liquidará y pagará sobre el ingreso percibido por el contratista durante el tiempo que hubiere transcurrido.

7. OBLIGACIONES POR PARTE DEL PROVEEDOR

<p>a. Cumplir con las especificaciones técnicas solicitadas</p>	<p>b. Cumplir estrictamente con la normatividad laboral vigente y especialmente las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, así como suministrar al supervisor la información que éstos requieran. Igualmente, el contratista tomará las precauciones necesarias para seguridad del personal a su cargo o servicio de acuerdo con las reglamentaciones vigentes</p>
<p>c. Velar por el cumplimiento del objeto del</p>	<p>d. Coordinar con el supervisor la ejecución del</p>

[Handwritten signature]

contrato en la forma y el término previstos.	contrato.
<p>e. Informar de inmediato cualquier imprevisto o impedimento que afecte el cumplimiento del contrato, responder por los gastos que demande la reparación de defectos o la deficiencias que se presenten en la ejecución del contrato y sean atribuibles como proponentes</p>	<p>f. Garantizar que los bienes que suministra para la ejecución de este contrato son de buena calidad, libres de defectos, además que los materiales y procesos de fabricación han cumplido las condiciones de idoneidad, según las exigencias de calidad establecidas por peoplecontact o las normas técnicas nacionales o internacionales, que el proponente declara conocer.</p>
<p>g. Asumir los costos de aranceles, tasas, contribuciones y en general cualquier exigencia, tributo o imposición fiscal de cualquier orden, que fuere generada con ocasión de la celebración, ejecución o liquidación del contrato, o en general por cualquier actividad, negociación, gestión y demás hechos gravables con ellos relacionados, vigentes a la celebración del mismo</p>	<p>h. Cumplir con las demás obligaciones que se deriven del contrato que resulte.</p>
<p>i. Cuando haya indisponibilidad en alguno de los servicios el proveedor deberá entregar un informe detallado sobre éste antes de las veinticuatro (24) horas posteriores a la presentación del incidente.</p>	<p>j. Garantizar el uso de la información, aceptando el manejo conforme políticas de habeas data</p>
<p>k. El contratista de mano de obra y/o servicios y su personal vinculado, que por razón del cumplimiento de sus obligaciones contractuales deba ingresar a las sedes de People Contact, están obligados a cumplir todos los requisitos legales vigentes en materia de seguridad y salud ocupacional, protocolos de bioseguridad y seguridad industrial desde el inicio de la ejecución del contrato hasta su terminación.</p>	<p>l. Informar oportunamente al supervisor del contrato cualquier novedad que se presente en el curso de la ejecución del mismo</p>
<p>8. Evaluación PEOPLECONTACT seleccionará al proponente que cumpliendo con las especificaciones técnicas, económicas y jurídicas, presente la mejor propuesta económica (menor valor). En caso de presentarse un empate, el desempate se realizará verificando la primera propuesta presentada.</p>	

Handwritten signature

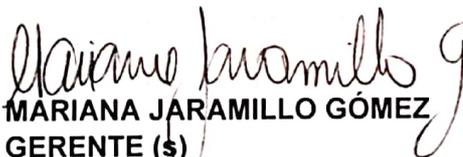
Handwritten mark

 <small>CONTACT CENTER & TECHNOLOGY</small>	Términos de Referencia peoplecontact s.a.s		CODIGO: CS-17 VERSIÓN: 1
	FECHA DE EMISION: 30/09/2018	FECHA ULTIMO CAMBIO: 30/09/2019	Pág.: 4/13

9. Requisitos habilitantes (Anexo 3)	
10. Plazo (Anexo 4)	
11. Garantías Teniendo en cuenta la naturaleza del contrato, se hace necesario solicitar garantías que contemple los siguientes amparos:	De responsabilidad civil extracontractual: En cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) con una vigencia del término de ejecución del contrato
	De correcto funcionamiento: Por un monto equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución y cuatro (4) meses más.
	De calidad del servicio: Por un monto equivalente al veinte por ciento (20 %) del valor total del contrato, con una vigencia del término de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.
	De cumplimiento: Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que contrae en virtud del mismo. Tendrá una vigencia igual al plazo de ejecución y cuatro (4) meses adicionales.
	De calidad de los elementos suministrados: Por un monto equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución y cuatro (4) meses más.
12. Aclaraciones	Cualquier aclaración relacionada con los términos o requisitos de la presente invitación, debe ser dirigida a los siguientes correos: en un tiempo no menor a 24 horas antes de la fecha y hora establecida para la entrega de propuestas: comprasypresupuesto@peoplecontact.com.co aux.comprasypresupuesto@peoplecontact.com.co
13. Impuestos	Los impuestos, tasas, derechos y contribuciones que se causen con ocasión de la celebración, ejecución, modificaciones, prorrogas, liquidación ó terminación del contrato derivado de la presente invitación, estarán a cargo y deberán ser cancelados por la parte que da origen a los mismos, respetando en todo caso lo establecido en las normas tributarias y demás normas concordantes de carácter obligatorio vigentes y aplicables a este Contrato. Los valores que se generen en la adquisición de pólizas exigidas para la legalización del contrato deben ser asumidos por la persona a quien se le adjudique. El proponente que resulte seleccionado autoriza a peoplecontact para que solicite la expedición y pague los valores de las pólizas necesarias para la legalización del contrato, así mismo, el pago de las estampillas que resulten. Dichos valores serán descontados de las sumas que adeude peoplecontact al contratista.
14. Sanciones	El Proponente que resulte seleccionado deberá tener en cuenta que al momento de suscribir el contrato se debe sujetar al estricto cumplimiento del objeto contratado y acepta por lo tanto las sanciones que se incluirán en el mismo y que se relacionan a continuación. <ul style="list-style-type: none"> Cláusula Penal: Si el CONTRATISTA no cumple con el objeto del contrato dentro de los plazos y condiciones estipuladas, PEOPLE CONTACT S.A.S podrá, sin perjuicio de los demás recursos que le otorga la ley mercantil,

 <small>CONTACT CENTER & TECHNOLOGY</small>	Términos de Referencia peoplecontact s.a.s		CODIGO: CS-17 VERSIÓN: 1
	FECHA DE EMISION: 30/09/2018	FECHA ULTIMO CAMBIO: 30/09/2019	Pág.: 5/13

	<p>imponer una sanción del 20% del valor total del contrato como tasación anticipada pero no definitiva, que podrá ser descontada por PEOPLE CONTACT S.A.S de cualquier otra que le adeude al contratista. El CONTRATISTA acepta así mismo que ante el incumplimiento, PEOPLE CONTACT S.A.S podrá dar por terminada la relación contractual, sin perjuicio de las demás acciones legales tendientes a obtener el resarcimiento total de perjuicios, entre ellas la reclamación ante el Asegurador para la efectividad de las pólizas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Multa: En caso de incumplimiento del plazo inicialmente pactado, PEOPLECONTACT S.A., queda facultada y así lo acepta el contratista, para imponer multas sucesivas por cada día de retraso en cuantías equivalentes al 0.4% del valor total del contrato, como tasación anticipada pero no definitiva de perjuicios, que podrá ser deducida por PEOPLE CONTACT S.A.S de cualquier otra que le adeude al contratista, además de poder acudir a los demás mecanismos de apremio que la ley le otorga incluida la cláusula penal. • El contrato que resulte prestará mérito ejecutivo.
--	--


MARIANA JARAMILLO GÓMEZ
 GERENTE (S)



 <small>CONTACT CENTER & TECHNOLOGY</small>	Términos de Referencia peoplecontact s.a.s		CODIGO: CS-17 VERSIÓN: 1
	FECHA DE EMISION: 30/09/2018	FECHA ULTIMO CAMBIO: 30/09/2019	Pág.: 6/13

ANEXO 1

PROPUESTA TÉCNICA

La plataforma debe contar con las siguientes funcionalidades:

Solución Contact Center

- Permitir omnicanalidad (Inbound, outbound, Blending, Correo, Chat, Web Colaboration, Social Customer Service)
- Tener marcación, predictiva, progresiva y vista previa
- Permitir grabación
- Permitir Enrutamiento
- Incluir módulo de scripting
- Permitir integrarse con otras aplicaciones vía web Services o API
- Tener módulo de reportaría y analítica
- Tener módulo de supervisión en tiempo real
- Debe ser en arquitectura WEB
- Permitir monitoreo de audio y video
- Tener opción de envío de SMS
- Permitir servicio de video llamada (este servicio es opcional, y no será excluyente al momento de la evaluación técnica).
- Permitir arquitectura N+1 con el fin de poder gestionar planes de contingencia.
- Permitir licenciamiento en modo OnDemand o servicio por mensualidad
- Soporte Técnico en modalidad 7x24 y 5 X8
- Incluir plan de transferencia de conocimiento
- Incluir módulo de gestión de redes sociales
- Permitir una arquitectura cloud con respaldo híbrido (arquitectura mixta)

Solución de PBX

- Permitir ser escalable
- Ser en modelo cloud
- Tener soporte Técnico en modalidades 5X8 y 7X24
- Ser una plataforma configurable a nivel de detalle
- Permitir troncalizaciones entre protocolos de telefonía
- Permitir movilidad (App para Android y iOS)
- Incluir módulo de IVR
- Permitir realizar conferencias
- Debe de generar reportes y estadísticas.
- Permitir logueo por ACD
- Tener la capacidad de grabar por demanda
- Permitir la creación y configuración de anuncios
- Permitir monitoreo remoto por extensión y conferencia
- Incluir un módulo de tarificación
- Tener la capacidad de recibir múltiples proveedores de telefonía

(Mano)


 <small>CONTACT CENTER & TECHNOLOGY</small>	Términos de Referencia peoplecontact s.a.s		CODIGO: CS-17 VERSIÓN: 1
	FECHA DE EMISION: 30/09/2018	FECHA ULTIMO CAMBIO: 30/09/2019	Pág.: 7/13

- Permitir la integración a través de API
- Tener la capacidad de grabar por demanda
- Tener desvío de llamadas desde líneas Celulares a fijos (Celufijos)

Se deberá anexar en modelo de arrendamiento las siguientes cantidades de teléfonos (HardPhone) discriminados en la siguiente tabla:

- 240 Teléfonos para usuarios generales
- 10 Teléfonos con funcionalidades avanzadas

Marca	Modelo	Valor Mes

Las cantidades de las licencias podrán variar en número, es decir podrá disminuir o aumentar de acuerdo a las necesidades de peoplecontact, previa autorización del supervisor del contrato, sin que esto implique un costo adicional sobre el valor unitario.

Se calcula en máximo de 100 Licencias CTI, las cuales se usarán en modelo por demanda, lo que implica que solo se pagarán las licencias solicitadas y aprobadas por el supervisor del contrato y que no superen las 100.

Para PBX se calculan un máximo de 250 licencias y 250 teléfonos, los cuales podrán variar en cantidad de acuerdo a las solicitudes del supervisor.

Cada incremento o decremento se deberá hacer con tres (3) días de anticipación por parte de peoplecontact

ESPECIFICACIONES GENERALES

- El servicio de soporte por parte del proveedor deberá ser en modalidad 7x24.
- Los tiempos de respuesta para atención de incidentes deberá ser máximo de dos (2) horas.
- La versión ofrecida del software debe estar soportada directamente por el fabricante.
- La oferta debe incluir tiempos estimados para cambio de elementos y/o resolución de incidencias.
- La ciudad y dirección de entrega será en el lugar en donde el supervisor del contrato así lo disponga.
- El teléfono con garantía por parte del proveedor será como mínimo durante la vigencia del contrato.
- El proveedor deberá tener la capacidad de estar en sitio en menos de 24 horas para atender solicitudes de formación, soporte y configuración de campañas, servicios, extensiones .etc
- El proveedor deberá entregar un documento con los ANS para el servicio el cual será validado y aprobado por el supervisor del contrato.
- El proveedor deberá tener la disponibilidad de acompañar los requerimientos del cliente y que incluyan cambios en la plataforma.

[Handwritten signature]
[Handwritten mark]

peoplecontact <small>CONTACT CENTER & TECHNOLOGY</small>	Términos de Referencia peoplecontact s.a.s		CODIGO: CS-17 VERSIÓN: 1
	FECHA DE EMISION: 30/09/2018	FECHA ULTIMO CAMBIO: 30/09/2019	Pág.: 8/13

ANEXO 2

PROPUESTA ECONÓMICA

CTI

Cantidad	Licencias CTI	Valor Unitario	Valor Total
100	Licencias CTI	\$	\$
	SUBTOTAL	\$	\$
	IVA	\$	\$
	TOTAL	\$	\$

PBX

Cantidad	Licencias	Valor Unitario	Valor Total
250	Licencias	\$	\$
	SUBTOTAL	\$	\$
	IVA	\$	\$
	TOTAL	\$	\$

TELEFONOS

CANTIDAD	Marca	Modelo	Valor Mes	Valor Total
240			\$	\$
10			\$	\$
			SUB-TOTAL	\$
			IVA	\$
			TOTAL	\$




 <small>CONTACT CENTER & TECHNOLOGY</small>	Términos de Referencia peoplecontact s.a.s		CODIGO: CS-17 VERSIÓN: 1
	FECHA DE EMISION: 30/09/2018	FECHA ULTIMO CAMBIO: 30/09/2019	Pág.: 9/13

ANEXO 3

REQUISITOS HABILITANTES

Certificado de Contraloría	<p>Acreditar certificado tanto de la persona jurídica como del representante legal expedido por la Contraloría General de la República en el que manifieste que no son responsables fiscales. La expedición no puede ser superior a cinco (5) días calendario a la fecha de presentación de la propuesta.</p>
Certificado de Inhabilidades e Incompatibilidades	<p>Aportar el certificado de antecedentes disciplinarios sobre inhabilidades e incompatibilidades para contratar con el Estado expedido por la Procuraduría General de la Nación, tanto del representante legal como de la persona jurídica. La expedición no puede ser superior a cinco (5) días calendario a la fecha de presentación de la propuesta.</p> <p>Adicionalmente deberá presentar un oficio dirigido a la entidad en el que certifique bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso dentro de las causales de incompatibilidades e inhabilidades para contratar con la empresa ni con ninguna entidad estatal.</p>
Registro Cámara de Comercio	<p>Presentar el documento vigente que acredite su registro en Cámara de Comercio con expedición no superior a (30) días a la fecha de presentación de la propuesta</p> <p>En caso de que la cuantía de la propuesta presentada exija al representante legal de la sociedad autorización de la Junta, este deberá allegar certificado o acta que así lo acredite. El objeto social de la empresa que participe de esta invitación, deberá estar directamente ligado con el servicio que va a prestar.</p>
Rut	<p>Acreditar que se encuentra registrado en el Registro Único Tributario.</p> <p>La expedición no puede ser superior a treinta (30) días calendario a la fecha de presentación de la propuesta. El objeto social de la empresa que participe de esta invitación, deberá estar directamente ligado con el servicio que va a prestar.</p>
Paz y Salvo de Aportes Parafiscales	<p>El Proponente que participe como persona jurídica deberá aportar certificado de estar a PAZ Y SALVO en pago de parafiscales y sistema de seguridad social integral en los últimos seis (6) meses, firmada por el Revisor Fiscal o de no estar obligado a tenerlo por Contador Público.</p> <p>El proponente que participe como persona natural deberá presentar sus aportes y pagos de seguridad social en pensión y salud al presentar la oferta, acorde con la normatividad vigente.</p>
Póliza de Seriedad de la Oferta	<p>Los términos y condiciones de la oferta tenderán una validez de noventa (90) días, para ello el proponente deberá presentar con la propuesta una póliza de seriedad de la oferta bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Otorgada por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia. - Con la firma del tomador, el sello de cancelado o el comprobante de pago por parte del asegurador. - Su cuantía será veinte (20%) del valor de la propuesta - La vigencia de tres (3) meses. <p>El proponente garantizará que mantendrá la totalidad de su propuesta, sin modificación de ninguna clase durante su período de validez y las</p>




 <small>CONTACT CENTER & TECHNOLOGY</small>	Términos de Referencia peoplecontact s.a.s		CODIGO: CS-17 VERSIÓN: 1
	FECHA DE EMISION: 30/09/2018	FECHA ULTIMO CAMBIO: 30/09/2019	Pág.: 10/13

	ampliaciones a que hubiere lugar. Si el proponente no presenta esta garantía, la oferta será rechazada.
--	---

Experiencia

Descripción Experiencia	El proponente deberá acreditar experiencia en contratos similares
ITEM	CARACTERISTICA
Certificación o copia de contratos	Mínimo (2) Máximo (3)
Periodo	Del 1 de enero de 2017 a la fecha
Estado	Terminados o en ejecución.
Cuantía	En los contratos o certificaciones se deberá especificar la cuantía de cada uno de ellos.
Valor total de contratos o certificaciones soporte	Deberán tener un valor igual o superior a (565) SMMLV.

Serán aceptadas certificaciones expedidas por el cliente contratante, y/o copias de los contratos u órdenes de compras suscritas con dichas entidades, los cuales deberá contener la siguiente información:

- Número de contrato.
- Nombre de la firma contratante.
- Objeto del contrato.
- Valor del contrato en pesos.
- Fecha de inicio.
- Fecha de terminación del contrato.
- Costo final del contrato.
- Contacto que pueda ratificar esta información (dirección, ciudad, teléfono).

Am...
L

 <small>CONTACT CENTER & TECHNOLOGY</small>	Términos de Referencia peoplecontact s.a.s		CODIGO: CS-17 VERSIÓN: 1
	FECHA DE EMISION: 30/09/2018	FECHA ULTIMO CAMBIO: 30/09/2019	Pág.: 11/13

ANEXO 4

PLAZO

Tipo de proceso:	Invitación Pública
No:	IP-013-2020
Objeto:	Contratar la prestación de servicios de plataforma de pbx y cti para la gestión de todos los canales de atención (chat, mail, redes sociales, llamadas, mensajería, videollamada) utilizados en el contact center.
Fecha de publicación:	Cinco (5) de noviembre 2020
Fecha de entrega de propuestas:	Doce (12) de noviembre 2020
Hora de entrega de propuestas:	Hasta las 10:00:00 horas en reloj de la página de la Súper Intendencia de Industria y Comercio http://www.sic.gov.co/hora-legal-colombiana
Lugar de entrega de propuestas:	Manizales: Calle 19 (Avenida Bernardo Arango) No. 16-04 piso 2 (Recepción).
Forma de entrega:	Sobre sellado, 2 copias y debidamente foliados Dirigido a: - Líder de Compras y Presupuesto * Indicar: - No. de invitación a la que se presenta - Remitente
Proceso entrega de propuestas:	<p><u>1. Radicar la propuesta en la ventanilla de Correspondencia.</u></p> <p>La radicación deberá evidenciar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de radicado - Fecha - Responsable de radicación <p><u>2. El proponente deberá depositar la propuesta debidamente sellada en la urna de cristal.</u></p> <p>Este depósito se realizará en compañía de la auxiliar de correspondencia.</p> <p>Las ofertas deben depositarse antes de la hora fijada de cierre de urna de cristal.</p> <p>Los proponentes deben tener presente que en People Contact existe un control previo para autorizar el ingreso de personas a sus instalaciones, por lo tanto, el proponente o su delegado deberá presentarse con suficiente anticipación respecto a la hora límite para la entrega de ofertas. People Contact no se responsabiliza por demoras o retardos en el</p>

 <small>CONTACT CENTER & TECHNOLOGY</small>	Términos de Referencia peoplecontact s.a.s		CODIGO: CS-17 VERSIÓN: 1
	FECHA DE EMISION: 30/09/2018	FECHA ULTIMO CAMBIO: 30/09/2019	Pág.: 12/13

	ingreso causados por el ejercicio de los controles de acceso mencionados. <u>3. Apertura de la urna de cristal por:</u> - Auxiliar de Archivo y Documentación - Líder de Compras y Presupuesto Quienes documentarán en acta la existencia de propuestas.
People Contact, <u>NO</u> tendrá en cuenta las propuestas que no se encuentren en la urna de cristal en la fecha y hora fijada, ni aquellas que sean enviadas por fax, correo electrónico o similares.	

El proponente que resulte seleccionado deberá tener en cuenta que, una vez se le comunique que ha sido seleccionado, **dentro de los tres (3) días hábiles siguientes debe legalizar el contrato (Firma del contrato, aprobación de pólizas y pago de estampillas).**

En caso de NO realizarse la legalización dentro del término indicado, People Contact, podrá:

1. El proponente que resulte seleccionado autoriza a **peoplecontact** para que solicite la expedición y pague los valores de las pólizas necesarias para la legalización del contrato, así mismo, el pago de las estampillas que resulten. Dichos valores serán descontados de las sumas que adeude peoplecontact al contratista.
2. Contratar con el proponente en segundo orden de elegibilidad y así sucesivamente siempre y cuando cumpla con las especificaciones técnicas, económicas y jurídicas o podrá otorgar plazos adicionales a los proponentes seleccionados para efectuar la legalización.

Sí el proveedor seleccionado no suscribe el contrato adjudicado en el término establecido, sin que medie justa causa, se dará aplicación a la siguiente normatividad:

1. Numeral 12 del Artículo 30 de la ley 80 de 1993 y demás normas concordantes

"(...) Si el adjudicatario no suscribe el contrato correspondiente dentro del término que se haya señalado, quedará a favor de la entidad contratante, en calidad de sanción, el valor del depósito o garantía constituidos para responder por la seriedad de la propuesta, sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y no cubiertos por el valor de los citados depósito o garantía (...)".

2. Artículo 31 de la ley 80 de 1993 y demás normas concordantes

En caso de que se impongan multas, sanciones o declaren el incumplimiento, se publicarán en el SECOP y se comunicarán a la cámara de comercio en que se encuentre inscrito el contratista respectivo. También se comunicarán a la Procuraduría General de la Nación.




 <small>CONTACT CENTER & TECHNOLOGY</small>	Términos de Referencia peoplecontact s.a.s		CODIGO: CS-17 VERSIÓN: 1
	FECHA DE EMISION: 30/09/2018	FECHA ULTIMO CAMBIO: 30/09/2019	Pág.: 13/13

Por último el contratista seleccionado deberá tener en cuenta que se constituye inhabilidad para participar en licitaciones y para celebrar contratos con las entidades estatales, tal como se establece en el literal e) del Artículo 8 de la ley 80 de 1993 y demás normas concordantes

"(...) e) Quienes sin justa causa se abstengan de suscribir el contrato estatal adjudicado.

Las inhabilidades a que se refieren los literales b) y e), se extenderán por un término de cinco (5) años contados a partir de la fecha de ocurrencia del hecho de la participación en la licitación o de la de celebración del contrato, o de la de expiración del plazo para su firma" (...).

[Handwritten signature]
[Handwritten mark]