

	TÉRMINOS DE REFERENCIA		CODIGO: J.CP.F125 VERSIÓN: 13
	FECHA DE EMISION: 05/02/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO: 23/05/2025	Página 1 de 24

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN:

INVITACIÓN A COTIZAR

☐

INVITACIÓN PRIVADA

☐

INVITACIÓN PÚBLICA

☒

Objeto: Contratar el mantenimiento preventivo y correctivo, con suministro de elementos y repuestos para los siguientes sistemas de seguridad electrónica (SSE): CCTV, control de acceso, detección y extinción de incendios, en las sedes de People Contact S.A.S en reestructuración.

<p>1. Objetivo</p>	<p>Objetivo de los términos de referencia</p> <p>People Contact S.A.S en Reestructuración, se constituyó como una sociedad de economía mixta indirecta, del orden municipal, de segundo grado, vinculada al Municipio de Manizales, conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, al Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias, cuya actividad está sometida al control y vigilancia del Municipio de Manizales, autorizada por el Consejo Directivo y los estatutos del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales, Infi-Manizales, contenidos en el Acuerdo No. 292 del 6 de agosto de 1997 del Concejo Municipal de Manizales, previa iniciativa del Alcalde del mismo Municipio y con su autorización según consta en acta del Consejo de Gobierno Municipal de Manizales. En el año 2011 se realiza e inscribe su transformación de la sociedad al tipo de las S.A.S.</p> <p>El capital accionario público es inferior al 90% del total del capital social. En consecuencia, el régimen legal aplicable a la contratación de People Contact tiene soporte legal en la ley 80 de 1.993, que le remite a través de la ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios a un régimen especial y a las disposiciones comerciales y civiles de las empresas industriales y comerciales del estado y de las sociedades de economía mixta para la celebración de contratos cuando su actividad se encuentra en competencia con el sector privado, situación que faculta a la empresa para actuar mediante su propio régimen de contratación teniendo en cuenta las normas civiles y del derecho comercial sin desconocer los principios generales de contratación, estando facultada para celebrar contratos de compraventa, permuta, suministro, arrendamiento de los bienes y servicios, prestación de servicios, contratos de obra, insumos, materias primas y bienes intermedios para la obtención de los mismos, los materiales y equipos que se empleen directamente para la producción de bienes y servicios o prestación de servicios, los relativos al mercadeo de sus bienes y servicios, y en general todo tipo de contratación que aporte al buen funcionamiento de la entidad.</p> <p>Mediante la Ley 1150 del 16 de julio de 2007 y sus decretos reglamentarios, se contemplaron diferentes medidas para la eficiencia, eficacia, transparencia, economía, rendición de cuentas, manejo de riesgos y publicidad, entre otros, siendo necesario introducir mecanismos excepcionales para las sociedades de economía mixta y regulando el procedimiento de contratación estatal.</p> <p>La misma ley 1150 de 2007 en concordancia con sus Decretos reglamentarios sobre las modalidades de selección, publicidad y selección objetiva, ratificó las excepciones de aplicación del Estatuto de Contratación Estatal para las sociedades de economía mixta con competencia directa Nacional o Internacional.</p> <p>People Contact tendrá como objeto social principal: <i>"1. La prestación de servicios de Call Center a</i></p>
---------------------------	---

empresas nacionales y extranjeras tales como: servicio al cliente, televentas, cobranzas, líneas de atención, servicio de información por operadora, actualizaciones de bases de datos, atención de líneas de respuesta directa, atención de líneas de pedido, realización de encuestas, investigaciones y sondeos, tele marketing, televenta, servicios de marketing y mercadotecnia, atención de peticiones, quejas y reclamos, y en especial todos aquellos que puedan ser articulados en centros de teleatención o en plataformas tecnológicas, telefónicas asistidas, ya sea para clientes propios o de terceros, a través de agentes de atención o de cualquier otro medio técnico actual o futuro que pudiera desarrollarse sea propio o de terceros. Para la realización de estas actividades podrá disponer de diferentes medios de interacción con los clientes tales como teléfono, internet, fax, video, correo convencional y correo de voz. Igualmente, la sociedad podrá proveer todos los procesos de front y back office necesarios para la recepción, trámite, empaquetamiento y logística de los servicios que se le prestarán a los clientes de acuerdo a sus requerimientos. 2. La prestación de servicios de gerencia, consultoría y asesoría al cliente referidos a todos los procesos relacionados con la gestión de centros de atención de llamadas o centros de contacto para la atención al público. 3. La comercialización directa e indirecta de cualquier tipo de producto, por cuenta propia o de terceros a través de mecanismos diversos de comunicación tales como teléfonos, radio, televisión, periódicos, diarios, revistas, catálogos, entre otros. 4. La prestación de servicios de bases de datos tales como gestión, administración, actualización, desarrollo, análisis y segmentación de bases de datos propios o de terceros. 5. La prestación de servicios informáticos tales como: diseño y desarrollo de software para aplicaciones para equipos de cómputo; comercialización, actualización y mantenimiento de aplicaciones; evaluación de sistemas y equipos; diseño y desarrollos de sitios web, entre otros. Para el efecto podrá instalar, establecer, usar, ampliar, operar y explotar redes, sistemas, equipos, soportes lógicos y demás tecnologías disponibles en el mercado para el procesamiento y administración de la información. 6. Hacer la organización, operación, prestación y explotación de las actividades y servicios de telecomunicaciones tales como valor agregado, tecnologías inalámbricas, servicios de alojamiento de aplicaciones informáticas, servicios de data center, servicios de operación de redes privadas de telecomunicaciones y operaciones totales del sistema de información y cualquier servicio calificado como de telecomunicaciones, comunicaciones e información dentro del territorio nacional y en conexión con el exterior empleando para ello bienes, activos y derechos propios o ejerciendo el uso y goce sobre bienes, activos y derechos de terceros. 7. La prestación de servicios de asesoría técnica, mantenimiento de equipos y redes y consultoría en los ramos de la electricidad, electrónica, informática, telecomunicaciones y afines. 8. Promover y participar en proyectos de educación, formación científica e investigativa y desarrollo de productos, que generen soluciones aplicables a sectores empresariales e institucionales. 9. Promover y participar en proyectos medio ambientales, de desarrollo sostenible y otros que contribuyan a cumplir el balance social de la empresa. 10. Gestionar, promover, construir, dotar y en general realizar cualquier otra actividad relacionada con la de adecuación, equipamiento y construcción de obras civiles de infraestructura física y/o tecnológica para fines propios o/de terceros, con facultades para realizar estas actividades directamente, y/o a través de terceros. 11. Comprar, vender, distribuir, suministrar, importar y exportar toda clase de bienes y servicios, mercancías, productos, insumos, materias primas, equipos técnicos, tecnológicos y todo tipo de artículos necesarios para el desarrollo de su objeto social. 12. Realizar procesos de gestión, selección, promoción y administración del talento humano, dentro de los distintos esquemas de contratación, para el normal desarrollo de las competencias y los programas de bienestar laboral. 13. Ofrecer,

desarrollar, ejecutar, intervenir, supervisar y suministrar soluciones técnicas y tecnológicas. 14. Actuar como agente comercial, representante, corredor, mandatario o comisionista de cualquier tipo de operaciones comerciales. 15. Concesión de servicios públicos, bienes de uso público, obras públicas, prestación de servicios y suministro y en general. 16. Formulación de proyectos, Gerencia de proyectos, apoyo gerencial y operaciones logísticas. 17. Operación de trámites de movilidad, implementación y operación tecnológica para sistemas integrados de transporte (SITP), sistemas estratégicos de transporte (SETP) y proyectos de movilidad inteligente. 18. Administración, señalización y mantenimiento de zonas de estacionamiento regulado (ZER). 19. Aplicación integrada de la tecnología de comunicaciones, control e información al sistema de transporte. 20. Ciencia de datos, analítica descriptiva y predictiva. 21. Tecnologías para las ciudades, territorios inteligentes y sostenibles, operación, administración, instalación y funcionamiento de redes de Internet de las cosas (IoT), inteligencia artificial (IA), tecnologías de seguridad blockchain, esteganografía, seguridad de datos. Seguridad perimetral de datos, robótica, redes y contadores eléctricos inteligentes, agricultura de precisión, Sistemas de medición inteligente (AMI), outsourcing en TIC, KPO, Helpdesk. 22. Operación trámite de movilidad y patios y grúas con incorporación de herramientas tecnológicas y/o servicios de parqueadero. 23. Administración y operación de plataformas de gestión documental, almacenamiento de datos, procesamiento de información, encuestas, estadísticas, análisis de datos, archivo y demás que se relacionen. 24. Arrendamiento y servicios de parqueadero. 25. Recaudo y distribución de recursos". 26. Generar, operar y administrar negocios asociados a la movilidad terrestre a nivel nacional, departamental, municipal, interveredal y urbano".

En desarrollo de su objeto principal la sociedad podrá: "1) Celebrar todo tipo de contratos, acuerdos o convenios y subcontratar con el sector público o privado, nacional o extranjero. 2) Participar en licitaciones, concursos públicos y privados, nacionales e internacionales para celebrar todo tipo de contratos, con personas naturales o jurídicas del país o del exterior. 3) Ceder total o parcialmente sus derechos a terceros y adquirirlos de la misma manera; en los casos de negocios o contratos que adquiera o sea cesionaria, debe mediar una previa evaluación independiente de debida diligencia de los negocios adquiridos o los contratos que actúa como cesionaria; 4) Formar parte de otras entidades, asociaciones, sociedades, uniones temporales o consorcios que adelanten o no actividades semejantes o complementarias. 5) Adquirir, enajenar, gravar, administrar, tomar y dar en arriendo toda clase de bienes muebles o inmuebles, corporales o incorporeales para el desarrollo de su objeto social. 6) Intervenir como acreedora o como deudora en todo tipo de operaciones de crédito, en moneda nacional o extranjera, suscribir los contratos correspondientes y constituir las garantías a que haya lugar, con la autorización expresa de la Junta Directiva cuando supere la capacidad de contratación del Gerente. 7) Bajo ninguna circunstancia la sociedad podrá constituirse en garante de las obligaciones personales de los accionistas. 8) Girar, endosar, aceptar, asegurar, cobrar, pagar y realizar todo tipo de operaciones sobre títulos valores e instrumentos negociables. 9) Formular ante la administración pública en todos los órdenes y organismos internacionales solicitudes o peticiones necesarias para el desarrollo del negocio. 10) Solicitar y obtener licencias para la importación de equipos necesarios para el desarrollo de las labores previstas en el objeto social. 11) Promover e intentar acciones legales judiciales, prejudiciales y extrajudiciales, y atender los que se promuevan contra la sociedad. 12) Hacer inversiones en acciones o derechos sociales, en bonos, en fondos de inversión y en toda clase de instrumentos de deuda pública. 13) Emitir bonos y comercializarlos en mercados nacionales e internacionales cumpliendo las regulaciones estatutarias y legales. 14). En general celebrar, realizar y ejecutar todos los contratos, actos, hechos y obligaciones relacionados con la existencia y funcionamiento de la sociedad, lo mismo que realizar todas las actuaciones preparatorias,

complementarias, convenientes o necesarias para el cumplimiento de su objeto social, y en general puede realizar cualquier actividad lícita”.

People Contact es una empresa de Manizales con presencia a nivel nacional que construye relaciones de largo plazo basadas en confianza, acompañamiento y personalización en operaciones de contact center, tecnología, telecomunicaciones, desarrollo de software, ciencia de datos y Renting; contribuyendo a la generación de empleo y de tejido empresarial de base tecnológica al servicio de la sociedad, proyectándose a nivel nacional como uno de los mejores proveedores de servicios tercerizados y especializados en: contact center, BPO, Renting de infraestructura y tecnología, desarrollo tecnológico y procesos de gestión y desarrollo del talento humano, con un modelo de negocio sostenible que contribuya al crecimiento económico de la región por ser una fuente consistente y continua en la generación de empleo y fortalecimiento de la industria TI.

En el desarrollo de las actividades y de los servicios prestados por **People Contact S.A.S** en Reestructuración, se requiere el mantenimiento y suministro de elementos y repuestos para los siguientes sistemas de seguridad electrónica: CCTV, control de acceso, detección y extinción de incendios; para que funcionen en óptimas condiciones, y así poder garantizar la seguridad de la operación y de las áreas complementarias. Adicionalmente, se requiere para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales con los clientes según los niveles de servicio establecidos para cada sede.

Ante la ausencia de equipos, medios técnicos y personal idóneo para el desarrollo de estas actividades, **People Contact S.A.S** en Reestructuración, requiere la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, con suministro de elementos y repuestos los siguientes sistemas de seguridad electrónica (SSE): CCTV, control de acceso, detección y extinción de incendios para las siguientes sedes:

- **Sede Olaya:** Carrera 22 No.12-45– Pereira
- **Sede Antigua Terminal:** Avenida 19 No. 16-04 piso 2– Manizales
- y donde **People Contact** lo requiera.

People Contact está interesada en recibir ofertas para el Mantenimiento preventivo y correctivo, con suministro de elementos y repuestos para los sistemas de seguridad electrónica (SSE): CCTV, control de acceso, detección y extinción de incendios, en las sedes de **People Contact S.A.S** en reestructuración, con las siguientes especificaciones:

MANIZALES

SISTEMA DE DETECCIÓN DE INCENDIOS

El sistema de detección de incendios permite controlar los detectores de humo, estaciones manuales y sirenas estroboscópicas para dar aviso en caso de presentar humo en las instalaciones de People Contact. El sistema está enlazado con las puertas que cuentan con controles de acceso para dar salida rápida en caso de presentar alguna alarma en el sistema.

Panel de incendios marca KIDDE VS SERIES.

Los detectores de humo instalados son direccionables, lo que significa que cuenta con una etiqueta propia para cada sensor, mostrando información real en caso tal de presentar algún evento en el panel.

Detectores de humo: 72

Estaciones manuales: 8

Sirenas estroboscópicas: 8

Panel de incendios marca Kidde/Edwards: 1

PEREIRA

SISTEMA DE DETECCIÓN DE INCENDIOS Y EXTINCIÓN PARA EL DATACENTER

El sistema de detección de incendios permite controlar los detectores de humo, estaciones manuales y sirenas estroboscópicas para dar aviso en caso de presentar humo en las instalaciones de People Contact. El sistema está enlazado con las puertas que cuentan con controles de acceso para dar salida rápida en caso de presentar alguna alarma en el sistema.

Panel de detección de incendios KIDDE-EDWARDS ref FX-1000: 1

Detector de humo fotoeléctrico ref KIR-OSD: 125

Sirena estroboscópica para sistema de detección de incendios. Ref G1AVRF-SP: 15

Estación de activación manual. Ref FX-278: 15

Módulos de relé GSA-CR: 5

Módulo de supervisión CT2: 2 para extinción

Módulo para el control de descarga GSA-REL para Ecaro 25: 1

CONTROL DE ACCESO

Molinetes marca Catrax.: 4

Puerta de acceso para personas en condición de discapacidad: 1

Lectores de huella marca Suprema: 12

Software de interfaz marca Biostar 2.0

SISTEMA DE CCTV

El sistema de CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) permite la vigilancia, seguridad y monitoreo de áreas específicas, con el objetivo de disuadir, detectar y registrar actividades delictivas o de otro tipo. Proporciona una forma de seguridad privada y segura, ya que las grabaciones se transmiten en un circuito cerrado.

Se tienen instalados los siguientes elementos día-noche que monitorean las zonas vulnerables y la operación en el interior del Call Center:

Cámaras: 54

DVR de 32 canales c/u: 2

El mantenimiento de sistemas de detección de incendios es esencial para garantizar la seguridad en diversas instalaciones. Un sistema operativo reduce el riesgo de tragedias y contribuye a la protección de vidas y bienes.

Cumplir con las normativas vigentes es una obligación legal. La implementación de protocolos de mantenimiento asegura que las instalaciones se alineen con las regulaciones y directrices establecidas para la protección contra incendios. Las normativas no solo buscan la seguridad de los ocupantes, sino que también protege a los propietarios de posibles sanciones y responsabilidades legales.

El mantenimiento preventivo se lleva a cabo de manera programada con el fin de evitar fallas en el sistema.

El mantenimiento debe incluir, pero no se limita a:

Inspección Visual

Consiste en revisar visualmente todos los componentes del sistema de detección. Se evalúa el estado físico de los detectores, paneles de control y otros dispositivos. Es fundamental verificar que no existan signos de corrosión, obstrucciones o daños que puedan afectar su funcionamiento.

Pruebas de Funcionamiento

Se realizan pruebas periódicas para comprobar que todos los dispositivos del sistema operan correctamente. Esto incluye verificar que los detectores reciban señales adecuadamente y que las alarmas se activen en caso de ser necesario. Estas pruebas aseguran que el sistema se encuentre en condiciones óptimas para activar alertas en caso de una emergencia.

El estado de las baterías internas es crítico para el desempeño del sistema. Se debe verificar su funcionalidad y reemplazarlas según sea necesario. Un sistema con baterías descargadas puede resultar ineficaz en situaciones de emergencia, por lo que este procedimiento no debe ser subestimado.

Inspección de Detectores

La inspección rutinaria de los detectores es fundamental para confirmar su correcto funcionamiento. Este proceso debe ser sistemático y metódico, abarcando todos los dispositivos instalados en el sistema.

Detectores de Humo

Los detectores de humo son dispositivos clave en la detección temprana de incendios. La inspección de estos dispositivos incluye:

Verificar que no haya obstrucciones que impidan la detección del humo.

Limpiar los detectores de cualquier suciedad o polvo acumulado.

Probar el funcionamiento mediante simulación de humo o utilizando equipos de prueba específicos.

Es recomendable realizar estas inspecciones al menos una vez al año, asegurando que todos los detectores estén

en perfectas condiciones de operatividad.

Detectores Térmicos

Los detectores térmicos son igualmente importantes, ya que responden a cambios de temperatura. Su verificación abarca:

Chequeo de conexiones eléctricas y estado físico del dispositivo.

Pruebas de respuesta en diferentes condiciones de temperatura, para asegurarse de que reaccionen adecuadamente.

Reemplazo inmediato de cualquier dispositivo que presente fallas durante la prueba.

Pruebas del Sistema

Las pruebas del sistema son una etapa determinante en el mantenimiento. Estas pruebas aseguran que todos los componentes estén interconectados y funcionando como un sistema cohesivo.

Simulación de Condiciones de Incendio

Simular condiciones de incendio implica crear un entorno controlado donde se pueda evaluar la respuesta del sistema. Algunas actividades típicas incluyen:

Activación intencionada de alarmas para asegurar que los detectores de humo y térmicos respondan adecuadamente.

Verificación de la comunicación entre los detectores y el panel de control, monitoreando diferencias en tiempos de respuesta.

Observación del comportamiento del sistema ante diversos escenarios de incendio, asegurando que toda la red responda de manera coherente.

Activación de Alarmas

La activación de alarmas debe ser probada para evaluar su audibilidad y eficacia. Es importante:

Verificar que todas las alarmas suenen con suficiente volumen en los diferentes espacios de las sedes.

Comprobar que las señales visuales (luces estroboscópicas) estén funcionando correctamente.

Realizar ensayos regulares para habitar al personal a la respuesta ante alarmas activas.

Documentación y Registros

Mantener un adecuado registro de todos los mantenimientos realizados es esencial para la gestión y la auditoría. Una documentación precisa facilita no solo las inspecciones futuras, sino también el cumplimiento legal y normativo.

Registros de Mantenimiento

Los registros de mantenimiento deben ser claros y detallados.

Deben incluir:

Fecha de las inspecciones y mantenimientos realizados.

Resultados de pruebas y cualquier anomalía detectada.

Acciones correctivas tomadas y las fechas de su ejecución.

Limpieza de componentes:

Dependiendo del tipo de sistema de control de acceso que se esté utilizando, puede haber varios componentes que necesiten limpieza regular. Por ejemplo, las tarjetas de acceso y los lectores de tarjetas pueden acumular suciedad o polvo con el tiempo, lo que puede afectar su funcionamiento. Una limpieza regular puede ayudar a prevenir estos problemas.

Comprobación de la funcionalidad del sistema:

Es esencial comprobar regularmente que todos los componentes del sistema de control de acceso están funcionando correctamente. Esto incluye verificar la funcionalidad de las cerraduras, las tarjetas de acceso, los teclados, los lectores de tarjetas, las cámaras de seguridad y cualquier otro componente del sistema.

Actualizaciones de software:

Muchos sistemas de control de acceso modernos funcionan con software que se actualiza regularmente para mejorar su rendimiento y seguridad. Es importante mantener estos sistemas actualizados para garantizar que están protegidos contra las últimas amenazas y que están operando al máximo de su capacidad.

Inspección de hardware:

Los componentes físicos del sistema de control de acceso, como las cerraduras, los lectores de tarjetas y las cámaras, también deben inspeccionarse regularmente para detectar cualquier signo de desgaste o daño. Si se detecta algún problema, estos componentes deben repararse o reemplazarse de inmediato.

Revisión de registros de acceso:

Los sistemas de control de acceso a menudo mantienen un registro de todas las entradas y salidas. Revisar estos

registros regularmente puede ayudarte a identificar cualquier actividad sospechosa o irregular, lo que podría indicar un problema con el sistema.

Promover el buen uso:

Es importante que todas las personas que utilizan el sistema de control de acceso estén bien informadas sobre cómo usarlo correctamente. Un uso incorrecto puede llevar a un desgaste prematuro de los componentes y posibles fallas. Debe haber un protocolo claro sobre cómo utilizar los distintos elementos del sistema, como tarjetas de acceso, teclados, etc., y este protocolo debe ser comunicado eficazmente a todos los usuarios.

En conclusión, el mantenimiento regular de tu sistema de control de acceso es vital para asegurar su funcionamiento eficiente y efectivo.

El mantenimiento preventivo CCTV: consiste en realizar trabajos regulares de conservación y mantenimiento para asegurarse de que todos sus aparatos de video vigilancia funcionan de forma óptima. Este incluye varias operaciones que van desde la inspección del equipo hasta el control del sistema de registro, pasando por la limpieza de las cámaras.

Inspecciones regulares

El primer paso del mantenimiento preventivo es la inspección regular de todas las cámaras de vigilancia. Con esta operación, se asegura de que ningún aparato haya sufrido daños o esté averiado.

Limpieza regular

Consiste en realizar limpiezas regulares en todas las cámaras. De hecho, las cámaras de vigilancia están a menudo expuestas al polvo y a otras suciedades, lo que puede afectar a su calidad de imagen. Con una limpieza diaria, se asegura imágenes nítidas y claras en cualquier circunstancia.

Comprobación de las conexiones y de los cables

Además de las inspecciones y limpiezas, también es necesario comprobar las conexiones y los cables de las cámaras. A veces los cables están dañados o sueltos, lo que puede provocar problemas de conexión y una pérdida de señal. Por lo tanto, hay que mantenerse alerta en este aspecto.

Controlar el sistema de grabación

Es necesario prestar una atención particular al sistema de grabación de las cámaras. Los grabadores pueden verse afectados por problemas como errores de disco duro o de averías de software. Para protegerse de estas dificultades, se deben llevar a cabo copias de seguridad regulares y actualizaciones de software.

Mantenimiento correctivo de las cámaras de vigilancia

Este interviene cuando nota un problema técnico en su sistema. La operación de reparación se hará en 4 pasos: **identificación del problema, reparación, prueba y documentación.**

Hay elementos a los que se le debe realizar mantenimiento que se encuentran a doble altura dentro de las sedes de People Contact.

INFORME DE ACTIVIDADES

Adicional el proveedor deberá entregar un informe detallado de los incidentes a la persona encargada de supervisar el contrato cuando se generen tickets por problemas en los servicios.

Cuando se vaya a realizar un mantenimiento que ocasione indisponibilidad del servicio, se deberá notificar al supervisor del contrato en el momento de atender el incidente, quien dará la autorización del mismo.

RECURSO HUMANO

Se debe contar con personal técnico especializado en los sistemas objeto de la invitación, con experiencia de 1 año mínimo; para esto se deberá presentar las hojas de vida del personal que realizará el mantenimiento.

Frecuencia de mantenimiento preventivo: Trimestral, cuatro (4) rutinas por año en la sede Olaya Pereira y semestral, dos (2) rutinas por año en la sede Antiguo Terminal Manizales.

Solicitudes y llamados de emergencia:

El proceso de atención para una solicitud de emergencia en cualquiera de los equipos de las diferentes sedes, se debe tramitar con una persona designada por el contratista, el cual atenderá la solicitud vía telefónica inicialmente y deberá trasladar personal técnico en un lapso de tiempo de 2 horas máximo. Las solicitudes deberán ser atendidas 7 x 24 en los números de teléfonos entregados por el contratista.

	<p>Inicialmente el técnico evaluará la situación en sitio y si es posible solucionar de inmediato se dejará el equipo operativo. En caso de que se necesite un repuesto para la solución, se procederá a realizar una propuesta según el dictamen técnico,</p> <p>Todos los mantenimientos aquí mencionados incluyen tareas de revisión, ajuste, limpieza y evaluación de los componentes, sin embargo, no se calculan las piezas que se deben reemplazar producto de daños o desgaste normal.</p> <p>Los valores por mantenimiento correctivo no se calculan en esta cotización ya que se debe realizar la evaluación de cada evento por separado. Para ello se tendrá una bolsa para repuestos y mantenimientos correctivos.</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 People Contact.</p> <p>Es facultad de People Contact, 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; People Contact 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 pago	<p>People Contact cancelará pagos mensuales, de acuerdo con los servicios y elementos suministrados, treinta (30) días después de radicada y aceptada la factura previamente certificada por el supervisor del contrato.</p> <p>*Ver Nota</p>
5. Término de ejecución	<p>El término de ejecución del contrato será hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2026, contados a partir del acta de inicio previa aprobación de las garantías por parte de la oficina Jurídica.</p> <p>**ver Nota</p>
6. Lugar de entrega e instalación de los bienes	<p>Los servicios objeto de la contratación deberán ser prestados en las siguientes sedes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pereira: Carrera 22 # 12 - 45 sede Olaya. - Manizales: Avenida. 19 # 16 - 04 piso 2 Antigua Terminal. - y de acuerdo a los requerimientos de People Contact.

	TÉRMINOS DE REFERENCIA		CODIGO: J.CP.F125 VERSIÓN: 13
	FECHA DE EMISION: 05/02/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO: 23/05/2025	Página 9 de 24

<p>Los entregables (informes) de todas las sedes deberán ser allegados a la avenida 19 No. 16-04 en la ciudad de Manizales impresos y firmados por la persona designada por el supervisor para poder dar trámite a la factura.</p>											
<p>*Forma de pago: El Contratista en caso de ser persona jurídica y/o persona natural comerciante deberá presentar certificación con expedición no superior a 15 días de estar a Paz y Salvo en aportes parafiscales y sistema de seguridad social integral firmada por el Revisor Fiscal o de no estar obligado a tenerlo por Contador Público, previamente exigidos por el supervisor</p> <p>Según el Decreto 1601 del 5 de agosto de 2022, el cual Sustitúyase el Título 7 de la Parte 2 del Libro 3 del Decreto 780 de 2016, Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social y establece que para el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral de los trabajadores independientes cuenta propia, independientes con contratos de prestación de servicios y de los independientes con contratos diferentes a prestación de servicios se efectuará mes vencido</p> <p>Los trabajadores independientes por cuenta propia y los independientes con contratos diferentes a prestación de servicios, para la liquidación de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral deberán atender el siguiente procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar el ingreso bruto 2. Descontar los costos asociados a la actividad económica, en los términos establecidos en el artículo 107 y siguientes del Estatuto Tributario y demás normas que regulen las expensas realizadas en el desarrollo de cualquier actividad económica, atendiendo las exigencias para la validez de dichos documentos o, aplicar el porcentaje de costos conforme a la actividad económica, de acuerdo con el Anexo "Esquema de presunción de costos" del presente decreto. 3. Calcular y efectuar el aporte correspondiente al Sistema de Seguridad Social Integral sobre el ingreso que corresponda. <p>Lo anterior será validado por el área de contabilidad para aprobación del pago.</p> <p>**Estampillas y Tasa pro Deporte y Recreación: Al tenor de lo dispuesto en el Acuerdo 1156 del 2024, que modifica los Acuerdos 1083 del 2021, Acuerdo 1108 del 2021 y Acuerdo 1119 de 2022 estarán exentas las órdenes de pago que realicen las entidades públicas descentralizadas del Municipio que se encuentren en proceso de reestructuración o reorganización empresarial, lo cual deberá ser validado por el área financiera.</p>											
<p>7. OBLIGACIONES POR PARTE DEL PROVEEDOR</p> <table> <tr> <td>a) Cumplir con las especificaciones técnicas solicitadas.</td><td>b) Coordinar con el supervisor la ejecución del contrato.</td></tr> <tr> <td>c) Presentar informe detallado del estado de cada equipo y las labores adelantadas, así como las recomendaciones que considere pertinentes para el correcto funcionamiento de los equipos. El informe debe incluir: registro fotográfico y detalle de las actividades y debe estar acompañado a la factura.</td><td>d) Informar de inmediato cualquier imprevisto o impedimento que afecte el cumplimiento de las obligaciones del contrato, responder por los gastos que demande la reparación de defectos o de falencias que se presenten en la ejecución del mismo y le sean atribuibles como Contratista.</td></tr> <tr> <td>e) Efectuar la programación de actividades, llevar a cabo el cronograma de ejecución y velar por el cumplimiento del objeto del contrato en la forma y términos previstos.</td><td>f) Garantizar el uso de la información, aceptando el manejo conforme políticas de habeas data.</td></tr> <tr> <td>g) Indemnizar todos los perjuicios que pudieran causarse a terceros y a People Contact durante la ejecución del objeto contractual y exonerar de toda responsabilidad por éstos a People Contact.</td><td>h) Presentar documento que contenga información detallada o condiciones sobre el cumplimiento del objeto del contrato, cuando sea requerido por el supervisor del mismo.</td></tr> <tr> <td>i) 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 fecha de celebración del mismo.</td><td>j) Suministrar todos los elementos de protección personal, seguridad industrial, señalización y demás que requieran sus trabajadores para el desarrollo seguro de su actividad y cumplir con las disposiciones legales consignadas en el MANUAL DE CONTRATISTA de la Empresa</td></tr> </table>		a) Cumplir con las especificaciones técnicas solicitadas.	b) Coordinar con el supervisor la ejecución del contrato.	c) Presentar informe detallado del estado de cada equipo y las labores adelantadas, así como las recomendaciones que considere pertinentes para el correcto funcionamiento de los equipos. El informe debe incluir: registro fotográfico y detalle de las actividades y debe estar acompañado a la factura.	d) Informar de inmediato cualquier imprevisto o impedimento que afecte el cumplimiento de las obligaciones del contrato, responder por los gastos que demande la reparación de defectos o de falencias que se presenten en la ejecución del mismo y le sean atribuibles como Contratista.	e) Efectuar la programación de actividades, llevar a cabo el cronograma de ejecución y velar por el cumplimiento del objeto del contrato en la forma y términos previstos.	f) Garantizar el uso de la información, aceptando el manejo conforme políticas de habeas data.	g) Indemnizar todos los perjuicios que pudieran causarse a terceros y a People Contact durante la ejecución del objeto contractual y exonerar de toda responsabilidad por éstos a People Contact .	h) Presentar documento que contenga información detallada o condiciones sobre el cumplimiento del objeto del contrato, cuando sea requerido por el supervisor del mismo.	i) 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 fecha de celebración del mismo.	j) Suministrar todos los elementos de protección personal, seguridad industrial, señalización y demás que requieran sus trabajadores para el desarrollo seguro de su actividad y cumplir con las disposiciones legales consignadas en el MANUAL DE CONTRATISTA de la Empresa
a) Cumplir con las especificaciones técnicas solicitadas.	b) Coordinar con el supervisor la ejecución del contrato.										
c) Presentar informe detallado del estado de cada equipo y las labores adelantadas, así como las recomendaciones que considere pertinentes para el correcto funcionamiento de los equipos. El informe debe incluir: registro fotográfico y detalle de las actividades y debe estar acompañado a la factura.	d) Informar de inmediato cualquier imprevisto o impedimento que afecte el cumplimiento de las obligaciones del contrato, responder por los gastos que demande la reparación de defectos o de falencias que se presenten en la ejecución del mismo y le sean atribuibles como Contratista.										
e) Efectuar la programación de actividades, llevar a cabo el cronograma de ejecución y velar por el cumplimiento del objeto del contrato en la forma y términos previstos.	f) Garantizar el uso de la información, aceptando el manejo conforme políticas de habeas data.										
g) Indemnizar todos los perjuicios que pudieran causarse a terceros y a People Contact durante la ejecución del objeto contractual y exonerar de toda responsabilidad por éstos a People Contact .	h) Presentar documento que contenga información detallada o condiciones sobre el cumplimiento del objeto del contrato, cuando sea requerido por el supervisor del mismo.										
i) 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 fecha de celebración del mismo.	j) Suministrar todos los elementos de protección personal, seguridad industrial, señalización y demás que requieran sus trabajadores para el desarrollo seguro de su actividad y cumplir con las disposiciones legales consignadas en el MANUAL DE CONTRATISTA de la Empresa										

k) Cumplir estrictamente con la normatividad laboral vigente y especialmente las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, suministrar al supervisor la información que éste requiera con respecto del personal necesario para la ejecución del contrato. Así mismo, el Contratista tomará las precauciones necesarias para seguridad del personal a su cargo o servicio de acuerdo con las reglamentaciones vigentes.	l) El proceso de atención para una solicitud de emergencia en cualquiera de los equipos de las diferentes sedes, se debe tramitar con una persona designada por el contratista, el cual atenderá la solicitud vía telefónica inicialmente, y deberá trasladar personal técnico en un lapso de tiempo de 2 horas máximo. Las solicitudes deberán ser atendidas 7 x 24 x 365 en los números de teléfonos entregados por el contratista.
m) ... El contratista deberá contar con capacidad económica y con la infraestructura adecuada para poner al servicio de la entidad los requerimientos que se le realicen	n) ... Contar con personal técnico especializado y con experiencia en la ejecución de trabajos relacionados con el objeto del presente contrato
o) Conocer y cumplir con las políticas de seguridad de la información de People Contact .	p) Cumplir con las demás obligaciones que se deriven del contrato que resulte

8. Evaluación

People Contact seleccionará al proponente que cumpliendo con las especificaciones técnicas, económicas y jurídicas, presente la mejor propuesta económica (menor valor).

9. Requisitos habilitantes (Anexo 3)

10. Plazo (Anexo 4)

11. Carta de presentación (Anexo 5)

12. Garantías Teniendo en cuenta la naturaleza del contrato, se hace necesario solicitar garantías que contemple los siguientes amparos:	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 y 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 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.
	De responsabilidad civil extracontractual: En cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) con una vigencia del término de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.
	Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones: Por un monto equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia del término de ejecución del contrato y tres (3) años más.
13. Aclaraciones	Cualquier aclaración relacionada con los términos o requisitos de la presente invitación, debe ser dirigida al correo electrónico comprasypresupuesto@peoplecontact.co en un tiempo no menor a 24 horas antes de la fecha y hora establecida para la entrega de propuestas.
14. 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

	TÉRMINOS DE REFERENCIA		CODIGO: J.CP.F125 VERSIÓN: 13
	FECHA DE EMISION: 05/02/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO: 23/05/2025	Página 11 de 24

	<p>de pólizas exigidas para la legalización del contrato deben ser asumidos por la persona a quien se le adjudique.</p> <p>El proponente que resulte seleccionado autoriza a People Contact para que solicite la expedición y pague los valores de las pólizas necesarias para la legalización del contrato. Dichos valores serán descontados de las sumas que adeude People Contact al contratista.</p>
15. Sanciones	<p>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.</p> <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 podrá, sin perjuicio de los demás recursos que le otorga la ley mercantil, imponer una sanción del 20% del valor total del contrato como tasación anticipada pero no definitiva, que podrá ser descontada por People Contact de cualquier otra que le adeude al contratista. El CONTRATISTA acepta así mismo que ante el incumplimiento, People Contact 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. • Multa: En caso de incumplimiento del plazo inicialmente pactado, People Contact., 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 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.

Atentamente,

(ORIGINAL FIRMADO)

JUAN CARLOS FRANCO DUQUE
GERENTE
PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN

Revisión Técnica:

Revisión Jurídica:

Revisión Financiera:

Revisión Anexo 4:

Revisión Área Tecnología:

	TÉRMINOS DE REFERENCIA		CODIGO: J.CP.F125 VERSIÓN: 13
	FECHA DE EMISION: 05/02/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO: 23/05/2025	Página 12 de 24

ANEXO 1 PROPUESTA TÉCNICA

Mantenimiento preventivo y correctivo, con suministro de elementos y repuestos para los sistemas de seguridad electrónica (SSE): CCTV, control de acceso, detección y extinción de incendios, en las sedes de **People Contact S.A.S** en reestructuración. Realizar el mantenimiento preventivo en los sistemas que se describen a continuación, y el correctivo en los sistemas que arrojen las fallas y requieran remplazo y/o reparación.

Características y/o especificaciones técnicas de los servicios a contratar:

MANIZALES

SISTEMA DE DETECCIÓN DE INCENDIOS

El sistema de detección de incendios permite controlar los detectores de humo, estaciones manuales y sirenas estroboscópicas para dar aviso en caso de presentar humo en las instalaciones de People Contact. El sistema está enlazado con las puertas que cuentan con controles de acceso para dar salida rápida en caso de presentar alguna alarma en el sistema.

Panel de incendios marca KIDDE VS SERIES.

Los detectores de humo instalados son direccionables, lo que significa que cuenta con una etiqueta propia para cada sensor, mostrando información real en caso tal de presentar algún evento en el panel.

Detectores de humo: 72

Estaciones manuales: 8

Sirenas estroboscópicas: 8

Panel de incendios marca Kidde/Edwards: **1**

PEREIRA

SISTEMA DE DETECCIÓN DE INCENDIOS Y EXTINCIÓN PARA EL DATACENTER

El sistema de detección de incendios permite controlar los detectores de humo, estaciones manuales y sirenas estroboscópicas para dar aviso en caso de presentar humo en las instalaciones de People Contact. El sistema está enlazado con las puertas que cuentan con controles de acceso para dar salida rápida en caso de presentar alguna alarma en el sistema.

Panel de detección de incendios KIDDE-EDWARDS ref FX-1000: **1**

Detector de humo fotoeléctrico ref KIR-OSD: **125**

Sirena estroboscópica para sistema de detección de incendios. Ref G1AVRF-SP: **15**

Estación de activación manual. Ref FX-278: **15**

Módulos de relé GSA-CR: **5**

Módulo de supervisión CT2: **2** para extinción

Módulo para el control de descarga GSA-REL para Ecaro 25: **1**

CONTROL DE ACCESO

Molinetes marca Catrax.: **4**

Puerta de acceso para personas en condición de discapacidad: **1**

Lectores de huella marca Suprema: **12**

Software de interfaz marca Biostar 2.0

SISTEMA DE CCTV

El sistema de CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) permite la vigilancia, seguridad y monitoreo de áreas específicas, con el objetivo de disuadir, detectar y registrar actividades delictivas o de otro tipo. Proporciona una forma de seguridad privada y segura, ya que las grabaciones se transmiten en un circuito cerrado.

Se tienen instalados los siguientes elementos día-noche que monitorean las zonas vulnerables y la operación en el interior del Call Center:

Cámaras: 54

DVR de 32 canales c/u: **2**

El mantenimiento de sistemas de detección de incendios es esencial para garantizar la seguridad en diversas instalaciones. Un sistema operativo reduce el riesgo de tragedias y contribuye a la protección de vidas y bienes.

	TÉRMINOS DE REFERENCIA		CODIGO: J.CP.F125 VERSIÓN: 13
	FECHA DE EMISION: 05/02/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO: 23/05/2025	Página 13 de 24

Cumplir con las normativas vigentes es una obligación legal. La implementación de protocolos de mantenimiento asegura que las instalaciones se alineen con las regulaciones y directrices establecidas para la protección contra incendios. Las normativas no solo buscan la seguridad de los ocupantes, sino que también protege a los propietarios de posibles sanciones y responsabilidades legales. El mantenimiento preventivo se lleva a cabo de manera programada con el fin de evitar fallas en el sistema.

El mantenimiento debe incluir, pero no se limita a:

Inspección Visual

Consiste en revisar visualmente todos los componentes del sistema de detección. Se evalúa el estado físico de los detectores, paneles de control y otros dispositivos. Es fundamental verificar que no existan signos de corrosión, obstrucciones o daños que puedan afectar su funcionamiento.

Pruebas de Funcionamiento

Se realizan pruebas periódicas para comprobar que todos los dispositivos del sistema operan correctamente. Esto incluye verificar que los detectores reciban señales adecuadamente y que las alarmas se activen en caso de ser necesario. Estas pruebas aseguran que el sistema se encuentre en condiciones óptimas para activar alertas en caso de una emergencia.

El estado de las baterías internas es crítico para el desempeño del sistema. Se debe verificar su funcionalidad y reemplazarlas según sea necesario. Un sistema con baterías descargadas puede resultar ineficaz en situaciones de emergencia, por lo que este procedimiento no debe ser subestimado.

Inspección de Detectores

La inspección rutinaria de los detectores es fundamental para confirmar su correcto funcionamiento. Este proceso debe ser sistemático y metódico, abarcando todos los dispositivos instalados en el sistema.

Detectores de Humo

Los detectores de humo son dispositivos clave en la detección temprana de incendios. La inspección de estos dispositivos incluye:

Verificar que no haya obstrucciones que impidan la detección del humo.

Limpiar los detectores de cualquier suciedad o polvo acumulado.

Probar el funcionamiento mediante simulación de humo o utilizando equipos de prueba específicos.

Es recomendable realizar estas inspecciones al menos una vez al año, asegurando que todos los detectores estén en perfectas condiciones de operatividad.

Detectores Térmicos

Los detectores térmicos son igualmente importantes, ya que responden a cambios de temperatura. Su verificación abarca:

Chequeo de conexiones eléctricas y estado físico del dispositivo.

Pruebas de respuesta en diferentes condiciones de temperatura, para asegurarse de que reaccionen adecuadamente.

Reemplazo inmediato de cualquier dispositivo que presente fallas durante la prueba.

Pruebas del Sistema

Las pruebas del sistema son una etapa determinante en el mantenimiento. Estas pruebas aseguran que todos los componentes estén interconectados y funcionando como un sistema cohesivo.

Simulación de Condiciones de Incendio

Simular condiciones de incendio implica crear un entorno controlado donde se pueda evaluar la respuesta del sistema. Algunas actividades típicas incluyen:

Activación intencionada de alarmas para asegurar que los detectores de humo y térmicos respondan adecuadamente.

Verificación de la comunicación entre los detectores y el panel de control, monitoreando diferencias en tiempos de respuesta.

Observación del comportamiento del sistema ante diversos escenarios de incendio, asegurando que toda la red responda de manera coherente.

Activación de Alarmas

La activación de alarmas debe ser probada para evaluar su audibilidad y eficacia. Es importante:

Verificar que todas las alarmas suenen con suficiente volumen en los diferentes espacios de las sedes.

Comprobar que las señales visuales (luces estroboscópicas) estén funcionando correctamente.

Realizar ensayos regulares para habituar al personal a la respuesta ante alarmas activas.

Documentación y Registros

Mantener un adecuado registro de todos los mantenimientos realizados es esencial para la gestión y la auditoría. Una documentación precisa facilita no solo las inspecciones futuras, sino también el cumplimiento legal y normativo.

Registros de Mantenimiento

Los registros de mantenimiento deben ser claros y detallados.

Deben incluir:

Fecha de las inspecciones y mantenimientos realizados.

	TÉRMINOS DE REFERENCIA		CODIGO: J.CP.F125 VERSIÓN: 13
	FECHA DE EMISION: 05/02/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO: 23/05/2025	Página 14 de 24

Resultados de pruebas y cualquier anomalía detectada.
Acciones correctivas tomadas y las fechas de su ejecución.

Limpieza de componentes:

Dependiendo del tipo de sistema de control de acceso que se esté utilizando, puede haber varios componentes que necesiten limpieza regular. Por ejemplo, las tarjetas de acceso y los lectores de tarjetas pueden acumular suciedad o polvo con el tiempo, lo que puede afectar su funcionamiento. Una limpieza regular puede ayudar a prevenir estos problemas.

Comprobación de la funcionalidad del sistema:

Es esencial comprobar regularmente que todos los componentes del sistema de control de acceso están funcionando correctamente. Esto incluye verificar la funcionalidad de las cerraduras, las tarjetas de acceso, los teclados, los lectores de tarjetas, las cámaras de seguridad y cualquier otro componente del sistema.

Actualizaciones de software:

Muchos sistemas de control de acceso modernos funcionan con software que se actualiza regularmente para mejorar su rendimiento y seguridad. Es importante mantener estos sistemas actualizados para garantizar que están protegidos contra las últimas amenazas y que están operando al máximo de su capacidad.

Inspección de hardware:

Los componentes físicos del sistema de control de acceso, como las cerraduras, los lectores de tarjetas y las cámaras, también deben inspeccionarse regularmente para detectar cualquier signo de desgaste o daño. Si se detecta algún problema, estos componentes deben repararse o reemplazarse de inmediato.

Revisión de registros de acceso:

Los sistemas de control de acceso a menudo mantienen un registro de todas las entradas y salidas. Revisar estos registros regularmente puede ayudarte a identificar cualquier actividad sospechosa o irregular, lo que podría indicar un problema con el sistema.

Promover el buen uso:

Es importante que todas las personas que utilizan el sistema de control de acceso estén bien informadas sobre cómo usarlo correctamente. Un uso incorrecto puede llevar a un desgaste prematuro de los componentes y posibles fallas. Debe haber un protocolo claro sobre cómo utilizar los distintos elementos del sistema, como tarjetas de acceso, teclados, etc., y este protocolo debe ser comunicado eficazmente a todos los usuarios.

En conclusión, el mantenimiento regular de tu sistema de control de acceso es vital para asegurar su funcionamiento eficiente y efectivo.

El mantenimiento preventivo CCTV: consiste en realizar trabajos regulares de conservación y mantenimiento para asegurarse de que todos sus aparatos de video vigilancia funcionan de forma óptima. Este incluye varias operaciones que van desde la inspección del equipo hasta el control del sistema de registro, pasando por la limpieza de las cámaras.

Inspecciones regulares

El primer paso del mantenimiento preventivo es la inspección regular de todas las cámaras de vigilancia. Con esta operación, se asegura de que ningún aparato haya sufrido daños o esté averiado.

Limpieza regular

Consiste en realizar limpiezas regulares en todas las cámaras. De hecho, las cámaras de vigilancia están a menudo expuestas al polvo y a otras suciedades, lo que puede afectar a su calidad de imagen. Con una limpieza diaria, se asegura imágenes nítidas y claras en cualquier circunstancia.

Comprobación de las conexiones y de los cables

Además de las inspecciones y limpiezas, también es necesario comprobar las conexiones y los cables de las cámaras. A veces los cables están dañados o sueltos, lo que puede provocar problemas de conexión y una pérdida de señal. Por lo tanto, hay que mantenerse alerta en este aspecto.

Controlar el sistema de grabación

Es necesario prestar una atención particular al sistema de grabación de las cámaras. Los grabadores pueden verse afectados por problemas como errores de disco duro o de averías de software. Para protegerse de estas dificultades, se deben llevar a cabo copias de seguridad regulares y actualizaciones de software.

Mantenimiento correctivo de las cámaras de vigilancia

Este interviene cuando nota un problema técnico en su sistema. La operación de reparación se hará en 4 pasos: **identificación del problema, reparación, prueba y documentación.**

Hay elementos a los que se le debe realizar mantenimiento que se encuentran a doble altura dentro de las sedes de People Contact.

INFORME DE ACTIVIDADES

	TÉRMINOS DE REFERENCIA		CODIGO: J.CP.F125 VERSIÓN: 13
	FECHA DE EMISION: 05/02/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO: 23/05/2025	Página 15 de 24

Adicional el proveedor deberá entregar un informe detallado de los incidentes a la persona encargada de supervisar el contrato cuando se generen tickets por problemas en los servicios.

Cuando se vaya a realizar un mantenimiento que ocasione indisponibilidad del servicio, se deberá notificar al supervisor del contrato en el momento de atender el incidente, quien dará la autorización del mismo.

RECURSO HUMANO

Se debe contar con personal técnico especializado en los sistemas objeto de la invitación, con experiencia de 1 año mínimo; para esto se deberá presentar las hojas de vida del personal que realizará el mantenimiento.

Frecuencia de mantenimiento preventivo: Trimestral, cuatro (4) rutinas por año en la sede Olaya Pereira y semestral, dos (2) rutinas por año en la sede Antiguo Terminal Manizales.

Solicitudes y llamados de emergencia:

El proceso de atención para una solicitud de emergencia en cualquiera de los equipos de las diferentes sedes, se debe tramitar con una persona designada por el contratista, el cual atenderá la solicitud vía telefónica inicialmente y deberá trasladar personal técnico en un lapso de tiempo de 2 horas máximo. Las solicitudes deberán ser atendidas 7 x 24 en los números de teléfonos entregados por el contratista.

Inicialmente el técnico evaluará la situación en sitio y si es posible solucionar de inmediato se dejará el equipo operativo. En caso de que se necesite un repuesto para la solución, se procederá a realizar una propuesta según el dictamen técnico,

Todos los mantenimientos aquí mencionados incluyen tareas de revisión, ajuste, limpieza y evaluación de los componentes, sin embargo, no se calculan las piezas que se deben reemplazar producto de daños o desgaste normal.

Los valores por mantenimiento correctivo no se calculan en esta cotización ya que se debe realizar la evaluación de cada evento por separado. Para ello se tendrá una bolsa para repuestos y mantenimientos correctivos.

**ANEXO 2
PROPUESTA ECONÓMICA**

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT	RUTINAS	VR. UNITARIO	VR.TOTAL RUTINAS
PEREIRA					
1	Mantenimiento preventivo sistema CCTV	1	4		
2	Mantenimiento preventivo sistema control de acceso	1	4		
3	Mantenimiento preventivo sistema detección incendios y sistema de extinción (solo en data center)	1	4		
MANIZALES					
2	Mantenimiento preventivo sistema detección de incendios	1	2		
SUBTOTAL					
IVA					
TOTAL					

	TÉRMINOS DE REFERENCIA		CODIGO: J.CP.F125 VERSIÓN: 13
	FECHA DE EMISION: 05/02/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO: 23/05/2025	Página 17 de 24

ANEXO 3

REQUISITOS HABILITANTES

Certificación registro en el Secop II	<p>Según la Ley 2195 del 18 de enero de 2022, en su artículo 13 establece Las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Publica, deberán publicar los documentos relacionados con su actividad contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública -SECOP 11- o la plataforma transaccional que haga sus veces. Para los efectos de este Artículo, se entiende por actividad contractual los documentos, contratos, actos e información generada por oferentes, contratista, contratante, supervisor o interventor, tanto en la etapa precontractual, como en la contractual y la postcontractual.</p> <p><u>Por lo tanto, se deberá presentar el certificado de registro como proveedor en el SECOP II.</u></p>
Carta de presentación de la propuesta	<p>La que deberá estar firmada por el proponente o por el representante legal de la persona jurídica (según formato anexo).</p> <p>En el caso de presentarse la propuesta en la modalidad de consorcio o unión temporal, la carta de presentación deberá estar firmada por cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal o en su defecto por el representante legal del mismo.</p> <p>En el caso de personas jurídicas, deberá estar firmada igualmente por el representante legal o el aval o avales de la Junta Directiva, según corresponda.</p>
Antecedentes fiscales (Contraloría), judiciales y medidas correctivas (Policía Nacional), disciplinarios (Procuraduría) Consulta de Inhabilidades Delitos sexuales cometidos contra menores de 18 años y REDAM	<p>Acreditar certificado tanto de la persona jurídica como del representante legal expedido por la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la nación, Policía Nacional, según aplique. La expedición no puede ser superior a treinta (30) días calendario a la fecha de presentación de la propuesta.</p> <p>En caso de que se presente el representante legal suplente, deberán igualmente ser aportados los antecedentes del representante legal principal a efectos de no incurrir en una inhabilidad y de ejercer buenas prácticas de transparencia empresarial.</p>
Fotocopia de la cédula	Aportar copia de la cédula del representante legal.
Fotocopia de la libreta militar	Aportar en el evento que el representante legal sea varón menor de 50

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, se deberá allegar certificado o acta que así lo acredite.</p> <p>El objeto social de la empresa que participe de esta invitación, deberá estar relacionado con el servicio que va a prestar.</p> <p>Si el proponente es un consorcio, unión temporal o cualquier otra forma asociativa integrada por una o varias personas jurídicas, presentar el certificado de existencia y representación de cada una.</p>
Certificado de Inhabilidades e Incompatibilidades	<p>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 ni inhabilidades para contratar con la empresa ni con ninguna entidad estatal.</p>
RUT	<p>Acreditar que se encuentra registrado en el Registro Único Tributario.</p> <p>Certificado de inscripción del Registro Único Tributario vigente.</p> <p>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 allegar certificación expedida por el Revisor Fiscal o en su defecto por el Representante Legal en donde conste que están al día con las obligaciones con el sistema de seguridad social integral y parafiscal durante los seis (6) meses anteriores a la fecha del cierre del proceso.</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>

	TÉRMINOS DE REFERENCIA		CODIGO: J.CP.F125 VERSIÓN: 13
	FECHA DE EMISION: 05/02/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO: 23/05/2025	Página 19 de 24

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 el diez (10%) 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 ampliaciones a que hubiere lugar. Si el proponente no presenta esta garantía, la oferta será rechazada</p>
--	--

Experiencia

Descripción Experiencia	El proponente deberá acreditar experiencia en contratos de objeto similar y/o que se adecuen al objeto del contrato
ITEM	CARACTERISTICA
Certificación o copia de contratos	Mínimo 3 Máximo 5
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 68 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).

	TÉRMINOS DE REFERENCIA		CODIGO: J.CP.F125 VERSIÓN: 13
	FECHA DE EMISION: 05/02/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO: 23/05/2025	Página 20 de 24

ANEXO 4

PLAZO

Tipo de proceso:	Invitación Pública
No:	IP-004-2026
Objeto:	contratar el mantenimiento preventivo y correctivo, con suministro de elementos y repuestos para los siguientes sistemas de seguridad electrónica (SSE): CCTV, control de acceso, detección y extinción de incendios, en las sedes de People Contact S.A.S en reestructuración.
Fecha de publicación:	05/01/2026
Fecha de entrega de propuestas:	08/01/2026
Hora de entrega de propuestas:	Hasta las 10:30 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:	*Propuesta en sobre sellado y debidamente foliada * Dirigido a: - Profesional 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 ingreso causados por el ejercicio de los controles de acceso mencionados.</p>

	TÉRMINOS DE REFERENCIA		CODIGO: J.CP.F125 VERSIÓN: 13
	FECHA DE EMISION: 05/02/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO: 23/05/2025	Página 21 de 24

	<p><u>3. Apertura de la urna de cristal por:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar de Archivo y Documentación - Profesional de Compras y Presupuesto <p>Quienes documentarán en acta la existencia de propuestas.</p>
<p>People Contact, NO 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.</p>	

El proponente que resulte seleccionado deberá tener en cuenta que, una vez se le comunique que ha sido seleccionado, **el día de la suscripción del contrato, este deberá ser publicado en la plataforma transaccional SECOP II, la cual tendrá que estar firmado el mismo día.**

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes se debe aportar las pólizas para su aprobación y publicación en el SECOP II.

En caso de requerirse un tiempo adicional se deberá solicitar por parte del supervisor la ampliación del término con su debida justificación.

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. 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.
3. **Estampillas y Tasa pro Deporte y Recreación:** Al tenor de lo dispuesto en el Acuerdo No. 1083 del 2021, modificado por el Acuerdo 1119 de 2022, estarán exentas las órdenes de pago que realicen las entidades públicas descentralizadas del Municipio que se encuentren en proceso de reestructuración o reorganización empresarial, lo cual deberá ser validado por el área financiera.

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:

Sí el proveedor seleccionado no suscribe el contrato adjudicado en el término establecido, sin que medie justa causa, People Contact S.A.S. en Reestructuración podrá contratar con el Proponente que cumpliendo con las especificaciones técnicas, económicas y jurídicas, sigue en el orden de calificación mayor a menor, y así sucesivamente.

En este caso, People Contact S.A.S. en Reestructuración podrá iniciar las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados en caso de haberlos.

Considerando que llegado el día y la hora límite para radicar propuestas, no se presentó ningún oferente al proceso de la referencia, el mismo se declarara desierto.

	TÉRMINOS DE REFERENCIA		CODIGO: J.CP.F125 VERSIÓN: 13
	FECHA DE EMISION: 05/02/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO: 23/05/2025	Página 22 de 24

ANEXO 5

PRESENTACIÓN

Los proponentes que participen deberán presentar la propuesta original, debidamente foliada y con un índice que discrimine la relación de cada uno de los ítems expuestos en ella.

La carta de presentación de la propuesta deberá diligenciarse en el siguiente formato:

Señores
PEOPLE CONTACT S.A.S
Ciudad

ASUNTO: IP XXXX

Yo _____ identificado con cédula de ciudadanía número _____ domiciliado en _____, actuando en nombre y representación de _____ tal y como consta en el certificado de existencia y representación legal (solo personas jurídicas), afirmo bajo la gravedad del juramento que conozco y acepto las siguientes condiciones:

Que esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse, sólo compromete al Proponente.

Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato que de ella se derive.

Que no nos hallamos incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad establecidas en la Ley 80 de 1993 y demás normas sobre la materia y que tampoco nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar con el estado.

Igualmente declaro que en caso de sobrevenir alguna inhabilidad, me haré responsable frente a PEOPLE CONTACT S.A.S y ante terceros, por los perjuicios que se ocasionen y me comprometo a ceder el contrato, previa autorización escrita, o si ello no fuere posible, renunciaré a su ejecución.

Si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a otorgar las Garantías requeridas y a suscribir éstas y el contrato, dentro de los términos señalados para ello.

Que conocemos las leyes de la República de Colombia que rigen la presente contratación.

Que los precios de la propuesta son válidos por un término mínimo de 90 días contados a partir de la presentación y se mantendrá para el momento de suscripción del contrato en caso que se nos adjudique.

Que hemos tomado nota cuidadosa de las especificaciones y condiciones de la presente contratación y aceptamos todos los requisitos de la misma.

Con la firma del presente documento manifiesto bajo mi responsabilidad que la información aquí consignada es veraz.

Atentamente,

	TÉRMINOS DE REFERENCIA		CODIGO: J.CP.F125 VERSIÓN: 13
	FECHA DE EMISION: 05/02/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO: 23/05/2025	Página 23 de 24

Nombre del Representante Legal _____
Cédula de Ciudadanía No. _____ *de* _____
Cargo: _____
Dirección: _____
Teléfono: _____

CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES:

Los proponentes que se presenten en Consorcio o Unión Temporal deberán acreditar su constitución de acuerdo con los siguientes requisitos:

- La propuesta deberá ser presentada por el representante legal designado por el Consorcio o Unión Temporal.
- Los proponentes indicarán si su participación es a título de Consorcio o Unión Temporal y señalarán los términos y alcance de la participación en la propuesta y en su ejecución, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de **peoplecontact**.
- Los Consorcios o Uniones Temporales se comprometen a permanecer constituidos durante el término de la vigencia del contrato y sus prórrogas, si las hubiere.
- En ningún caso podrá haber cesión del contrato entre quienes integren el Consorcio o Unión Temporal.
- Todos los integrantes del Consorcio o Unión Temporal deben acreditar la existencia y representación, y/o la inscripción en el registro mercantil, la relación de contratos en ejecución, la experiencia, los documentos habilitantes y el apoderado en Colombia cuando sea el caso
- Los Consorcios o Uniones Temporales podrán estar conformados hasta por dos (2) personas naturales y/o jurídicas, cada uno de sus integrantes debe acreditar el 50% de la experiencia.
- Quienes se presenten bajo esta modalidad, deberán diligenciar el siguiente formato:

	<p style="text-align: center;">TÉRMINOS DE REFERENCIA</p>		<p>CODIGO: J.CP.F125 VERSIÓN: 13</p>
	<p>FECHA DE EMISION: 05/02/2021</p>	<p>FECHA ULTIMO CAMBIO: 23/05/2025</p>	<p>Página 24 de 24</p>

Ciudad y Fecha

Señores

PEOPLE CONTACT S.A.S

Ciudad

Los suscritos manifestamos a través de este documento que hemos convenido asociarnos en consorcio () Unión Temporal (), para participar en la IP _____, cuyo objeto consiste en -----

Por lo anterior expresamos lo siguiente:

1. La duración de este Consorcio () Unión Temporal () será igual al término de ejecución del contrato, sus prórrogas, liquidación y un año más.

2. El consorcio () Unión Temporal () Está integrado por:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN O NIT	ITEM DE ACTIVIDADES A REALIZAR	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

3. El representante del consorcio () Unión Temporal () es:----- identificado con C.C. No. ----- de ----- quien está expresamente facultado para firmar el contrato y tomar todas las determinaciones que fuesen necesarias al respecto, con amplias y suficientes facultades.

4. La responsabilidad de los integrantes del consorcio () Unión Temporal () es solidaria de conformidad con la ley 80 de 1993.

5. La (Unión Temporal o Consorcio) según el caso responderá a la denominación _____.

Para constancia se firma en ----- a los -----días del mes de -----de

Atentamente,

Nombre y firma de los integrantes del Consorcio () Unión Temporal ().