



**emtelco**  
CX & BPO

## **Condiciones de Invitación**

## **Dirección Administrativa y Financiera**

Proceso de Invitación a presentar Ofertas para la prestación de servicios de puesta en disposición de una infraestructura física y tecnológica, así como los servicios administrativos y de soporte asociados (modalidad “llave en mano”) para la prestación de servicios de Contact Center en la ciudad de Medellín.

## **1. Condiciones Generales**

---

- a) La presente Invitación de Ofertas no constituye una oferta mercantil.
- b) Los gastos en que incurran los oferentes en la preparación y presentación de la oferta, son de su propia responsabilidad y en consecuencia, no habrá lugar a reconocimiento o compensación alguna por parte de La Compañía.
- c) La información contenida en estas condiciones de invitación tiene el carácter de confidencial. Las personas destinatarias de la misma, sus empleados, contratistas y en general cualquier otro vinculado con el destinatario de la invitación y que llegase a conocer su contenido, deberán guardar reserva sobre ésta y únicamente podrán hacer uso de ella para efectos de la elaboración de las ofertas. No se considera violación de la confidencialidad, cuando la información deba ser entregada por orden de autoridad competente o cuando sea de conocimiento público. No se otorgan derechos de propiedad o disposición respecto a la información suministrada.
- d) Los oferentes deberán examinar todas las instrucciones, condiciones, especificaciones, formatos y anexos que se adjuntan y que hacen parte de las presentes condiciones de invitación, los cuales son de obligatoria observancia para la preparación y presentación de las ofertas. La Compañía podrá, antes de que venza el plazo para presentar ofertas, modificar tales documentos.
- e) Los oferentes deberán informarse completamente de todas las circunstancias que puedan influir de alguna forma sobre el Bien/Servicio a entregar/realizar, su costo, los plazos y en general todas las actividades señaladas en el alcance de estas condiciones de invitación y aquellas que el oferente considere necesarias para la presentación de su oferta.
- f) La oferta deberá ser firmada por el representante legal o por quien haya sido autorizado para el efecto. Si el representante legal y/o apoderado requiere de alguna habilitación especial para presentar la oferta o suscribir el contrato, deberá adjuntar la autorización previa del organismo social competente. Si se trata de una sociedad extranjera que por la naturaleza del Servicio a contratar requiera constituir sucursal en Colombia, así deberá acreditarlo.

**Condiciones de invitación Nro. 2886**

- g)** La presentación de la oferta se considerará como manifestación expresa del oferente de haber examinado los documentos del proceso de invitación, que ha obtenido las aclaraciones sobre los puntos inciertos o dudosos y que acepta que la información suministrada por la Compañía está completa y es suficiente para determinar el objeto y demás aspectos de este proceso, además; que conoce la legislación colombiana y las normas que rigen la contratación en la Compañía, así como sus políticas y procedimientos.
- h)** El oferente deberá manifestar su entendimiento y aceptación sobre el presente documento y sus anexos, en la carta de presentación adjunta. La Compañía no será responsable por descuidos, mala interpretación del oferente o de sus empleados o dependientes sobre el contenido de la presente Invitación y otros hechos que puedan incidir en la elaboración de su oferta. En el evento en que se presenten objeciones o condicionamientos, la Compañía se reserva el derecho de dar por incumplida la respuesta o no aceptar el ofrecimiento presentado por el oferente.
- i)** La oferta debe ser presentada en la forma y condiciones previstas en este documento. No se considerarán las ofertas que omitan información o documentos que a criterio de la Compañía sean esenciales para la valoración de éstas. El oferente podrá entregar otros documentos que crea conveniente adjuntar. La Compañía se reserva el derecho de solicitar que se subsanen los documentos que no reúnan las formalidades solicitadas o se pidan aclaraciones, en el plazo que así se indique sin que ello implique modificación a la oferta entregada. Toda la correspondencia deberá estar dirigida a las direcciones indicadas como contactos en el presente documento. La Compañía dirigirá las comunicaciones a la dirección registrada por los oferentes.
- j)** La oferta deberá estar acompañada de una garantía de seriedad de la oferta y el correspondiente certificado de pago de prima correspondiente, de conformidad con los términos contenidos en este documento. La Compañía se reserva el derecho de revisar y aceptar esta garantía la cual deberá cumplir con las condiciones requeridas para esta invitación en cuanto a contenido y monto. El oferente calificado en segundo lugar, debe ampliar la garantía de seriedad de la oferta por el término requerido, para una posible aceptación de su oferta en caso de que el oferente seleccionado no suscriba el respectivo contrato. Cuando la Compañía opte por hacer efectiva la garantía de seriedad, se hará sin perjuicio de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y no cubiertos por el valor de la citada garantía.
- k)** La oferta deberá tener una validez de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de cierre del proceso de compra. La compañía, si lo considera conveniente, podrá ampliar el plazo para presentar ofertas antes de su vencimiento. En todo caso, la vigencia de la póliza de seriedad de la oferta deberá comenzar desde la fecha de cierre. El oferente que resulte favorecido en caso de

## Condiciones de invitación Nro. 2886

ser necesario, deberá ampliar la vigencia de la póliza de garantía de seriedad de la oferta, hasta la aprobación de la garantía que ampara los riesgos propios de la etapa contractual.

- l)** El idioma de la oferta, será el español, salvo los términos técnicos que se utilicen en idioma inglés.
- m)** La oferta deberá presentarse sin tachones, borrones o enmendaduras que hagan dudar sobre el contenido de la misma. Cualquier enmendadura que contenga la oferta, deberá ser aclarada y validada por el oferente.
- n)** Las Ofertas se reciben por medio electrónico, del correo electrónico oficial informado por el proponente tal y como lo especifica en los documentos de respuesta a la invitación.
- o)** La Compañía se reserva el derecho, sin que por ello deba asumir responsabilidad alguna frente a los posibles oferentes, de efectuar la selección total o parcial de la Oferta, o por ítem, de acuerdo con lo que más le convenga, o incluso podrá abstenerse de seleccionar oferta alguna y dar por terminado el proceso cuando no se reciba ninguna oferta, o ninguna de las recibidas sea válida o conveniente para La Compañía, o por decisiones internas de La Compañía. La Compañía comunicará a los Oferentes participantes la decisión adoptada dentro del proceso de selección. En consecuencia, debe tenerse en cuenta que, adelantar el proceso de contratación no implica para La Compañía compromiso alguno de celebrar contrato.
- p)** La Compañía se reserva el derecho, en cualquier momento, antes de realizar la selección correspondiente y sin lugar a responsabilidad alguna, de modificar el alcance de las condiciones de invitación ya sea para aumentarlo o disminuirlo. La Compañía comunicará al (los) oferente (s) mediante una adenda las modificaciones adoptadas a fin de que puedan ajustar su oferta y los nuevos plazos para recibirlas.
- q)** Las condiciones establecidas en esta invitación a ofertar, podrán ser compartidas y/o extendidos sus beneficios por parte de la Compañía con las demás empresas del Grupo Empresarial, filiales y vinculadas de la cual hacen parte; lo anterior incluye las ofertas que se reciban como resultado de éste proceso, por tanto, los destinatarios de esta invitación entienden y aceptan con la presentación de su oferta, que la misma podrá ser compartida con las entidades mencionadas quienes podrán contratar bajo las condiciones aquí ofertadas.
- r)** Las obligaciones y responsabilidades de la Compañía en relación con el oferente seleccionado son las definidas explícitamente en los documentos del contrato; por lo tanto, ésta no estará obligada a asumir ninguna obligación o responsabilidad implícita o tácita que no esté allí prevista.

- s) Es entendido que los documentos del contrato se complementan mutuamente, de tal manera que lo estipulado en uno de ellos se tomará como estipulado en todos. El oferente seleccionado deberá verificarlos y si advierte alguna ambigüedad, divergencia, error o contradicción deberá solicitar las aclaraciones e instrucciones que sean necesarias para ejecutar las actividades objeto del contrato. Si subsiste alguna divergencia o contradicción, se atenderá lo dispuesto en ellos en el siguiente orden: El contrato y sus modificaciones, las condiciones de invitación con sus adendas, la oferta y sus aclaraciones en lo que haya sido aceptado por la compañía y los demás documentos que expresamente así se indiquen.
- t) El Oferente se obliga con la presentación de su oferta, a acatar y garantizar el cumplimiento de los procedimientos y protocolos de seguridad y de la información establecidos por la Compañía y para todos los sitios a nivel nacional. Será responsable de todos los daños y perjuicios causados a la Compañía por el desconocimiento u omisión de los mismos. Entre otros, será responsable de la buena y adecuada utilización de los diferentes elementos de seguridad para el acceso a los sitios tales como, pero sin limitarse a: contraseñas de los sistemas de alarma, llaves, chapas, cerrojos, tarjetas de acceso, candados, etc.; Igualmente, se obliga a tomar las medidas y medios necesarios para garantizar la entereza, integridad y honestidad del personal que asigne para la ejecución de los trabajos; la escogencia de dichas medidas y de su forma de aplicación es de la única y exclusiva responsabilidad del oferente seleccionado.
- u) De acuerdo con el Reglamento de Contratación de la Compañía, toda contratación buscará las condiciones más favorables y que más le convengan. Para lograrlo, se podrá realizar una negociación directa (subasta inversa, subasta electrónica, contraoferta, etc.) con alguno, algunos o todos los oferentes que hayan cumplido los requisitos de participación. Para el efecto, se invitará a (el o los) oferente (s) con quien (es) vaya a adelantarse la negociación. En la comunicación respectiva se indicarán los elementos necesarios para la realización de la negociación directa. Durante la etapa de negociación directa ningún oferente podrá retirar su oferta, ni introducirle modificaciones que la hagan más desfavorable para la Compañía. Se entiende que los oferentes invitados a la negociación directa que no presenten nueva oferta, mantienen su ofrecimiento inicial.
- v) El contrato se ejecutará de conformidad con las políticas y procedimientos generales establecidos por la Compañía, los cuales declara conocer y aceptar el oferente. La Compañía podrá modificar estos procedimientos y políticas, con la periodicidad que considere conveniente, de acuerdo con sus criterios generales y así lo acepta de manera expresa el oferente y renuncia a cualquier reclamación por tales modificaciones.
- w) Certificado de aportes del empleador: Acorde con lo indicado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 (modificado por los artículos 1 y 9 de la ley 828 de 2003) o las

**Condiciones de invitación Nro. 2886**

normas que las modifiquen, sustituyan o complementen, para la presentación de ofertas por parte de los oferentes con sede en el territorio colombiano, será indispensable que éstos certifiquen o presenten la constancia de pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, cuando se trate de personas jurídicas, mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando éste exista de acuerdo con los requerimiento de ley, o por el representante legal, durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiere constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre de este proceso de contratación. En el evento en que la sociedad no tenga más de seis (6) meses de constituida, deberá acreditar los pagos a partir de la fecha de su constitución.

Las exigencias anteriores, aplican igualmente para la renovación y para la suscripción del acta de finalización del contrato. En el momento de la suscripción del acta de finalización del contrato, el contratista dejará constancia ante la Compañía, del cumplimiento y pago de tales obligaciones durante toda su vigencia, estableciendo claramente lo cancelado por estos conceptos y el monto que debieron haber cotizado o aportado.

En caso de solicitarse el certificado para personas naturales el siguiente texto se deberá incluir

Tratándose de personas naturales, éstas deberán acreditar el pago de los aportes a la Seguridad Social Integral, conforme a la Ley 100 de 1993, Ley 797 de 2003 y el Decreto Ley 2150 de 1995, esto es, aportes para la seguridad social en salud y pensiones, además de la afiliación al sistema de riesgos laborales. Para los trabajadores a su servicio, deberá acreditar, el pago de aportes a la seguridad social de éstos, así como los parafiscales antes señalados, esto es, salud, pensiones, riesgos laborales, SENA, ICBF, CCF.

Las exigencias anteriores, aplican igualmente para la renovación y para la suscripción del acta de finalización del contrato. En el momento de la suscripción del acta de finalización del contrato, el contratista dejará constancia ante la Compañía, del cumplimiento y pago de tales obligaciones durante toda su vigencia, estableciendo claramente lo cancelado por estos conceptos y el monto que debieron haber cotizado o aportado.

- x) Los oferentes y sus subcontratistas y/o proveedores deben dar cumplimiento estricto de la normatividad ambiental vigente que le aplique al objeto contractual y deben seguir las normas establecidas por y/o encaminadas al cumplimiento legal. En este sentido, el personal que utilice el oferente seleccionado y/o subcontratistas (si los hubiere) para la ejecución de las actividades objeto de esta invitación y el contrato por suscribir en caso de ser seleccionado, debe dar cumplimiento estricto de la normatividad ambiental vigente. Será de cargo y responsabilidad del oferente identificar la normatividad ambiental aplicable al objeto contractual, teniendo en cuenta que pueden existir normas de carácter nacional al igual que normas de



**Condiciones de invitación Nro. 2886**

carácter local (regionales, departamentales o municipales). Cualquier multa o sanción por un incumplimiento de la normatividad será de cargo y responsabilidad del oferente seleccionado.

- y) La oferta cuyo objeto implique el desarrollo de actividades catalogadas como ejercicio de la ingeniería, para que puedan tenerse como válidas, deberán estar avaladas, cuando menos, por un ingeniero matriculado en Colombia y especializado en la rama respectiva. Se debe suministrar además copia de la matrícula profesional del ingeniero que avala la oferta, anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 842 de 2003, y demás normas que lo reglamenten, complementen y/o sustituyan.
- z) Será obligación del oferente, dar cumplimiento a lo señalado en la ley 1581 de 2012, sobre protección de datos personales, sus reglamentos, las normas que las modifiquen, complementen o sustituyan. El incumplimiento o desconocimiento de esta política acarreará las responsabilidades a que haya lugar, incluyendo el exigir las indemnizaciones, daños y perjuicios que su acción u omisión hayan generado a La Compañía o cualquier tercero, especialmente que demanden de La Compañía un resarcimiento. Si para la elaboración de la oferta por parte del oferente es necesario que La Compañía le entregue bases de datos personales o archivos con esta clase de información, el oferente será considerado encargado del tratamiento en los términos de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, y las normas que las modifiquen, complementen o sustituyan, por tanto, deberá cumplir su encargo en los términos y condiciones que impone la ley, y en particular las instrucciones que La Compañía como responsable del tratamiento le indique, y siempre para los fines y propósitos que sean estrictamente necesarios y razonables, conforme a la autorización del titular de la información.
- aa) Será obligación del oferente atender lo establecido el artículo 44 de la Constitución Política de la República de Colombia, y lo establecido en la Ley 679 de 2001, el Decreto 1524 de 2002, el Decreto 67 de 2003 y la Ley 1336 de 2009 de la República de Colombia, en la lucha contra la pornografía infantil, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad. Tampoco podrán alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. Y/o alojar en su propio sitio vínculos o "links" sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

**Condiciones de invitación Nro. 2886**

- bb)** Boletín de Responsables Fiscales: La Compañía, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 60 de la ley 610 del año 2000, se abstendrá de celebrar el contrato o renovarlo con las personas que se encuentren registradas en el Boletín de responsables Fiscales de la Contraloría General de la República, para lo cual harán las consultas que en tal sentido le corresponde.
- cc)** El oferente debe garantizar la disponibilidad de canales de comunicación efectivos (mínimo un canal), que permitan realizar una entrega oportuna de la información que desde la Compañía se requiere compartir con el Oferente seleccionado.
- dd)** El oferente deberá manifestar en forma expresa la aceptación, limitación y/o condicionamientos (en tiempo, valor, eventos o porcentajes) de las cláusulas informadas en el numeral 2.3, de las presentes condiciones de invitación, indicando en forma expresa su propuesta sobre las mismas, lo cual será tomado en cuenta como criterio de evaluación. De no presentarse pronunciamiento en dicho sentido se entenderá como aceptación integral dentro de las mismas.

## **2. Condiciones Particulares**

Se requiere un inmueble para la operación de un site de Contact Center de mil (1.000) puestos de asesor o agente, con los demás puestos y espacios complementarios acorde con las mejores prácticas y estándares internacionales para este tipo de espacios. La infraestructura física y tecnológica utilizada, debe ser el resultado de novedosos, modernos y confortables diseños. El site se requiere en una sola dirección o nomenclatura.

Deseable que los puestos operativos estén ubicados en un solo piso sin obstáculos de forma que desde un punto cualquiera se pueda tener una visión 360° del mismo. En su defecto, contar con al menos 300 puestos por piso.

Preferible que el site se encuentre en el municipio de Medellín en un radio no superior a 500 metros de una estación del metro de Medellín entre estación Alpujarra (al occidente del río Medellín) y la estación Ayurá, con servicios complementarios de transporte masivo integrado.

### **2.1. Cronograma**

- a)** La apertura de este proceso de compra será el día veintitrés (23) de Julio de 2018, para lo cual La Compañía enviará las presentes condiciones de invitación a los oferentes invitados.
- b)** Previamente a la presentación de la oferta correspondiente, los oferentes asistirán a una reunión técnica de carácter obligatorio, con el fin de presentarles los aspectos relevantes para dimensionar el proyecto. La reunión se realizará el día treinta (30) de Julio de 2018 a las 3:00 de la tarde (PM) en las instalaciones de La Compañía (auditorio), ubicadas en Calle 14 # 52 A 174 de la ciudad de Medellín.



**Condiciones de invitación Nro. 2886**

Las personas designadas por La Compañía para llevar a cabo esta reunión son CAROLINA PARRA GOMEZ y SEBASTIAN MENDEZ DIAZ. De la asistencia a la reunión se expedirá la correspondiente acta. Favor confirmar asistencia al correo electrónico [sebastian.mendez@emtelco.com.co](mailto:sebastian.mendez@emtelco.com.co) y por medio del mismo deben enviar los datos de las personas que asistirán a dicha reunión (nombre (s) completo y cédula (s)).

- c) Los oferentes podrán solicitar aclaración a los requerimientos planteados en estas condiciones, para lo cual deberá consolidarse un único documento con todas las solicitudes de aclaraciones del caso, vía correo electrónico a las direcciones indicadas en estas condiciones de invitación, a más tardar tres (5) días hábiles antes de la fecha de cierre del proceso de compra. La Compañía no se responsabilizará por ninguna aclaración por fuera del término indicado.
- d) La Compañía dará respuesta a las inquietudes recibidas dentro del plazo estipulado a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo.
- e) El plazo para la presentación de ofertas (fecha de cierre del proceso de invitación) es a más tardar el día dieciséis (16) de Agosto de 2018, a la dirección de correo electrónico informado por la Compañía.
- f) La Compañía, si lo considera conveniente, podrá ampliar el plazo para presentar ofertas antes de su vencimiento.
- g) La oferta deberá ser presentada por medio electrónico, con la totalidad de información y documentación requerida en estas condiciones de invitación incluyendo los manuales y los catálogos técnicos.
- h) La Compañía no asumirá responsabilidad alguna en caso de error en el envío de la información a correo diferente del reportado como autorizado para la recepción de las ofertas.

**2.2. Documentos requeridos**

Los oferentes interesados deberán cumplir sin excepción, con los requisitos de participación establecidos a continuación, su no cumplimiento en la forma aquí dispuesta podrá dar lugar a su exclusión:

- a) Información Técnica. Respuesta punto a punto de acuerdo con lo establecido en el ANEXO No 1 Especificaciones Técnicas. Así mismo, debe anexar los planos del espacio a ofrecer, las fichas técnicas de los diferentes equipos que conformarían la sede, fotos de los espacios, entre otra información técnica que se considere

### Condiciones de invitación Nro. 2886

relevante. El oferente deberá indicar los tiempos de respuesta (ANS) para cada uno de los requerimientos indicados en el ANEXO No 1.

- b) Carta de presentación. Debidamente diligenciada y sin modificaciones, de acuerdo con el formato que aparece en el Anexo No.2
- c) Formato Financiero Anexo No.3
- d) Formato económico. Completamente diligenciado, de acuerdo con lo estipulado en el Anexo No.4
- e) Declaración de Procedencia de Recursos, diligenciada y firmada por el Representante Legal. Anexo No.5
- f) Declaración de Principios de Prevención de Fraude, diligenciada y firmada por el Representante Legal. Anexo No.6
- g) Adoptar, suscribir y cumplir con el “Código de Conducta de Proveedores” de Emtelco, adjunto en el Anexo No.7 y que hace parte integral de estas condiciones de Invitación.
- h) Formato único de inscripción de proveedores Anexo No.8
- i) Certificado de existencia y representación legal. Vigencia no superior a treinta (30) días.
- j) Garantía de Seriedad de Oferta. Original - Podrá otorgarse mediante Garantía Bancaria expedida por un Banco legalmente autorizado para tal fin o pólizas de seguros. Éstas deberán reunir las condiciones exigidas y previamente aprobadas por La Compañía en cuanto a emisor, formas, clausulados, condiciones generales, particulares y especiales, objeto, valor asegurado, alcance, vigencias, coberturas y exclusiones de los distintos amparos. La póliza de seguros deberá ser expedida por una Compañía de Seguros (Aseguradora) debidamente constituida en Colombia. Por tanto, el oferente deberá asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, mediante la consecución de los certificados de seguros conforme las especificaciones requeridas por la Compañía. En el certificado de seguro deberá constar el siguiente amparo: Póliza de Seriedad de la oferta: correspondiente al 10% sobre el valor de la oferta, con una vigencia igual a la validez de la oferta más treinta (30) días calendario adicionales, la cual iniciará a partir de la fecha de entrega de las ofertas; en todo caso la vigencia de la garantía deberá cubrir el plazo hasta la suscripción del contrato. Así mismo, deberá adjuntar original del recibo de pago de la correspondiente prima, expedido por la Aseguradora. Para facilitar el proceso, el oferente podrá contactar al Área de Seguros de la compañía, en los teléfonos: 301 514 9663 / (574) 515 40 02. Si el oferente retira o modifica su oferta dentro del período de validez de la garantía o si el oferente favorecido no firma el contrato o no presenta los documentos requeridos, la Compañía hará

## Condiciones de invitación Nro. 2886

efectiva a su favor la garantía de seriedad de la oferta. Todo deducible originado por las pólizas de seguros será asumido en su totalidad por el Oferente. Para el caso de las garantías bancarias, aplicarán las mismas condiciones antes indicadas; para su reclamación bastará una comunicación del representante legal de la compañía al banco emisor.

- k) Información Técnica. Respuesta punto a punto de acuerdo con lo establecido en el ANEXO No 1 Especificaciones Técnicas. Así mismo, debe anexar los planos del espacio a ofrecer, las fichas técnicas de los diferentes equipos que conformarían la sede, fotos de los espacios, entre otra información técnica que se considere relevante. El oferente deberá indicar los tiempos de respuesta (ANS) para cada uno de los requerimientos indicados en el ANEXO No 1.
- l) Estados Financieros. Con corte a 31 de diciembre de 2017, debidamente certificados y/o dictaminados por revisor fiscal si la sociedad está obligada a tenerlo. Incluir notas a los estados financieros.
- m) Certificación de Experiencia. Presentar máximo tres (3) certificados de contratos celebrados con entidades públicas o privadas, los cuales debieron haber sido celebrados desde el 1 de enero de 2016 en adelante, relacionados con el objeto de las presentes condiciones de invitación. La suma de dichos contratos deberá ser igual o superior al valor de la oferta a presentar. Dicha certificación deberá contener expresamente la siguiente información:
  - Nombre entidad contratante con NIT y datos de contacto
  - Fecha de suscripción del contrato
  - Plazo del contrato
  - Valor del contrato (este valor debe ser en pesos colombianos)
  - Objeto del contrato
  - Valoración cualitativa en relación a la calidad del servicio suministrado, cumplimiento de los plazos pactados, entre otros. (atención de garantías, canales de atención, valores agregados, etc.)
- n) Certificado de aportes del empleador (debe considerarse siempre que sea una compañía con sede en el territorio Colombiano)
- o) De conformidad y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 20 de la Ley 842 de 2003, y demás normas que lo reglamenten, complementen y/o sustituyan, las ofertas cuyo objeto implique el desarrollo de actividades catalogadas como ejercicio de la ingeniería, para que puedan tenerse como válidas, deberán estar avaladas, cuando menos, por un ingeniero matriculado en Colombia y especializado en la rama respectiva. Se debe suministrar, además, copia de la matrícula profesional del ingeniero que avala la oferta

- p) Certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días.
- q) Copia la Cédula del Representante Legal
- r) Registro Único Tributario RUT.
- s) Formato único de inscripción de proveedores Anexo No.8
- t) Fotocopia de las declaraciones de renta de los dos (2) últimos años.
- u) Certificación de cumplimiento de la norma ambiental ISO 14001 (Deseable).
- v) Certificación de cumplimiento de las normas ISO 9001(Deseable).

### **2.3. Criterios de Evaluación**

Con el fin de garantizar la escogencia de la oferta más favorable, la Compañía definirá en cada caso los factores de calificación, parámetros y el procedimiento de evaluación y selección de las ofertas presentadas, de acuerdo con las características y condiciones propias de lo requerido.

La evaluación de la oferta y la selección del Contratista se hará dando aplicación a los principios de objetividad, autonomía, independencia, economía y transparencia.

La oferta podrá ser evaluada teniendo en cuenta los siguientes factores: (i) relativos al oferente: tamaño de la empresa, experiencia, reputación, capacidad técnica, capacidad financiera, conflicto de interés, inhabilidades e incompatibilidades, vinculación previa con la Compañía; (ii) relativos al Bien o Servicio: calidad de los bienes o servicios, garantías ofrecidas, disponibilidad, reputación de la marca; (iii) relativos a la oferta: adecuación a las necesidades de La compañía , precio, forma de pago y plazos de entrega. (iv) cláusula de indemnidad, cláusula penal, medidas de apremio, incluidas dentro de las condiciones contractuales y/o minuta de contrato que hace parte de las presentes condiciones de invitación. El contratista dentro de su oferta deberá manifestar la aceptación, limitación y/o condicionamientos (en tiempo, valor, eventos o porcentajes) de las cláusulas informadas, indicando en forma expresa su propuesta sobre las mismas, lo cual será tomado en cuenta como criterio de evaluación. En caso de no encontrarse manifestación expresa en este sentido se entenderá como aceptación de las mismas, procediendo con la evaluación bajo esté parámetro.

La decisión sobre la aceptación de la oferta se comunicará a cada oferente, sean o no favorecidos con la decisión. En tal caso, el oferente seleccionado deberá diligenciar el Formato Único de Proveedores (salvo que se encuentre inscrito como tal), anexando la información allí solicitada.

### 3. Condiciones Comerciales

- a) El valor debe proponerse indicando valor unitario, IVA (el valor unitario debe incluir cualquier otro impuesto que deba ser cobrado por el oferente de acuerdo con la ley) y valor total. Las cantidades indicadas en el Anexo No.1, corresponden a un escenario estimado para efectos de comparación y evaluación de ofertas, por lo cual no comprometen a la Compañía en el desarrollo de la ejecución contractual. El proveedor podrá presentar una opción alternativa en un formulario de precios adicional al de la oferta principal. Se consideran incluidos dentro del valor de la oferta, todas las gestiones y gastos requeridos o en que pueda incurrir el oferente, asociados a la viabilidad ambiental y que esté relacionado con el alcance del objeto de la invitación a presentar ofertas.
- b) Los precios tendrán reajuste anual correspondiente al incremento del índice de precios al consumidor del año inmediatamente anterior y certificado por el DANE. El plazo inicial del contrato será de (60) meses contados a partir de la firma del contrato resultante.
- c) El contratista deberá informar el tiempo de entrega de la implementación del total del proyecto y/o por fases.
- d) Cualquier Bien/Servicio que se requiera por subdimensionamiento de la oferta, deberá ser suministrado en su totalidad por el oferente seleccionado sin costo adicional para la Compañía respecto al valor contratado.
- e) El oferente dará cumplimiento a sus obligaciones sin que pueda solicitar o reclamar fondos por parte de la compañía para gastos, pues todos los gastos y expensas en que pudiera incurrir por la ejecución se consideran comprendidos dentro de la remuneración pactada. Por consiguiente, la compañía no estará obligada a pagar o reembolsar suma alguna por concepto de otros gastos o expensas. En casos excepcionales, cuando haya lugar al reconocimiento de tales gastos y siempre y cuando se cuente con la aprobación previa a la realización del gasto, por parte de La Compañía, éste se hará de conformidad con las políticas de la compañía.
- f) El valor de los Bienes/Servicios contratados se pagará dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha de radicación de la respectiva factura en el Centro de Administración Documental (CAD), con el pleno cumplimiento de los requisitos legales y operativos que la Compañía exija.
- g) Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria a la cuenta del Contratista. De acuerdo con las condiciones de liquidez de la Compañía, esta podrá a su consideración ofrecer a los oferentes seleccionados la posibilidad de descuento financiero de facturas cuyas condiciones serán fijadas por la Dirección Administrativa y Financiera de la Compañía. Para hacer efectiva la posibilidad del descuento de facturas el oferente seleccionado deberá acogerse a las políticas de

### Condiciones de invitación Nro. 2886

la Compañía vigentes al momento de la solicitud y presentar la documentación que le sea requerida. La Compañía se reserva el derecho de aceptar o rechazar el descuento por pronto pago ofrecido por el oferente, dependiendo de la liquidez que se tenga en la entidad en el momento de la solicitud por parte del contratista.

- h)** Se consideran incluidos como parte del precio de la oferta, todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se causen, ya sean de carácter internacional, nacional, departamental, distrital o municipal vigentes en la fecha de recepción de la oferta y durante la ejecución del contrato. Todos los pagos que efectúe la Compañía estarán sujetos a las retenciones en la fuente que determine la ley. Cada parte será responsable de los impuestos, tasas y contribuciones que de conformidad con la ley le corresponda.
- i)** El oferente asume toda la responsabilidad que le corresponde como único patrono o contratante de las personas que llegare a utilizar, siendo de su cargo los salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, honorarios y demás obligaciones a que hubiere lugar. El Oferente seleccionado se obliga a contratar los seguros que fueren necesarios para la adecuada protección de los trabajadores y a exigir y a obtener que los subcontratistas y demás empleadores que realicen trabajos cumplan cabalmente las normas sobre seguridad industrial, seguridad social y demás normas aplicables, incluidas aquellas relacionadas con dotación. Las exigencias anteriores, aplican igualmente para la renovación o prórroga y el Acta de finalización del contrato por suscribir, si aplica.
- j)** El oferente seleccionado se obliga a presentar a su costa y por su cuenta las garantías que se detallan en la minuta del contrato adjunta a estas condiciones de invitación.
- k)** Toda orden de compra, suministro, servicio o acta de ejecución que derive del presente contrato se registrará por las condiciones pactadas entre las partes dentro del contrato del cual derivan.
- l)** Confidencialidad: Si los documentos presentados por el Oferente, incorporan información confidencial o privada, de acuerdo con la ley colombiana, debe indicarse claramente tal circunstancia en un anexo a la carta de presentación y el documento considerado confidencial. En el caso de calificar una información como confidencial, el Oferente debe señalar cuál es la norma legal que soporta tal calificación. La Compañía se reserva el derecho de revelar dicha información a sus funcionarios y asesores con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos. La Compañía, sus funcionarios y asesores, están obligados a mantener la confidencialidad de dicha información, y sólo responderá por los perjuicios derivados de revelar la información confidencial o privada que contenga las ofertas, en caso de dolo o culpa grave de sus funcionarios o asesores.



Los Oferentes únicamente podrán hacer uso de la información contenida en estas condiciones de invitación, para efectos de la elaboración de sus ofertas. En el evento en que se llegare a causar perjuicios a la Compañía con ocasión del manejo de la información aquí contenida, los Oferentes deberán indemnizarla por tal concepto.

La información que contiene el presente documento es de uso exclusivo de la Compañía y sólo podrá ser utilizada con el fin de presentar oferta para este proceso de contratación, por consiguiente, queda absolutamente prohibido al proponente usarla para cualquier otro propósito diferente.

#### **4. Obligaciones Específicas del Contratista**

- a. Garantizar exclusividad de uso de los bienes entregados a la Compañía.
- b. Prestar el soporte técnico 7x24 a la red y al hardware.
- c. Prestar el servicio de recepción en la sede. Este servicio de recepción incluye recepción de personas y recibo de correspondencia.
- d. El Contratista, deberá entregar a La Compañía, los respectivos permisos de renta del licenciamiento de Microsoft Windows de todas las máquinas utilizadas en la operación de La Compañía.
- e. A los filtros de los dispensadores de agua deberá realizarse el mantenimiento trimestral para garantizar la calidad de la misma.
- f. Se deberá enviar un informe técnico detallado del mantenimiento mensual del aire acondicionado, el cual debe ser remitido al supervisor del Contrato designado por La Compañía en los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la realización del mismo.
- g. Se deberá enviar un informe técnico detallado del mantenimiento trimestral de los filtros de agua, el cual debe ser remitido al supervisor del Contrato designado por La Compañía en los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la realización del mismo.
- h. La UPS debe contar con mantenimiento preventivo como mínimo cada 3 meses, el informe del mantenimiento deberá ser enviado al supervisor del Contrato designado por La Compañía en los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la realización del mismo.
- i. La Planta Eléctrica debe contar con mantenimientos preventivos como mínimo cada 2 meses, el informe del mantenimiento deberá ser enviado al supervisor del Contrato designado por La Compañía en los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la realización del mismo.
- j. El Contratista deberá garantizar que los niveles de ruido estén acordes para el desarrollo de las operaciones del Contact Center
  - Decibeles: menor a 65 Db.
  - Reverberación: menor a 0,6 segundos

## Condiciones de invitación Nro. 2886

- k. En caso de que La Compañía o nuestros clientes corporativos manifiesten o perciban reiteradamente que los tiempos de reverberación de la sede no son los adecuados, se deberá contratar un estudio con un proveedor experto en sonido definido conjuntamente por las partes. Si producto del estudio se determina que los niveles de ruido o tiempo de reverberación no son los adecuados para un contact center, el contratista deberá efectuar las adecuaciones físicas necesarias para obtener los niveles adecuados y asumirá los costos del estudio. Si por el contrario el estudio muestra que los niveles de reverberación son adecuados, La Compañía asumirá los costos del estudio
- l. El Contratista debe permitir a La Compañía acceder a las grabaciones cuando este lo solicite.
- m. El Contratista contará con una persona del área de tecnología, quien dará respuesta a cualquier requerimiento por parte de La Compañía. Con tiempo de respuesta máximo 60 minutos después de reportado el daño.
- n. El suministro de cafetería comprende café, azúcar, mezcladores, aromáticas, servilletas y vasos desechables para toda la sede.
- o. La dotación de insumos debe ser permanente
- p. Las máquinas de snacks, bebidas y/o vending debe dotarse con alimentos debidamente autorizados con registro Invima
- q. Las grabaciones mensuales deben ser entregadas en medio magnético, los diez (10) primeros días hábiles del mes al supervisor del Contrato designado por La Compañía.
- r. En caso de requerirse la habilitación de nuevos puestos de trabajo, el Contratista realizará la implementación en el menor tiempo posible, de acuerdo a la necesidad de la Compañía y una vez sea notificado.
- s. El contratista deberá indicar un protocolo para la instalación de componentes tecnológicos y un protocolo para el reconocimiento de daños en infraestructura, mobiliario, equipos y dispositivos tecnológicos.
- t. Asegurar los equipos objeto del presente contrato contra todo riesgo.
- u. Cumplir con la normatividad RETI y normatividad TIER para la instalación de equipos de conectividad y solución telefónica y de datos.

## 5. Obligaciones específicas de Emtelco

- a. Cuidar y mantener los bienes recibidos en arrendamiento, respondiendo por todo daño o deterioro que sufra, salvo los que se derivan del uso.
- b. Pagar oportunamente la factura resultante de los servicios prestados en cada periodo.
- c. Restituir a la terminación del contrato los bienes entregados en arrendamiento, salvo el deterioro natural por uso legítimo con el mantenimiento adecuado.
- d. Usar los bienes para la prestación del servicio de contact center y no cambiar su destinación sin autorización del Contratista.

## 6. Condiciones Técnicas

Los bienes y/o servicios a suministrar están descritos en el Anexo No. 1 Especificaciones técnicas. En este Anexo, el oferente debe indicar el cumplimiento técnico de cada una de las especificaciones relacionadas.

## 7. Condiciones Contractuales

---

Se anexa minuta del contrato aplicable al proceso, la cual se debe tener en cuenta para la presentación de la propuesta.

## 8. Anexos

---

ANEXO No 1: Especificaciones Técnicas (Se adjunta documento guía para el desarrollo del nuevo site, si el oferente encuentra oportunidades de mejora tanto en diseños como en tramos podrán ser evaluados dentro del periodo de respuestas aclaratorias y se tendrá en cuenta como propuesta ADICIONAL a la inicialmente solicitada por medio del Anexo No 1)

ANEXO No 2: Carta de presentación de las cotizaciones

ANEXO No 3: Formato Financiero

ANEXO No 4: Formato Económico de la Oferta

ANEXO No 5: Declaración de Procedencia de Recursos

ANEXO No 6: Declaración de Principios de Prevención del Fraude

ANEXO No 7: Código conducta de proveedores

ANEXO No 8: Formato único de inscripción de proveedores