



TÉRMINOS DE REFERENCIA

CODIGO: J.CP.F125

VERSIÓN: 09

FECHA DE EMISION: 05/02/2021

FECHA ULTIMO CAMBIO: 05/04/2024

Página 1 de 20

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN:

INVITACIÓN A COTIZAR

INVITACIÓN PRIVADA

INVITACIÓN PÚBLICA

CONTRATAR LOS SERVICIOS DE PLANTA TELEFONICA Y SISTEMA INTEGRADO DE REPORTERIA PARA LA GESTIÓN DE OMNICANILIDAD REQUERIDA EN LA OPERACIÓN DE CONTACT CENTER.

Objetivo de los términos de referencia

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.

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.

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.

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.

People Contact tendrá como objeto social principal: "1. La prestación de servicios de Call Center a 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

1. Objetivo

Handwritten signature

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

huc

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 comerciales en competencia con el sector privado y/o público, nacional o internacional, se requiere contratar una herramienta tecnológica para la gestión de contactos CTI en modelo SaaS (Software as a Service) que permita ser accedida a través de diferentes soluciones de conectividad como Internet, MPLS y VPN, y que garantice la disponibilidad y buen funcionamiento de todos los canales de atención (chat, mail, redes sociales, llamadas, video llamadas y mensajería).

Así mismo, People Contact S.A.S en Reestructuración requiere de una solución de PBX en modelo (cloud) que permita ofrecer el servicio de telefonía local, deslocalizada y servicio de omnicanalidad. Esta solución debe incluir los teléfonos (Hardphone) en modelo de renting para dar cumplimiento a las necesidades y compromisos adquiridos contractualmente con clientes.

Peoplecontact está interesada en recibir ofertas para contratar los servicios de planta telefónica y sistema integrado de reportería para la gestión de omnicanalidad requerida en la operación de contact center. A continuación, se detallan las especificaciones técnicas y los servicios requeridos:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
15	Licencias CTI
102	Licencias PBX
89	Yealink Modelo T21P E2
3	Yealink Modelo T42G

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

**Las Licencias CTI, PBX y teléfonos se usarán en modelo por demanda, lo que implica que solo se pagarán las cantidades solicitadas y aprobadas por el supervisor del contrato.*

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

La plataforma debe contar con las siguientes funcionalidades:

Solución Contact Center

- Permitir omnicanalidad (Inbound, outbound, Blending, Correo, Chat, Web Colaboration, Social Customer Service)
- Tener marcación, predictiva, progresiva y vista previa
- Permitir grabación
- Permitir Enrutamiento
- Incluir módulo de scripting

- Permitir integrarse con otras aplicaciones vía web Services o API
- Tener módulo de reportaría y analítica
- Tener módulo de supervisión en tiempo real
- Debe ser en arquitectura WEB
- Permitir monitoreo de audio y video
- Tener opción de envío de SMS
- Permitir servicio de video llamada
- Permitir arquitectura N+1 con el fin de poder gestionar planes de contingencia.
- Permitir licenciamiento en modo OnDemand o servicio por mensualidad
- Soporte Técnico en modalidad 7x24 y 5 X8
- Incluir plan de transferencia de conocimiento
- Incluir módulo de gestión de redes sociales
- Permitir una arquitectura cloud con respaldo hibrido (arquitectura mixta)

Solución de Planta telefónica

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

Especificaciones Generales

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

El proveedor deberá tener la disponibilidad de acompañar los requerimientos del cliente y que incluyan

Handwritten signature

	<p>cambios en la plataforma.</p> <p>Se requiere que los proponentes interesados en participar en el proceso, presenten toda la documentación jurídica, financiera y técnica de conformidad con la información que se relaciona en los presentes términos de referencia y sus anexos (Formulario de precios y cantidades).</p> <p>Esta invitación es una solicitud de ofertas y en ninguna forma puede ser considerada como un compromiso de compra o de celebración de un contrato futuro por parte de peoplecontact.</p> <p>Es facultad de peoplecontact, seleccionar o no los proponentes que den respuesta a esta invitación, reservándose desde ya el derecho a suspender, cancelar o reanudar el proceso de invitación en cualquier momento cuando así lo exijan las circunstancias o lo considere pertinente en el proceso de selección; peoplecontact se reserva el derecho de contratar parcialmente o de hacer adjudicaciones parciales a varios contratistas, de acuerdo con el resultado de las evaluaciones realizadas; de darse cualquiera de estas circunstancias People Contact quedará exento de cualquier responsabilidad, reclamación o reconocimiento de indemnizaciones.</p> <p>Los proponentes que participen en este proceso se obligan a mantener vigente su propuesta por el término de 90 días, siendo obligación de estos respetar los términos de la oferta en caso de que se les adjudique.</p>
<p>2. Propuesta técnica</p>	<p>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 (<u>Anexo 1</u>)</p>
<p>3. Propuesta económica</p>	<p>El proponente deberá discriminar en el cuadro del (<u>Anexo 2</u>) la cantidad, valor unitario, valor total, IVA. De no discriminarse el IVA se entenderá incluido dentro del precio.</p>
<p>4. Forma de pago</p>	<p>People Contact cancelará el valor del contrato en cuotas mensuales vencidas acorde con los servicios efectivamente prestados, treinta (30) días después de recibida y aceptada la factura previamente certificada por el supervisor del contrato.</p> <p>*Ver Nota</p>
<p>5. Término de ejecución</p>	<p>El término de ejecución del contrato será desde el uno (01) de Junio de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024, y/o hasta agotar el presupuesto, lo que primero suceda, contados a partir del acta de inicio previa aprobación de las garantías por parte del área jurídica.</p> <p>**ver Nota</p>
<p>6. Lugar de entrega y prestación del servicio</p>	<p>Los bienes y/o servicios objeto de la contratación deberán ser prestados en la dirección que indique el supervisor del contrato.</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

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

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:

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.

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

****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.

7. Obligaciones por parte del proveedor

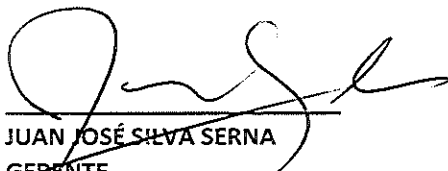
a) Cumplir con todas las especificaciones técnicas y generales solicitadas.	b) Coordinar con el supervisor la ejecución del contrato.
c) De presentarse devoluciones por deterioro, mala calidad, defecto de fabricación, o especificaciones diferentes, se deberán reponer los elementos dentro de las 24 horas siguientes a la puesta de conocimiento al contratista.	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) Velar por el cumplimiento del objeto del contrato en la forma y términos previstos.	f) Presentar documento que contenga información detallada o condiciones sobre el cumplimiento del objeto del contrato, cuando sea requerido por el supervisor del mismo.
g) Conocer y cumplir con las políticas de seguridad de la información de peoplecontact.	h) Cumplir con las demás obligaciones que se deriven del contrato que resulte.
i) Indemnizar todos los perjuicios que pudieran causarse a terceros y a peoplecontact durante la ejecución del objeto contractual y exonerar de toda responsabilidad por éstos a peoplecontact.	j) Garantizar el uso de la información, aceptando el manejo conforme políticas de habeas data.

aduc

<p>k) 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.</p>	<p>l) Garantizar que los bienes que suministra para la ejecución del contrato son de buena calidad y libres de defectos, además que los materiales y procesos de fabricación han cumplido las condiciones de idoneidad, según las exigencias de calidad establecidas por peoplecontact o las normas técnicas nacionales o internacionales, que el Contratista declara conocer.</p>
<p>m) 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.</p>	<p>n) Cumplir con todas las reglamentaciones vigentes del orden nacional, departamental o municipal, según corresponda, especialmente las relativas a: importación y nacionalización de materiales, herramientas, equipos y demás / elementos de producción extranjera.</p>
<p>8. Evaluación</p> <p>Peoplecontact seleccionará al proponente que, cumpliendo con las especificaciones técnicas, económicas y jurídicas, presente la mejor propuesta económica (menor valor).</p> <p>En caso de presentarse un empate, se aplicará el sistema de mayor experiencia para el desempate correspondiente.</p>	
<p>9. Requisitos habilitantes (Anexo 3) 10. Plazo (Anexo 4) 11. Carta de presentación (Anexo 5)</p>	
<p>12. Garantías Teniendo en cuenta la naturaleza del contrato, se hace necesario solicitar garantías que contemple los siguientes amparos:</p>	<p>De cumplimiento: Por un valor equivalente al veinte (20%) por ciento 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.</p> <p>De calidad del servicio: Por un monto equivalente al veinte (20%) por ciento del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución y cuatro (4) meses más.</p> <p>De calidad de los elementos suministrados: Por un monto equivalente al veinte (20%) por ciento del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución y cuatro (4) meses más.</p> <p>Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones: Por un monto equivalente al veinte (20%) por ciento del valor total del contrato, con una vigencia del término de ejecución del contrato y tres (3) años más.</p>
<p>13. Aclaraciones</p>	<p>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.</p>

<p>14. Impuestos</p>	<p>Los impuestos, tasas, derechos y contribuciones que se causen con ocasión de la celebración, ejecución, modificaciones, prorrogas, liquidación ó terminación del contrato derivado de la presente invitación, estarán a cargo y deberán ser cancelados por la parte que da origen a los mismos, respetando en todo caso lo establecido en las normas tributarias y demás normas concordantes de carácter obligatorio vigentes y aplicables a este Contrato. Los valores que se generen en la adquisición de pólizas exigidas para la legalización del contrato deben ser asumidos por la persona a quien se le adjudique. El proponente que resulte seleccionado autoriza a peoplecontact para que solicite la expedición y pague los valores de las pólizas necesarias para la legalización del contrato. Dichos valores serán descontados de las sumas que adeude peoplecontact al contratista.</p>
<p>15. Sanciones</p>	<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, peoplecontact 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 peoplecontact de cualquier otra que le adeude al contratista. El CONTRATISTA acepta así mismo que ante el incumplimiento, peoplecontact 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, peoplecontact, 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 peoplecontact 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,




JUAN JOSÉ SILVA SERNA
GERENTE

PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN

Revisión Técnica: Luis Fernando Valencia Pinzón 

Revisión Jurídica: Laura Daniela Londoño Fandiño 

Revisión Financiera: Juan Pablo Aguirre Pineda 

Revisión Anexo 4: Daniel Cárdenas Guevara 

**ANEXO 1
PROPUESTA TÉCNICA**

Peoplecontact está interesada en recibir ofertas para contratar los servicios de planta telefónica y sistema integrado de reportería para la gestión de omnicanalidad requerida en la operación de contact center. A continuación, se detallan las especificaciones técnicas y los servicios requeridos:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
15	Licencias CTI
102	Licencias PBX
89	Yealink Modelo T21P E2
3	Yealink Modelo T42G

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

**Las Licencias CTI, PBX y teléfonos se usarán en modelo por demanda, lo que implica que solo se pagarán las cantidades solicitadas y aprobadas por el supervisor del contrato.*

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

La plataforma debe contar con las siguientes funcionalidades:

Solución Contact Center

- Permitir omnicanalidad (Inbound, outbound, Blending, Correo, Chat, Web Colaboration, Social Customer Service)
- Tener marcación, predictiva, progresiva y vista previa
- Permitir grabación
- Permitir Enrutamiento
- Incluir módulo de scripting
- Permitir integrarse con otras aplicaciones vía web Services o API
- Tener módulo de reportaría y analítica
- Tener módulo de supervisión en tiempo real
- Debe ser en arquitectura WEB
- Permitir monitoreo de audio y video
- Tener opción de envío de SMS
- Permitir servicio de video llamada
- Permitir arquitectura N+1 con el fin de poder gestionar planes de contingencia.
- Permitir licenciamiento en modo OnDemand o servicio por mensualidad
- Soporte Técnico en modalidad 7x24 y 5 X8
- incluir plan de transferencia de conocimiento
- Incluir módulo de gestión de redes sociales
- Permitir una arquitectura cloud con respaldo híbrido (arquitectura mixta)

Solución de Planta telefónica

- Permitir ser escalable
- Ser en modelo cloud

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

Especificaciones Generales

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

dui



TÉRMINOS DE REFERENCIA

CCDIGO: J.CP.F125
VERSIÓN: 09

FECHA DE EMISION: 05/02/2021

FECHA ULTIMO CAMBIO: 05/04/2024

Página 12 de 20

ANEXO 2 PROPUESTA ECONÓMICA

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
15	Licencias CTI	\$ -	\$ -
102	Licencias PBX	\$ -	\$ -
89	Yealink T21P E2	\$ -	\$ -
3	Yealink T42G	\$ -	\$ -
	SUBTOTAL	\$ -	\$ -
	IVA	\$ -	\$ -
	TOTAL	\$ -	\$ -

**ANEXO 3
REQUISITOS HABILITANTES**

<p>Certificación registro en el Secop II</p>	<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>
<p>Carta de presentación de la propuesta</p>	<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>
<p>Antecedentes fiscales (Contraloría), judiciales y medidas correctivas (Policía Nacional), disciplinarios (Procuraduría)</p>	<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>Fotocopia de la cédula</p>	<p>Aportar copia de la cédula del representante legal.</p>
<p>Fotocopia de la libreta militar</p>	<p>Aportar en el evento que el representante legal sea varón menor de 50</p>
<p>Registro Cámara de Comercio</p>	<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>

Handwritten signature

<p>Certificado de Inhabilidades e Incompatibilidades</p>	<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>																
<p>RUT</p>	<p>Acreditar que se encuentra registrado en el Registro Único Tributario. Certificado de inscripción del Registro Único Tributario vigente. El objeto social de la empresa que participe de esta invitación, deberá estar directamente ligado con el servicio que va a prestar.</p>																
<p>RUP</p>	<p>El proponente debe presentar el Registro único de proponentes expedido por la cámara de comercio con fecha de expedición igual o inferior a un mes de anterioridad a la fecha de presentación de esta propuesta en el que acredite estar registrado en las siguientes categorías:</p> <table border="1" data-bbox="626 863 1357 999"> <thead> <tr> <th>SEGMENTO</th> <th>FAMILIA</th> <th>CLASE</th> <th>PRODUCTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>43000000</td> <td>43220000</td> <td>43222800</td> <td>43222805</td> </tr> <tr> <td>81000000</td> <td>81110000</td> <td>81112500</td> <td>81112501</td> </tr> <tr> <td>43000000</td> <td>43190000</td> <td>43191500</td> <td>43191511</td> </tr> </tbody> </table>	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	43000000	43220000	43222800	43222805	81000000	81110000	81112500	81112501	43000000	43190000	43191500	43191511
SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO														
43000000	43220000	43222800	43222805														
81000000	81110000	81112500	81112501														
43000000	43190000	43191500	43191511														
<p>Paz y Salvo de Aportes Parafiscales</p>	<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. 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>																
<p>Póliza de Seriedad de la Oferta</p>	<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 veinte por ciento (20%) del valor de la propuesta. - La vigencia de tres (3) meses. <p>El proponente garantizará que mantendrá la totalidad de su propuesta, sin modificación de ninguna clase durante su período de validez y las 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 (54) 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).

dui



TÉRMINOS DE REFERENCIA

CODIGO: J.CP.F125
VERSIÓN: 09

FECHA DE EMISION: 05/02/2021

FECHA ULTIMO CAMBIO: 05/04/2024

Página 16 de 20

ANEXO 4 PLAZO

Tipo de proceso:	Invitación Publica
No:	IP-012-2024
Objeto:	Contratar los servicios de planta telefónica y sistema integrado de reportería para la gestión de omnicanalidad requerida en la operación de contact center.
Fecha de publicación:	Veintiuno (21) de mayo de 2024
Fecha de entrega de propuestas:	Veintiocho (28) de mayo de 2024
Hora de entrega de propuestas:	Hasta las 15:00 horas en reloj de la página de la Súper Intendencia de Industria y Comercio http://www.sic.gov.co/hora-legal-colombiana
Lugar de entrega de propuestas:	<u>Mianizales:</u> Calle 19 (Avenida Bernardo Arango) No. 16-04 piso 2 (Recepción).
Forma de entrega:	*Propuesta en sobre sellado y debidamente foliada * Dirigido a: - Líder de Compras y Presupuesto * Indicar: - No. de invitación a la que se presenta - Remitente
Proceso entrega de propuestas:	<u>1. Radicar la propuesta en la ventanilla de Correspondencia.</u> La radicación deberá evidenciar: - Número de radicado - Fecha - Responsable de radicación <u>2. El proponente deberá depositar la propuesta debidamente sellada en la urna de cristal.</u> Este depósito se realizará en compañía de la auxiliar de correspondencia. Las ofertas deben depositarse antes de la hora fijada de cierre de urna de cristal. 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.

3. Apertura de la urna de cristal por:

- Auxiliar de Archivo y Documentación
- Líder de Compras y Presupuesto

Quienes documentarán en acta la existencia de propuestas.

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.

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.

dui



TÉRMINOS DE REFERENCIA

CODIGO: J.CP.F125
VERSIÓN: 09

FECHA DE EMISION: 05/02/2021

FECHA ULTIMO CAMBIO: 05/04/2024

Página 18 de 20

ANEXO 5 PRESENTACIÓN

Los proponentes que participen deberán presentar la propuesta en original y 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,

Nombre del Representante Legal _____



TÉRMINOS DE REFERENCIA

CODIGO: J.CP.F125
VERSIÓN: 09

FECHA DE EMISION: 05/02/2021

FECHA ULTIMO CAMBIO: 05/04/2024

Página 19 de 20

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 cincuenta (50%) de la experiencia.
- Quienes se presenten bajo esta modalidad, deberán diligenciar el siguiente formato:

dui



TÉRMINOS DE REFERENCIA

CODIGO: J.CP.F125
VERSIÓN: 09

FECHA DE EMISION: 05/02/2022

FECHA ULTIMO CAMBIO: 05/04/2024

Página 20 de 20

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:

<i>NOMBRE</i>	<i>IDENTIFICACIÓN O NIT</i>	<i>ITEM DE ACTIVIDADES A REALIZAR</i>	<i>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</i>

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 ().