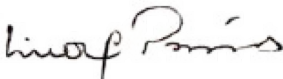


LA SUSCRITA COORDINADORA DEL GRUPO DE GESTIÓN DE CANALES CENTRO DE CONTACTO
DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS

CERTIFICA, EN SU CALIDAD DE SUPERVISORA DEL CONTRATO:

NÚMERO DEL CONTRATO	01028232024
NOMBRE DE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATANTE	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
NIT DIRECCIÓN TELÉFONO	899.999.239-2 Avenida Carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL COMWINNO 24, integrada por: COMWARE S.A. NIT 860045379-1 participación del 50% e INNOVA TECH IT SAS NIT 900860807-0 participación del 50%, proponente plural que según su documento de constitución.
NIT	901886416-0
OBJETO	“ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS BPO PARA EL CENTRO DE CONTACTO DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, PARA LA ADMINISTRACIÓN DE TODOS LOS CANALES INSTITUCIONALES A DISPOSICIÓN DE LOS CIUDADANOS.”
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA	1. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, por el valor, amparos y vigencia establecidos dentro del proceso de selección. 2. Contar con una plataforma tecnológica de Centro de Contacto acorde con la disponibilidad y las funciones requeridas para administrar la operación del Centro de Contacto del ICBF. 3. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato. 4. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento y protección de los datos personales de los petitionarios registrados en el SIM. 5. Contar con un Plan de Continuidad del Negocio que ejecutará el contratista para garantizar la continuidad del servicio del Centro de Contacto del ICBF acorde con el plazo de ejecución del contrato. 6. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de servicios BPO. 7. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del contrato de acuerdo con las condiciones técnicas del proceso. 8. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.

	9. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios contratados y garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas. 10. Garantizar la infraestructura física para la operación del Centro de Contacto de acuerdo con las especificaciones y requerimientos exigidos por la Entidad dentro del proceso de selección del contratista. 11. Contar con las salas o espacios físicos para la formación y capacitación de los agentes y personal para la operación del Centro de Contacto del ICBF. 12. Garantizar que el personal necesario para la operación del Centro de Contacto estará vinculado al CONTRATISTA en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo, para lo cual deberá garantizar el cumplimiento de dicha normatividad. 13. Capacitar a todo el personal que ingrese en la operación del Centro de Contacto de acuerdo con la ruta de capacitación establecida por la Entidad. 14. Presentar a la Entidad un plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la suscripción del contrato. 15. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. 16. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato; así mismo, el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de contrato. 17. Cumplir las condiciones y los Acuerdo de Nivel de Servicios establecidos dentro del contrato. Nota. Para cumplir con esta obligación deben conocerse e interpretarse las condiciones establecidas en el numeral 1.2. y 5 del anexo No 1 "Requerimientos operativos y de talento humano para el Centro de Contacto". 18. Cumplir con los lineamientos, procedimientos, protocolos y demás recomendaciones establecidas dentro del proceso de "Relación con el ciudadano" del ICBF, para atender los distintos canales del Centro de Contacto del ICBF. 19. Cumplir con las condiciones establecidas la Ficha de
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	1 de noviembre de 2024
FECHA DE APROBACIÓN DE LA PÓLIZA	8 de noviembre de 2024
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$7.128.980.000 INCLUIDO IVA.
ADICIONES	\$3.838.671.097,99
DISMINUCIONES	\$00.00
VALOR EJECUTADO Y PAGADO	\$10.813.145.445,34
VALOR TOTAL	\$10.967.651.097,99 INCLUIDO IVA.
PLAZO INICIAL DEL CONTRATO	Hasta el 31 diciembre de 2024
FECHA DE INICIO	11 de noviembre de 2024

PRÓRROGAS	38 días, es decir, hasta el 8 de febrero de 2025
ESTADO	Terminado
FECHA DE EXPEDICIÓN	31 de marzo de 2025
 LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO Coordinadora del Grupo de Gestión de Canales de Centro de Contacto	

Proyecto: Yesica Lasso Pérez - Contratista Dirección de Servicios y Atención
Reviso aspectos financieros: Lina María Ávila Ávila- Contratista Dirección de Servicios y Atención

CLASIFICADA