

**CONVOCATORIA PÚBLICA No. 1 DE 2022
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA
CAJA HONOR**

**PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DE CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO
PARA LA CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA.**

FECHA: ABRIL DE 2022

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



ST-CER887079



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA

1. **CAPITULO I:** INFORMACIÓN DE LA CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA Y SOBRE EL BIEN Y/O SERVICIO A CONTRATAR.
2. **CAPITULO II:** INFORMACIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO A CONTRATAR.
3. **CAPITULO III:** REQUISITOS DE LAS OFERTAS.
 - 3.1 REQUISITOS HABILIANTE JURÍDICOS
 - 3.2 REQUISITOS HABILIANTE FINANCIEROS
 - 3.3 REQUISITOS HABILIANTE TÉCNICOS
 - 3.4 REQUISITOS QUE OTORGAN PUNTAJE
4. **CAPITULO IV:** EVALUACIÓN Y SUBSANABILIDAD DE LAS OFERTAS.
5. **CAPITULO V:** CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS.
6. **CAPITULO VI:** CRITERIOS DE DESEMPATE DE LAS OFERTAS.
7. **CAPITULO VII:** ETAPAS Y CRONOGRAMA
8. **ANEXOS:**
 - 8.1 **ANEXO No. 1** “RECOMENDACIONES GENERALES PARA LOS OFERENTES”
 - 8.2 **ANEXO No. 2** “CARTA DE PRESENTACIÓN”
 - 8.3 **ANEXO No. 3** “COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN”
 - 8.4 **ANEXO No. 4** “CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES”
 - 8.5 **ANEXO No. 5** “PROPUESTA ECONOMICA”
 - 8.6 **ANEXO No. 6** “APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL”
 - 8.7 **ANEXO No. 7** “CONOCIMIENTO AL CLIENTE PERSONA JÚRIDICA”
 - 8.8 **ANEXO No. 8** “CONOCIMIENTO AL CLIENTE PERSONA NATURAL”
 - 8.9 **ANEXO No. 9** “MINUTA DEL CONTRATO”

CAPITULO I.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA Y SOBRE EL SERVICIO A CONTRATAR.

1. NATURALEZA JURÍDICA

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en adelante CAJA HONOR es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ley 353 de 1994, modificado por las Leyes 973 de 2005 y 1305 de 2009, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y sometida a la regulación que expida el Banco de la República como establecimiento de crédito.

2. MISIÓN DE LA CAJA

Facilitar a sus afiliados la adquisición de vivienda propia, mediante la realización o promoción de todas las operaciones del mercado inmobiliario, incluidas las de intermediación, la captación y administración del ahorro de sus afiliados y el desarrollo y administración del ahorro de sus afiliados y el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas, financieras y crediticias que sean indispensables para el mismo efecto.

3. RÉGIMEN CONTRACTUAL

De conformidad con el párrafo 1º del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 15 de la Ley 1150 de 2007, **la CAJA, no se registrará por las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública**, y en consecuencia, estará sometida contractualmente a las disposiciones aplicables a los establecimientos de crédito, las compañías de seguros y las demás Entidades financieras de carácter estatal, y se someterá al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal.

4. OBJETO DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA

Prestar el Servicio Integral de Centro de Contacto al Ciudadano para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

5. DEPENDENCIA SOLICITANTE DE LA CONTRATACIÓN

Área de Servicio al Afiliado - Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones.

6. PRESUPUESTO PROYECTADO

El presupuesto del futuro contrato será por la suma de \$1.600.000.000 incluido IVA y demás impuestos de ley de conformidad con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 36060 del 19 de abril del 2022.

CAPITULO II

INFORMACIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO A CONTRATAR

Caja Honor contratará los siguientes servicios:

Nombre del servicio	Alcance del servicio	Frecuencia	Personal requerido	Cantidades requeridas
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a larga distancia nacional	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad Compradora, es decir minutos de telefonía.	12 Meses	N/A	500
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad Compradora, es decir minutos de telefonía.	12 Meses	N/A	2000
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono a través de consultas a bases de datos o sistemas de información previa parametrización.	12 Meses	N/A	30000
Minuto IVR con reconocimiento de Voz	Servicio que a través de un programa que maneja el lenguaje natural de los ciudadanos le permite interactuar de manera normal con ellos brindándoles respuestas y orientaciones apropiadas acordes a una base de conocimiento preestablecida.	12 Meses	N/A	1000
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora	12 Meses	N/A	1
Hora desarrollo	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Centro de Contacto.	1 Unidad	N/A	20
Enlace Dedicado entre puntos o Internet 10 Mbps	Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.	12 Meses	N/A	1
Enlace Dedicado entre puntos o Internet 10 Mbps	Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.	12 Meses	N/A	1

Troncal SIP	Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.	12 Meses	N/A	60
Agente en Sitio general	Agente general	12 Meses	Graduados de Bachiller con experiencia específica de mínimo 2 años como agentes de contact center.	30
Agente en sitio profesional	Agente Profesional Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.	12 Meses	Profesionales en derecho con experiencia de 1 año en asesorías y acompañamiento jurídico.	3
Supervisor IT	Servicio de Supervisor Nacional para la operación de los agentes en Call Center prestado con servicio humano con formación, experiencia, habilidades, y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y Software necesarias para la prestación el servicio.	12 Meses	Conocimiento y habilidades en el manejo del personal, con dos (2) años de experiencia como supervisor de campañas de Contact Center.	1
Líder de calidad	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.	12 Meses	Conocimiento y habilidades en el manejo de herramientas básicas de Word, Excel, Power Point y aplicaciones asociadas. Debidamente certificada o demostrar cursos en ofimática.	1
Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	Para la prestación de servicio de Call Center, tener un área dedicada exclusivamente para la operación en la Entidad.	1 Unidad	N/A	60

Nota 1: Para los perfiles anteriormente descritos es imperativo cumplir con los siguientes requisitos:

- Allegar las Hojas de Vida del personal que se vincule a cada uno de los perfiles antes descritos, una vez se suscriba el contrato.
- Garantizar que, en los contratos suscritos con el perfil requerido, cuenten con las respectivas cláusulas de confidencialidades referentes a todo los materiales, datos e información de terceros vinculados a Caja Honor debido a su actividad tecnológica, comercial y financiera, así como de la información de las relaciones contractuales y operaciones tecnológicas y financieras de los afiliados.

- c) Garantizar durante la ejecución del contrato, contar con la totalidad del personal requerido, el cual debe cumplir con los perfiles aquí descritos y en la oferta presentada por el mismo, los cuales hacen parte esencial del futuro contrato. Cualquier cambio en el personal, deberá ser notificado a Caja Honor, para su aprobación, el cual deberá cumplir con los perfiles requeridos.
- d) Garantizar que los agentes cuenten con la certificación del curso de Lenguaje Claro, disponible en la plataforma de la Dirección Nacional de Planeación- DNP.
- e) Garantizar una efectiva atención en los eventos a personas que hablen otras lenguas.
- f) Garantizar el cumplimiento de los ANS requeridos, dentro del estándar de calidad y oportunidad.

Nota 2: Para el servicio requerido se deberá cumplir con los siguientes porcentajes de nivel de atención:

Telefonía						
Canal De Servicio	ANS Acuerdo Marco De Precio			ANS Ejecutado		
	Nivel De Atención	% Nivel De Servicio (TSF)	Nivel De Abandono	% Nivel De Atención	% Nivel De Servicio (TSF)	Nivel De Abandono
Línea De Atención	90%	80% Antes De 40 Segundos	10%	✓ 94%	✓ 84%	✓ 6%

Chat						
Canal De Servicio	Acuerdo Marco De Precio/ Objetivo			Cumplimiento ConalCenter BPO		
	Nivel De Atención	% Tiempo promedio de atención	Nivel De Abandono	% Nivel De Atención	% Tiempo promedio de atención	Nivel De Abandono
Chat	90%	≤60 segundos	10%	✓ 95%	✓ 0:00:18	✓ 5%

Correo						
Canal De Servicio	Acuerdo Marco De Precio/ Objetivo			Cumplimiento ConalCenter BPO		
	Nivel De Atención	% Nivel De Servicio	Nivel De Abandono	% Nivel De Atención	% Nivel De Servicio (TSF)	Nivel De Abandono
Correo Contactenos	90%	90% Antes De 5 Horas	10%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 0%

OBLIGACIONES TÉCNICAS Y/O ESPECÍFICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO A CONTRATAR

De acuerdo con el bien y/o servicio se debe cumplir con las siguientes obligaciones:

No	OBLIGACIONES PRINCIPALES
1	<p>Cumplir con los indicadores de calidad mínimos de los niveles, exigidos por Caja Honor:</p> <p>a) CALIDAD EN LA CAPTURA DE DATOS: garantizar la información y calidad de la misma en las siguientes gestiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Datos personales del afiliado al momento de interacción con el Call Center. -Servicio que consulta el afiliado. -Preguntas de validación de CIFIN - CONFRONTA sobre los campos capturados en el sistema de información establecido por Caja Honor, estos resultados no pueden ser inferior al 98%. <p>b) CALIDAD GESTIÓN COMERCIAL: Caja Honor y el proveedor definirán estándares mínimos aceptables para lo cual diseñarán y establecerán mecanismos de seguimiento que permitirán medir la calidad del servicio a nuestros Consumidores Financieros.</p> <p>1.1 Prestar los servicios de información asistida por operadora o agente, de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm en jornada continua y los sábados de 8:00 am a 12m.</p>

	<p>1.2 Prestar el servicio de revisión de los documentos llegados a través del correo contáctenos, de acuerdo con el procedimiento indicado.</p> <p>1.3 Cumplir con los porcentajes definitivos de la captura de datos, calidad de la gestión comercial y demás definidos en las condiciones técnicas del servicio del respectivo contrato.</p> <p>1.4 Garantizar la prestación del servicio contratado sin interrupción y con la periodicidad que se le indique, de la infraestructura técnica, tecnológica, operativa, administrativa, física y financiera que permita el desarrollo del objeto del contrato.</p> <p>1.5 Garantizar que la información a la que tenga acceso sea tratada con absoluta confidencialidad y no podrá el contratista, en ninguna circunstancia, apropiarse de la misma para ningún efecto o propósito distinto a los especificados en el contrato y en el anexo técnico.</p> <p>1.6 Mantener indemne a Caja Honor por cualquier tipo de reclamación, que en ejecución del contrato se suscite sobre lo atinente a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Nacional N° 1377 de 2013 que reglamenta la citada Ley y demás normas concordantes.</p> <p>1.7 Abstenerse de facturar servicios que no estén previamente autorizados e incluidos en el contrato; en caso de ser necesario la inclusión de algún servicio adicional, este deberá ser autorizado por Caja Honor.</p> <p>1.8 Brindar servicio de gestión comercial a través del cual contactará de forma proactiva a los afiliados, empresas o potenciales clientes de Caja Honor, para el desarrollo de campañas de las diferentes áreas de la organización, referentes a colocación, captación, fidelización de afiliados, medición de la calidad del servicio e invitación a eventos, entre otros; en el momento que sea requerida.</p> <p>1.9 Destinar un espacio físico dedicado exclusivamente para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio aislada de otras campañas, la cual deberá contar con los controles físicos y lógicos, que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manipulada.</p> <p>2.0 Conocer y hacer uso de herramientas como el Centro de Relevos o Sistema de -SIEL en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva en la línea de atención.</p>
--	---

2	<p>DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</p> <p>SERVICIO DE IVR – RESPUESTA CON VOZ INTERACTIVA (INTERACTIVE VOICE RESPONDING).</p> <p>2.1 Suministrar información a los afiliados de Caja Honor y público en general, que se comuniquen con nuestros números telefónicos de atención al cliente. Entre la información general productos y servicios que se brindará estará la siguiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saludo automático con información institucional. - Consulta de información personal o institucional, sin intervención del agente comercial, durante los siete (7) días de la semana por veinticuatro (24) horas al día. - Programación de citas. - Menú de opciones para que el usuario seleccione el tipo de información que requiere y ser atendido por un agente especializado. - Información sobre afiliaciones. - Información de Créditos, Cartera y Seguros. - Actualización de datos. - Información sobre estado de las cuentas. - Brindar información de Solución de Vivienda a través de los diferentes Modelos como son: Modelo Vivienda 14, Modelo Vivienda 8, Modelo Vivienda Leasing, Siempre Soldados y Modelo Héroeos. - Brindar información general sobre los servicios que presta Caja Honor tales como, saldo de cesantías, trámite para retiro de cesantías, información de ahorro voluntario, recepción de quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y felicitaciones, entre otras. - Información que por directrices se requiera. <p>Nota: Caja Honor podrá adicionar o eliminar servicios de la lista anterior, previa solicitud por parte del supervisor del contrato por el medio más expedito.</p>
----------	--

2.2 Garantizar el soporte al servicio de consulta en línea con la base de datos principal de Caja Honor por medio del sistema de audio respuesta (IVR); el servicio deberá disponer de un enlace o canal dedicado con el debido esquema de contingencia que se ajuste a la demanda y cumpla con los niveles de servicio requeridos, actividad que debe incluir la realización de conectividad de Caja Honor, cubriendo el suministro e instalación de los elementos necesarios para la puesta en marcha del enlace.

2.3 El sistema de audio respuesta (IVR), debe permitir la implementación de sistemas interactivos de acuerdo con los requerimientos de Caja Honor. Para ello realizará las adecuaciones en su sistema de audio respuesta (IVR) basado en el desarrollo de servicios (Web Services), estas adecuaciones estarán a cargo del Contratista sin generar costos adicionales, esta actividad se realizará con los técnicos que delegue la Oficina de Informática de Caja Honor.

2.4 Garantizar grabación del 100% de las llamadas de outbaund, inbaund, chats, y demás esquemas de respuesta que se utilicen para la atención de los afiliados, los cuales deben ser suministrados por medio magnético a Caja Honor.

2.5 Suministrar y colocar en funcionamiento todos los equipos electrónicos, eléctricos, e infraestructura de datos, conectividad, comunicaciones y almacenamiento en los puestos de trabajo, así como la puesta en marcha de los canales que se requieran para el perfecto funcionamiento del Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, con acceso exclusivo a las páginas que defina Caja Honor, para facilitar y ofrecer servicios de información.

2.6 Contar con un ACD para realizar monitoreo, que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente.

2.7 Toda información suministrada por los afiliados a Caja Honor debe ser almacenada en medios magnéticos debidamente documentada y definida con estándares claros que permitan identificar cada uno de los campos suministrados, se precisa que esta información estará bajo custodia de Caja Honor y será entregada en un término no mayor a 15 días hábiles, una vez finalice la actividad contratada.

3 TECNOLOGÍA, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

Canales de datos para Conectividad entre Caja Honor y el Contratista.

3.1 Proveer un canal de datos dedicado simétrico, con capacidad mínima de 10 Mbps entre Caja Honor y el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano de uso exclusivo, con un canal de respaldo del mismo ancho de banda al del canal principal, el cual deberá llegar por trayecto físico diferente y con última milla en fibra.

3.2 Garantizar que en la medida que el ancho de banda sea insuficiente deberá aumentar su capacidad, para ello, se debe considerar que el porcentaje de ocupación del canal principal o del backup cuando este entre en operación, debe mantenerse por debajo del 70% de la capacidad y en caso de que sobrepase este porcentaje, se deberá efectuar aumento en la capacidad de este, de tal forma que mantenga el porcentaje de uso máximo definido, sin costo adicional para Caja Honor.

3.3 Garantizar disponibilidad de los canales con el 99.7%, para los servicios contratados.

3.4 Garantizar que los canales contratados estén configurados activo-pasivo, y deberán entrar a operar de forma automática en caso de falla del canal principal.

3.5 Realizar como mínimo dos pruebas de conmutación entre el canal principal y el backup, garantizando la continuación de la operación en eventos fortuitos o dado el caso la respectiva conmutación.

3.6 Suministrar la información necesaria de configuración y direccionamiento dispuesta para la operación de los canales contratados.

3.7 Suministrar un factor de reuso 1:1 sobre los enlaces de última milla solicitados entre Caja Honor y el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano.

3.8 Garantizar la solución de fallas, manteniendo los niveles de disponibilidad solicitados.

3.9 Disponer de herramienta para monitoreo de la disponibilidad y comportamiento de tráfico del enlace de comunicaciones, a través de utilización de protocolos ICMP y SNMP en ambos extremos o cualquier otro servicio que se requiera, de acuerdo con las necesidades actuales y futuras de Caja Honor; de igual forma se deberá entregar documentación técnica de conexiones efectuadas (diagrama, formato conexión con terceros, entre otros) y como mínimo mensualmente un reporte de disponibilidad y tráfico entrante y saliente.

	<p>3.10 Contar con el desarrollo metodológico de Customer Relationship Management, CRM que Permita recopilar la información de los afiliados de manera organizada y detallada.</p> <p>3.11 Garantizar el 99.96% de disponibilidad de su plataforma tecnológica para la prestación de los servicios a Caja Honor en virtud del futuro contrato.</p> <p>3.12 Realizar la prestación de los servicios a Caja Honor utilizando protocolos IPv6 e IPv4, en modo dualstack para los mismos.</p> <p>3.13 Acoger las políticas establecidas por Caja Honor y en particular lo establecido en el Manual de Políticas de Seguridad de Información o documento equivalente.</p> <p>3.14 Garantizar que los enlaces contratados extremo a extremo estén cifrados, acorde a la solicitud de del supervisor del contrato.</p>
<p>4</p>	<p>LICENCIAS</p> <p>4.1 Suministrar e instalar previa validación y aprobación por el Área de Riesgos de Caja Honor, todas las licencias de software que sean requeridas en los equipos de cómputo, teniendo en cuenta el estándar y políticas de seguridad de Caja Honor; igual situación para con las licencias adicionales que se lleguen a requerir para prestar los servicios a Caja Honor.</p> <p>4.2 El Centro de Contacto deberá hacer entrega de las maquinas con el Software debidamente licenciado de acuerdo con las exigencias del servicio solicitado por Caja Honor, para lo cual los equipos deben contar con sistema operativo Windows 10 PRO.</p> <p>4.3 Dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 61 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 23 de 1982 que trata sobre Derechos de Autor y al sobre la Protección de Propiedad Intelectual, para lo cual el contratista se compromete a la utilización de software desarrollado internamente, por el personal que labora en Caja Honor y/o por el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano.</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO: Es propiedad intelectual y patrimonial exclusiva de Caja Honor todo documento, plano, diseño, esquema y otros desarrollados con medios de este o por terceros para fines propios de negocio. Así las cosas, Caja Honor procederá a realizar los registros correspondientes en la Dirección Nacional de Derechos de Autor donde conste su titularidad. El proveedor hará entrega de los códigos fuente y el manual técnico/usuario correspondiente, actividades que deberán ser ejecutadas durante el tiempo del contrato.</p> <p>PARÁGRAFO SEGUNDO: La adquisición de software que realice el proveedor debe ser gestionado con el proveedor, quien debe contar con los permisos para su distribución y/o con el titular de los derechos patrimoniales del mismo. Sin embargo, su instalación en los equipos que prestan los servicios en virtud de este contrato debe tener autorización previa de Caja Honor, siempre y cuando el mismo no atente contra la seguridad informática, la información, Caja Honor como tampoco del proveedor.</p> <p>4.4 Instalar en los equipos puestos en funcionamiento para la ejecución del servicio, únicamente software autorizado por Caja Honor, para lo cual la Oficina Asesora de Informática realizará las configuraciones e instalaciones convenientes y pertinentes. 4.5 El Centro de Contacto de Atención al Ciudadano deberá permitir que en los equipos dispuestos para la prestación del servicio se realice la verificación, configuración y desinstalación de cualquier Software que no sea estándar de Caja Honor.</p>
<p>5</p>	<p>PORTAL WEB</p> <p>5.1 Garantizar que cuenta con certificado de sitio seguro (barra verde) en su sitio web para conectarse al Portal de Caja Honor.</p> <p>5.2 Garantizar el cifrado para el servicio de participación a través del Chat.</p>
<p>6</p>	<p>EQUIPOS DE CÓMPUTO</p> <p>El proveedor se compromete a la entrega los siguientes equipos:</p>

	<p>6.1 Garantizar que los puestos de trabajo de los Agentes y Operadores de servicio cuenten con computadores de conformidad con las especificaciones técnicas exigidas por el servicio. Estos computadores estarán conectados a la Red LAN del C.C.C, ingresando bajo el dominio de Caja Honor, a través de la conexión de datos establecida para tal fin.</p> <p>6.2 Garantizar que los equipos y sistemas utilizados para la operación del servicio, estén debidamente licenciados teniendo en cuenta la normatividad establecida para tal fin. Este requerimiento debe venir acompañado de un documento en donde se describa la modalidad y el licenciamiento utilizados.</p> <p>6.3 Garantizar que los equipos a suministrar sean de marca reconocidas, no deben ser clones, dado que Caja Honor hará la verificación correspondiente de los mismos.</p> <p>6.4 Los equipos de cómputo utilizados para dicha campaña, no podrán ser cambiados por cualquiera que sea el motivo sin antes notificar a Caja Honor. 7.4 Proveer las estaciones de trabajo asignadas a los agentes, con las siguientes características: Procesador Intel Core i7 o superior, Memoria RAM de 8 GB o superior, Disco Duro 500 GB, Windows 10 Professional, 64 bits, MS Office 365 el cual será asignado para usuarios y funciones específicas, Tarjeta de Red 10/100/1000; cada equipo deberá contar con cámara y micrófono.</p> <p>Disponer y garantizar que el correo electrónico sea con dominio propio e institucional del proveedor.</p>
<p>7</p>	<p>CONECTIVIDAD</p> <p>7.1. Garantizar que la infraestructura tecnológica implementada debe tener cableado para puestos de trabajo, como mínimo UTP categoría 6A, debidamente certificado. Todo equipo activo se debe concentrar en un solo lugar físico, el cual debe contar con todas las condiciones de temperatura y seguridad óptimas para su resguardo y óptimo funcionamiento, lo cual debe ser validado por personal de la Oficina Asesora de Informática de Caja Honor.</p> <p>7.2 Garantizar estabilidad en las comunicaciones de datos con switch de velocidad 10/100/1000.</p> <p>7.3 Informar previamente a Caja Honor cualquier movimiento o cambio a lo inicialmente contratado en cuanto a los aspectos físicos, de personal, de equipos y de elementos que se vaya a realizar, para llevar el control correspondiente y las acciones que este implique.</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO: Para el cumplimiento del objeto contractual, Caja Honor a través de la (OAINF) proveerá a los agentes y operadores del servicio debidamente identificados, el nombre de usuario y contraseña o clave para acceder al sistema. En caso de requerir modificar alguno de estos usuarios y contraseñas el contratista deberá requerir a Caja Honor con mínimo dos (2) días de anticipación con las motivaciones pertinentes.</p> <p>PARÁGRAFO SEGUNDO: Las asignaciones de roles y permisos dentro de las aplicaciones propiedad de Caja Honor serán establecidas y asignadas por la misma a través de la OAINF previo requerimiento del supervisor del contrato.</p> <p>PARÁGRAFO TERCERO: Caja Honor podrá en cualquier momento y sin previo aviso, modificar las condiciones de acceso a la plataforma tecnológica, cuando esté en riesgo.</p> <p>PARÁGRAFO CUARTO: Será potestad de Caja Honor los accesos autorizados a los usuarios y actualizaciones de estos. Asimismo, establecer la necesidad de acceso a determinado componente de nuestra red para efectos de la ampliación o modificación del servicio contratado.</p>
<p>8</p>	<p>ACCESO A BASE DE DATOS</p> <p>8.1. Garantizar que la consulta primaria de información a la Base de Datos para el servicio de operador entrada, deberá realizarse a través del portal interno (Intranet de Caja Honor), por medio del canal dedicado suministrado por el contratista. En caso de falla del canal, deberá entrar a operar el canal contingente y en caso de falla de éste deberá realizarse a través del módulo de atención al cliente del portal interno (intranet) que suministre Caja Honor.</p> <p>8.2. Garantizar el servicio de Audio Respuesta Interactivo (IVR), donde accede a una aplicación mediante el uso de Web Services. Para ello, debe contar con el software respectivo y realizar los desarrollos (programas, procedimientos, consultas) que se requieran para obtener los datos por este servicio. Igualmente, el menú de entrada y la programación correspondiente se justarán a dichas necesidades durante la ejecución del contrato.</p> <p>8.3. Garantizar que los servicios web cuenten con el software adecuado y bajo los criterios de seguridad de la información, prestando un servicio eficiente.</p>

	<p>8.4. Garantizar la generación y recepción de la Información.</p> <p>8.5. Desarrollar interfaces requeridas para generar y/o recibir información, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <p>8.6 La información que se genere del proveedor debe ajustarse con carácter obligatorio a los estándares de calidad, seguridad y a las estructuras de información definidas por Caja Honor.</p> <p>8.7 Se acordará entre las partes el procedimiento para verificar y señalar los datos reportados por parte del Contratista a Caja Honor para actualizar o ingresar al sistema de información.</p> <p>8.8 Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, que no sean suministrados por Caja Honor.</p> <p>8.9 Dotar los equipos de cómputo que operan en el C.C.C. de elementos necesarios impidiendo el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por Caja Honor. Igualmente se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio.</p> <p>8.10 Garantizar que los equipos de cómputo destinados al C.C.C. sean de uso exclusivo para la prestación de servicios por ese canal.</p> <p>8.11 Garantizar el bloqueo de los equipos de cómputo usados en el C.C.C, inhabilitando la navegación por Internet, el envío o recepción de correo electrónico y mensajería instantánea personal, o algún otro servicio que permita el intercambio de información propia de Caja Honor, de lo contrario, se deberá contar con un sistema de registro de recepción de información. Estos registros deberán ser conservados por lo menos seis (6) meses, para el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, proceso judicial esta debe ser custodiada hasta dar cumplimiento.</p> <p>PARÁGRAFO: Caja Honor definirá, aprobará y determinará los procedimientos de seguridad en el manejo de información para realizar operaciones directamente en la base de datos que implique modificación en línea.</p>
9	<p>ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO</p> <p>9.1 Nivel de atención: Definido como el número total de llamadas atendidas por los agentes del Contratista sobre el total de las llamadas ofrecidas (ACD). Unidad de medición: Porcentaje.</p> <p>9.2 Nivel de atención aceptable: Mínimo del 90%, el cual se podrá ajustar de acuerdo con la ejecución presupuestal del contrato y al número de asesores destinados. Período de medición: mensual.</p> <p>9.3 Nivel de servicio: El 80% de las llamadas recibidas por los agentes del Contratista deben ser contestadas antes de 40 segundos (Tiempo en cola del ACD) Unidad de medición: Porcentaje Nivel de servicio aceptable: mínimo 80/40 (nivel plata acuerdo marco) Período de medición: mensual.</p> <p>9.4 Disponibilidad de la plataforma de servicio: Garantizar una disponibilidad mensual del 99.80% de la plataforma del Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, excluyendo las ventanas de mantenimiento programado. Unidad de medición: Porcentaje Nivel aceptable: mínimo 99.96% mes.</p> <p>9.5 Rotación del personal: Definido como la cantidad de agentes retirados sobre los agentes disponibles en un período específico. Unidad de medición: Porcentaje. Nivel Aceptable: Menor o igual al 15% por mes.</p> <p>9.6 Nivel de Ocupación. (Operador de entrada) Definido como el porcentaje de tiempo de atención de llamadas con respecto al tiempo de conexión del operador de entrada. Unidad de medición: Porcentaje. Nivel Aceptable: Menor o igual al 55% al mes. Se debe dar continuidad a la prestación del servicio del C.C.C, ampliando su cobertura, capacidad y convirtiéndolo en un centro de contactos multicanal para atender las solicitudes de los afiliados y otros usuarios.</p>
10	<p>SUPERVISIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE INFORMACIÓN</p> <p>10.1 Con el fin de garantizar la calidad de la información recopilada en el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, Caja Honor asignará un supervisor de contrato y con apoyo del representante del contratista, tendrán en cuenta lo siguiente dentro de las funciones propias: Definición de políticas de calidad para el manejo de la información del total de las interacciones que se tenga entre el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano y el Afiliado, se deberá validar y actualizar la información personal tales como, direcciones y números telefónicos y otros datos del afiliado que Caja Honor solicite.</p>

	<p>10.2 En caso de que se evidencie alteración, manipulación de dispositivos en auditoria o por información del contratista, este deberá justificar de manera inmediata sobre los hechos al supervisor del contrato asignado por Caja Honor, quien a su vez remitirá la información a la Oficina Asesora de Riesgos (OAGRI).</p> <p>10.3 Definición de criterios de aceptación para estructuras de archivos tanto de Caja Honor como del C.C.C.</p> <p>10.4 Certificación de pruebas relacionadas con intercambio de información.</p> <p>10.5 Seguimiento de calidad para validar la información suministrada.</p> <p>10.6 Definición de periodicidad e impacto de la actualización de información.</p> <p>10.7 Garantizar que se realice la grabación del 100% de las llamadas o registro digital de la información que se suministre por los canales de prestación del servicio. Los cuales deberán ser entregados mensualmente junto con la facturación del servicio bajo formato designado por Caja Honor, igualmente el Contratista deberá conservarlos durante el tiempo del contrato.</p> <p>10.8 Políticas de almacenamiento, revisión y restauración de información, para los casos que aplique.</p>
<p>11</p>	<p>SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICA</p> <p>11.1 Cumplir con las políticas de seguridad establecidas por Caja Honor, con los procedimientos y controles documentados que avalen el cumplimiento de estas, las cuáles serán informadas por escrito al proveedor.</p> <p>11.2 Contar con sistemas de seguridad mediante firewall y protección contra intrusos que aseguren la confidencialidad y seguridad de los datos consultados en las bases de Caja Honor (El proveedor debe describir la solución a implementar).</p> <p>11.3 Requerir los permisos necesarios para los usuarios a través de la herramienta de gestión de mesa de ayuda, establecidos por Caja Honor, como los permisos informáticos, a fin de dejar la trazabilidad en cada uno de los casos, modificaciones o adicionales.</p> <p>11.4 Garantizar que Caja Honor puede llevar a cabo administración remota a cualquiera de los equipos de cómputo suministrados, en el momento que sea requerido.</p> <p>11.5. Contemplar dentro de las normas mínimas y de control e infraestructura para la operación diaria las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Control del acceso de personal a las instalaciones de la Entidad prestadora del servicio de Centro de Contacto de Atención al Ciudadano. -Control de dispositivos de almacenamiento masivo de datos que ingresan a las instalaciones. -Control de incendios y sistemas de extinción de fuego. -Seguridad durante las 24 horas del día, 7 días a la semana. <p>11.6 Dotar a los equipos que operan en el centro de atención telefónica, de elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por Caja Honor. Igualmente, se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la utilizada para la prestación del servicio.</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO: Caja Honor podrá en cualquier momento y sin previo aviso modificar las políticas de seguridad que apliquen sobre los equipos. Fecha aprobación:</p> <p>PARÁGRAFO SEGUNDO: Caja Honor podrá en cualquier momento y sin previo aviso visitar las instalaciones del Contratista en donde preste los servicios para verificar el cumplimiento de estándares, validar que las condiciones iniciales sigan siendo las adecuadas a fin de que se cuente con los medios óptimos de operación y llevar a cabo Auditoria a usuarios, equipos y demás componentes informáticos que hagan parte de la solución ofrecida e instalada.</p> <p>11.7 En el evento en que el contratista requiera el movimiento de equipos a causa de daños físicos, traslado para otra campaña u otros, deberá informar con anticipación a Caja Honor con el fin de que antes de sacar de la campaña el equipo, Caja Honor realice su formateo a bajo nivel.</p>

	<p>11.8 El contratista no podrá ingresar a las maquinas con usuarios y contraseñas de administrador sin autorización de Caja Honor.</p>
12	<p>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p> <p>12.1 Durante la vigencia del contrato, mantener la certificación y detallar que cuenta con una infraestructura y plataforma de procesamiento mínima con los debidos esquemas de contingencia, para soportar los servicios solicitados por Caja Honor incluyendo entre otros: Hardware, cableado y Redes de Transmisión de Datos, Software, Sistemas de Antivirus, Estaciones de Trabajo, Plantas Telefónicas, Asesores de servicio, Unidades de Audio respuesta.</p> <p>12.2 Durante la vigencia del contrato, mantener la certificación del Data Center con altos niveles de disponibilidad (TIER2 o superior según norma TIA 942), así mismo se requiere que la infraestructura física y tecnológica este situada dentro del perímetro de Bogotá, garantizando el respaldo de suministro eléctrico para los puestos de trabajo de los agentes, con autonomía de más de 8 horas con plena carga de operación en caso de falla del servicio eléctrico. Lo anterior teniendo en cuenta que al regimnos por la Circular Externa 052 de 2007 modificada por la Circular Externa 042 de 2012, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), obliga a que todas las instituciones financieras busquen los mecanismos que lleven a mejorar y asegurar sus procesos con el fin de dar mayores garantías de seguridad y cumplimiento a sus clientes.</p>
13	<p>PLAN DE CONTINGENCIA.</p> <p>13.1 Garantizar la alta disponibilidad en los horarios definidos para cada canal de atención durante la ejecución del contrato, basados en los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sistema eléctrico. -Planta telefónica o infraestructura de manejo telefónico. -Sistema de ventilación y aire acondicionado. -Servidores, redes y sistemas de información en general. -Unidades de audio respuesta. -Seguridad informática física y lógica. -Sistema general de Seguridad Industrial, en el que se describan los procedimientos a seguir en caso de siniestros naturales o accidentales. -Acceso exclusivo a la página WEB de Caja Honor. -Canal de comunicaciones dedicado principal y alternos independientes entre sí. -Servicios de talento humano (funcionarios para cada servicio) -Sistema de desborde de llamadas a centro alterno. -Situaciones imprevistas. <p>13.2 Garantizar que conservará dicho plan de contingencia durante la ejecución del contrato, debidamente documentado.</p>
14	<p>SOPORTE TÉCNICO DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA.</p> <p>14.1 Especificar la forma en que se prestará el servicio de mantenimiento preventivo, con la suscripción del Acta de Inicio.</p> <p>14.2 Deberá atender los requerimientos de soporte técnico (vía telefónica y/o personalizada) de Caja Honor para restablecer el sistema en caso de fallas o modificaciones, se harán conforme a lo establecido en los mantenimientos correctivos.</p> <p>14.3 Realizar como mínimo 2 mantenimientos preventivos por año durante la vigencia del contrato a toda la infraestructura incluida en el mismo (enlaces, equipos de comunicación, equipos de cómputo, sistemas de audio respuesta, terminales de operador, software, etc.). La certificación de estos mantenimientos debe ser entregados al supervisor del contrato.</p> <p>14.4 Describir en su propuesta el sistema de soporte técnico que ofrece, para cubrir los requerimientos anteriormente descritos. El contratista deberá designar un contacto (funcionario) al cual acudir en caso de requerir soporte y definir el medio de comunicación que se va a utilizar (matriz de comunicación).</p>

	14.5. El mantenimiento correctivo se solicitará en la medida que se requiera, el cual se gestionará inicialmente con el Contratista, quien a su vez deberá escalar al operador del enlace de comunicaciones o según se determine entre las partes se podrá efectuar un escalamiento directo entre Caja Honor y el operador del enlace de comunicaciones.
13	Cumplir toda normatividad aplicable a la ejecución del contrato como también a la dispuesta por la Entidad.
14	El contratista deberá presentar matriz de riesgos y plan de mitigación para los casos que aplique en cumplimiento del SG-SST. Con la suscripción del Acta de Inicio.
15	Dara cumplimiento a las directrices impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionadas con el Servicio de Centro de Contacto (Contact Center), teniendo en cuenta los criterios de seguridad de la información.
16	Cumplir con las instrucciones, observaciones y recomendaciones emitidas por Caja Honor en referencia las Políticas de Seguridad de la Información y Políticas Institucionales
17	Recibir visita por parte de Caja Honor, con el fin de realizar una inspección técnica, de esta manera verificar medios óptimos de red, equipos y demás componentes informáticos que hagan parte de la solución ofrecida.
18	Las demás que le sean solicitadas en desarrollo del objeto contractual.

CAPITULO III

REQUISITOS DE LAS OFERTAS

El Oferente debe aportar los siguientes requisitos **Habilitantes (Obligatorios)** y de **Puntaje (Calificación)**, que componen la Oferta:

3.1. REQUISITOS HABILITANTES JURÍDICOS

a) Carta de Presentación de la Oferta (Anexo No. 2): Documento que debe ser diligenciado y firmado por el Representante Legal del Oferente.

b) Compromiso anticorrupción (Anexo No. 3): Documento que debe ser diligenciado y firmado por el Representante Legal del Oferente.

c) Certificado de existencia y representación legal de la empresa y/o documento equivalente: Documento expedido dentro treinta (30) días hábiles anteriores a la fecha de entrega de la Oferta. La constitución de la empresa debe ser mínimo de un (1) a la fecha de entrega de la Oferta.

d) Documento original de conformación de Unión Temporal o Consorcio: En el evento en que el Oferente se presente como Unión Temporal o Consorcio, deberá aportarse el documento de su conformación, en el cual se debe indicar:

- Si su participación es a título de Consorcio o Unión Temporal.
- Nombre del Consorcio o Unión Temporal.
- Nombres y NIT de los integrantes que conforman la Unión Temporal o el Consorcio.
- Nombres y número de identificación de los Representantes Legales de los integrantes de la Unión Temporal o Consorcio.
- Designación de la persona que para todos los efectos representa el Consorcio o Unión Temporal.
- Obligaciones de los integrantes de la Unión Temporal o Consorcio.
- Porcentajes de participación de cada uno de los integrantes.
- Duración de la Unión Temporal o Consorcio, que debe ser mínimo el plazo del contrato.
- Domicilio, teléfono, correo electrónico de la Unión Temporal o Consorcio.
- Firmas de todos los representantes legales de las empresas que integran la Unión Temporal o Consorcio.

e) Autorización: En el evento en que el Oferente actúe a través de apoderado, deberá aportar el poder que lo faculta para presentar la Oferta y suscribir el futuro contrato.

f) Personas Jurídicas extranjeras con y sin domicilio en Colombia: En el evento en que el Oferente sea una persona jurídica extranjera sin domicilio en Colombia deberá acreditar en el país un apoderado domiciliado en Colombia debidamente facultado para presentar la Oferta, participar y comprometer a su representado en las diferentes instancias del presente proceso de selección, suscribir las diferentes actuaciones así como el contrato, suministrar la información que sea solicitada y demás actos necesarios de acuerdo con el presente documento, así como para representar judicial y extrajudicialmente con las debidas formalidades para dichos documentos.

El Oferente con sucursal en Colombia deberá adjuntar a la Oferta el respectivo certificado de la Cámara de Comercio de su domicilio, expedido con máximo treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de la entrega de la Oferta y la sociedad deberá tener una vigencia igual a la del plazo del contrato y un año más contado desde la fecha de liquidación del mismo.

El Oferente sin sucursal en Colombia deberá acreditar su existencia y representación legal conforme a la legislación de su país de origen, a través de documento expedido dentro del mes anterior al cierre del presente proceso de selección. En todo caso, esta información podrá ser certificada directamente por el Representante Legal o por los órganos competentes de la sociedad en el caso en que no se encuentre incorporada en el certificado mencionado, de acuerdo con las leyes que rijan este tipo de actos en el país de origen.

El Oferente extranjero deberá cumplir con los mismos requisitos previstos para el Oferente colombiano y acreditar con el documento establecido su plena capacidad para contratar y obligarse conforme a la legislación de su país.

g) Hoja de vida de la Función Pública: Documento que debe ser diligenciado por el Oferente según corresponda si es Persona Jurídica o Natural. El formato establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública ubicado en el siguiente link: <https://www.funcionpublica.gov.co/descarga-de-formatos>.

h) Fotocopia del documento de identificación: Documento de identidad del Representante Legal.

Fotocopia del Registro Único Tributario (RUT): Fotocopia legible del RUT.

i) Póliza de Seriedad de la Oferta: Póliza a favor de **ENTIDADES PÚBLICAS CON REGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN** por un monto equivalente al 20 % del valor de la Oferta Económica presentada, incluidos los impuestos que correspondan, con una vigencia de 2 meses contados a partir de la fecha de entrega de Ofertas. Debe cubrir:

- El retiro de la Oferta después de vencido el plazo fijado para la entrega de las Ofertas.
- La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del adjudicatario (s)
- La sanción derivada del incumplimiento de la Oferta en los siguientes eventos:

- 1) La no aplicación de la vigencia de la garantía de seriedad de la Oferta cuando el plazo para la adjudicación o para suscribir el contrato es prorrogado siempre que tal prórroga sea inferior a tres (03) meses.
- 2) El retiro de la Oferta después de vencido el plazo fijado para la presentación de Ofertas.
- 3) La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del adjudicatario.
- 4) Cuando la Oferta se presente en Consorcio o Unión Temporal, la póliza deberá tomarse a nombre del consorcio o de la Unión Temporal, según sea el caso, con la indicación de cada uno de sus integrantes y deberá expresar claramente que será exigible por su valor total ante el incumplimiento en que incurran cualquiera de los integrantes del grupo Oferente, en todo o en parte.

Si el Oferente seleccionado no otorgare la garantía de cumplimiento del contrato y/o si el adjudicatario (s) no suscribe el contrato dentro de los términos indicados, quedará a favor de la CAJA en calidad de sanción, el valor de la garantía constituida para responder por la seriedad de la Oferta, so pena de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y no cubiertos por el valor de dicha garantía.

La Caja podrá solicitar la ampliación del término de vigencia de la garantía de seriedad de la Oferta en caso de que sea necesario.

e) Antecedentes legales: Aportar los siguientes certificados:

- Certificado de antecedentes expedido por la Contraloría General de la República: Se debe aportar el certificado expedido por la Contraloría General de la República de la empresa y del Representante Legal.
- Certificado de antecedentes expedido por la Procuraduría General de la Nación: Se debe aportar el certificado expedido por la Procuraduría General de la Nación de la empresa y del Representante Legal.
- Certificado de antecedentes expedido por la Policía Nacional: Se debe aportar el certificado expedido por la Policía Nacional del Representante Legal.
- Certificado del sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC expedido por la Policía Nacional: Se debe aportar el certificado expedido por la Policía Nacional del Representante Legal.

La CAJA se reserva la facultad hacer todas las consultas necesarias para validar la información de los Oferentes.

f) Conocimiento al Cliente Persona Jurídica (Anexos No. 7): Aportar los siguientes documentos:

- **Conocimiento al cliente Persona Jurídica:** Debe ser diligenciado por el Representante Legal o quien esté autorizado para suscribir el futuro contrato. En caso de que tenga socios cuya participación accionaria sea igual o superior al cinco por ciento (5%), se debe diligenciar el numeral 4 "INFORMACIÓN SOCIOS O ASOCIADOS" y aportar la composición accionaria.

El Anexo No. 7, se encuentran a disposición en la página Web de la Entidad en el link: <https://www.cajahonor.gov.co/Contratacion/Paginas/Formularios-de-contratacion.aspx>

g) Conocimiento al Cliente Persona Natural (Anexos No. 8): Aportar el conocimiento al Cliente Persona Natural para socios con participación superior al 5%, el cual se solicita en cumplimiento de la Circular 027-2020 Superfinanciera de Colombia.

El Anexo No. 8, se encuentran a disposición en la página Web de la Entidad en el link: <https://www.cajahonor.gov.co/Contratacion/Paginas/Formularios-de-contratacion.aspx>

h) Conflicto de Interés: El oferente deberá participar en la inscripción y registro declaración de bienes y renta y conflicto de interés con el fin de fortalecer y promover la Integridad en el Servicio Público.

Por lo anteriormente expuesto, se solicita adelantar la inscripción y diligenciamiento "Publicación y divulgación proactiva de información", ingresando a través del siguiente link: <https://www.funcionpublica.gov.co/fdci>; al finalizar dicho trámite descargue el reporte de su información ingresando al link: <https://www.funcionpublica.gov.co/fdci/consultaCiudadana,>

i) Certificado de nivel de Riesgo: El oferente deberá entregar certificado de nivel de riesgo expedido por la ARL.

j) Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: El oferente deberá presentar la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con implementación del 85% en adelante, emitida por la ARL.

3.2. REQUISITOS HABILITANTES FINANCIEROS

a) Propuesta Económica Anexo No. 5: Documento que debe ser diligenciado y firmado por el Representante Legal del Oferente.

El valor de la Oferta Económica no podrá sobrepasar el valor total del presupuesto asignado para el presente proceso, de lo contrario la Oferta será **rechazada**.

b) Estados Financieros: Aportar los estados financieros comparativos (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de cambios en el Patrimonio, Estado de Cambios de la Situación Financiera, Estado de Flujos de Efectivo y Revelaciones) de las dos últimas vigencias (2019 y 2020).

El Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados deben presentarse debidamente clasificados, certificados o dictaminados conforme a las normas vigentes sobre presentación y revelación de los Estados Financieros.

Los valores deben presentarse en moneda colombiana.

c) Declaración de Renta: Aportar fotocopia legible de la declaración de renta de los dos (2) últimos períodos gravables.

d) Indicadores Financieros para verificar: El Oferente deberá acreditar el cumplimiento de los indicadores financieros de las dos (2) últimas vigencias para lo cual deberá presentar certificado del contador público adjuntando a este fotocopia legible de la Tarjeta Profesional con su respectivo certificado de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios expedido por la Junta Central de Contadores, vigente a la fecha del cierre del presente proceso.

Para la verificación financiera del presente proceso se han determinado tres (3) indicadores en las siguientes condiciones:

1. Índice de Liquidez
2. Índice de Endeudamiento
3. Capital de Trabajo

- **ÍNDICE DE LIQUIDEZ (IDL).** Permite establecer la cuantía del activo disponible que soporta las obligaciones a corto plazo.

La CAJA habilitará al oferente que certifique Mayor o igual a 1,13.

Indicador	Formula	Índice Requerido
ÍNDICE DE LIQUIDEZ (IDL)	$\text{ACTIVO CORRIENTE (AC)} / \text{PASIVO CORRIENTE (PC)}$	Mayor o igual a 1,13

- **NIVEL DE ENDEUDAMIENTO (NDE).** Define el porcentaje que representa el compromiso con terceros, garantizado en el Activo Total monetario.

Se exige por parte de LA CAJA un nivel de endeudamiento menor o igual al 70%.

Indicador	Formula	Índice Requerido
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO (NDE)	$\text{PASIVO TOTAL (PT)} / \text{ACTIVO TOTAL (AT)}$	menor o igual al 70%

- **CAPITAL DE TRABAJO (CT).** Este indicador mide la capacidad que tiene la Empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo.

LA CAJA habilitará al oferente que presente un Índice de Capital de Trabajo igual o superior al 8% de la propuesta económica ofertada.

Indicador	Formula	Índice Requerido
CAPITAL DE TRABAJO (CT).	ACTIVO CORRIENTE (AC) - PASIVO CORRIENTE (PC)	Igual o Superior al 8% de la propuesta económica ofertada.

La forma de calcular los indicadores financieros para el caso de Consorcios o Uniones Temporales es la siguiente:

AC1	ACTIVO CORRIENTE ENTIDAD 1
PC1	PASIVO CORRIENTE ENTIDAD 1
AT1	ACTIVO TOTAL ENTIDAD 1
PT1	PASIVO TOTAL ENTIDAD 1
AC2	ACTIVO CORRIENTE ENTIDAD 2
PC2	PASIVO CORRIENTE ENTIDAD 2
AT2	ACTIVO TOTAL ENTIDAD 2
PT2	PASIVO TOTAL ENTIDAD 2
%1	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN ENTIDAD 1
%2	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN ENTIDAD 2

FÓRMULAS:

LIQUIDEZ	$((AC1 * \%1) + (AC2 * \%2))$
	$((PC1 * \%1) + (PC2 * \%2))$
ENDEUDAMIENTO	$((PT1 * \%1) + (PT2 * \%2))$
	$((AT1 * \%1) + (AT2 * \%2))$

En caso de ser más de dos miembros en la Unión Temporal o Consorcio, se calculará de la misma forma expuesta con base en la participación de cada uno.

Nota: Para el caso de los Consorcios y Uniones Temporales el procedimiento para su cálculo se basará en el porcentaje de participación de cada uno de los miembros de la figura asociativa.

3.3. REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS

a) Propuesta y/o especificaciones técnicas: Debe aportar diligenciado el Anexo No. 4.

b) Experiencia en el bien y/o servicio: Aportar certificaciones de contratos o transacciones comerciales ejecutados mínimo 4, cuyo objeto sea igual o similar al objeto del presente proceso de selección, durante los 5 años anteriores a la fecha del cierre del mismo cuyo valor total sea superior al presupuesto del presente proceso. Caja Honor se reserva el derecho de verificar la información aportada

Si las certificaciones involucran otros servicios diferentes a los que se exigen en el proceso como objetos certificados, debe discriminarse el valor correspondiente a estos, de lo contrario la certificación no podrá ser tomada en cuenta.

Las certificaciones deben ser emitidas por clientes del Oferente, no son válidas las auto-certificaciones y deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Objeto del contrato
2. Fecha de inicio
3. Fecha de terminación
4. Valor del contrato
5. Porcentaje de ejecución
6. Calidad del servicio
7. Porcentaje de participación del oferente, en caso de que haya sido ejecutado en Unión Temporal o Consorcio.

Si la certificación no indica el porcentaje de participación en el Consorcio o Unión Temporal, se deberá solicitar que se anexe documento idóneo que lo acredite (se entiende por documento idóneo la copia del documento de asociación en Consorcio o Unión Temporal suscrito para la celebración del contrato que se requiere validar, o la copia del contrato donde se indique lo anterior).

CAJA HONOR se reserva el derecho de verificar la información aportada.

La certificación deberá ser firmada por el Representante Legal de la compañía o entidad contratante, o en quien este delegada esa facultad.

Para los contratos en ejecución las certificaciones deben acreditar un porcentaje ejecutado igual o mayor al 50 % del valor total contratado.

Observaciones:

1. Los contratos verbales no serán tenidos en cuenta para acreditar experiencia. No serán válidas las certificaciones expedidas por el mismo contratista (auto certificaciones).
2. Si el contrato que se pretende hacer valer como experiencia fue cedido o recibido en cesión, la certificación deberá especificar la fecha de la cesión y discriminar el valor del contrato ejecutado por el cedente y el cesionario.
3. La experiencia de los Oferentes personas jurídicas (sean individuales o miembros de un proponente plural), deberá, para ser aceptable, haberse obtenido con posterioridad a la fecha de constitución.

C. Implementación del protocolo de Bioseguridad: El Oferente deberá aportar documento donde acredite el cumplimiento e implementación del protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia de covid-19, según lo establecido en la Resolución 666 de 2020 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

a) Certificación emitida por el Representante Legal en donde indique que cuenta con una infraestructura y plataforma de procesamiento mínima con los debidos esquemas de contingencia, para soportar los servicios solicitados por Caja Honor incluyendo entre otros: Hardware, cableado y Redes de Transmisión de Datos, Software, Sistemas de Antivirus, Estaciones de Trabajo, Plantas Telefónicas, Asesores de servicio, Unidades de Audio respuesta.

b) Certificación emitida por el Representante Legal en donde garantice que el Data Center cuenta con altos niveles de disponibilidad (TIER2 o superior según norma TIA 942), así mismo se requiere que la infraestructura

física y tecnológica este situada dentro del perímetro de Bogotá, garantizando el respaldo de suministro eléctrico para los puestos de trabajo de los agentes, con autonomía de más de 8 horas con plena carga de operación en caso de falla del servicio eléctrico. Lo anterior teniendo en cuenta que Caja Honor se rige por la Circular Externa 052 de 2007 modificada por la Circular Externa 042 de 2012, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), obliga a que todas las instituciones financieras busquen los mecanismos que lleven a mejorar y asegurar sus procesos con el fin de dar mayores garantías de seguridad y cumplimiento a sus clientes.

3.4. REQUISITOS QUE OTORGAN PUNTAJE:

A los Oferentes que hayan sido HABILITADOS jurídicos, técnicos y financieros, se les evaluarán y calificarán los requisitos que asignan puntaje, por lo tanto, los Oferentes deberán aportarlos conforme se haya solicitado en el presente documento. **Estos requisitos no podrán subsanarse por cuanto asignan puntaje.** Si el Oferente aportó correctamente el requisito, el Evaluador procederá a asignar puntaje y a sumarlos. Si por el contrario el Oferente no cumplió con estos requisitos conforme se solicitaron o no los aportó no se le asignará puntaje.

Se evaluarán y calificarán en un total de **100 PUNTOS** a los Oferentes que acrediten los siguientes requisitos:

CRITERIO	MAYOR PUNTAJE POSIBLE
MENOR PRECIO	60
EXPERIENCIA ADICIONAL CON ENTIDADES FINANCIERAS	30
APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	10
TOTAL PUNTAJE	100

3.4.1 Descripción de los requisitos que otorgan puntaje:

Requisito	Descripción	Tipo de evaluación	No. Anexo que debe diligenciar
1. Menor precio	La Evaluación Económica se realizará entregando un puntaje de hasta SESENTA (60) PUNTOS a la Oferta económica con el precio más bajo ofertado, el cual debe incluir todos los costos DIRECTOS E INDIRECTOS e IMPUESTOS DE LEY, de los Servicios Conexos Permanentes.	Financiera	No. 5
2. Experiencia adicional con Entidades Financieras	Se entregarán TRENTA (30) PUNTOS a la empresa que presente mínimo 3 certificaciones adicionales suscritas con Entidades Financieras, cuyo objeto sea igual o similar al objeto del presente proceso de selección, durante los 5 años anteriores a la fecha del cierre del mismo cuyo valor total sea superior al presupuesto del presente proceso. Caja Honor se reserva el derecho de verificar la información aportada. Las certificaciones deben ser emitidas por clientes del oferente, con los requerimientos descritos a continuación: Objeto del contrato. 1. Objeto del contrato 2. Fecha de inicio 3. Fecha de terminación 4. Valor del contrato 5. Porcentaje de ejecución 6. Calidad del servicio	Técnica	N/A

	<p>7. Porcentaje de participación del oferente, en caso de que haya sido ejecutado en Unión Temporal o Consorcio.</p> <p>Si la experiencia acreditada se ejecutó bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal, el valor a considerar será el equivalente al porcentaje de participación que tuvo el Oferente.</p> <p>Si la certificación no indica el porcentaje de participación en el consorcio o unión temporal, se deberá anexar documento idóneo que lo acredite (se entiende por documento idóneo la copia del documento de asociación en consorcio o unión temporal suscrito para la celebración del contrato que se requiere validar, o la copia del contrato donde se indique lo anterior).</p> <p>La certificación deberá ser firmada por el Representante Legal de la compañía o entidad contratante, o en quien este delegada esa facultad.</p> <p>Observaciones:</p> <p>1.Los contratos verbales no serán tenidos en cuenta para acreditar experiencia. No serán válidas las certificaciones expedidas por el mismo contratista (auto certificaciones).</p> <p>2.Si el contrato que se pretende hacer valer como experiencia fue cedido o recibido en cesión, la certificación deberá especificar la fecha de la cesión y discriminar el valor del contrato ejecutado por el cedente y el cesionario.</p> <p>3.La experiencia de los Oferentes personas jurídicas (sean individuales o miembros de un proponente plural), deberá, para ser aceptable, haberse obtenido con posterioridad a la fecha de constitución.</p>								
<p>3.Apoyo a la industria nacional</p>	<p>Se otorgará el mayor puntaje de DIEZ (10) PUNTOS al Oferente que ofrezca bienes o servicios 100% nacionales o principio de reciprocidad o tratado de libre comercio, conforme a la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="431 1390 1159 1604"> <thead> <tr> <th>APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL</th> <th>PUNTAJE MAXIMO ASIGNAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ofrece Bienes o Servicios 100% Nacionales o principio de reciprocidad o Tratado de Libre Comercio</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Ofrece bienes extranjeros con Componente Nacional</td> <td>4.5</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de origen Nacional: Son servicios de origen nacional aquéllos prestados por empresas constituidas de acuerdo con la legislación nacional, por personas naturales colombianas o por residentes en Colombia. • Bienes de origen Nacional. Para los efectos del artículo 21 de la Ley 80 de 1993 y demás disposiciones que establezcan condiciones de favorabilidad a las ofertas de bienes de origen Nacional, se tendrán en cuenta los criterios establecidos por el Gobierno Nacional para calificar los bienes Nacionales para el registro de productores de bienes Nacionales establecidos en el decreto 2680 de 2009. • Conforme con el Decreto 1510 de 2013 el artículo 150, a efectos de lo establecido en el parágrafo segundo del artículo 20 de la Ley 80 de 1993 y el parágrafo del artículo 10 de la Ley 816 de 2003 modificado por el artículo 51 del Decreto Ley 019 de 2012, se otorgará tratamiento de bienes y servicios nacionales a aquellos de origen extranjero en 	APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	PUNTAJE MAXIMO ASIGNAR	Ofrece Bienes o Servicios 100% Nacionales o principio de reciprocidad o Tratado de Libre Comercio	10	Ofrece bienes extranjeros con Componente Nacional	4.5	<p>Jurídica</p>	<p>No. 6</p>
APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	PUNTAJE MAXIMO ASIGNAR								
Ofrece Bienes o Servicios 100% Nacionales o principio de reciprocidad o Tratado de Libre Comercio	10								
Ofrece bienes extranjeros con Componente Nacional	4.5								

	<p>procesos de selección nacionales, siempre que cumplan con alguna de estas condiciones:</p> <p>a) Que Colombia haya negociado trato nacional en materia de compras estatales con dicho país, o</p> <p>b) Que, en el país del proponente extranjero, con el que no se hubiere negociado trato nacional, las ofertas de bienes y servicios colombianas, reciban el mismo tratamiento otorgado a sus bienes y servicios nacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la acreditación del trato nacional otorgado a bienes y servicios nacionales en países con los cuales Colombia ha negociado trato nacional en materia de compras públicas el proponente aportará la certificación expedida por el Director de Asuntos Jurídicos Internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual contendrá lo siguiente: (i) Lugar y fecha de expedición de la certificación; (ii) Número y fecha del Tratado; (iii) Objeto del Tratado; (iv) Vigencia del Tratado, y (v) Proceso de selección al cual va dirigido. En ausencia de negociación de trato nacional, la certificación deberá indicar si existe trato nacional en virtud del principio de reciprocidad. 		
--	--	--	--

CAPITULO IV.

EVALUACIÓN Y SUBSANABILIDAD DE LAS OFERTAS

El Comité Evaluador revisará, evaluará las Ofertas y asignará puntaje a los requisitos que se hayan establecido para el efecto. El Comité Evaluador podrá solicitar subsanación y/o aclaración de los requisitos cuando sea necesario para que los Oferentes los subsanen y/o aclaren para lo cual se otorgará un plazo para el efecto. Los Oferentes deberán subsanar lo solicitado por el Comité Evaluador en el plazo establecido, de lo contrario la (s) Oferta (s) será (n) **rechazadas** y así se indicará en el Informe de Evaluación.

CAPITULO V.

CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS

1. Cuando la Carta de Presentación de la Oferta no la suscriba el Representante Legal o Apoderado del Oferente.
2. Cuando la propuesta no establezca en forma clara y precisa el cumplimiento de los requisitos exigidos en la Convocatoria Pública.
3. Cuando para el mismo proceso de selección se presenten varias propuestas por el mismo Oferente, por sí o por interpuesta persona, o cuando la misma persona forme parte de dos o más Consorcios o Uniones Temporales, o de otras empresas que se hayan presentado.
4. Cuando se establezca que el Oferente no tenga la capacidad jurídica para celebrar y desarrollar el contrato.
5. Cuando la información suministrada por el Oferente no se ajuste a la realidad o cuando la Entidad no pueda confirmar la veracidad de la información suministrada.
6. Cuando el Oferente no cumpla con los **Requisitos Habilitantes** exigidos en el presente documento.
7. Cuando el Oferente no otorgue en su totalidad las condiciones técnicas obligatorias para cada uno de los ramos.
8. Cuando la propuesta económica supere el presupuesto oficial del presente proceso.
9. Cuando el Oferente no subsane los documentos jurídicos, financieros y técnicos requeridos por el Comité Evaluador para los fines pertinentes del proceso de selección, dentro del término establecido por el evaluador.
10. Cuando los documentos exigidos en la Oferta sean firmados por una persona diferente al Representante Legal de la Empresa o persona natural Oferente o del Representante del Consorcio o Unión Temporal o apoderado o ausencia de firma, y no se encuentre legalmente autorizado.

11. Cuando se presente la Oferta en forma subsidiaria al cumplimiento de cualquier condición o modalidad.
12. Cuando el Oferente o alguno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal se encuentre reportados en el boletín de responsables fiscales que expide la Contraloría General de la República, antecedentes disciplinarios, judiciales, fiscales y de pérdida de investidura en la Procuraduría General de la Nación, medidas correctivas de la Policía Nacional y normatividad de la CAJA.
13. Cuando en la propuesta se encuentre información o documentos que contengan datos tergiversados o alterados tendientes a inducir a error a la Administración sin perjuicio de las acciones legales que puedan iniciarse por este hecho
14. Cuando el Oferente se encuentre incurso en algunas de las causales establecidas por el artículo 90 de la Ley 1474 de 2011.
15. Cuando el Oferente no cumpla con lo exigido en cada uno de los indicadores financieros.
16. Cuando se compruebe confabulación entre los oferentes.
17. Cuando le sobrevengan al oferente o uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal, circunstancias de impidan legalmente adjudicarle el contrato.
18. Los demás casos expresamente establecidos en la Ley y en el presente documento

CAPITULO VI.

CRITERIOS DE DESEMPATE DE LAS PROPUESTAS

1. Se seleccionará la oferta que haya obtenido el menor valor de la propuesta económica Anexo No. 5
2. Si persiste el empate, se seleccionará la oferta que haya obtenido el mayor puntaje en la evaluación del segundo factor de calificación establecida en el presente documento.
3. Si persiste el empate, se seleccionará la oferta que haya obtenido el mayor puntaje en la evaluación del tercer factor de calificación establecida en el presente documento.
4. Si continua el empate este se dirimirá entre los Oferentes que estuvieron en igualdad de condiciones, mediante sorteo de balota que se efectuó en el Área de Compras y Contratación al momento de la adjudicación.

Nota 3: Este procedimiento se efectuará cuantas veces sea necesario hasta seleccionar un ganador.

CAPITULO VII.

ETAPAS Y CRONOGRAMA

La presente Convocatoria Pública cuenta con el siguiente cronograma y etapas:

ETAPA	DESCRIPCIÓN	CRONOGRAMA
Publicación de la Convocatoria Pública	Se publicará en la página Web de la Caja el Acta de Apertura y la Convocatoria Pública.	Fecha: 22/04/2022 Medio: Página Web: www.cajahonor.gov.co – Link Contratación.
Manifestación de Interés	Los Oferentes deben manifestar interés en participar en el proceso de selección, dichas manifestaciones podrán realizarse y enviar a LA CAJA de manera física o mediante correo electrónico. No se tendrán en cuenta las manifestaciones que se realicen después de la hora señalada.	Fecha: Hasta el 25/04/2022 <u>Manifestación de Interés al correo electrónico:</u> contratos.cajahonor@cajahonor.gov.co , ó a la Cra. 54 No. 26 – 54 CAN, Bogotá D.C., Caja Honor – Correspondencia. Hora: Hasta las 2:00 p. m.

<p>Visita voluntaria presencial.</p>	<p>Los Oferentes podrán asistir a una reunión presencial en la que la Caja resolverá inquietudes técnicas sobre el servicio ofrecido.</p> <p>Los Oferentes tendrán plazo hasta el día 25 de Abril de 2022 a las 9:00 am, para que envíen al correo: contratos.cajahonor@cajahonor.gov.co los datos de correo electrónico, nombre de la persona que asistirá a la reunión y el nombre de la empresa que representa.</p>	<p>Fecha: 25/04/2022</p> <p>Hora: A las 10:00 am. Auditorio Francisco José de Caldas, Sede Principal Caja Honor, Cra. 54 ##26-54, Bogotá.</p>
<p>Sorteo de Proveedores presencial.</p>	<p>Cuando el número de Oferentes superen los 10, se realizará un sorteo a fin de seleccionar hasta esta cantidad. EL sorteo se efectuará de manera presencial en el Auditorio Francisco José de Caldas de la Entidad y se contará con la presencia de la Oficina de Control Interno. Ese día se informa la metodología del sorteo.</p> <p>En caso en que no se superen los 10 oferentes se enviará por correo electrónico la confirmación de la manifestación de interés.</p>	<p>Fecha: 25/04/2022</p> <p>Lugar: Cra. 54 No. 26 – 54 CAN, Bogotá D.C., Caja Honor – Auditorio Francisco José de Caldas.</p> <p>Hora: A las 3:00 p. m.</p>
<p>Observaciones al Contenido de la Convocatoria Pública</p>	<p>Los Oferentes tienen la oportunidad de hacer observaciones dentro del término establecido al contenido de la Convocatoria, las podrán realizar y enviar a Caja Honor de manera física o mediante correo electrónico.</p>	<p>Fecha: Hasta el 27/04/2022</p> <p>Lugar: contratos.cajahonor@cajahonor.gov.co ó a la Cra. 54 No. 26 – 54 CAN, Bogotá D.C., Caja Honor – Correspondencia.</p> <p>Hora: Hasta las 10:00 am</p>
<p>Respuestas a las Observaciones y Adenda</p>	<p>La Entidad dará y publicará en la página Web de Caja Honor las respuestas a las observaciones realizadas por los Oferentes y si es del caso se realizará Adenda.</p>	<p>Fecha: Hasta el 03/05/2022</p> <p>Medio: Página Web de la CAJA dirección: www.cajahonor.gov.co - link Contratación.</p> <p>El Oferente ingresará así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresa a la dirección www.cajahonor.gov.co. 2. Ingresa a: Link contratación 3. Ingresa a: Procesos Contractuales 2022. 4. Ingresa a Convocatoria Pública No. 1 y da clic. 5. Da clic al documento “Respuestas a las Observaciones del Contenido de la Convocatoria Pública No. 1” y descarga el documento.
<p>Presentación de Ofertas y Revisión</p>	<p>Los Oferentes presentarán las Ofertas de manera física (Original y dos copias) y deberán contener los requisitos exigidos en la Convocatoria Pública. <u>No. 2 de 2022, no se recibirán las Ofertas que se presenten sin la totalidad de los requisitos exigidos y así se consignará en el documento la Convocatoria Pública como</u></p>	<p>Fecha: 06/05/2022</p> <p>Lugar: Cra. 54 No. 26 – 54 CAN, Bogotá D.C., Caja Honor. Auditorio Francisco José de Caldas.</p> <p>Medio: Deberá hacer entrega presencial de un sobre sellado y el representante de cada</p>

	<p>en el Acta de recibo de entrega de Ofertas respectivo.</p> <p>Estas ofertas deben ser entregadas de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documentos Habilitantes Jurídicos. 2. Documentos Habilitantes Técnicos 3. Documentos Habilitantes Financieros. 4. Documentos que asignen puntaje. <p>Vencida la hora límite de entrega de las ofertas, se adelantará de manera presencial en las instalaciones de Caja Honor en donde se revisará el contenido de las Ofertas remitidas por los Oferentes.</p> <p>En dicha reunión se contará con la presencia de un funcionario de la Gerencia General, Oficina de Control Interno y Área de Contratación y los oferentes que remitieron las Ofertas.</p> <p>En dicha reunión se dejará constancia de las Ofertas que se remitieron con los requisitos obligatorios completos y no se aceptarán aquellas Ofertas que se hayan enviado con los requisitos Habilitantes (obligatorios) incompletos.</p> <p>No se recibirán las Ofertas que se entreguen después de las 9:00 a. m.</p> <p>Los oferentes que presenten ofertas debieron haber manifestado interés y/o haber quedado en el sorteo.</p>	<p>Oferente deberá portar carné de la empresa, en las instalaciones de la Entidad.</p> <p>Hora: 9:00 a. m.</p>
<p>Evaluación de ofertas, subsanación y/o aclaración y elaboración de informe de evaluación</p>	<p>En esta etapa los evaluadores revisarán, evaluarán y asignarán puntaje a las Ofertas presentadas, así mismo, podrán solicitar subsanación y/o aclaración de las Ofertas a los Oferentes cuando sea necesario y se otorgará un plazo para el efecto.</p> <p>Los Oferentes deberán subsanar lo solicitado por los evaluadores en el plazo establecido, de lo contrario la (s) Oferta (s) será (n) rechazadas y así se indicará en el Informe de Evaluación.</p> <p>Las subsanaciones deberán hacerse por correo electrónico.</p> <p>En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán completar, adicionar, modificar y/o mejorar sus Ofertas.</p>	<p>Fecha: Hasta el 11/05/2022</p> <p>Correo: contratos.cajahonor@cajahonor.gov.co</p>

	<p>Surtida la evaluación de las Ofertas, los evaluadores elaborarán el Informe de Evaluación, en donde se señalará las Ofertas recibidas y evaluadas, adicionalmente se consignará la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Requisitos habilitantes cumplidos. 2. Oferentes rechazados. 3. Causal (s) de rechazo. 4. Puntajes asignados a cada Oferente HABILITADO de acuerdo con los requisitos presentados. 5. Oferente que haya sido HABILITADO y que haya obtenido la mayor calificación. 6. Observaciones, si hay lugar a ello. 	
<p>Publicación del Informe de Evaluación</p>	<p>Se publicará el Informe de Evaluación en la página Web.</p>	<p>Fecha: 13/05/2022</p> <p>El Oferente ingresará así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresa a la dirección www.cajahonor.gov.co. 2. Ingresa a contratación 3. Ingresa a Procesos Contractuales 2021 4. Ingresa a Convocatoria Pública No. 1 y da clic. 5. Da clic al documento "Informe de Evaluación de la Convocatoria Pública" y descarga el documento.
<p>Observaciones al Informe de Evaluación</p>	<p>Podrán hacer observaciones al Informe de Evaluación.</p> <p>En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán complementar, adicionar, modificar y/o mejorar sus propuestas.</p>	<p>Fecha: Hasta el 17/05/2022</p> <p>Medio: Al correo electrónico: contratos.cajahonor@cajahonor.gov.co</p> <p>Hora: Hasta las 4:00 pm.</p>
<p>Adjudicación o Declaratoria Desierta y Respuestas a las Observaciones</p>	<p>La Caja en un mismo acto responderá las observaciones realizadas por los Oferentes y adoptará la decisión a que haya lugar de conformidad con el Informe de Evaluación presentado y la recomendación sugerida por el Comité Evaluador, bien sea de Adjudicar o declarar desierto el proceso, la cual se publicará en la página web de la Caja.</p> <p>Teniendo en cuenta que se evaluarán las Ofertas que se hayan recibido por cada ramo, se realizarán adjudicaciones parciales.</p>	<p>Fecha: 19/05/2022</p> <p>Medio: Se publicará en la página Web de Caja Honor, dirección: www.cajahonor.gov.co, - link Contratación, las respuestas a las observaciones en el mismo documento comunicarán la Adjudicación o la Declaratoria Desierta según sea el caso.</p> <p>El Oferente ingresará así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresa a la dirección www.cajahonor.gov.co. 2. Ingresa a contratación 3. Ingresa a Procesos Contractuales 2022. 4. Ingresa a Convocatoria Pública No. 1 y da clic. 5. Da clic al documento "Acta de Adjudicación o Declaratoria Desierta" (según el caso) y descarga el documento.
<p>Suscripción de Contrato</p>	<p>Adjudicado el proceso de selección se procederá con la celebración del contrato</p>	<p>Fecha: 20/05/2022</p>

	entre el Ordenador del Gasto y el Oferente adjudicatario.	<p>Lugar: Caja Honor – Área de Compras y Contratación</p> <p>Observación: Por necesidades del servicio la Caja se reserva la posibilidad de cambiar las fechas de la suscripción del contrato, evento en el cual se le informará a los adjudicatarios.</p>
--	---	--

Anexo No. 1- (Informativo)

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LOS OFERENTES

Señores Oferentes:

LA CAJA se permite presentar a continuación las recomendaciones generales para la participación dentro del proceso y presentación de las Ofertas:

1	Inhabilidad e Incompatibilidad: Verifique que no se encuentre incurso dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad o prohibiciones, constitucional y legalmente establecidas para contratar con el Entidades públicas.
2	Actuaciones: En todas las actuaciones derivadas de la presente Convocatoria Pública, los Oferentes obrarán con transparencia, moralidad, ética y honestidad conforme a lo establecido en la Constitución Política y las leyes.
3	Documentos: Los siguientes anexos (en donde aparezca el requisito de firma) requieren la firma del Representante Legal, gerente o suplente, electrónica o digital, el documento deberá ser enviado en formato PDF de conformidad con la Ley 527 de 1999.
4	Leer Convocatoria Pública y Anexos: Lea y examine cuidadosa y rigurosamente todo el contenido del presente documento junto con sus Anexos, la normatividad aplicable y vigente y valide que cumple las condiciones y requisitos exigidos en el presente documento.
5	Forma de presentación del Oferente: El Oferente puede presentarse bajo alguna de las siguientes modalidades, siempre y cuando cumpla las condiciones exigidas en la presente Convocatoria: 1. Personas naturales nacionales o extranjeras. 2. Personas jurídicas nacionales o extranjeras, que se encuentren debidamente constituidas, previamente a la fecha de apertura del concurso. 3. Unión Temporal o Consorcios de conformidad con las disposiciones vigentes sobre la materia.
6	Índice y foliatura: Presente su propuesta con índice y debidamente foliada.
7	Oportunidad en los trámites: Adelante de manera oportuna los trámites para el cumplimiento de los requisitos que deben allegar con la propuesta y verifique que la información suministrada este completa.
8	Fechas de expedición de documentos: Verifique que las fechas de expedición de los documentos, se encuentren acorde a los términos establecidos en el presente documento.
9	Oferta completa: Presente la totalidad de los requisitos solicitados en el presente documento de no presentarlos NO SE RECIBIRA SU OFERTA. El Oferente debe presentar la Oferta con todos los requisitos exigidos y en la forma en que se solicitan. El sólo hecho de la presentación de la Oferta no obliga en forma alguna a la CAJA a aceptarlas ni confiere ningún derecho para celebrar contrato con quienes las presentan.
10	Entrega de Ofertas: Tenga presente la fecha y hora prevista para la entrega de Ofertas en ningún caso se recibirán Ofertas fuera del tiempo establecido. El Oferente que resulte Adjudicatario del contrato, debe mantener todos los términos de la oferta hasta la liquidación del contrato.

11	Diligenciamiento de Anexos: Diligencie correctamente los Anexos que son para evaluar y calificar, no los modifique o adicione total o parcialmente.
12	Cumplimiento de ofrecimientos: De ser adjudicatario debe cumplir con los ofrecimientos y compromisos contenidos en la Oferta presentada.
13	Verificación de información: Caja Honor se reserva el derecho de verificar toda la información incluida en la propuesta y de solicitar a las autoridades competentes o a los particulares correspondientes, información relacionada con el contenido de la misma.
14	Costos y gastos: Los costos y gastos en los que los interesados incurran con ocasión al análisis de los documentos del proceso, la presentación de observaciones, la presentación y preparación de Ofertas, la presentación y observaciones a las mismas, y cualquier otro costo o gasto relacionado con la participación en el presente proceso estará a cargo exclusivo de los interesados y oferentes.
15	Comunicaciones: Las comunicaciones en el marco del presente proceso deben hacerse por escrito, por medio físico o electrónico, toda la correspondencia que se genere se radicará directamente en la CAJA ubicada en la Cra. 54 No. 26-54 CAN – Bogotá D.C., en el Área de Contratación o a la siguiente dirección de correo electrónico: contratos.cajahonor@cajahonor.gov.co .
16	Idioma: Los documentos y las comunicaciones entregadas, enviadas o expedidas por los Oferentes o por terceros para efectos del presente proceso de contratación o para ser tenidos en cuenta en el mismo, deben ser otorgados en castellano, de la misma manera, la Oferta y sus anexos. Los documentos en un idioma distinto al castellano deben ser presentados en su lengua original junto con la traducción al castellano. El Oferente puede presentar con la propuesta una traducción simple al castellano. Si el Oferente resulta adjudicatario debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados en idioma extranjero, la traducción oficial debe ser el mismo texto presentado.
17	Legalización de documentos otorgados en el exterior: Caja Honor exige la legalización o la consularización de documentos públicos otorgados en el extranjero de acuerdo con la Convención de la Apostilla.
18	Confidencialidad de la oferta: Los Oferentes deberán indicar en sus Ofertas cuáles de los documentos aportados son de carácter reservado e invocar la norma que ampara dicha reserva. Si el oferente no hace pronunciamiento expreso amparado en la ley, se entenderá que toda la oferta es pública.
19	Adendas: Cualquier modificación a las Condiciones de Participación y Anexos se efectuará a través de ADENDAS, las cuales se publicarán en la página WEB de la Entidad.
20	Efectos de la adjudicación: El acta de Adjudicación que se publica en la página WEB de Caja Honor, es irrevocable, y no tendrá recursos por la vía gubernativa. Su impugnación procede mediante el ejercicio de las acciones judiciales que correspondan. No obstante, lo anterior si dentro del plazo comprendido entre la adjudicación del contrato y la suscripción del mismo sobreviene una inhabilidad o una incompatibilidad o si se demuestra que el acto se obtuvo por medios ilegales, este podrá ser revocado.
21	Declaratoria desierta: Caja Honor por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva del contratista o por ausencia de Oferentes podrá declarar desierto el presente proceso de selección mediante Acto Administrativo el cual se enviará a los correos electrónicos de los Oferentes.
22	Cronograma: Para todos los efectos del presente documento el término “CRONOGRAMA” corresponde a las diferentes etapas del proceso.
23	Evaluación de anexos: En la evaluación de los Anexos primara lo sustancial.
24	Cumplimiento de requisitos: El Oferente debe cumplir con los requisitos técnicos, jurídicos y financieros contemplados en el presente documento.
25	Retiro de Ofertas: Después de entregadas las propuestas para evaluar no se permitirá el retiro total o parcial de los documentos que las componen, hasta que se haya terminado el proceso de selección y legalizado el respectivo contrato.
26	Interpretaciones o deducciones: Las interpretaciones o deducciones que el Oferente haga de lo establecido en el presente documento serán de su exclusiva responsabilidad, por lo tanto, Caja Honor no será responsable por descuidos, errores, omisiones, conjeturas, suposiciones, mala interpretación u otros hechos en que incurra el Oferente que le sean desfavorables y que puedan incidir en la elaboración de su propuesta, por consiguiente, el hecho de que el Oferente no se informe y documente debidamente sobre los detalles y condiciones bajo los cuales será ejecutado el proceso, no se considerarán como fundamento válido de futuras reclamaciones. Por lo cual el presente documento debe ser interpretado como un todo y sus disposiciones no deben ser entendidas de manera separada; por lo tanto, al mismo se integran los Anexos y Adendas, los cuales harán parte del expediente contractual de LA CAJA.
27	La CAJA verificará la información que reporta la Contraloría General de la República Procuraduría General de la Nacional, Policía Nacional, medidas correctivas y toda aquella información establecida por la CAJA.

ESPACIO EN BLANCO

Anexo No. 2 – (Para diligenciar y evaluar)

CARTA DE PRESENTACIÓN

*Desde aquí la evaluación del Anexo N° 2

Bogotá D. C.
Señores
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA- Caja Honor-
Área de Contratación
Ciudad

REF.: Convocatoria Pública No. 1 de 2022

La empresa _____, representada por _____ (Señalar el nombre del Representante Legal de la Empresa) está interesada en presentar Oferta para la presente Convocatoria Pública No. 2 de 2022. Así mismo el suscrito declara que:

1. Tengo capacidad legal y estoy facultado para presentar esta Oferta y suscribir el contrato.
2. La información suministrada es veraz y no fija condiciones económicas artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación del contrato.
3. Acepto que conozco la Legislación Colombiana, los temas objeto del proceso de selección y de todas las condiciones y obligaciones establecidas en la Convocatoria Pública N° 1 de 2022 y Anexos.
4. Acepto que obtuve las aclaraciones de lo señalado en la Convocatoria Pública y que formulé su oferta de manera libre, seria, precisa y coherente.
5. Soy responsable de los datos y documentos aportados en mi Oferta.
6. Conozco las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar con las Entidades Estatales de conformidad con la Constitución Política y la Ley, de las sanciones establecidas por trasgresión a las mismas, así como los efectos legales y, declaro bajo la gravedad del juramento que no me encuentro incurso en ninguna de ellas, ni tampoco la sociedad que represento confirmado con la firma del presente documento.
7. No estoy reportado como responsable fiscal en el Boletín de la Contraloría General de la República, (art. 60 Ley 610 de 2003) como tampoco incluido en la lista de Prevención de Lavados de Activos (OFAC).
8. Conozco, las condiciones y plazos de la presente Convocatoria, los he estudiado cuidadosamente y acepto sus términos sin reservas ni condicionamientos.

- 9.** Que nuestra propuesta cumple con todos y cada uno de los requerimientos y condiciones establecidos en el documento de “Condiciones de Participación” y en la Ley.
- 10.** Que nos comprometemos a proveer a Caja Honor, en caso de resultar adjudicatarios del presente proceso de contratación, los bienes y/o servicios ofrecidos en la presente Oferta, que corresponden a aquellos solicitados en la Convocatoria Pública, anexos, adendas y demás documentos del Proceso.
- 11.** Reconocemos la responsabilidad que nos concierne en el sentido de conocer técnicamente las características, funcionalidades y especificaciones del objeto del bien y/o servicio que nos obligamos a efectuar, y asumimos la responsabilidad que se deriva de la obligación de haber realizado todas las evaluaciones e indagaciones necesarias para presentar la presente propuesta sobre la base de un examen cuidadoso de las características del negocio.
- 12.** Manifestamos además que hemos realizado el examen completo y cuidadoso, y que hemos investigado plenamente, las condiciones del contrato que nos comprometemos a ejecutar, así como los riesgos que del mismo se derivan, y en general, que conocemos todos los factores determinantes de los costos y gastos de ejecución del contrato a suscribir, los cuales se encuentran incluidos en los términos de nuestra propuesta.
- 13.** En todo caso, aceptamos y reconocemos que cualquier omisión en la que hayamos podido incurrir en la investigación de la información que pueda influir para la determinación de nuestra propuesta, no nos eximirá de la obligación de asumir las responsabilidades que nos lleguen a corresponder como contratistas, y renunciamos a cualquier reclamación, reembolso o ajuste de cualquier naturaleza por cualquier situación que surja y no haya sido contemplada por nosotros en razón de nuestra falta de diligencia en la obtención de la información.
- 14.** Manifestamos que ni Caja Honor, ni el personal interno o externo del mismo que haya intervenido en la contratación que promueve por medio del presente proceso de selección y contratación, ha adquirido compromisos para con nosotros en forma expresa o implícita en la absolución de consultas e informaciones que nos han sido requeridos, y que nada de lo contenido en cualquiera de los documentos a los que hemos tenido acceso ha sido considerado como una promesa o declaración en cuanto al pasado o al futuro.
- 15.** Reconocemos que ni el documento de “Convocatoria Pública” del presente proceso de selección, ni la información contenida en cualquier otro documento o proporcionada en conjunto con el mismo o comunicada posteriormente a cualquier persona, ya sea en forma verbal o escrita con respecto a cualquiera de los aspectos del contrato ofrecido, se ha considerado como una asesoría en materia de inversiones, legal, tributaria, fiscal o de otra naturaleza, y declaramos que para la preparación de nuestra Oferta hemos obtenido asesoría independiente en materia financiera, legal, fiscal, tributaria, y técnica, y que nos hemos informado plena y adecuadamente sobre los requisitos legales aplicables en la jurisdicción del presente proceso de selección y del contrato que se suscriba.
- 16.** Manifestamos y declaramos que nuestra Oferta no contiene ningún tipo de información confidencial o privada de acuerdo con la Ley colombiana, y, en consecuencia, consideramos que Caja Honor, se encuentra facultada para revelar dicha información sin reserva alguna, a partir de la fecha de apertura de las Ofertas, a sus agentes o asesores, a los demás oferentes o participantes en el proceso de selección y contratación impulsado, y al público en general (*Esta declaración puede ser suprimida y sustituida por una en la que se declare que la propuesta contiene información confidencial, en el caso de ser así, debiendo indicar de manera explícita los folios en los cuales obra tal información, y la justificación legal y técnica que ampara los documentos que sean citados con la confidencialidad invocada, mencionando las normas, disposiciones, decisiones de organismos competentes y actos administrativos que le confieran tal confidencialidad a los mismos*).
- 17.** Declaramos y aceptamos, explícitamente, que asumimos la responsabilidad plena por los resultados y obligaciones del contrato ofrecido, según los términos de Ley, y reconocemos que nos encontramos vinculados o comprometidos de manera ilimitada, incondicional, insubordinada y solidaria respecto de todas y cada una de las obligaciones o responsabilidades derivadas de la presentación de la propuesta, de la correspondiente adjudicación, y de la suscripción del contrato respectivo, conforme a las condiciones de responsabilidad previstas en la Ley.
- 18.** Declaramos bajo juramento, el que se entiende prestado con la firma del presente documento, que hemos declarado únicamente la verdad en la información y propuesta suministradas, y que en consecuencia no existe ninguna falsedad en la misma, siendo conscientes de las consecuencias penales que pueden derivarse de cualquier falsedad que se evidencie en la información aportada con la propuesta, o en las declaraciones contenidas en la presente carta de presentación de la propuesta.

19. Que nos obligamos a suministrar a solicitud de Caja Honor, cualquier información necesaria para la correcta evaluación de esta propuesta.
20. Declaramos que la propuesta económica ofrecida por la empresa que represento es la señalada en el Anexo No. 5, valor que se sostendrá para la celebración del contrato, su ejecución y liquidación en caso de resultar adjudicatario.
21. Declaramos que aceptamos y cumplimos con los términos de los Anexos de la Convocatoria Pública.
22. Que acepto recibir comunicaciones por parte de la Entidad durante el proceso de selección al siguiente correo electrónico: _____ (Indicar la (s) Dirección (es) para recibir comunicados).
23. Que, en caso de resultar favorecidos en la adjudicación del proceso de selección y contratación, los pagos que se pacten dentro del contrato respectivo deberán consignarse en la cuenta establecida en la certificación bancaria aportada en la Oferta.
24. Me comprometo a actuar de buena fe en todo el proceso de selección.

Suministro la siguiente información para efectos de notificar los actos que Caja Honor considere necesarios en virtud del presente proceso:

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL _____
Nº DOCUMENTO IDENTIDAD: _____
NOMBRE EMPRESA y NIT: _____
DOMICILIO PRINCIPAL: _____
DIRECCIÓN E-MAIL: _____
TELÉFONOS: _____
CELULAR Nos: _____

Atentamente,

(Nombre y firma del Representante Legal)

*Hasta aquí la evaluación del Anexo N° 2

Nota: La firma de una persona diferente al oferente persona natural o, representante legal en caso de ser persona jurídica, o la ausencia de firma de este, dará lugar a que la propuesta sea rechazada.

Nota: El Anexo podrá diligenciarse a mano con letra clara y legible.

ESPACIO EN BLANCO

Anexo N° 3- (Para diligenciar y evaluar)

COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

*Desde aquí la evaluación del Anexo N° 3

El(los) suscrito(s) en este documento que en adelante se denominará EL Oferente, manifiesta(n) su voluntad de asumir, de manera unilateral, la presente Convocatoria Pública, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERO: Que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía adelanta el proceso de Convocatoria Pública No. 1 de 2022

SEGUNDO: Que es interés de EL OFERENTE apoyar la acción del Estado colombiano, y de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía- Caja Honor- para fortalecer la transparencia en los procesos de contratación, y la responsabilidad de rendir cuentas;

TERCERO: Que siendo del interés de EL OFERENTE participar en el proceso de contratación aludido en el considerando primero precedente, se encuentra dispuesto a suministrar la información propia que resulte necesaria para aportar transparencia al proceso, y en tal sentido suscribe el presente compromiso unilateral anticorrupción, que se regirá por las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA. COMPROMISOS ASUMIDOS.

EL OFERENTE, mediante suscripción del presente documento, asume los siguientes compromisos:

- 1.1.** EL OFERENTE no ofrecerá forma de halago alguna a ningún funcionario público en relación con su propuesta, con el proceso de contratación, ni con la ejecución del contrato que pueda celebrarse como resultado de su propuesta;
- 1.2.** EL OFERENTE se compromete a no permitir que nadie, bien sea empleado de la compañía o un agente comisionista independiente, o un asesor o consultor lo haga en su nombre;
- 1.3.** EL OFERENTE se compromete formalmente a impartir instrucciones a todos sus empleados, agentes y asesores, y a cualesquiera otros representantes suyos, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las

Leyes de la República de Colombia, especialmente de aquellas que rigen el presente proceso de contratación directa y la relación contractual que podría derivarse de ella, y les impondrá las obligaciones de:

a) No ofrecer halagos a los funcionarios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía – Caja Honor-, ni a cualquier otro servidor público o privado que pueda influir en la adjudicación de la propuesta, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que por su influencia sobre funcionarios públicos, puedan influir sobre la aceptación de la propuesta.

b) No ofrecer pagos o halagos a los funcionarios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía- Caja Honor- durante el desarrollo del contrato que se suscriba si llegase a ser aceptada su propuesta.

1.4. EL OFERENTE se compromete formalmente a no efectuar acuerdos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto o como efecto la colusión en el presente proceso de selección.

CLÁUSULA SEGUNDA. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO

EL OFERENTE asume a través de la suscripción del presente compromiso, las consecuencias previstas en los términos de referencia del proceso de contratación, si se verificare el incumplimiento de los compromisos anticorrupción.

En constancia de lo anterior, y como manifestación de la aceptación de los compromisos unilaterales incorporados en el presente documento, se firma el mismo en la ciudad de **Bogotá a los ____ del mes de ____ del 20__**

Atentamente,

Nombre del Oferente:

Nombre y firma del Representante Legal:

*Hasta aquí la evaluación del Anexo N° 3

ESPACIO EN

BLANCO

Anexo No. 4 Para diligenciar y evaluar

CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES

*Desde aquí la evaluación del Anexo N° 4

Manifiesto y declaro que cumplo con todo lo establecido en los capítulos II y III de la presente Convocatoria Pública No. 1 de 2022, que corresponde a prestar el servicio integral de centro de contacto al ciudadano para la caja promotora de vivienda militar y de policía.

No	OBLIGACIONES PRINCIPALES	CUMPLE	NO CUMPLE
1	<p>Cumplir con los indicadores de calidad mínimos de los niveles, exigidos por Caja Honor:</p> <p>a) CALIDAD EN LA CAPTURA DE DATOS: garantizar la información y calidad de la misma en las siguientes gestiones. -Datos personales del afiliado al momento de interacción con el Call Center. -Servicio que consulta el afiliado. -Preguntas de validación de CIFIN - CONFRONTA sobre los campos capturados en el sistema de información establecido por Caja Honor, estos resultados no pueden ser inferior al 98%.</p> <p>b) CALIDAD GESTIÓN COMERCIAL: Caja Honor y el proveedor definirán estándares mínimos aceptables para lo cual diseñarán y establecerán mecanismos de seguimiento que permitirán medir la calidad del servicio a nuestros Consumidores Financieros.</p> <p>1.1 Prestar los servicios de información asistida por operadora o agente, de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm en jornada continua y los sábados de 8:00 am a 12m.</p> <p>1.2 Prestar el servicio de revisión de los documentos llegados a través del correo contáctenos, de acuerdo con el procedimiento indicado.</p>		

<p>1.3 Cumplir con los porcentajes definitivos de la captura de datos, calidad de la gestión comercial y demás definidos en las condiciones técnicas del servicio del respectivo contrato.</p> <p>1.4 Garantizar la prestación del servicio contratado sin interrupción y con la periodicidad que se le indique, de la infraestructura técnica, tecnológica, operativa, administrativa, física y financiera que permita el desarrollo del objeto del contrato.</p> <p>1.5 Garantizar que la información a la que tenga acceso sea tratada con absoluta confidencialidad y no podrá el contratista, en ninguna circunstancia, apropiarse de la misma para ningún efecto o propósito distinto a los especificados en el contrato y en el anexo técnico.</p> <p>1.6 Mantener indemne a Caja Honor por cualquier tipo de reclamación, que en ejecución del contrato se suscite sobre lo atinente a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Nacional N° 1377 de 2013 que reglamenta la citada Ley y demás normas concordantes.</p> <p>1.7 Abstenerse de facturar servicios que no estén previamente autorizados e incluidos en el contrato; en caso de ser necesario la inclusión de algún servicio adicional, este deberá ser autorizado por Caja Honor.</p> <p>1.8 Brindar servicio de gestión comercial a través del cual contactará de forma proactiva a los afiliados, empresas o potenciales clientes de Caja Honor, para el desarrollo de campañas de las diferentes áreas de la organización, referentes a colocación, captación, fidelización de afiliados, medición de la calidad del servicio e invitación a eventos, entre otros; en el momento que sea requerida.</p> <p>1.9 Destinar un espacio físico dedicado exclusivamente para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio aislada de otras campañas, la cual deberá contar con los controles físicos y lógicos, que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manipulada.</p> <p>2.0 Conocer y hacer uso de herramientas como el Centro de Relevamiento o Sistema de SIEL en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva en la línea de atención.</p>		
<p>2 DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</p> <p>SERVICIO DE IVR – RESPUESTA CON VOZ INTERACTIVA (INTERACTIVE VOICE RESPONDING).</p> <p>2.1 Suministrar información a los afiliados de Caja Honor y público en general, que se comuniquen con nuestros números telefónicos de atención al cliente. Entre la información general productos y servicios que se brindará estará la siguiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saludo automático con información institucional. - Consulta de información personal o institucional, sin intervención del agente comercial, durante los siete (7) días de la semana por veinticuatro (24) horas al día. - Programación de citas. - Menú de opciones para que el usuario seleccione el tipo de información que requiere y ser atendido por un agente especializado. - Información sobre afiliaciones. - Información de Créditos, Cartera y Seguros. - Actualización de datos. - Información sobre estado de las cuentas. - Brindar información de Solución de Vivienda a través de los diferentes Modelos como son: Modelo Vivienda 14, Modelo Vivienda 8, Modelo Vivienda Leasing, Siempre Soldados y Modelo Héroes. - Brindar información general sobre los servicios que presta Caja Honor tales como, saldo de cesantías, trámite para retiro de cesantías, información de ahorro 		

	<p>voluntario, recepción de quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y felicitaciones, entre otras. -Información que por directrices se requiera.</p> <p>Nota: Caja Honor podrá adicionar o eliminar servicios de la lista anterior, previa solicitud por parte del supervisor del contrato por el medio más expedito.</p> <p>2.2 Garantizar el soporte al servicio de consulta en línea con la base de datos principal de Caja Honor por medio del sistema de audio respuesta (IVR); el servicio deberá disponer de un enlace o canal dedicado con el debido esquema de contingencia que se ajuste a la demanda y cumpla con los niveles de servicio requeridos, actividad que debe incluir la realización de conectividad de Caja Honor, cubriendo el suministro e instalación de los elementos necesarios para la puesta en marcha del enlace.</p> <p>2.3 El sistema de audio respuesta (IVR), debe permitir la implementación de sistemas interactivos de acuerdo con los requerimientos de Caja Honor. Para ello realizará las adecuaciones en su sistema de audio respuesta (IVR) basado en el desarrollo de servicios (Web Services), estas adecuaciones estarán a cargo del Contratista sin generar costos adicionales, esta actividad se realizará con los técnicos que delegue la Oficina de Informática de Caja Honor.</p> <p>2.4 Garantizar grabación del 100% de las llamadas de outbaund, inbaund, chats, y demás esquemas de respuesta que se utilicen para la atención de los afiliados, los cuales deben ser suministrados por medio magnético a Caja Honor.</p> <p>2.5 Suministrar y colocar en funcionamiento todos los equipos electrónicos, eléctricos, e infraestructura de datos, conectividad, comunicaciones y almacenamiento en los puestos de trabajo, así como la puesta en marcha de los canales que se requieran para el perfecto funcionamiento del Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, con acceso exclusivo a las páginas que defina Caja Honor, para facilitar y ofrecer servicios de información.</p> <p>2.6 Contar con un ACD para realizar monitoreo, que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente.</p> <p>2.7 Toda información suministrada por los afiliados a Caja Honor debe ser almacenada en medios magnéticos debidamente documentada y definida con estándares claros que permitan identificar cada uno de los campos suministrados, se precisa que esta información estará bajo custodia de Caja Honor y será entregada en un término no mayor a 15 días hábiles, una vez finalice la actividad contratada.</p>		
3	<p>TECNOLOGÍA, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO Canales de datos para Conectividad entre Caja Honor y el Contratista.</p> <p>3.1 Proveer un canal de datos dedicado simétrico, con capacidad mínima de 10 Mbps entre Caja Honor y el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano de uso exclusivo, con un canal de respaldo del mismo ancho de banda al del canal principal, el cual deberá llegar por trayecto físico diferente y con última milla en fibra.</p> <p>3.2 Garantizar que en la medida que el ancho de banda sea insuficiente deberá aumentar su capacidad, para ello, se debe considerar que el porcentaje de ocupación del canal principal o del backup cuando este entre en operación, debe mantenerse por debajo del 70% de la capacidad y en caso de que sobrepase este porcentaje, se deberá efectuar aumento en la capacidad de este, de tal forma que mantenga el porcentaje de uso máximo definido, sin costo adicional para Caja Honor.</p> <p>3.3 Garantizar disponibilidad de los canales con el 99.7%, para los servicios contratados.</p>		

	<p>3.4 Garantizar que los canales contratados estén configurados activo-pasivo, y deberán entrar a operar de forma automática en caso de falla del canal principal.</p> <p>3.5 Realizar como mínimo dos pruebas de conmutación entre el canal principal y el backup, garantizando la continuación de la operación en eventos fortuitos o dado el caso la respectiva conmutación.</p> <p>3.6 Suministrar la información necesaria de configuración y direccionamiento dispuesta para la operación de los canales contratados.</p> <p>3.7 Suministrar un factor de reuso 1:1 sobre los enlaces de última milla solicitados entre Caja Honor y el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano.</p> <p>3.8 Garantizar la solución de fallas, manteniendo los niveles de disponibilidad solicitados.</p> <p>3.9 Disponer de herramienta para monitoreo de la disponibilidad y comportamiento de tráfico del enlace de comunicaciones, a través de utilización de protocolos ICMP y SNMP en ambos extremos o cualquier otro servicio que se requiera, de acuerdo con las necesidades actuales y futuras de Caja Honor; de igual forma se deberá entregar documentación técnica de conexiones efectuadas (diagrama, formato conexión con terceros, entre otros) y como mínimo mensualmente un reporte de disponibilidad y tráfico entrante y saliente.</p> <p>3.10 Contar con el desarrollo metodológico de Customer Relationship Management, CRM que Permita recopilar la información de los afiliados de manera organizada y detallada.</p> <p>3.11 Garantizar el 99.96% de disponibilidad de su plataforma tecnológica para la prestación de los servicios a Caja Honor en virtud del futuro contrato.</p> <p>3.12 Realizar la prestación de los servicios a Caja Honor utilizando protocolos IPv6 e IPv4, en modo dualstack para los mismos.</p> <p>3.13 Acoger las políticas establecidas por Caja Honor y en particular lo establecido en el Manual de Políticas de Seguridad de Información o documento equivalente.</p> <p>3.14 Garantizar que los enlaces contratados extremo a extremo estén cifrados, acorde a la solicitud de del supervisor del contrato.</p>		
4	<p>LICENCIAS</p> <p>4.1 Suministrar e instalar previa validación y aprobación por el Área de Riesgos de Caja Honor, todas las licencias de software que sean requeridas en los equipos de cómputo, teniendo en cuenta el estándar y políticas de seguridad de Caja Honor; igual situación para con las licencias adicionales que se lleguen a requerir para prestar los servicios a Caja Honor.</p> <p>4.2 El Centro de Contacto deberá hacer entrega de las maquinas con el Software debidamente licenciado de acuerdo con las exigencias del servicio solicitado por Caja Honor, para lo cual los equipos deben contar con sistema operativo Windows 10 PRO.</p> <p>4.3 Dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 61 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 23 de 1982 que trata sobre Derechos de Autor y al sobre la Protección de Propiedad Intelectual, para lo cual el contratista se compromete a la utilización de software desarrollado internamente, por el personal que labora en Caja Honor y/o por el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano.</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO: Es propiedad intelectual y patrimonial exclusiva de Caja Honor todo documento, plano, diseño, esquema y otros desarrollados con medios de este o por terceros para fines propios de negocio. Así las cosas, Caja Honor</p>		

	<p>procederá a realizar los registros correspondientes en la Dirección Nacional de Derechos de Autor donde conste su titularidad. El proveedor hará entrega de los códigos fuente y el manual técnico/usuario correspondiente, actividades que deberán ser ejecutadas durante el tiempo del contrato.</p> <p>PARÁGRAFO SEGUNDO: La adquisición de software que realice el proveedor debe ser gestionado con el proveedor, quien debe contar con los permisos para su distribución y/o con el titular de los derechos patrimoniales del mismo. Sin embargo, su instalación en los equipos que prestan los servicios en virtud de este contrato debe tener autorización previa de Caja Honor, siempre y cuando el mismo no atente contra la seguridad informática, la información, Caja Honor como tampoco del proveedor.</p> <p>4.4 Instalar en los equipos puestos en funcionamiento para la ejecución del servicio, únicamente software autorizado por Caja Honor, para lo cual la Oficina Asesora de Informática realizará las configuraciones e instalaciones convenientes y pertinentes.</p> <p>4.5 El Centro de Contacto de Atención al Ciudadano deberá permitir que en los equipos dispuestos para la prestación del servicio se realice la verificación, configuración y desinstalación de cualquier Software que no sea estándar de Caja Honor.</p>		
5	<p>PORTAL WEB</p> <p>5.1 Garantizar que cuenta con certificado de sitio seguro (barra verde) en su sitio web para conectarse al Portal de Caja Honor.</p> <p>5.2 Garantizar el cifrado para el servicio de participación a través del Chat.</p>		
6	<p>EQUIPOS DE COMPUTO</p> <p>El proveedor se compromete a la entrega los siguientes equipos:</p> <p>6.1 Garantizar que los puestos de trabajo de los Agentes y Operadores de servicio cuenten con computadores de conformidad con las especificaciones técnicas exigidas por el servicio. Estos computadores estarán conectados a la Red LAN del C.C.C, ingresando bajo el dominio de Caja Honor, a través de la conexión de datos establecida para tal fin.</p> <p>6.2 Garantizar que los equipos y sistemas utilizados para la operación del servicio, estén debidamente licenciados teniendo en cuenta la normatividad establecida para tal fin. Este requerimiento debe venir acompañado de un documento en donde se describa la modalidad y el licenciamiento utilizados.</p> <p>6.3 Garantizar que los equipos a suministrar sean de marca reconocidas, no deben ser clones, dado que Caja Honor hará la verificación correspondiente de los mismos.</p> <p>6.4 Los equipos de cómputo utilizados para dicha campaña, no podrán ser cambiados por cualquiera que sea el motivo sin antes notificar a Caja Honor.</p> <p>7.4 Proveer las estaciones de trabajo asignadas a los agentes, con las siguientes características: Procesador Intel Core i7 o superior, Memoria RAM de 8 GB o superior, Disco Duro 500 GB, Windows 10 Professional, 64 bits, MS Office 365 el cual será asignado para usuarios y funciones específicas, Tarjeta de Red 10/100/1000; cada equipo deberá contar con cámara y micrófono.</p> <p>Disponer y garantizar que el correo electrónico sea con dominio propio e institucional del proveedor.</p>		
7	<p>CONECTIVIDAD</p> <p>7.1. Garantizar que la infraestructura tecnológica implementada debe tener cableado para puestos de trabajo, como mínimo UTP categoría 6A, debidamente certificado. Todo equipo activo se debe concentrar en un solo lugar físico, el cual debe contar</p>		

	<p>con todas las condiciones de temperatura y seguridad óptimas para su resguardo y óptimo funcionamiento, lo cual debe ser validado por personal de la Oficina Asesora de Informática de Caja Honor.</p> <p>7.2 Garantizar estabilidad en las comunicaciones de datos con switch de velocidad 10/100/1000.</p> <p>7.3 Informar previamente a Caja Honor cualquier movimiento o cambio a lo inicialmente contratado en cuanto a los aspectos físicos, de personal, de equipos y de elementos que se vaya a realizar, para llevar el control correspondiente y las acciones que este implique.</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO: Para el cumplimiento del objeto contractual, Caja Honor a través de la (OAINF) proveerá a los agentes y operadores del servicio debidamente identificados, el nombre de usuario y contraseña o clave para acceder al sistema. En caso de requerir modificar alguno de estos usuarios y contraseñas el contratista deberá requerir a Caja Honor con mínimo dos (2) días de anticipación con las motivaciones pertinentes.</p> <p>PARÁGRAFO SEGUNDO: Las asignaciones de roles y permisos dentro de las aplicaciones propiedad de Caja Honor serán establecidas y asignadas por la misma a través de la OANIF previo requerimiento del supervisor del contrato.</p> <p>PARÁGRAFO TERCERO: Caja Honor podrá en cualquier momento y sin previo aviso, modificar las condiciones de acceso a la plataforma tecnológica, cuando esté en riesgo.</p> <p>PARÁGRAFO CUARTO: Será potestad de Caja Honor los accesos autorizados a los usuarios y actualizaciones de estos. Asimismo, establecer la necesidad de acceso a determinado componente de nuestra red para efectos de la ampliación o modificación del servicio contratado.</p>		
8	<p>ACCESO A BASE DE DATOS</p> <p>8.1. Garantizar que la consulta primaria de información a la Base de Datos para el servicio de operador entrada, deberá realizarse a través del portal interno (Intranet de Caja Honor), por medio del canal dedicado suministrado por el contratista. En caso de falla del canal, deberá entrar a operar el canal contingente y en caso de falla de éste deberá realizarse a través del módulo de atención al cliente del portal interno (intranet) que suministre Caja Honor.</p> <p>8.2. Garantizar el servicio de Audio Respuesta Interactivo (IVR), donde accede a una aplicación mediante el uso de Web Services. Para ello, debe contar con el software respectivo y realizar los desarrollos (programas, procedimientos, consultas) que se requieran para obtener los datos por este servicio. Igualmente, el menú de entrada y la programación correspondiente se justarán a dichas necesidades durante la ejecución del contrato.</p> <p>8.3. Garantizar que los servicios web cuenten con el software adecuado y bajo los criterios de seguridad de la información, prestando un servicio eficiente.</p> <p>8.4. Garantizar la generación y recepción de la Información.</p> <p>8.5. Desarrollar interfaces requeridas para generar y/o recibir información, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <p>8.6 La información que se genere del proveedor debe ajustarse con carácter obligatorio a los estándares de calidad, seguridad y a las estructuras de información definidas por Caja Honor.</p>		

	<p>8.7 Se acordará entre las partes el procedimiento para verificar y señalar los datos reportados por parte del Contratista a Caja Honor para actualizar o ingresar al sistema de información.</p> <p>8.8 Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, que no sean suministrados por Caja Honor.</p> <p>8.9 Dotar los equipos de cómputo que operan en el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, de elementos necesarios impidiendo el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por Caja Honor. Igualmente se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio.</p> <p>8.10 Garantizar que los equipos de cómputo destinados al Centro de Contacto de Atención al Ciudadano sean de uso exclusivo para la prestación de servicios por ese canal.</p> <p>8.11 Garantizar el bloqueo de los equipos de cómputo usados en el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, inhabilitando la navegación por Internet, el envío o recepción de correo electrónico y mensajería instantánea personal, o algún otro servicio que permita el intercambio de información propia de Caja Honor, de lo contrario, se deberá contar con un sistema de registro de recepción de información. Estos registros deberán ser conservados por lo menos seis (6) meses, para el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, proceso judicial esta debe ser custodiada hasta dar cumplimiento.</p> <p>PARÁGRAFO: Caja Honor definirá, aprobará y determinará los procedimientos de seguridad en el manejo de información para realizar operaciones directamente en la base de datos que implique modificación en línea.</p>		
9	<p>ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO</p> <p>9.1 Nivel de atención: Definido como el número total de llamadas atendidas por los agentes del Contratista sobre el total de las llamadas ofrecidas (ACD). Unidad de medición: Porcentaje.</p> <p>9.2 Nivel de atención aceptable: Mínimo del 90%, el cual se podrá ajustar de acuerdo con la ejecución presupuestal del contrato y al número de asesores destinados. Período de medición: mensual.</p> <p>9.3 Nivel de servicio: El 80% de las llamadas recibidas por los agentes del Contratista deben ser contestadas antes de 40 segundos (Tiempo en cola del ACD) Unidad de medición: Porcentaje Nivel de servicio aceptable: mínimo 80/40 (nivel plata acuerdo marco) Período de medición: mensual.</p> <p>9.4 Disponibilidad de la plataforma de servicio: Garantizar una disponibilidad mensual del 99.80% de la plataforma del Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, excluyendo las ventanas de mantenimiento programado. Unidad de medición: Porcentaje Nivel aceptable: mínimo 99.96% mes.</p> <p>9.5 Rotación del personal: Definido como la cantidad de agentes retirados sobre los agentes disponibles en un período específico. Unidad de medición: Porcentaje. Nivel Aceptable: Menor o igual al 15% por mes.</p> <p>9.6 Nivel de Ocupación. (Operador de entrada) Definido como el porcentaje de tiempo de atención de llamadas con respecto al tiempo de conexión del operador de entrada. Unidad de medición: Porcentaje. Nivel Aceptable: Menor o igual al 55% al mes. Se debe dar continuidad a la prestación del servicio del Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, ampliando su cobertura, capacidad y convirtiéndolo en un centro de contactos multicanal para atender las solicitudes de los afiliados y otros usuarios.</p>		
10	<p>SUPERVISIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE INFORMACIÓN</p>		

	<p>10.1 Con el fin de garantizar la calidad de la información recopilada en el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, Caja Honor asignará un supervisor de contrato y con apoyo del representante del contratista, tendrán en cuenta lo siguiente dentro de las funciones propias: Definición de políticas de calidad para el manejo de la información del total de las interacciones que se tenga entre el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano y el Afiliado, se deberá validar y actualizar la información personal tales como, direcciones y números telefónicos y otros datos del afiliado que Caja Honor solicite.</p> <p>10.2 En caso de que se evidencie alteración, manipulación de dispositivos en auditoria o por información del contratista, este deberá justificar de manera inmediata sobre los hechos al supervisor del contrato asignado por Caja Honor, quien a su vez remitirá la información a la Oficina Asesora de Riesgos (OAGRI).</p> <p>10.3 Definición de criterios de aceptación para estructuras de archivos tanto de Caja Honor como del Centro de Contacto de Atención al Ciudadano.</p> <p>10.4 Certificación de pruebas relacionadas con intercambio de información.</p> <p>10.5 Seguimiento de calidad para validar la información suministrada.</p> <p>10.6 Definición de periodicidad e impacto de la actualización de información.</p> <p>10.7 Garantizar que se realice la grabación del 100% de las llamadas o registro digital de la información que se suministre por los canales de prestación del servicio. Los cuales deberán ser entregados mensualmente junto con la facturación del servicio bajo formato designado por Caja Honor, igualmente el Contratista deberá conservarlos durante el tiempo del contrato.</p> <p>10.8 Políticas de almacenamiento, revisión y restauración de información, para los casos que aplique.</p>		
11	<p>SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICA</p> <p>11.1 Cumplir con las políticas de seguridad establecidas por Caja Honor, con los procedimientos y controles documentados que avalen el cumplimiento de estas, las cuáles serán informadas por escrito al proveedor.</p> <p>11.2 Contar con sistemas de seguridad mediante firewall y protección contra intrusos que aseguren la confidencialidad y seguridad de los datos consultados en las bases de Caja Honor (El proveedor debe describir la solución a implementar).</p> <p>11.3 Requerir los permisos necesarios para los usuarios a través de la herramienta de gestión de mesa de ayuda, establecidos por Caja Honor, como los permisos informáticos, a fin de dejar la trazabilidad en cada uno de los casos, modificaciones o adicionales.</p> <p>11.4 Garantizar que Caja Honor puede llevar a cabo administración remota a cualquiera de los equipos de cómputo suministrados, en el momento que sea requerido.</p> <p>11.5. Contemplar dentro de las normas mínimas y de control e infraestructura para la operación diaria las siguientes: -Control del acceso de personal a las instalaciones de la Entidad prestadora del servicio de Centro de Contacto de Atención al Ciudadano. -Control de dispositivos de almacenamiento masivo de datos que ingresan a las instalaciones. -Control de incendios y sistemas de extinción de fuego. -Seguridad durante las 24 horas del día, 7 días a la semana.</p>		

	<p>11.6 Dotar a los equipos que operan en el centro de atención telefónica, de elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por Caja Honor. Igualmente, se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la utilizada para la prestación del servicio.</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO: Caja Honor podrá en cualquier momento y sin previo aviso modificar las políticas de seguridad que apliquen sobre los equipos. Fecha aprobación:</p> <p>PARÁGRAFO SEGUNDO: Caja Honor podrá en cualquier momento y sin previo aviso visitar las instalaciones del Contratista en donde preste los servicios para verificar el cumplimiento de estándares, validar que las condiciones iniciales sigan siendo las adecuadas a fin de que se cuente con los medios óptimos de operación y llevar a cabo Auditoría a usuarios, equipos y demás componentes informáticos que hagan parte de la solución ofrecida e instalada.</p> <p>11.7 En el evento en que el contratista requiera el movimiento de equipos a causa de daños físicos, traslado para otra campaña u otros, deberá informar con anticipación a Caja Honor con el fin de que antes de sacar de la campaña el equipo, Caja Honor realice su formateo a bajo nivel.</p> <p>11.8 El contratista no podrá ingresar a las maquinas con usuarios y contraseñas de administrador sin autorización de Caja Honor.</p>		
12	<p>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p> <p>12.1 Durante la vigencia del contrato, mantener la certificación y detallar que cuenta con una infraestructura y plataforma de procesamiento mínima con los debidos esquemas de contingencia, para soportar los servicios solicitados por Caja Honor incluyendo entre otros: Hardware, cableado y Redes de Transmisión de Datos, Software, Sistemas de Antivirus, Estaciones de Trabajo, Plantas Telefónicas, Asesores de servicio, Unidades de Audio respuesta.</p> <p>12.2 Durante la vigencia del contrato, mantener la certificación del Data Center con altos niveles de disponibilidad (TIER2 o superior según norma TIA 942), así mismo se requiere que la infraestructura física y tecnológica este situada dentro del perímetro de Bogotá, garantizando el respaldo de suministro eléctrico para los puestos de trabajo de los agentes, con autonomía de más de 8 horas con plena carga de operación en caso de falla del servicio eléctrico. Lo anterior teniendo en cuenta que al regimnos por la Circular Externa 052 de 2007 modificada por la Circular Externa 042 de 2012, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), obliga a que todas las instituciones financieras busquen los mecanismos que lleven a mejorar y asegurar sus procesos con el fin de dar mayores garantías de seguridad y cumplimiento a sus clientes.</p>		
13	Cumplir toda normatividad aplicable a la ejecución del contrato como también a la dispuesta por la Entidad.		
14	El contratista deberá presentar matriz de riesgos y plan de mitigación para los casos que aplique en cumplimiento del SG-SST. Con la suscripción del Acta de Inicio.		
15	Dara cumplimiento a las directrices impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionadas con el Servicio de Centro de Contacto (Contact Center), teniendo en cuenta los criterios de seguridad de la información.		
16	Cumplir con las instrucciones, observaciones y recomendaciones emitidas por Caja Honor en referencia las Políticas de Seguridad de la Información y Políticas Institucionales.		
17	Recibir visita por parte de Caja Honor, con el fin de realizar una inspección técnica, de esta manera verificar medios óptimos de red, equipos y demás componentes informáticos que hagan parte de la solución ofrecida.		

No	OBLIGACIONES TRANSVERSALES	CUMPLE	NO CUMPLE
18	Las demás que le sean solicitadas en desarrollo del objeto contractual.		
1	Desarrollar y cumplir el objeto del contrato, en las condiciones de calidad y oportunidad.		
2	Cumplir con las normas técnicas que regulan estos bienes y/o servicios.		
3	Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes presentadas, eficaz y oportunamente.		
4	Garantizar la protección de datos y de la información entregada.		
5	Prestar los servicios con las especificaciones técnicas descritas, en el lugar y plazos establecidos.		
6	Disponer de las herramientas necesarias para la prestación de servicios.		
7	Cumplir oportunamente y con calidad el presente contrato en los términos y condiciones establecidas en el mismo, como también con el perfeccionamiento y legalización del contrato.		
8	Obrar con buena fe, evitando dilaciones que puedan presentarse durante la ejecución del contrato y poscontractual.		
9	Atender con prontitud los requerimientos de información, recomendaciones, y solicitudes que adelante la Entidad		
10	Mantener en forma permanente altos niveles de eficiencia técnica y profesional para cumplir sus obligaciones contractuales y ejercer permanentemente autocontrol a las actividades, procesos, procedimientos y productos que se deban ejecutar y realizar para el efecto		
11	Abstenerse de usar el nombre de la Entidad sin la expresa autorización escrita del representante legal de Caja Honor		
12	Reportar cualquier novedad o anomalía que se presente en el desarrollo del contrato		
13	Cumplir toda normatividad aplicable a la ejecución del contrato como también a la dispuesta por la Entidad.		
14	El contratista deberá presentar matriz de riesgos y plan de mitigación para los casos que aplique en cumplimiento del SG-SST.		
15	Dara cumplimiento a las directrices impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionadas con el Servicio de Centro de Contacto (Contact Center), teniendo en cuenta los criterios de seguridad de la información.		
16	Cumplir con las instrucciones, observaciones y recomendaciones emitidas por Caja Honor en referencia las Políticas de Seguridad de la Información y Políticas Institucionales		
17	Las demás que le sean solicitadas en desarrollo del objeto contractual.		
18	tender visita por parte de Caja Honor, con el fin de realizar una inspección técnica, de esta manera verificar medios óptimos de red, equipos y demás componentes informáticos que hagan parte de la solución ofrecida.		

Atentamente,

Nombre del Oferente:

Nombre y firma del Representante Legal:

*Hasta aquí la evaluación del Anexo N° 4

Nota: La firma de una persona diferente al oferente persona natural o, representante legal en caso de ser persona jurídica, o la ausencia de firma de este, dará lugar a que la propuesta sea rechazada.

ESPACIO EN BLANCO

Anexo No. 5 (Para diligenciar y evaluar)

PROPUESTA ECONÓMICA

*Desde aquí la evaluación del Anexo N° 5

Bogotá D.C.
 Señores
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA
 Área de Contratación
 Ciudad

REF.: Convocatoria Pública No. 2 de 2022

La empresa _____, representada por _____ (Señalar el nombre del Representante Legal de la Empresa) está interesada en presentar oferta y realizamos la siguiente oferta económica:

Nombre del servicio	Alcance del servicio	Frecuencia	Personal requerido	Cantidades requeridas	Valor unitario con IVA	Valor Total con IVA
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a larga distancia nacional	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad	12	N/A	500		

	Compradora, es decir minutos de telefonía.					
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad Compradora, es decir minutos de telefonía.	12	N/A	2000		
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono a través de consultas a bases de datos o sistemas de información previa parametrización.	12	N/A	30000		
Minuto IVR con reconocimiento de Voz	Servicio que a través de un programa que maneja el lenguaje natural de los ciudadanos le permite interactuar de manera normal con ellos brindándoles respuestas y orientaciones apropiadas acordes a una base de conocimiento preestablecida.	12	N/A	1000		
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para	12	N/A	1		

Respuesta de Voz Interactiva	ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora					
Hora desarrollo	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Centro de Contacto.	1	N/A	20		
Enlace Dedicado entre puntos o Internet 10 Mbps	Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.	12	N/A	1		
Enlace Dedicado entre puntos o Internet 10 Mbps	Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación	12	N/A	1		

	de centro de contacto.					
Troncal SIP	Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.	12	N/A	60		
Agente en Sitio general	Agente general	12	Graduados de Bachiller con experiencia específica de mínimo 2 años como agentes de contact center.	30		
Agente en sitio profesional	Agente Profesional Servicio de Supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.	12	Profesionales en derecho con experiencia de 1 año en asesorías y acompañamiento jurídico.	3		
Supervisor IT	Servicio de Supervisor Nacional para la operación de los agentes en Call Center prestado con servicio humano con formación, experiencia, habilidades, y conocimientos específicos y relacionados;	12	Conocimiento y habilidades en el manejo del personal, con dos (2) años de experiencia como supervisor de campañas de Contact Center.	1		

	dotado con las herramientas técnicas de hardware y Software necesarias para la prestación el servicio.					
Líder de calidad	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.	12	Conocimiento y habilidades en el manejo de herramientas básicas de Word, Excel, Power Point y aplicaciones asociadas. Debidamente certificada o demostrar cursos en ofimática.	1		
Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	Para la prestación de servicio de Call Center, tener un área dedicada exclusivamente para la operación en la Entidad.	1	N/A	60		
TOTAL						

Atentamente,

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL _____
 N° DOCUMENTO IDENTIDAD: _____
 NOMBRE EMPRESA y NIT: _____
 DOMICILIO PRINCIPAL: _____
 DIRECCIÓN E-MAIL: _____
 TELÉFONOS _____
 CELULAR Nos: _____

(Nombre y firma del Representante Legal)

*Hasta aquí la evaluación del Anexo N° 5

Nota 1: La firma de una persona diferente al oferente persona natural o, representante legal en caso de ser persona jurídica, o la ausencia de firma de este, dará lugar a que la propuesta sea rechazada.

Nota 2: El presente Anexo se debe diligenciar en su totalidad. **Será causal de rechazo aquella propuesta económica que supere el presupuesto del presente proceso.**

Anexo No. 6 (Para diligenciar y evaluar)

**APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL
(LEY 816 de 2003)**

Marcar con una (x) únicamente el criterio al cual se ajusta

*Desde aquí la evaluación del Anexo N° 6

LEY 816 2003 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	MARCAR CON (x)
OFRECIMIENTO DE PERSONAL 100% NACIONAL	
OFRECIMIENTO DEL PERSONAL NACIONAL Y EXTRANJERO (mixto)	
OFRECIMIENTO DEL PERSONAL 100% EXTRANJERO	
OFRECIMIENTO DE BIENES 100% NACIONAL	
OFRECIMIENTO DE BIENES NACIONALES Y EXTRANJEROS (MIXTO)	
OFRECIMIENTO DE BIENES 100% EXTRANJEROS	

Nombre del Oferente:

Nombre y firma del Representante Legal:

*Hasta aquí la evaluación del Anexo N° 6

ESPACIO EN BLANCO

Anexo No. 7

FORMATO CONOCIMIENTO CLIENTE PERSONA JURIDICA

El formato conocimiento cliente persona jurídica se encuentra contenido en documento separado.

Anexo No 8

FORMATO CONOCIMIENTO CLIENTE PERSONA NATURAL

El formato conocimiento cliente persona natural se encuentra contenido en documento separado.

Anexo No. 9 MINUTA DEL CONTRATO

FORMATO CONTRATO

Entre los suscritos **GENERAL (RA) LUIS FELIPE PAREDES CADENA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 19.289.252 de Bogotá D. C. en calidad de Representante Legal de la **CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA** en adelante **LA CAJA** y el señor _____ en calidad de Representante Legal de _____. identificado con cédula de ciudadanía No. 79.690.388 de Bogotá D. C., empresa identificada con NIT 900.390.198-6, quien en adelante será el **PROVEEDOR**, hemos acordado celebrar el presente

Contrato No _____ de 2022 cuyo objeto contractual es **PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DE CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO PARA LA CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA.**, el cual se regirá por las siguientes **CLÁUSULAS:**

No	CLÁUSULA No.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
1	Número de Radicado Estudio Previo:	
2	Tipo de contrato:	Prestación de Servicios
3	Domicilio del Proveedor:	
4	Correo electrónico de contacto del Proveedor:	
5	Nombre de la persona que estará a cargo del contrato por parte del Proveedor:	
6	Teléfono de la persona que estará a cargo del contrato por parte del Proveedor:	
7	Correo electrónico de la persona que estará a cargo del contrato por parte del Proveedor:	
8	NIT del Contratante:	860021967-7
9	Decreto de nombramiento del Representante Legal de LA CAJA:	
10	Acta de posesión del Representante Legal de LA CAJA:	
11	Domicilio de LA CAJA:	Carrera 54 N° 26 – 54 Sede CAN Bogotá D.C.
12	Plazo del contrato:	12 meses
13	Lugar de ejecución del contrato:	Carrera 54 # 26-54 CAN, Bogotá D.C.
14	Valor del contrato:	
15	Número de Certificado de Disponibilidad presupuestal:	
16	Supervisor (s) del contrato por parte de Caja Honor:	Dra. Sonia Janeth García, Área de Atención al Afiliado.
17	Correo electrónico del Supervisor:	
18	Requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato:	Para el perfeccionamiento : con la suscripción del mismo por las partes y la expedición del Registro Presupuestal. Para su ejecución se requiere: 1.- La constitución y aprobación de las garantías 2.-Suscripción del Acta de Inicio
19	Modalidad Contractual:	Convocatoria Pública N° 1 de 2022, Art.5 MIC

CLÁUSULA No.2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO Y SU VALOR

El PROVEEDOR debe cumplir con lo siguiente:

Nota 1: Para los perfiles anteriormente descritos es imperativo cumplir con los siguientes requisitos:

- Allegar las hojas de vida del personal que se vincule a cada uno de los perfiles antes descritos, una vez se suscriba el contrato.
- Garantizar que, en los contratos suscritos con el perfil requerido, cuenten con las respectivas cláusulas de confidencialidades referentes a todo los materiales, datos e información de terceros vinculados a Caja Honor debido a su actividad tecnológica, comercial y financiera, así como de la información de las relaciones contractuales y operaciones tecnológicas y financieras de los afiliados.
- Garantizar durante la ejecución del contrato, contar con la totalidad del personal requerido, el cual debe cumplir con los perfiles aquí descritos y en la oferta presentada por el mismo, los

- cuales hacen parte esencial del futuro contrato. Cualquier cambio en el personal, deberá ser notificado a Caja Honor, para su aprobación, el cual deberá cumplir con los perfiles requeridos.
- d) Garantizar que los agentes cuenten con la certificación del curso de Lenguaje Claro, disponible en la plataforma de la Dirección Nacional de Planeación- DNP.
 - e) Garantizar una efectiva atención en los eventos a personas que hablen otras lenguas.

Nota 2: Para el servicio requerido se deberá cumplir con los siguientes porcentajes de nivel de atención:

Telefonia						
Canal De Servicio	ANS Acuerdo Marco De Precio			ANS Ejecutado		
	Nivel De Atencion	% Nivel De Servicio (TSF)	Nivel De Abandono	% Nivel De Atencion	% Nivel De Servicio (TSF)	Nivel De Abandono
Linea De Atencion	90%	80% Antes De 40 Segundos	10%	✓ 94%	✓ 84%	✓ 6%

Chat						
Canal De Servicio	Acuerdo Marco De Precio/ Objetivo			Cumplimiento ConalCenter BPO		
	Nivel De Atencion	% Tiempo promedio de atención	Nivel De Abandono	% Nivel De Atencion	% Tiempo promedio de atención	Nivel De Abandono
Chat	90%	<=60 segundos	10%	✓ 95%	✓ 0:00:18	✓ 5%

Correo						
Canal De Servicio	Acuerdo Marco De Precio/ Objetivo			Cumplimiento ConalCenter BPO		
	Nivel De Atencion	% Nivel De Servicio	Nivel De Abandono	% Nivel De Atencion	% Nivel De Servicio (TSF)	Nivel De Abandono
Correo Contactenos	90%	90% Antes De 5 Horas	10%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 0%

CLÁUSULA No.3 OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

El PROVEEDOR debe cumplir con las siguientes obligaciones Principales y Transversales:

No.	Obligaciones Principales
1	<p>Cumplir con los indicadores de calidad mínimos de los niveles, exigidos por Caja Honor:</p> <p>a) CALIDAD EN LA CAPTURA DE DATOS: garantizar la información y calidad de la misma en las siguientes gestiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Datos personales del afiliado al momento de interacción con el Call Center. -Servicio que consulta el afiliado. -Preguntas de validación de CIFIN - CONFRONTA sobre los campos capturados en el sistema de información establecido por Caja Honor, estos resultados no pueden ser inferior al 98%. <p>b) CALIDAD GESTIÓN COMERCIAL: Caja Honor y el proveedor definirán estándares mínimos aceptables para lo cual diseñarán y establecerán mecanismos de seguimiento que permitirán medir la calidad del servicio a nuestros Consumidores Financieros.</p> <p>1.1 Prestar los servicios de información asistida por operadora o agente, de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm en jornada continua y los sábados de 8:00 am a 12m.</p> <p>1.2 Prestar el servicio de revisión de los documentos llegados a través del correo contactenos, de acuerdo con el procedimiento indicado.</p>

- 1.3 Cumplir con los porcentajes definitivos de la captura de datos, calidad de la gestión comercial y demás definidos en las condiciones técnicas del servicio del respectivo contrato.
- 1.4 Garantizar la prestación del servicio contratado sin interrupción y con la periodicidad que se le indique, de la infraestructura técnica, tecnológica, operativa, administrativa, física y financiera que permita el desarrollo del objeto del contrato.
- 1.5 Garantizar que la información a la que tenga acceso sea tratada con absoluta confidencialidad y no podrá el contratista, en ninguna circunstancia, apropiarse de la misma para ningún efecto o propósito distinto a los especificados en el contrato y en el anexo técnico.
- 1.6 Mantener indemne a Caja Honor por cualquier tipo de reclamación, que en ejecución del contrato se suscite sobre lo atinente a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Nacional N° 1377 de 2013 que reglamenta la citada Ley y demás normas concordantes.
- 1.7 Abstenerse de facturar servicios que no estén previamente autorizados e incluidos en el contrato; en caso de ser necesario la inclusión de algún servicio adicional, este deberá ser autorizado por Caja Honor.
- 1.8 Brindar servicio de gestión comercial a través del cual contactará de forma proactiva a los afiliados, empresas o potenciales clientes de Caja Honor, para el desarrollo de campañas de las diferentes áreas de la organización, referentes a colocación, captación, fidelización de afiliados, medición de la calidad del servicio e invitación a eventos, entre otros; en el momento que sea requerida.
- 1.8 Destinar un espacio físico dedicado exclusivamente para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio aislada de otras campañas, la cual deberá contar con los controles físicos y lógicos, que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manipulada.
- 2.0 Conocer y hacer uso de herramientas como el Centro de Relevos o Sistema de -SIEL en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva en la línea de atención.

2 DESARROLLO DE LA OPERACIÓN

SERVICIO DE IVR – RESPUESTA CON VOZ INTERACTIVA (INTERACTIVE VOICE RESPONDING).

2.1 Suministrar información a los afiliados de Caja Honor y público en general, que se comuniquen con nuestros números telefónicos de atención al cliente. Entre la información general productos y servicios que se brindará estará la siguiente.

- Saludo automático con información institucional.
- Consulta de información personal o institucional, sin intervención del agente comercial, durante los siete (7) días de la semana por veinticuatro (24) horas al día.
- Programación de citas.
- Menú de opciones para que el usuario seleccione el tipo de información que requiere y ser atendido por un agente especializado.
- Información sobre afiliaciones.
- Información de Créditos, Cartera y Seguros.
- Actualización de datos.
- Información sobre estado de las cuentas.
- Brindar información de Solución de Vivienda a través de los diferentes Modelos como son: Modelo Vivienda 14, Modelo Vivienda 8, Modelo Vivienda Leasing, Siempre Soldados y Modelo Héroes.
- Brindar información general sobre los servicios que presta Caja Honor tales como, saldo de cesantías, trámite para retiro de cesantías, información de ahorro voluntario, recepción de quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y felicitaciones, entre otras.
- Información que por directrices se requiera.

NOTA: Caja Honor podrá adicionar o eliminar servicios de la lista anterior, previa solicitud por parte del supervisor del contrato por el medio más expedito.

2.2 Garantizar el soporte al servicio de consulta en línea con la base de datos principal de Caja Honor por medio del sistema de audio respuesta (IVR); el servicio deberá disponer de un enlace o canal dedicado con el debido esquema de contingencia que se ajuste a la demanda y cumpla con los niveles de servicio requeridos, actividad que debe incluir la realización de conectividad de Caja Honor, cubriendo el suministro e instalación de los elementos necesarios para la puesta en marcha del enlace.

2.3 El sistema de audio respuesta (IVR), debe permitir la implementación de sistemas interactivos de acuerdo con los requerimientos de Caja Honor. Para ello realizará las adecuaciones en su sistema de audio respuesta (IVR) basado en el desarrollo de servicios (Web Services), estas adecuaciones estarán a cargo del Contratista sin generar costos adicionales, esta actividad se realizará con los técnicos que delegue la Oficina de Informática de Caja Honor.

2.4 Garantizar grabación del 100% de las llamadas de outbaund, inbaund, chats, y demás esquemas de respuesta que se utilicen para la atención de los afiliados, los cuales deben ser suministrados por medio magnético a Caja Honor.

2.5 Suministrar y colocar en funcionamiento todos los equipos electrónicos, eléctricos, e infraestructura de datos, conectividad, comunicaciones y almacenamiento en los puestos de trabajo, así como la puesta en marcha de los canales que se requieran para el perfecto funcionamiento del C.C.C, con acceso exclusivo a las páginas que defina Caja Honor, para facilitar y ofrecer servicios de información.

2.6 Contar con un ACD para realizar monitoreo, que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente.

2.7 Toda información suministrada por los afiliados a Caja Honor debe ser almacenada en medios magnéticos debidamente documentada y definida con estándares claros que permitan identificar cada uno de los campos suministrados, se precisa que esta información estará bajo custodia de Caja Honor y será entregada en un término no mayor a 15 días hábiles, una vez finalice la actividad contratada.

3 TECNOLOGÍA, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO
Canales de datos para Conectividad entre Caja Honor y el Contratista.

3.1 Proveer un canal de datos dedicado simétrico, con capacidad mínima de 10 Mbps entre Caja Honor y el C.C.C de uso exclusivo, con un canal de respaldo del mismo ancho de banda al del canal principal, el cual deberá llegar por trayecto físico diferente y con última milla en fibra.

3.2 Garantizar que en la medida que el ancho de banda sea insuficiente deberá aumentar su capacidad, para ello, se debe considerar que el porcentaje de ocupación del canal principal o del backup cuando este entre en operación, debe mantenerse por debajo del 70% de la capacidad y en caso de que sobrepase este porcentaje, se deberá efectuar aumento en la capacidad de este, de tal forma que mantenga el porcentaje de uso máximo definido, sin costo adicional para Caja Honor.

3.3 Garantizar disponibilidad de los canales con el 99.7%, para los servicios contratados.

3.4 Garantizar que los canales contratados estén configurados activo-pasivo, y deberán entrar a operar de forma automática en caso de falla del canal principal.

3.5 Realizar como mínimo dos pruebas de conmutación entre el canal principal y el backup, garantizando la continuación de la operación en eventos fortuitos o dado el caso la respectiva conmutación.

3.6 Suministrar la información necesaria de configuración y direccionamiento dispuesta para la operación de los canales contratados.

3.7 Suministrar un factor de reuso 1:1 sobre los enlaces de última milla solicitados entre Caja Honor y el C.C.C.

3.8 Garantizar la solución de fallas, manteniendo los niveles de disponibilidad solicitados.

	<p>3.9 Disponer de herramienta para monitoreo de la disponibilidad y comportamiento de tráfico del enlace de comunicaciones, a través de utilización de protocolos ICMP y SNMP en ambos extremos o cualquier otro servicio que se requiera, de acuerdo con las necesidades actuales y futuras de Caja Honor; de igual forma se deberá entregar documentación técnica de conexiones efectuadas (diagrama, formato conexión con terceros, entre otros) y como mínimo mensualmente un reporte de disponibilidad y tráfico entrante y saliente.</p> <p>3.10 Contar con el desarrollo metodológico de Customer Relationship Management, CRM que Permita recopilar la información de los afiliados de manera organizada y detallada.</p> <p>3.11 Garantizar el 99.96% de disponibilidad de su plataforma tecnológica para la prestación de los servicios a Caja Honor en virtud del futuro contrato.</p> <p>3.12 Realizar la prestación de los servicios a Caja Honor utilizando protocolos IPv6 e IPv4, en modo dualstack para los mismos.</p> <p>3.13 Acoger las políticas establecidas por Caja Honor y en particular lo establecido en el Manual de Políticas de Seguridad de Información o documento equivalente.</p> <p>3.14 Garantizar que los enlaces contratados extremo a extremo estén cifrados, acorde a la solicitud de del supervisor del contrato.</p>
4	<p>LICENCIAS</p> <p>4.1 Suministrar e instalar previa validación y aprobación por el Área de Riesgos de Caja Honor, todas las licencias de software que sean requeridas en los equipos de cómputo, teniendo en cuenta el estándar y políticas de seguridad de Caja Honor; igual situación para con las licencias adicionales que se lleguen a requerir para prestar los servicios a Caja Honor.</p> <p>4.2 El Centro de Contacto deberá hacer entrega de las maquinas con el Software debidamente licenciado de acuerdo con las exigencias del servicio solicitado por Caja Honor, para lo cual los equipos deben contar con sistema operativo Windows 10 PRO.</p> <p>4.3 Dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 61 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 23 de 1982 que trata sobre Derechos de Autor y al sobre la Protección de Propiedad Intelectual, para lo cual el contratista se compromete a la utilización de software desarrollado internamente, por el personal que labora en Caja Honor y/o por el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano.</p> <p>PARAGRAFO PRIMERO: es propiedad intelectual y patrimonial exclusiva de Caja Honor todo documento, plano, diseño, esquema y otros desarrollados con medios de este o por terceros para fines propios de negocio. Así las cosas, Caja Honor procederá a realizar los registros correspondientes en la Dirección Nacional de Derechos de Autor donde conste su titularidad. El proveedor hará entrega de los códigos fuente y el manual técnico/usuario correspondiente, actividades que deberán ser ejecutadas durante el tiempo del contrato.</p> <p>PARÁGRAFO SEGUNDO: La adquisición de software que realice el proveedor debe ser gestionado con el proveedor, quien debe contar con los permisos para su distribución y/o con el titular de los derechos patrimoniales del mismo. Sin embargo, su instalación en los equipos que prestan los servicios en virtud de este contrato debe tener autorización previa de Caja Honor, siempre y cuando el mismo no atente contra la seguridad informática, la información, Caja Honor como tampoco del proveedor</p> <p>4.4 Instalar en los equipos puestos en funcionamiento para la ejecución del servicio, únicamente software autorizado por Caja Honor, para lo cual la Oficina Asesora de Informática realizará las configuraciones e instalaciones convenientes y pertinentes. 4.5 El C.C.C deberá permitir que en los equipos dispuestos para la prestación del servicio se realice la verificación, configuración y desinstalación de cualquier Software que no sea estándar de Caja Honor.</p>
5	<p>PORTAL WEB</p> <p>5.1 Garantizar que cuenta con certificado de sitio seguro (barra verde) en su sitio web para conectarse al Portal de Caja Honor.</p> <p>5.2 Garantizar el cifrado para el servicio de participación a través del Chat.</p>

6	<p>EQUIPOS DE CÓMPUTO</p> <p>El proveedor se compromete a la entrega los siguientes equipos:</p> <p>6.1 Garantizar que los puestos de trabajo de los Agentes y Operadores de servicio cuenten con computadores de conformidad con las especificaciones técnicas exigidas por el servicio. Estos computadores estarán conectados a la Red LAN del C.C.C, ingresando bajo el dominio de Caja Honor, a través de la conexión de datos establecida para tal fin.</p> <p>6.2 Garantizar que los equipos y sistemas utilizados para la operación del servicio, estén debidamente licenciados teniendo en cuenta la normatividad establecida para tal fin. Este requerimiento debe venir acompañado de un documento en donde se describa la modalidad y el licenciamiento utilizados.</p> <p>6.3 Garantizar que los equipos a suministrar sean de marca reconocidas, no deben ser clones, dado que Caja Honor hará la verificación correspondiente de los mismos.</p> <p>6.4 Los equipos de cómputo utilizados para dicha campaña, no podrán ser cambiados por cualquiera que sea el motivo sin antes notificar a Caja Honor. 7.4 Proveer las estaciones de trabajo asignadas a los agentes, con las siguientes características: Procesador Intel Core i7 o superior, Memoria RAM de 8 GB o superior, Disco Duro 500 GB, Windows 10 Professional, 64 bits, MS Office 365 el cual será asignado para usuarios y funciones específicas, Tarjeta de Red 10/100/1000; cada equipo deberá contar con cámara y micrófono.</p> <p>Disponer y garantizar que el correo electrónico sea con dominio propio e institucional del proveedor</p>
7	<p>CONECTIVIDAD</p> <p>7.1. Garantizar que la infraestructura tecnológica implementada debe tener cableado para puestos de trabajo, como mínimo UTP categoría 6A, debidamente certificado. Todo equipo activo se debe concentrar en un solo lugar físico, el cual debe contar con todas las condiciones de temperatura y seguridad óptimas para su resguardo y óptimo funcionamiento, lo cual debe ser validado por personal de la Oficina Asesora de Informática de Caja Honor.</p> <p>7.2 Garantizar estabilidad en las comunicaciones de datos con switch de velocidad 10/100/1000.</p> <p>7.3 Informar previamente a Caja Honor cualquier movimiento o cambio a lo inicialmente contratado en cuanto a los aspectos físicos, de personal, de equipos y de elementos que se vaya a realizar, para llevar el control correspondiente y las acciones que este implique.</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO: Para el cumplimiento del objeto contractual, Caja Honor a través de la (OAINF) proveerá a los agentes y operadores del servicio debidamente identificados, el nombre de usuario y contraseña o clave para acceder al sistema. En caso de requerir modificar alguno de estos usuarios y contraseñas el contratista deberá requerir a Caja Honor con mínimo dos (2) días de anticipación con las motivaciones pertinentes.</p> <p>PARÁGRAFO SEGUNDO: Las asignaciones de roles y permisos dentro de las aplicaciones propiedad de Caja Honor serán establecidas y asignadas por la misma a través de la OAINF previo requerimiento del supervisor del contrato.</p> <p>PARÁGRAFO TERCERO: Caja Honor podrá en cualquier momento y sin previo aviso, modificar las condiciones de acceso a la plataforma tecnológica, cuando esté en riesgo.</p> <p>PARÁGRAFO CUARTO: Será potestad de Caja Honor los accesos autorizados a los usuarios y actualizaciones de estos. Asimismo, establecer la necesidad de acceso a determinado componente de nuestra red para efectos de la ampliación o modificación del servicio contratado.</p>
8	<p>ACCESO A BASE DE DATOS</p> <p>8.1. Garantizar que la consulta primaria de información a la Base de Datos para el servicio de operador entrada, deberá realizarse a través del portal interno (Intranet de Caja Honor), por medio del canal dedicado suministrado por el contratista. En caso de falla del canal, deberá entrar a operar el canal contingente y en caso de falla de éste deberá realizarse a través del módulo de atención al cliente del portal interno (intranet) que suministre Caja Honor.</p>

- 8.2. Garantizar el servicio de Audio Respuesta Interactivo (IVR), donde accede a una aplicación mediante el uso de Web Services. Para ello, debe contar con el software respectivo y realizar los desarrollos (programas, procedimientos, consultas) que se requieran para obtener los datos por este servicio. Igualmente, el menú de entrada y la programación correspondiente se justarán a dichas necesidades durante la ejecución del contrato.
- 8.3. Garantizar que los servicios web cuenten con el software adecuado y bajo los criterios de seguridad de la información, prestando un servicio eficiente.
- 8.4. Garantizar la generación y recepción de la Información.
- 8.5. Desarrollar interfaces requeridas para generar y/o recibir información, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:
- 8.6 La información que se genere del proveedor debe ajustarse con carácter obligatorio a los estándares de calidad, seguridad y a las estructuras de información definidas por Caja Honor.
- 8.7 Se acordará entre las partes el procedimiento para verificar y señalar los datos reportados por parte del Contratista a Caja Honor para actualizar o ingresar al sistema de información.
- 8.8 Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, que no sean suministrados por Caja Honor.
- 8.9 Dotar los equipos de cómputo que operan en el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano de elementos necesarios impidiendo el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por Caja Honor. Igualmente se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio.
- 8.10 Garantizar que los equipos de cómputo destinados al Centro de Contacto de Atención al Ciudadano sean de uso exclusivo para la prestación de servicios por ese canal.
- 8.11 Garantizar el bloqueo de los equipos de cómputo usados en el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, inhabilitando la navegación por Internet, el envío o recepción de correo electrónico y mensajería instantánea personal, o algún otro servicio que permita el intercambio de información propia de Caja Honor, de lo contrario, se deberá contar con un sistema de registro de recepción de información. Estos registros deberán ser conservados por lo menos seis (6) meses, para el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, proceso judicial esta debe ser custodiada hasta dar cumplimiento.

PARÁGRAFO: Caja Honor definirá, aprobará y determinará los procedimientos de seguridad en el manejo de información para realizar operaciones directamente en la base de datos que implique modificación en línea.

9 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

- 9.1 Nivel de atención: Definido como el número total de llamadas atendidas por los agentes del Contratista sobre el total de las llamadas ofrecidas (ACD). Unidad de medición: Porcentaje.
- 9.2 Nivel de atención aceptable: Mínimo del 90%, el cual se podrá ajustar de acuerdo con la ejecución presupuestal del contrato y al número de asesores destinados. Período de medición: mensual.
- 9.3 Nivel de servicio: El 80% de las llamadas recibidas por los agentes del Contratista deben ser contestadas antes de 40 segundos (Tiempo en cola del ACD) Unidad de medición: Porcentaje Nivel de servicio aceptable: mínimo 80/40 (nivel plata acuerdo marco) Período de medición: mensual.
- 9.4 Disponibilidad de la plataforma de servicio: Garantizar una disponibilidad mensual del 99.80% de la plataforma del Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, excluyendo las ventanas de mantenimiento programado. Unidad de medición: Porcentaje Nivel aceptable: mínimo 99.96% mes.
- 9.5 Rotación del personal: Definido como la cantidad de agentes retirados sobre los agentes disponibles en un período específico. Unidad de medición: Porcentaje. Nivel Aceptable: Menor o igual al 15% por mes.
- 9.6 Nivel de Ocupación. (Operador de entrada) Definido como el porcentaje de tiempo de atención de llamadas con respecto al tiempo de conexión del operador de entrada. Unidad de medición: Porcentaje.

	<p>Nivel Aceptable: Menor o igual al 55% al mes. Se debe dar continuidad a la prestación del servicio del C.C.C, ampliando su cobertura, capacidad y convirtiéndolo en un centro de contactos multicanal para atender las solicitudes de los afiliados y otros usuarios.</p>
<p>10</p>	<p>SUPERVISIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE INFORMACIÓN</p> <p>10.1 Con el fin de garantizar la calidad de la información recopilada en el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, Caja Honor asignará un supervisor de contrato y con apoyo del representante del contratista, tendrán en cuenta lo siguiente dentro de las funciones propias: Definición de políticas de calidad para el manejo de la información del total de las interacciones que se tenga entre el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano y el Afiliado, se deberá validar y actualizar la información personal tales como, direcciones y números telefónicos y otros datos del afiliado que Caja Honor solicite.</p> <p>10.2 En caso de que se evidencie alteración, manipulación de dispositivos en auditoria o por información del contratista, este deberá justificar de manera inmediata sobre los hechos al supervisor del contrato asignado por Caja Honor, quien a su vez remitirá la información a la Oficina Asesora de Riesgos (OAGRI).</p> <p>10.3 Definición de criterios de aceptación para estructuras de archivos tanto de Caja Honor como del Centro de Contacto de Atención al Ciudadano.</p> <p>10.3 Certificación de pruebas relacionadas con intercambio de información.</p> <p>10.4 Seguimiento de calidad para validar la información suministrada.</p> <p>10.4 Definición de periodicidad e impacto de la actualización de información.</p> <p>10.5 Garantizar que se realice la grabación del 100% de las llamadas o registro digital de la información que se suministre por los canales de prestación del servicio. Los cuales deberán ser entregados mensualmente junto con la facturación del servicio bajo formato designado por Caja Honor, igualmente el Contratista deberá conservarlos durante el tiempo del contrato.</p> <p>10.6 Políticas de almacenamiento, revisión y restauración de información, para los casos que aplique.</p>
<p>11</p>	<p>SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICA</p> <p>11.1 Cumplir con las políticas de seguridad establecidas por Caja Honor, con los procedimientos y controles documentados que avalen el cumplimiento de estas, las cuáles serán informadas por escrito al contratista.</p> <p>11.2 Contar con sistemas de seguridad mediante firewall y protección contra intrusos que aseguren la confidencialidad y seguridad de los datos consultados en las bases de Caja Honor (El proveedor debe describir la solución a implementar).</p> <p>11.3 Requerir los permisos necesarios para los usuarios a través de la herramienta de gestión de mesa de ayuda, establecidos por Caja Honor, como los permisos informáticos, a fin de dejar la trazabilidad en cada uno de los casos, modificaciones o adicionales.</p> <p>11.4 Garantizar que Caja Honor puede llevar a cabo administración remota a cualquiera de los equipos de cómputo suministrados, en el momento que sea requerido.</p> <p>11.5. Contemplar dentro de las normas mínimas y de control e infraestructura para la operación diaria las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Control del acceso de personal a las instalaciones de la Entidad prestadora del servicio de C.C.C. -Control de dispositivos de almacenamiento masivo de datos que ingresan a las instalaciones. -Control de incendios y sistemas de extinción de fuego. -Seguridad durante las 24 horas del día, 7 días a la semana. <p>11.6 Dotar a los equipos que operan en el centro de atención telefónica, de elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por Caja Honor. Igualmente, se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la utilizada para la prestación del servicio.</p>

	<p>PARÁGRAFO PRIMERO: Caja Honor podrá en cualquier momento y sin previo aviso modificar las políticas de seguridad que apliquen sobre los equipos. Fecha aprobación:</p> <p>PARÁGRAFO SEGUNDO: Caja Honor podrá en cualquier momento y sin previo aviso visitar las instalaciones del Contratista en donde preste los servicios para verificar el cumplimiento de estándares, validar que las condiciones iniciales sigan siendo las adecuadas a fin de que se cuente con los medios óptimos de operación y llevar a cabo Auditoria a usuarios, equipos y demás componentes informáticos que hagan parte de la solución ofrecida e instalada.</p> <p>11.7 En el evento en que el contratista requiera el movimiento de equipos a causa de daños físicos, traslado para otra campaña u otros, deberá informar con anticipación a Caja Honor con el fin de que antes de sacar de la campaña el equipo, Caja Honor realice su formateo a bajo nivel.</p> <p>11.8 El contratista no podrá ingresar a las maquinas con usuarios y contraseñas de administrador sin autorización de Caja Honor.</p>
12	<p>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p> <p>12.1 Durante la vigencia del contrato, mantener la certificación y detallar que cuenta con una infraestructura y plataforma de procesamiento mínima con los debidos esquemas de contingencia, para soportar los servicios solicitados por Caja Honor incluyendo entre otros: Hardware, cableado y Redes de Transmisión de Datos, Software, Sistemas de Antivirus, Estaciones de Trabajo, Plantas Telefónicas, Asesores de servicio, Unidades de Audio respuesta.</p> <p>12.2 Durante la vigencia del contrato, mantener la certificación del Data Center con altos niveles de disponibilidad (TIER2 o superior según norma TIA 942), así mismo se requiere que la infraestructura física y tecnológica este situada dentro del perímetro de Bogotá, garantizando el respaldo de suministro eléctrico para los puestos de trabajo de los agentes, con autonomía de más de 8 horas con plena carga de operación en caso de falla del servicio eléctrico. Lo anterior teniendo en cuenta que al regirnos por la Circular Externa 052 de 2007 modificada por la Circular Externa 042 de 2012, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), obliga a que todas las instituciones financieras busquen los mecanismos que lleven a mejorar y asegurar sus procesos con el fin de dar mayores garantías de seguridad y cumplimiento a sus clientes. NOTA (En caso de requerirse por Colombia Compra Eficiente es necesario aclarar que para los servicios de C.C.C no está contemplado.)</p>
13	<p>PLAN DE CONTINGENCIA.</p> <p>13.1 Garantizar la alta disponibilidad en los horarios definidos para cada canal de atención durante la ejecución del contrato, basados en los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sistema eléctrico. -Planta telefónica o infraestructura de manejo telefónico. -Sistema de ventilación y aire acondicionado. -Servidores, redes y sistemas de información en general. -Unidades de audio respuesta. -Seguridad informática física y lógica. -Sistema general de Seguridad Industrial, en el que se describan los procedimientos a seguir en caso de siniestros naturales o accidentales. -Acceso exclusivo a la página WEB de Caja Honor. -Canal de comunicaciones dedicado principal y alternos independientes entre sí. -Servicios de talento humano (funcionarios para cada servicio) -Sistema de desborde de llamadas a centro alternativo. -Situaciones imprevistas. <p>13.2 Garantizar que conservará dicho plan de contingencia durante la ejecución del contrato, debidamente documentado.</p>
14	<p>SOPORTE TÉCNICO DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA.</p> <p>14.1 Especificar la forma en que se prestará el servicio de mantenimiento preventivo, con la suscripción del Acta de Inicio.</p>

14.2 Deberá atender los requerimientos de soporte técnico (vía telefónica y/o personalizada) de Caja Honor para restablecer el sistema en caso de fallas o modificaciones, se harán conforme a lo establecido en los mantenimientos correctivos.

14.3 Realizar como mínimo 2 mantenimientos preventivos por año durante la vigencia del contrato a toda la infraestructura incluida en el mismo (enlaces, equipos de comunicación, equipos de cómputo, sistemas de audio respuesta, terminales de operador, software, etc.). La certificación de estos mantenimientos debe ser entregados al supervisor del contrato.

14.4 Describir en su propuesta el sistema de soporte técnico que ofrece, para cubrir los requerimientos anteriormente descritos. El contratista deberá designar un contacto (funcionario) al cual acudir en caso de requerir soporte y definir el medio de comunicación que se va a utilizar (matriz de comunicación) .

14.5. El mantenimiento correctivo se solicitará en la medida que se requiera, el cual se gestionará inicialmente con el Contratista, quien a su vez deberá escalar al operador del enlace de comunicaciones o según se determine entre las partes se podrá efectuar un escalamiento directo entre Caja Honor y el operador del enlace de comunicaciones

Obligaciones Transversales

1	Cumplir oportunamente y con calidad el presente contrato en los términos y condiciones establecidas en el mismo.
2	Conocer la normativa aplicable al bien y/o servicio establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Industria y Comercio, Estatuto del Consumidor o el que haga sus veces. También deberán conocer y aplicar las relacionadas con el bien y/o servicio.
3	Cumplir con el perfeccionamiento y requisitos de ejecución del contrato.
4	Asignar personal calificado, con experiencia en el servicio contratado, que dedique el tiempo y el conocimiento necesario y suficiente para su optima ejecución.
5	Utilizar exclusivamente para los fines señalados en este contrato, la información que LA CAJA le suministre y guardar confidencialidad y reserva sobre la misma.
6	Atender todas las recomendaciones y sugerencias que el LA CAJA le presente, creando oportunidades de mejora a los procesos y garantizando ante toda la debida ejecución del contrato.
7	Dar inmediato aviso a LA CAJA, sobre la ocurrencia de cualquier evento o circunstancia que altere el normal desarrollo y/o ejecución del contrato.
8	Informar al supervisor cuando exista cambio de personal.
9	Cuando la prestación de los servicios contratados implique la presencia de empleados del Proveedor en las instalaciones de LA CAJA, el Proveedor deberá proveer a sus empleados con carnes de identificación.
10	En el caso en que el Proveedor utilice para la ejecución del contrato personal extranjero, debe garantizar que dicho personal cuente en todo momento con los permisos de trabajo y demás requisitos legales correspondientes para realizar labores remuneradas en Colombia, de conformidad con lo que establezca la legislación colombiana.
11	Obrar con buena fe y evitar dilaciones que puedan presentarse durante la ejecución.
12	Garantizar la estricta confidencialidad, seguridad, inviolabilidad e imposibilidad de filtración de la información, fuga o salida del material de LA CAJA, así como suscribir los acuerdos de confidencialidad de todos los trabajadores que presten el servicio a LA CAJA y dar aplicación al Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de Caja Honor.
13	Participar en las reuniones que solicite LA CAJA, en especial el supervisor y el Área de Contratación.

CLÁUSULA No. 4 FORMA DE PAGO

El valor del presente contrato es de \$ _____ COP IVA Incluido, LA CAJA pagará el valor del contrato, de la siguiente manera:

Valor total	Forma de pago	Entregable del Proveedor
		<ul style="list-style-type: none"> Presentar informe de las actividades realizadas. Certificación emitida por el Representante Legal en donde indique que cuenta con una infraestructura y plataforma de

	<p>Contra prestación de servicio</p>	<p>procesamiento mínima con los debidos esquemas de contingencia, para soportar los servicios solicitados por Caja Honor incluyendo entre otros: Hardware, cableado y Redes de Transmisión de Datos, Software, Sistemas de Antivirus, Estaciones de Trabajo, Plantas Telefónicas, Asesores de servicio, Unidades de Audio respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación emitida por el Representante Legal en donde garantice que el Data Center cuenta con altos niveles de disponibilidad (TIER2 o superior según norma TIA 942), así mismo se requiere que la infraestructura física y tecnológica este situada dentro del perímetro de Bogotá, garantizando el respaldo de suministro eléctrico para los puestos de trabajo de los agentes, con autonomía de más de 8 horas con plena carga de operación en caso de falla del servicio eléctrico. Lo anterior teniendo en cuenta que al regirnos por la Circular Externa 052 de 2007 modificada por la Circular Externa 042 de 2012, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), obliga a que todas las instituciones financieras busquen los mecanismos que lleven a mejorar y asegurar sus procesos con el fin de dar mayores garantías de seguridad y cumplimiento a sus clientes.
--	--------------------------------------	---

Parágrafo Primero: Si al vencimiento del contrato existe saldo sobre este concepto, el mismo será a favor de la CAJA, siempre que se hayan cancelados los servicios al Proveedor.

Parágrafo Segundo: El PROVEEDOR acepta que el valor del bien y/o servicio contratado incluye los costos en los que pueda incurrir el PROVEEDOR por gastos de materiales, instalaciones, personal, transporte, viajes, comunicaciones, equipos y demás variables que resulten necesarias para el cumplimiento del contrato.

CLÁUSULA No. 5 DOCUMENTOS PARA PAGO

El PROVEEDOR debe presentar los siguientes documentos para el pago, el cual se realizará dentro de los 30 días calendario siguientes a la radicación de la factura y/o documento equivalente:

1	Factura o documento equivalente.
2	Informe de ejecución junto con sus entregables si los hubiere.
3	Fotocopia de la planilla integrada de la liquidación de aportes de seguridad social integral (Salud, pensión, ARL) y/o según requiera certificación suscrita por el Representante Legal y contador o Revisor Fiscal (en caso de tener obligación) mediante la cual conste que la persona jurídica, se encuentra al día en el pago a la seguridad social integral (Salud, Pensión, ARL) y aportes parafiscales (Sena, ICBF, Caja de Compensación).

Parágrafo Primero: Todos los impuestos, cualquiera que fuere su denominación, que se generen con la ejecución del presente contrato, serán de cargo de EL PROVEEDOR.

Parágrafo Segundo: Si la factura es electrónica debe presentarse en archivo xml con representación gráfica de la misma y allegada a al correo: factura.electronica@cajahonor.gov.co

CLÁUSULA No. 6 POLIZAS DEL CONTRATO

El PROVEEDOR deberá presentar póliza de cumplimiento expedidas por una Compañía de Seguros o Entidad Bancaria legalmente autorizada para ello, a favor de **ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN** con los siguientes amparos:

CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	Su cuantía será equivalente al 20 % del valor total del contrato y cubrirá el plazo de ejecución del mismo y 6 meses más.
CALIDAD DEL SERVICIO	Su cuantía será equivalente al 20 % del valor total del contrato y cubrirá el plazo de ejecución del mismo y 6 meses más.
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES	Por un monto equivalente al 5 % del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y 2 años más.

PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL

PREDIOS, LABORES Y OPERACIONES	Una cuantía equivalente a 200 Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes y tendrá una Vigencia igual al plazo de ejecución del contrato.
CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS INDEPENDIENTES	Una cuantía equivalente a 200 Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes y tendrá una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato.

Parágrafo Primero: La póliza debe tener la nota que la **aseguradora renuncia al beneficio de excusión.**

Parágrafo Segundo: El PROVEEDOR se compromete a realizar la ampliación de la póliza en caso de ser necesario.

CLÁUSULA No. 7 OBLIGACIONES DE LA CAJA	
1	Pagar al PROVEEDOR las sumas correspondientes al valor del contrato siempre y cuando el PROVEEDOR cumpla las obligaciones del contrato.
2	Suministrar al PROVEEDOR la información requerida para la ejecución del contrato.
3	Las demás que se deriven del presente contrato y de las normas legales pertinentes.

CLÁUSULA No. 8 EVALUACIÓN AL PROVEEDOR

El PROVEEDOR será evaluado trimestralmente por el supervisor del contrato, mediante el documento establecido por LA CAJA, se le informará para que adelante las mejoras o correctivos a los que haya a lugar.

La CAJA se reserva el derecho de revisar los procesos, soportes y archivos relacionados con el cumplimiento del contrato, cuando lo considere conveniente y someterlos a una verificación por auditores designados por LA CAJA.

CLÁUSULA No. 9 TERMINACIÓN ANTICIPADA DE MUTUO ACUERDO

Las PARTES darán por terminado el presente contrato de manera anticipada en los siguientes eventos:

1	Por imposibilidad de cumplimiento del objeto contractual que no permita la ejecución o continuación del contrato.
2	Por haberse ejecutado el contrato.
3	Por agotamiento de los recursos disponibles del contrato, o la necesidad del bien o servicio desaparezca, caso en el cual el PROVEEDOR mantendrá indemne a LA CAJA de cualquier reclamación por dicha circunstancia.
4	Cuando no se configuren los requisitos de ejecución del contrato.
5	Cuando el PROVEEDOR o sus asociados, socios, miembros, accionistas y directivos se encuentren en listas de control o en procesos administrativos o judiciales de lavado de activos y financiación del terrorismo o delitos fuente de los mismos.
6	Disolución del PROVEEDOR.
7	Por el mutuo acuerdo de las PARTES.

Parágrafo Primero: La terminación anticipada de mutuo acuerdo se hará mediante Acta suscrita entre las PARTES previa solicitud motivada y consecuentemente se suscribirá el Acta de Liquidación del contrato si hay lugar a ello.

CLÁUSULA No. 10 CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO

1 Cuando no se ejecute el contrato en los términos establecidos en el mismo.

CLÁUSULA No. 11 DECLARACIONES

Inhabilidades e incompatibilidades	EL PROVEEDOR DECLARA de manera expresa, y con la suscripción de este contrato, bajo juramento que, no se halla incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades y demás prohibiciones para contratar previstas en la Constitución Política y la ley, y que si llegare a sobrevenir alguna, actuará conforme lo prevé en las disposiciones legales vigentes sobre la materia. Igualmente, se compromete a responder ante LA CAJA ante terceros por los perjuicios que llegare a ocasionar en el evento en que se presente una inhabilidad o incompatibilidad. De la misma manera declara el PROVEEDOR que no se encuentra inhabilitado para celebrar el presente contrato por cuanto no se haya reportado en el Boletín de responsabilidad que expide la Contraloría, ni posee antecedentes disciplinarios que lo inhabilitan ni requerimientos judiciales.
Cumplimiento de obligaciones parafiscales y de seguridad social integral	EL PROVEEDOR DECLARA, que por la naturaleza del presente contrato, acepta y conoce: a) Que no habrá lugar a vinculación laboral alguna con LA CAJA b) Que renuncia a cualquier reclamación administrativa, prejudicial o judicial sobre el particular. C) Que a efectos del cumplimiento de lo ordenado por la Ley es de su entera responsabilidad el pago de los aportes fiscales, parafiscales, seguridad social integral, ARL, propios y del personal que labore a su cargo. D) Que es de su conocimiento todas las normas vigentes y aplicables relacionadas con la seguridad social y temas afines.
Exclusión laboral	EL PROVEEDOR DECLARA que la ejecución del contrato la realizará por su propia cuenta, por lo que las relaciones laborales que adquiera con el personal que emplee en la ejecución del contrato y las obligaciones surgidas de estas no comprometen de ningún modo a LA CAJA
Derechos de autor	EL PROVEEDOR DECLARA que dará cumplimiento a la normatividad vigente sobre propiedad intelectual y derechos de autor. En caso de que se generen derechos de propiedad intelectual durante el presente contrato, las partes acordarán en documento independiente el manejo y gestión de los mismos.
Protección de datos personales	Las PARTES DECLARAN que los datos que se compartan en virtud del presente contrato serán conservados y administrados, de conformidad con los parámetros establecidos en la Ley 1266 de 2008 y sus modificaciones, la Ley 1273 de 2009, Ley 1581 de 2012, lo reglamentado en el Decreto 1377 de 2013 y lo contemplado en el Manual de Políticas y procedimientos en materia de protección de datos personales que se encuentra publicado en www.cajahonor.gov.co
Indemnidad	EL PROVEEDOR DECLARA y se obliga en forma expresa a exonerar plenamente a LA CAJA, de toda responsabilidad civil contractual y extracontractual, que deba asumir o que resulte a su cargo como consecuencia de cualquier acción, omisión o la no obtención de los permisos, licencias o autorizaciones exigidas para el desarrollo del contrato celebrado, cuando no obtengan la garantía única de cumplimiento exigida. El PROVEEDOR, se obliga a mantener indemne a LA CAJA, respecto de cualquier acción o demanda interpuesta por un tercero en su contra, cuando estas tengan su causa u origen, en actos, omisiones contratos o convenciones derivados de la relación contractual celebrada con la Entidad o con las instituciones Fiduciarias designadas para representarla o administrar sus recursos.
Administración del Riesgo de Lavado de Activos y	EL PROVEEDOR DECLARA bajo la gravedad del juramento que los recursos, fondos, dineros, activos o bienes relacionados en el presente contrato son de procedencia lícita y no están vinculados con el lavado de activos ni con ninguno de sus delitos fuente y que el destino de los recursos, fondos, dineros, activos o bienes producto del presente

<p>Financiación del Terrorismo</p>	<p>contrato no van a ser destinados para la financiación del terrorismo o cualquier otra conducta delictiva, de acuerdo con las normas penales vigentes en Colombia; de la misma forma, declara bajo la gravedad de juramento que no incurre en sus actividades en ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione.</p> <p>Caja Honor tomará las acciones contractuales correspondientes en los siguientes eventos:</p> <p>En caso que EL PROVEEDOR llegare a ser: (i) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como las listas de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitidas por el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de sanciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas, así como cualquier otra lista pública relacionada con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo definida por LA CAJA. En ese sentido, EL PROVEEDOR autoriza irrevocablemente a LA CAJA para que consulte tal información en dichas listas y/o listas similares, o (ii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos, de sus delitos fuente y de actos relacionados con fraude, soborno, corrupción, entendiendo estas conductas dentro del marco de las normas penales vigentes, o (iii) cuando EL PROVEEDOR remita información suya incompleta y/o inexacta, sobre sus actividades, origen o destinos de fondos y/u operaciones de cualquier índole, o (iv) incumpla algunas de las declaraciones, obligaciones y compromisos señalados en las cláusulas relacionadas con la administración de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.</p> <p>En los eventos antes descritos, EL PROVEEDOR no tendrá derecho a reconocimiento económico alguno.</p>
---	--

CLÁUSULA No. 12 CONFLICTO DE INTERES

EL PROVEEDOR declara conocer y aceptar las políticas y regulaciones contenidos en la Ley 2013 de 2019 por medio de la cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y registro de los conflictos de interés y declara no estar incurso en ningún conflicto de intereses que afecte el cumplimiento y el adecuado desarrollo del presente contrato.

Igualmente se compromete a ejercer el mayor cuidado y hacer todas las diligencias razonables para prevenir cualquier acción, condición o circunstancia que pudieran dar como resultado un conflicto de intereses. Esta obligación será también aplicable a las actividades de los empleados y subcontratistas de **EL PROVEEDOR** en sus relaciones con los funcionarios de LA CAJA, vendedores, subcontratistas y terceros por razón de los servicios, obras o bienes contratados.

EL PROVEEDOR se obliga a evitar que en nombre propio o por intermedio de un tercero se proporcione u ofrezca cualquier tipo de dádiva o beneficio a algún funcionario de La Entidad para su beneficio. Así mismo se obliga a informar de cualquier solicitud que le sea realizada en estos mismos términos, con ocasión a su contratación, ya sea en provecho de un funcionario o de un tercero.

Durante la ejecución del presente contrato **EL PROVEEDOR** estará obligado a notificar a LA CAJA, la identidad de cualquier funcionario, respecto del cual **EL PROVEEDOR** conozca que existe, directa o indirectamente, interés considerable en las actividades de este, que pueda afectar la ejecución del presente contrato y genere un conflicto de intereses.

CLÁUSULA No. 13 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA LA RELACIÓN CONTRACTUAL

En calidad de PROVEEDOR declaro que conozco, entiendo y acepto, el compromiso de reserva sobre la información privilegiada de LA CAJA incluso una vez se termine mi vinculación y por el término de un (1) año posterior a la liquidación del contrato. Además que soy consciente que me corresponde el deber de reserva de toda información que se maneje dentro o fuera de LA CAJA en cualquiera de las relaciones contractuales que se lleven a cabo en cumplimiento del desarrollo del objeto y misión de LA CAJA, por lo

cual me comprometo a no realizar copia o reproducción total o parcial de información para uso distinto al de cumplir los fines para la cual fue entregada, a cumplir con el buen uso de la información y evitar su uso no autorizado y/o fraudulento, cumpliré con las políticas de seguridad y ciberseguridad de la información y del buen uso de las tecnologías trazadas por LA CAJA bajo los siguientes parámetros:

Se considera información confidencial adicional a lo establecido en las leyes y decretos y políticas del Gobierno Nacional que regulan la materia: **1)** Aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. **2)** La que no sea de fácil acceso. **3)** Aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial.

La parte receptora de la información se compromete a: **1)** Adoptar las medidas de seguridad que sean necesarias para garantizar la confidencialidad de la información y evitar su adulteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. **2)** Respetar los derechos de propiedad y la reserva de toda la información y datos confidenciales que sean propiedad de LA CAJA **3)** No divulgar a otras personas la información a la que tenga acceso, estructuras de la red, direcciones y demás datos sensibles que puedan ser utilizados para acceder a la información o a la red de LA CAJA. No habrá lugar a mantener el deber de confidencialidad cuando: **1)** La información recibida sea de dominio público. **2)** La información recibida proceda de un tercero que no exige secreto.

Quien incumpla el compromiso de confidencialidad de la información y las políticas de seguridad y ciberseguridad establecidas la Entidad, incurrirá en causal de terminación del contrato y por ende se dará la terminación anticipada del mismo, adicionalmente se le aplicarán las sanciones civiles, penales y todas aquellas establecidas en la Ley.

CARNÉ Y FICHAS DE PARQUEO – Las partes acuerdan que, una vez finalizada la relación contractual, el PROVEEDOR devolverá a LA CAJA (Subgerencia Administrativa – Servicios Generales) el carné y/o ficha de parqueo, que haya suministrado la Entidad. En caso de extravío del carné o ficha de parqueo, se deberá informar a LA CAJA inmediatamente, allegando además denuncia ante autoridad competente de pérdida o hurto del carné o ficha de parqueo. El PROVEEDOR deberá cancelar el costo de reposición del documento. (Si aplica)

Una vez leídos y entendidos los anteriores parámetros declaro que:

1	Conozco, entiendo y acepto el manual de seguridad y ciberseguridad y el cumplimiento de las políticas en seguridad de la información institucional aprobada y divulgada por LA CAJA.
2	Conozco, entiendo y acepto que el correo electrónico institucional asignado a mi nombre se debe utilizar de manera responsable, efectiva y dentro de un marco de legalidad, asegurando el uso correcto del sistema de correo electrónico de la institución. (Si aplica)
3	Conozco, entiendo y acepto que los correos electrónicos institucionales son monitoreados, supervisados y controlados sin notificación previa por personal adscrito a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de LA CAJA. (Si aplica)
4	Conozco, entiendo y acepto que las llamadas telefónicas entrantes y salientes son monitoreadas y grabadas sin notificación previa, así mismo todas las transacciones realizadas en los sistemas de información institucionales o por cualquier medio de comunicación institucional interno y/o externo. Por lo tanto, todas las actividades realizadas bajo esta modalidad no hacen parte de mi privacidad personal. (Si aplica)
5	Conozco, entiendo y acepto que las conversaciones sostenidas en el chat institucional son monitoreados, supervisados y controlados sin notificación previa por personal adscrito a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de LA CAJA. (Si aplica)
6	Conozco, entiendo y acepto que si existe evidencia que como usuario estoy haciendo mal uso del servicio, no estoy respetando los lineamientos establecidos en la política de seguridad de la información o si estoy incurriendo en actividades ilícitas, la Entidad se reserva el derecho de tomar las medidas y acciones disciplinarias pertinentes, de acuerdo a la normativa y la legislación legal vigente. (Si aplica)

7	Conozco , entiendo y acepto que LA CAJA como parte integral del monitoreo de seguridad, tiene instaladas y podrá instalar cámaras de video en diferentes sitios de la entidad; las cuales están destinadas a velar por la protección de afiliados, visitantes y empleados, al cumplimiento de los deberes laborales por parte de funcionarios, contratistas y terceros , a la preservación de la productividad de la entidad, a la preservación de los bienes de la entidad, a la protección contra intrusos, a la prevención de delitos y contravenciones, entre otras. Por lo tanto, todas las imágenes registradas y conservadas se consideran evidencia legal de cualquier reclamación, queja o proceso judicial nacional o internacional. (Si aplica)
8	Conozco , entiendo y acepto que se considera fuga de información el hecho que la información institucional , información de afiliados , información de clientes, información personal de los funcionarios y/o proveedores sea divulgada, copiada, enviada o transferida a personal interno o externo no autorizado, por medios físicos o electrónicos como: transferencia de archivos por ftp, memorias USB, CD's, DVD's, dispositivos móviles, teléfonos celulares, grabación de imágenes y voz por celulares, S66mart card, correo electrónico, cámaras de video, cámaras de fotografía digitales o no, y/o cualquier otro dispositivo de almacenamiento vigente en el mercado. (Si aplica)
9	Conozco, entiendo y acepto que la fuga de información institucional anteriormente descrita se considera una violación grave a las políticas de seguridad de la información y por tanto se me aplicaran las acciones disciplinarias pertinentes sin perjuicio de interponer las sanciones civiles y penales legales vigentes que rijan la materia.

CLÁUSULA No.14 REGÍMEN LEGAL DEL CONTRATO

Las actividades, actos que celebre LA CAJA para la ejecución del presente contrato y su liquidación se someterán su Manual Interno de Contratación vigente y al Derecho Privado.

CLÁUSULA No.15 SUPERVISIÓN

La supervisión del presente contrato por parte de LA CAJA estará a cargo de _____o quien haga sus veces quien mediante el presente documento se le designa de tal función. En ausencia del supervisor, la supervisión la ejercerá el encargado o el superior inmediato.

CLÁUSULA No. 16 CONTROVERSAS

Cuando se presenten controversias contractuales, LA CAJA aplicará los mecanismos alternativos de solución de conflicto como el arreglo directo, la conciliación y la transacción. De la misma manera podrá acudir a la jurisdicción competente. Todo lo anterior sin perjuicio de la reclamación de garantías a las que hubiere lugar e iniciar los trámites y quejas respectivas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) u otras entidades competentes.

CLÁUSULA No. 17 CLÁUSULA PENAL

El contrato fija una cláusula penal en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones en el plazo que se derivan del mismo, en los términos que aquí se estipulan: la parte incumplida se constituirá automáticamente en deudor de la cumplida por una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, como estimación anticipada de perjuicios, suma que podrá ser exigida ejecutivamente para lo cual el contrato tiene el carácter de título ejecutivo, sin necesidad de requerimiento, ni de constitución en mora; derechos a los que renuncian las partes, sin que esto impida la posibilidad de exigir el reconocimiento de los demás perjuicios que se hubieren causado y de exigir el cumplimiento de la obligación incumplida.

CLÁUSULA No. 18 MODIFICACIONES CONTRACTUALES

LAS PARTES, podrán realizar las modificaciones contractuales establecidas en el Manual Interno de Contratación LA CAJA en su artículo 15, para lo cual existirá previa solicitud de recomendación del supervisor del contrato y se suscribirá el respectivo documento.

CLÁUSULA No. 19 RENOVACIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO

LAS PARTES podrán renovar el bien y/o servicio cuando el PROVEEDOR ofrezca renovar el bien y/o servicio por algo mejor, nuevo o por cambios en las condiciones prestadas por el PROVEEDOR. Antes de vencer el contrato el PROVEEDOR podrá manifestar a LA CAJA su intención de renovar el servicio por las causales ya mencionadas y LA CAJA revisará y dará respuesta.

CLÁUSULA No. 20 IMPACTO AMBIENTAL

El PROVEEDOR deberá cumplir con las normas ambientales y aquellas que regulen las actividades del objeto del contrato para prevenir, mitigar, controlar y compensar los impactos negativos que sobre el medio ambiente se generen en ejecución del contrato sobre los recursos naturales renovables y el espacio público.

CLAUSULA No. 21 CESIÓN

El presente contrato no podrá ser cedido por el PROVEEDOR de manera alguna y a ningún tipo de persona, sin previa comunicación y aceptación de LA CAJA, y sin que ésta quede obligada a sustentar las razones que motiven su decisión.

CLAUSULA No. 22 BIOSEGURIDAD

EL Proveedor deberá aplicar todas las medidas preventivas para controlar y mitigar los factores de riesgo procedentes de agentes biológicos, físicos, químicos y epidemiológicos, previniendo que su prestación del servicio, atente contra la salud y seguridad de los funcionarios, usuarios, afiliados y/o visitantes de LA CAJA; lo anterior, acatando las responsabilidades que sean consagradas en las normas que regulen la materia, tales como Leyes, Decretos, políticas de la Entidad, circulares entre otros.

CLÁUSULA No. 23 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El PROVEEDOR deberá dar cumplimiento con lo establecido en normas establecidas para la Gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST y en general de lo siguiente cuando aplique:

1	Cumplir con las actividades del Programa según las exigencias y políticas de la Entidad.
2	Utilizar adecuadamente los elementos de protección personal y dotar de ellos a sus colaboradores destinados al cumplimiento del presente contrato.
3	Procurar el cuidado integral de su salud y de sus trabajadores.
4	Usar, revisar y mantener en buen estado los elementos de protección personal, máquinas, equipos, herramientas e instalaciones que se proporcione, para el desarrollo de las funciones, por las cuales fue contratado.
5	Informar a sus trabajadores previo al inicio del contrato, los peligros y riesgos de su zona de trabajo, así como la forma de controlarlos y las medidas de prevención y atención de emergencias.
6	Garantizar la aptitud y la competencia de sus trabajadores en el desarrollo del objeto contratado.
7	Mantener su área de trabajo en buenas condiciones de orden y aseo, colaborando con la clasificación de residuos, según sus características y de acuerdo a las instrucciones impartidas.
8	Pagar a su costa salarios, prestaciones sociales y las demás cargas que la ley le exija.
9	Responder por todos los accidentes ocasionados por el PROVEEDOR o sus trabajadores.
10	Cuando aplique debe presentar al supervisor del contrato, al momento de la prestación del servicio, la lista de chequeo de estos elementos y el certificado de alturas vigente.
11	Para supervisar actividades de trabajo en alturas, el contratista debe disponer de un coordinador de trabajo en alturas, certificado en la norma de competencia laboral vigente para trabajo en alturas (Resolución 1409 del 23 de Julio del 2012). (Si aplica)
12	En caso en que el contratista ingrese sustancias químicas al establecimiento, debe verificar que las sustancias estén etiquetadas y en envases adecuados para tal fin. (Si aplica)

CLÁUSULA No. 24 PROHIBICIONES PARA EL CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA

1	Queda totalmente prohibido el ingreso de menores de edad en calidad de acompañante o trabajador, salvo con un permiso escrito por el Ministerio de la Protección Social ahora Ministerio del Trabajo (Código Sustantivo y del trabajo, Resolución 2400 de 1979, título XIII).
2	Presentarse bajo el consumo de estupefacientes, consumir en prestación de servicios, vender y portar alcohol y drogas.
3	No debe realizar ninguna actividad que este fuera del alcance del contrato pactado entre Caja Honor y el contratista.
4	No debe ingresar armas, explosivos, bebidas embriagantes, narcóticas, ni radiotransmisores a las instalaciones de Caja Honor.
5	No debe operar o mover equipos o válvulas o cualquier otro dispositivo en las instalaciones sin estar autorizado.
6	No debe transitar y/o permanecer en zonas diferentes a donde se ejecute la labor asignada.
7	No se debe retirar del sitio de labores sin antes verificar que los equipos eléctricos estén desconectados y que no existan posibilidades de originar incendio o daños.
8	No se debe maltratar los cables eléctricos ni producir raspaduras o peladuras en los mismos. En caso de generar o identificar algún daño deberá comunicarlo para evitar daños en la propiedad.
9	No debe hacer uso de maquinaria, herramientas, materiales y/o elementos de protección personal propiedad de Caja Honor, salvo cuando el supervisor designado así lo autorice.

CLÁUSULA No. 25 MEDIDAS ASOCIADAS A CONTRATISTAS Y/O SUBCONTRATISTAS, PROVEEDORES FRENTE A LA COVID-19

Todo contratista o proveedor que requiera ingresar a la Entidad deberá cumplir los siguientes lineamientos o requisitos:

1	Cumplir con el Protocolo de ingreso a las instalaciones.
2	El contratista y/o proveedor debe traer consigo el tapabocas para permitir su ingreso.
3	El uso del tapabocas es obligatorio para todos los contratistas y/o durante todo el tiempo que permanezca en las instalaciones.
4	Todo el personal contratista y/o proveedor, que ingresa a las instalaciones, deben aplicar la técnica del lavado de manos establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social, para realizar el lavado de manos debe utilizar agua y jabón, de manera frecuente, por lo menos cada 3 horas o antes si lo requiere, en donde el contacto con el jabón debe durar entre 20 – 30 segundos.
5	No se permitirá el ingreso de ningún proveedor o contratista que presente síntomas de gripa ni cuadros de fiebre mayor o igual a 37.2°C.
6	Ningún contratista o proveedor podrá desplazarse a otros lugares o áreas donde no está autorizado.
7	Todo contratista o proveedor deberá hacer uso adecuado de los espacios de almacenamiento y mantener óptimas condiciones de orden, limpieza y desinfección.
8	Todo contratista o proveedor deberá hacer la disposición adecuada de todos los residuos generados durante la ejecución de sus actividades, incluidos los elementos de protección personal, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad establecidos por la Entidad.
9	El contratista o proveedor debe evitar o reducir el contacto físico durante el traslado y almacenamiento de productos, se debe garantizar el distanciamiento físico de 1m mínimo entre el personal.
10	Los contratistas o proveedores que ejecuten alguna labor dentro de las instalaciones deben tener establecido y aprobado el protocolo de bioseguridad de acuerdo con la actividad económica que ejecute, que incluya limpieza y desinfección de máquinas, herramientas o equipos, disposición y manejo de residuos, uso y disposición de elementos protección personal, así como cumplir con las demás disposiciones establecidas por la Entidad.
11	Los contratistas y proveedores deben tener autorización previa para el ingreso a la Entidad (se recomienda definir los días a la semana y la hora para atención de proveedores y recibo de materias primas, productos o insumos).
12	Identificar las condiciones de salud de su personal con más alto riesgo por contagio de COVID-19 y tomar las medidas preventivas.

CLÁUSULA No. 26 REPORTE DE INCIDENTES DEL PERSONAL CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA

1	El personal contratista y/o subcontratista debe reportar los actos y condiciones inseguras identificadas en el área de trabajo para su respectiva gestión y cierre.
2	Cada vez que se presente un accidente de trabajo leve, grave o mortal el trabajador contratista y/o subcontratista está obligado a reportar el accidente de trabajo a la empresa donde labora para que lo reporte a la ARL, EPS a la que se encuentra afiliada, al supervisor del contrato y líder del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de Caja Honor y garantizar el traslado y la atención inmediata del accidentado hasta centro médico autorizado por la ARL como lo establece la ley y seguir el procedimiento que tenga establecido para solventar este tipo de eventos. Si el accidente es grave o mortal se debe reportar al Ministerio de Trabajo dentro de los 2 días hábiles. RESOLUCIÓN NÚMERO 02851 DE 2015 (julio 28).
3	El personal contratista debe reportar el accidente de trabajo dentro de los dos días hábiles siguientes a la ocurrencia del evento y dentro de los siguientes 15 (quince días calendario) a la fecha del reporte realizar la respectiva investigación del accidente decidiendo y comunicando los planes de acción a tomar para evitar que se repita el evento.

CLÁUSULA No. 27 PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

1	El Contratista debe contar con un procedimiento para atención de emergencias para todos los trabajadores a cargo.
2	Para trabajo en alturas se debe incluir un procedimiento para la atención y rescate en alturas acorde con la actividad a ejecutar.
3	Los Contratistas deben contar con un procedimiento de investigación y reporte de incidentes y Accidentes de Trabajo de acuerdo con lo establecido en la legislación (Res. 1401 de 2007) y contar con personal capacitado en estas investigaciones.
4	Mantener y adecuar el MEDEVAC de la empresa de acuerdo con el proyecto.
5	La empresa Contratista debe tener en el lugar de trabajo el procedimiento a seguir en caso de enfermedad y/o accidente laboral.
6	En caso de ser necesario, en el lugar donde se desarrolla el trabajo, la empresa Contratista deberá tener una persona capacitada en primeros auxilios y un botiquín.
7	En caso de una emergencia interna en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, el contratista debe dirigirse al punto de encuentro más cercano designado por la empresa acatando la señalización y siguiendo las orientaciones dadas por el coordinador de evacuación.
8	Queda totalmente prohibido que el personal Contratista no calificado intente dar primeros auxilios a cualquier lesionado, tampoco traslade o mueva al lesionado, salvo que exista amenaza para su vida si permanece en el lugar del accidente.
9	Está estrictamente prohibido al personal Contratista hacer uso de la red contra incendios o extintores de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. para cualquier fin distinto al que están destinados; sin olvidar que solo podrá utilizarlos si está entrenado para atender incendios o conatos.

CLAUSULA No. 28 CONDICIÓN DE INICIO

Será condición sine qua non del contrato la emisión de pólizas y firma del Acta de Inicio para determinar la ejecución del contrato.

CLAUSULA No. 29 LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato se liquidará de manera bilateral dentro de los cuatro (04) meses siguientes a la terminación de plazo de ejecución del mismo o posteriormente de conformidad con los términos establecidos en las disposiciones vigentes sobre la materia.

Para constancia de lo anterior se firma el presente documento, en la ciudad de Bogotá D.C., el



La seguridad es de todos

Mindefensa



Fecha aprobación: 28-02-2022 / Versión: 018
Código: GP-MA-048-017

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



ST-CER887079



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.