

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2012-0467 SUSCRITO ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PEREZ" -ICETEX Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.
OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

Entre los suscritos a saber: **ANDRÉS FELIPE MURILLO RESTREPO** identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.512.788 expedida en Bogotá, quien en su calidad de Jefe Oficina Comercial y Mercadeo del **ICETEX**, delegado mediante Resolución No. 1063 del 12 de diciembre de 2012 para suscribir este contrato, actúa en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX**, entidad financiera de naturaleza especial, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, creada por el Decreto Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley N° 3155 de 1968, transformada mediante la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005 y reestructurada por el Decreto 380 del 12 de febrero de 2007, con NIT 899.999.035-7 y quien para efectos del presente documento se denominará **EL ICETEX** por una parte, y por la otra **LUIS CARLOS GARCÍA SERRANO**, identificado con la cédula de ciudadanía número 9.523.833 de Sogamoso – Boyacá, quien en su calidad de Primer Suplente del Gerente General, actúa en nombre y representación legal de **SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS**, Sociedad Comercial constituida mediante Escritura Pública No. 0001087 de la Notaría 41 de Bogotá D.C. del 7 de Mayo de 1998, inscrita el 15 de Mayo del mismo año, bajo el número 00634202 del Libro IX; se constituyó la sociedad comercial denominada **SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN LTDA OUTSOURCING DE SERVICIOS BANC.**, con NIT N°. 830.044.925-8, sociedad que mediante Escritura Pública No. 2199 de la Notaría 41 de Bogotá D.C. del 30 de noviembre de 2009, inscrita el 24 de diciembre del mismo año bajo el No. 01350382 del Libro IX cambió su nombre por el de **SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS**, según consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal del 24 de octubre de 2012 expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, y quien para efectos del presente documento se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios, previas las siguientes consideraciones: 1. Que existe estudio previo de conveniencia y oportunidad de fecha 26 de septiembre de 2012, suscrito por el Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo del ICETEX, en el cual presenta la necesidad de contratar por Outsourcing la prestación de los servicios especializados para la de atención al usuario a nivel nacional. 2. Que para tal fin, se dio apertura al proceso de Selección Pública del contratista No. 004 de 2012 cuyo objeto es "Contratar por outsourcing la prestación de servicios especializados para la atención de los usuarios del ICETEX a nivel nacional". 3. Que los pliegos de condiciones de dicha selección pública fueron publicados en la página Web del ICETEX www.icetex.gov.co, el día 10 de octubre de 2012, de conformidad con lo estipulado en el Artículo 9° del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. 4. 5. Que el día 9 de noviembre de 2012 se llevó a cabo el cierre del proceso. 6. Que una vez vencido el plazo señalado se trasladaron las propuestas recibidas a la Sala de Juntas de la Secretaría General del ICETEX, en donde se levantó un acta suscrita por los funcionarios asistentes, y en la que constató que se recibieron las propuestas de las siguientes firmas: CALL CENTER S.A., MILLENIUM PHONE CENTER S.A., SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y NEGOCIOS, INTERACTIVO CONTACT CENTER, CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A. y VENTAS Y SERVICIOS S.A. 7. Que luego de verificadas y evaluadas las propuestas hábiles,

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 - 32 Bogotá, D. C., Colombia
PBX: 382 16 70

Página 1 de 113



Fsc
B

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° **2012-0467** SUSCRITO ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PEREZ" -ICETEX Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.
OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

publicado el informe de evaluación y respondidas las observaciones al mismo, mediante Resolución No. 1077 del 13 de diciembre de 2012 se adjudicó el proceso de Selección Pública No. 004 de 2012 a la firma **SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y NEGOCIOS**. Con base en las anteriores consideraciones, se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se regirá por la Constitución Política, especialmente por lo consagrado en sus artículos 209 y 267, por el Artículo 8° de la Ley 1002 de 2005, por los Artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, y por los Artículos 9° y ss. del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008 y la Ley 1474 de 2011, el Decreto 019 de 2012 y en especial por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA.-OBJETO:** Contratar por outsourcing la prestación de servicios especializados para la atención de los usuarios del **ICETEX** a nivel nacional. **CLÁUSULA SEGUNDA.-ALCANCE DEL OBJETO:** El Outsourcing para la prestación de los servicios especializados de Atención al Usuario, comprende los siguientes canales: Atención Contact Center, Atención Virtual, Atención Chat, Atención Personalizada, Atención Escrita, Atención PBX y Atención de Grandes Clientes, de acuerdo con los requerimientos para cada uno de ellos establecidos en el Anexo y el pliego de condiciones de la Selección Pública No. 004 de 2012, documentos que hacen parte integral del contrato. El **CONTRATISTA** atenderá a los usuarios actuales, potenciales del **ICETEX** y público en general, acorde con las especificaciones técnicas y funcionales. **PARÁGRAFO: EL ICETEX** podrá solicitar al **CONTRATISTA** durante la vigencia del presente contrato, la inclusión de nuevos sitios o servicios a los inicialmente contratados, el traslado de algunos de los existentes o su reconfiguración, previa confirmación de la disponibilidad de la conexión por parte del **CONTRATISTA** para la prestación del servicio. Para tal fin, las partes deberán suscribir el acta correspondiente en señal de aceptación, en la cual se establecerán las condiciones en que se prestará el servicio, sujetándose a los términos consignados en el presente documento. El objeto del presente contrato no comprende obras civiles a cargo del **ICETEX**, motivo por el cual **EL ICETEX** no reconocerá ningún pago por este concepto. **CLÁUSULA TERCERA.-PLAZO:** El presente contrato tendrá un plazo de treinta y un meses (31) meses, contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio. **CLÁUSULA CUARTA.-VALOR:** El valor del presente contrato es hasta por la suma de **DIECIOCHO MIL TRESCIENTOS CATORCE MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS CINCO PESOS MCTE. (\$18.314.286.305,00)** incluido IVA. **CLÁUSULA QUINTA.- FORMA DE PAGO:** **EL ICETEX** cancelará el valor del presente contrato en mensualidades vencidas, previa presentación de la factura correspondiente conforme al servicio efectivamente prestado y de acuerdo a los valores presentados en la propuesta, acompañada del acta de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Los pagos se realizarán previa presentación de los entregables señalados en este contrato que sean relacionados con informes detallados en los que se indiquen las gestiones y actividades realizadas durante el mes; acompañado de la certificación de recibo a satisfacción expedida por el interventor del contrato y de los recibos de pago con los cuales acrediten estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 007 del 22 de febrero de 2008. El Pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que **EL CONTRATISTA** señale para tal fin. **PARAGRAFO**

FP C



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2012-0467 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" -ICETEX Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

SEGUNDO: Para el primer pago mensual, **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con lo establecido en el pliego de condiciones de la Selección Pública No. 004 de 2012 relacionado con el plan pre operativo y plan de empalme y presentación del personal requerido, junto con sus respectivas hojas de vida y soportes, así como los demás requerimientos señalados en dicho documento. **CLÁUSULA SEXTA - SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** Los pagos que deba efectuar **EL ICETEX**, de acuerdo con lo previsto en la cláusula cuarta de este contrato, están disponibles en el rubro G332520002 SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO, vigencias futuras 2013, 2014 y 2015 según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. CDP VF-2012-014 del 12 de septiembre de 2012 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del **ICETEX**. **CLÁUSULA SÉPTIMA - OBLIGACIONES DE LAS PARTES:** A) **DEL CONTRATISTA:** **EL CONTRATISTA** se compromete a: **1.** Prestar el servicio especializado de Atención al Usuario, mediante los siguientes canales: Atención Contact Center, Atención Virtual, Atención Chat, Atención Personalizada, Atención Escrita, Atención PBX y Atención de Grandes Clientes. **EL CONTRATISTA** atenderá a los usuarios actuales, potenciales del **ICETEX** y público en general, acorde con las especificaciones técnicas y funcionales. **2.** Poner a disposición del **ICETEX** su infraestructura física, logística, humana y tecnológica para proveer los servicios ofrecidos descritos en los pliegos de condiciones de la Selección Pública del Contratista No 004 de 2012. **3.** Cumplir con los productos y/o entregables señalados en el pliego de condiciones de la Selección Pública del Contratista No 004 de 2012 y de la Cláusula Octava del presente Contrato. **4.** Suministrar para la ejecución del presente contrato el personal mínimo requerido con los perfiles y experiencia señalados en el Pliego de Condiciones de la Selección Pública del Contratista No 004 de 2012. Las hojas de vida, junto con las certificaciones respectivas y los soportes del personal mínimo requerido deben presentarse al momento de suscripción del acta de inicio y ser aceptadas por el Supervisor designado por **EL ICETEX**. **EL CONTRATISTA** no podrá cambiar, durante la ejecución del contrato, a ningún miembro del Equipo Mínimo requerido presentado en la propuesta, sin previa autorización expresa y escrita del **ICETEX**. En el caso que **EL ICETEX** autorice un cambio o remplazo de cualquier miembro del equipo humano, deberá ser por un profesional del igual o superior perfil y experiencia de la persona que se va a remplazar, previa revisión y evaluación de la hoja de vida por parte del **ICETEX**. **5.** Presentar un plan pre operativo de empalme en donde se incluyan cronograma, inventarios y bases de datos actualizadas. **6.** Suministrar toda la información y documentación requerida en el Pliego de Condiciones como obligaciones posteriores a la aceptación de la propuesta. **7.** Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, de acuerdo con las obligaciones y requisitos contenidos en la propuesta presentada y en el Pliego de Condiciones. **8.** Ejecutar el objeto del contrato derivado de este proceso en el plazo establecido, independiente de cualquier factor que se pueda generar en esta etapa. **9.** Cumplir con el objeto del presente contrato, bajo la coordinación y control del Supervisor. **10.** Responder por el pago de los impuestos que cause la legalización y ejecución del contrato. **11.** Responder por todo daño que se cause a bienes, al personal que se utilice y a terceros en la ejecución del contrato. **12.** Mantener la información técnica del proyecto en absoluta reserva de conformidad con el acuerdo de confidencialidad suscrito entre las partes. **13.** Coordinar reuniones de seguimiento con el **ICETEX** y con la supervisión del contrato. **14.** Informar cualquier retraso, inconveniente, y cambio en el



Handwritten signature

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2012-0467 SUSCRITO ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PEREZ" -ICETEX Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.
OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

personal, y presentar plan de corrección. **15.** Cumplir con todos los requerimientos legales de contratación con sus empleados. **16.** Presentar los informes de seguimiento exigidos por el supervisor o por **EL ICETEX**. **17.** Constituir, para la ejecución del contrato, la garantía única exigida en el contrato y presentarla a la Secretaria General, para su aprobación; igualmente **EL CONTRATISTA** se obliga a pagar todos los costos necesarios para la ejecución de la garantía tales como deducibles y a restablecer el valor de la garantía cuando este se haya visto reducido por razón de las reclamaciones efectuadas por la Comisión. De igual manera, en cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato o se prorrogue su término, **EL CONTRATISTA** deberá ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia, según el caso. **18.** Cumplir todas las obligaciones contempladas en el Pliego de Condiciones, en la propuesta y en el presente contrato y sus anexos, a su costa y riesgo, así como responder frente al **ICETEX** por la ejecución eficiente y oportuna de las actividades objeto de este contrato. **19.** Obrar con buena fe, evitando dilaciones e inconvenientes que puedan presentarse durante la ejecución del contrato. **20.** No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho. **21.** Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan posteriormente y que contemplen aspectos relativos a la ejecución del mismo. La periodicidad y demás requisitos de los informes que deberá presentar el Contratista durante la ejecución del contrato serán establecidos por el supervisor del contrato durante la ejecución del mismo. **22.** Las demás establecidas en el Pliego de Condiciones y las que solicite **EL ICETEX** que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento y ejecución del presente contrato, los Pliegos de Condiciones y con lo ofrecido en su propuesta. **23.** Suscribir el acta de liquidación del contrato junto con el comité de interventoría y supervisión del contrato. **24.** Suscribir con el personal que prestará el servicio materia de este proceso de selección un anexo al contrato laboral o de prestación de servicios, en donde se incluya un acuerdo de confidencialidad de la información y uso de la marca **ICETEX** que por razones de su gestión manejará durante la ejecución del contrato. **25.** Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para Responder las llamadas de entrada en la línea local y nacional, contemplando el crecimiento en los momentos pico de la operación. **26.** Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para atención electrónica de contemplando el crecimiento para los momentos pico de la operación. **27.** Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para atender la ventanilla de atención personalizada. **28.** Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para la gestión de correspondencia, contemplando el crecimiento para los momentos pico de la operación. **29.** Garantizar de manera permanente el número de personas requeridas para la atención de segundo nivel contemplando el crecimiento para los momentos pico de la operación. **30.** Garantizar de manera permanente un IVR transaccional a través del cual se puedan enrutar las llamadas de personas naturales y las llamadas de personas jurídicas, así como el servicio de audiorespuesta. **31.** Garantizar la trazabilidad de las llamadas que hacen transacciones en el IVR. **32.** Proporcionar a la Entidad acceso al aplicativo que le permita el monitoreo remoto, así como escuchar en tiempo real las llamadas que están siendo contestadas por los asesores. **33.** Garantizar la transferencia de llamadas del PBX de la Entidad a las líneas de atención al ciudadano y viceversa. **34.** Grabar la totalidad de las llamadas de entrada y de

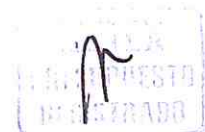


700

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2012-0467 SUSCRITO ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PEREZ" -ICETEX Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.
OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

salida y poner ese material a disposición de la Entidad cuando se le solicite. **35.** Garantizar de manera permanente que el tiempo promedio de conversación. **36.** Garantizar que el nivel de servicio para la atención de llamadas de personas jurídicas que solicitan comunicación con el asesor. **37.** Garantizar que el nivel de servicio para la atención de llamadas de personas naturales que solicitan comunicación con el asesor. **38.** Garantizar que el umbral de espera para las llamadas que solicitan comunicación con el asesor. **39.** Cumplir con las disposiciones legales vigentes en cada momento en materia laboral, de Seguridad Social, de Seguridad, Higiene y Salud en el trabajo, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente. **40.** Asumir a título exclusivo, el carácter de empleador o empresario respecto del personal que emplee para la ejecución del Servicio, y se comprometerá y obligará a cumplir exacta y directamente cuantas obligaciones y derechos sean consecuencia y se deriven de dicha condición, siendo de su exclusiva cuenta el pago de los salarios, cuotas de la Seguridad Social, accidentes de trabajo, Mutualismo Laboral, etc., así como todas y cualesquiera obligaciones sociales que imponga la legislación vigente en cada momento al empleador o empresario, comprometiéndose igualmente a exigir el cumplimiento de idénticas obligaciones por parte del subcontratista respecto de su personal. **41.** Garantizar que los Operadores, quedarán al margen de la relaciones entre **EL CONTRATISTA** y el referido personal, garantizando a los Operadores absoluta indemnidad por cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones con su personal, y, en su caso, con el del subcontratista. No obstante lo anterior, si **EL CONTRATISTA** incumpliera dichos compromisos, y de su incumplimiento pudiera derivarse alguna responsabilidad para los Operadores, **EL CONTRATISTA** quedará obligado a resarcir el importe de dichas responsabilidades, incluidos cualesquiera gastos y/o costes judiciales que ocasionare la defensa de los Operadores. **42.** Cumplir todas las obligaciones establecidas en la legislación de la Seguridad Social vigente en cada momento y a facilitar a los Operadores, cuantos documentos éstos le soliciten al objeto de comprobar el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones. A los efectos anteriormente reseñados **EL CONTRATISTA** presentará por escrito con carácter trimestral a los Operadores certificación negativa por descubiertos emitida por la Tesorería General de la Seguridad Social u organismo similar, según corresponda. **43.** Cumplir con las políticas sobre seguridad y confidencialidad de la información del **ICETEX**. **44.** Cumplir con las políticas sobre prevención y control del lavado de activos, financiación del terrorismo y otras actividades delictivas. **45.** Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las demás establecidas en el pliego de condiciones, sus anexos, y las que solicite **EL ICETEX** en la ejecución del contrato. El incumplimiento injustificado por parte del contratista a cualquiera de las obligaciones anteriormente descritas, lo hará acreedor a las multas de acuerdo con lo establecido en la cláusula décima primera del presente contrato. **46.** Responder por todo daño que se cause a los bienes, al personal del **ICETEX** y a terceros en la ejecución del contrato. **47.** Suscribir el acta de liquidación del contrato junto con el comité de interventoría y supervisión del contrato. **48.** Suscribir el contrato o modificación que se requiera según considere **EL ICETEX** para los servicios adicionales que contemplan el pliego de condiciones de la selección pública 004 de 2012, si **EL ICETEX** llegase a requerir dichos servicios. El incumplimiento injustificado por parte del **CONTRATISTA** a cualquiera de las obligaciones anteriormente descritas, lo hará acreedor a las multas de acuerdo con lo establecido en la cláusula décima primera del presente



FACU
B

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2012-0467 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" -ICETEX Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

contrato. **B) DEL ICETEX:** EL ICETEX se compromete a: 1. Suministrar al CONTRATISTA los elementos, necesarios para el cumplimiento del objeto contractual. 2. Cancelar el valor del contrato en la forma y oportunidad pactada. 3. Ejercer la supervisión del contrato para efectos de lograr la correcta ejecución del mismo. 4. Exigir certificación suscrita por el Representante Legal o revisor fiscal que acredite el cumplimiento del pago de salarios y aportes de ley en cumplimiento de la Ley 828 de 2003. 5. EL ICETEX, realizará como mínimo una reunión mensual en la cual se hará seguimiento al contrato, de esta deberá quedar un acta firmada por el Supervisor y el Gerente del Proyecto. Sin embargo el Gerente del Proyecto deberá hacer presencia cuando le sea solicitado por EL ICETEX. **CLÁUSULA OCTAVA.- PRODUCTOS O ENTREGABLES:** EL CONTRATISTA deberá entregar cada uno de los productos y entregables discriminados así: **Entregable 1:** Informes señalados en la etapa de empalme, los cuales deberán ser entregados en el término señalado en la misma. **Entregable 2: Plan de Trabajo** Elaboración y presentación del Plan de Trabajo el cual incluya cronograma y esquema de operación, la metodología, los procesos, procedimientos, controles, niveles de seguridad, información sobre atención al usuario, recurso humano, físico y cronograma para la ejecución y cumplimiento del objeto del contrato. El cual deberá ser entregado dentro del término establecido en la Etapa Pre operativa y se ejecutará durante el plazo contractual. **Entregable 3: Informe de gestión mensual.** EL CONTRATISTA deberá presentar de acuerdo con el objeto del contrato un informe mensual y eventualmente los informes que sean requeridos de acuerdo con las necesidades del ICETEX, así como aquellos que soliciten los diferentes entes de control y la revisoría fiscal y/o auditores, que contenga los datos estadísticos de la operación realizada durante el mes por canal de atención que incluya la medición de los niveles de servicio requeridos de acuerdo al anexo 16 del pliego de condiciones de la Selección Pública No. 004 de 2012 y el análisis del comportamiento de los indicadores. **ENTREGABLES DE CARÁCTER TECNOLÓGICO** -Entregar la infraestructura tecnológica necesaria para dar inicio y ejecutar el objeto -Informe sobre la operación, mantenimiento preventivo y correctivo, administración, respaldo, recuperación de los diferentes sistemas de información provistos y puestos al servicio de ICETEX.-Informe sobre los permisos y licencias otorgados y requeridos para la operación y uso de los sistemas que sean puestos al servicio de ICETEX.-Informe en el cual conste que realizan y mantienen actualizados los respaldos (backups) de sus bases de datos necesarias para la operación (información de operación y/o de gestión y control para ICETEX. -Informe de novedades acerca de la asignación de niveles de seguridad acordados entre las partes para el manejo y transporte de la información entregada y/o recibida, por el Contratista para el desarrollo de la operación de los servicios solicitados por ICETEX.-Informe sobre el soporte y mantenimiento para todo el hardware y software de su propiedad, empleado en la prestación del servicio durante el plazo de ejecución del contrato.-Certificación del CONTRATISTA al inicio del contrato donde garantice que cumple con la seguridad requerida para la utilización de los equipos de cómputo, incluyendo cámaras de video, vigilancia, mobiliario y tecnología que garantice la seguridad, la privacidad y el buen manejo de la información de ICETEX, para lo cual, deberá cumplir con lo señalado en el numeral respectivo e informar las novedades presentadas sobre esta actividad durante la ejecución del contrato. - Remitir copia de los correspondientes acuerdos de confidencialidad con el objeto de garantizar el uso debido de las claves y accesos asignados a los agentes de la operación sobre los sistemas de información. **Entregable 4:**



Foco

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2012-0467 SUSCRITO ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PEREZ" -ICETEX Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.
OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

Informe Final- EL CONTRATISTA se compromete a presentar un informe final adicional al informe de gestión mensual, una vez vencido el plazo de ejecución del contrato, el cual deberá contener como mínimo la estadística acumulada de la operación por canal de servicio y los indicadores de los niveles de servicio obtenidos durante la operación de acuerdo a lo citado en los numerales 4.1.11, 4.1.12 y 4.1.13 del pliego de condiciones de la Selección Pública No. 004 de 2012. **Entregable 5: Planes de Contingencia, de Continuidad del Negocio y Matriz e Riesgos** CONTRATISTA deberá presentar el plan de continuidad de negocio y plan de contingencia, así como adjuntar la "Matriz de Riesgos", que contenga todos los riesgos inherentes a la ejecución del contrato objeto del presente proceso de selección pública. **Entregable 6: Procesos, Procedimientos, Controles y Niveles de Seguridad:** EL CONTRATISTA deberá presentar los procesos y procedimientos y cadenas de seguridad que se deben implementar como resultado del plan de trabajo para la ejecución del contrato. **CLÁUSULA NOVENA.- GARANTÍA:** EL CONTRATISTA constituirá una garantía expedida en "FORMATO ENTRE PARTICULARES" en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" -ICETEX- NIT. 899.999.035-7 con una compañía de seguros, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que ampare los siguientes riesgos: **1. CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato, el pago de las multas y demás sanciones que se le impongan, por el veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia que cubra el término del mismo y cuatro (4) meses más. **2. CALIDAD DEL SERVICIO.** Deberá garantizar la calidad del servicio contratado, conforme las especificaciones y requisitos mínimos de la propuesta y del contrato equivalente al veinte (20%) por ciento de su valor con una vigencia igual al contrato y cuatro meses más. **3. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES.** Deberá garantizar el pago del pago de los salarios y prestaciones sociales del personal utilizado para la prestación del servicio por el diez por ciento (10%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo del mismo y tres (3) años más. **4. RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL.** EL CONTRATISTA deberá constituir una póliza que cubra el riesgo de daños causados a terceros con la ejecución del contrato por valor no inferior al veinte (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo del mismo. **CLÁUSULA DÉCIMA.- MULTAS O PENAL MORATORIA:** En caso de retardo o incumplimiento parcial de las obligaciones por parte del CONTRATISTA, éste pagará a título de pena el 1.0 % del valor del contrato, por cada día de retraso en el cumplimiento de las obligaciones, sin que el monto total exceda del 10 % del valor del contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento definitivo el CONTRATISTA cancelará al ICETEX a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al 10% del valor del contrato. **PARAGRAFO:** El cobro de la penal moratoria y la penal pecuniaria acordadas en este contrato se harán efectivas de la siguiente forma: En caso de existir saldos pendientes a favor del contratista, el ICETEX hará el descuento que corresponda de dichos saldos, para el efecto, con la suscripción del contrato, el contratista autoriza de forma expresa e irrevocable al ICETEX, para efectuar el o los correspondientes descuentos. En caso de no existir saldos pendientes a favor del CONTRATISTA, el ICETEX solicitará el pago al CONTRATISTA quien deberla realizar el pago dentro de los quince (15) días siguientes al recibo

FAC
B



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2012-0467 SUSCRITO ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PEREZ" -ICETEX Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.
OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

de la comunicación, en caso que el contratista no cancele la obligación, se acudirá a los mecanismos previstos en la normatividad vigente sobre solución de conflictos. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - CESIÓN:** EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas del presente contrato sin consentimiento previo y expreso del ICETEX. **CLÁUSULA DECIMA TERCERA- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** EL CONTRATISTA, declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los Artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1° y un inciso al Parágrafo 1° del Artículo 8 de la Ley 80 de 1993, artículos 1, 2, y 90 de la Ley 1474 de 2011, y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo con el Tesoro Nacional y que no se encuentra en conflicto de intereses con el ICETEX. El juramento se entiende prestado con la firma del presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA – FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** EL CONTRATISTA no será responsable ni se considera que ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones por cualquier demora en la entrega de los elementos objeto del presente contrato a EL ICETEX, si se presentaren durante su ejecución circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, de conformidad con la definición del Artículo 64 del Código Civil subrogado por el artículo primero de la Ley 95 de 1890. EL CONTRATISTA se obliga a notificar por escrito a EL ICETEX, las circunstancias que constituyan fuerza mayor o caso fortuito, acompañando la exposición de motivos correspondiente. Tal notificación se presentará a EL ICETEX, dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la ocurrencia de las posibles causas de la demora. Así mismo EL CONTRATISTA, acompañará a la mencionada notificación todos los documentos de soporte que acrediten o justifiquen la demora ocasionada por la fuerza mayor o el caso fortuito, manifestando el tiempo estimado dentro del cual cumplirá su obligación. En caso de persistencia de la causal, EL CONTRATISTA informará por escrito al ICETEX dicha circunstancia o circunstancias cada ocho (8) días calendario, hasta por un término máximo de veinte (20) días calendario, vencido el cual, se procederá a la liquidación del contrato de común acuerdo entre las partes, para lo cual se levantará el acta respectiva, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. Cuando las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas que no excedieren de treinta (30) días calendario, se levantará un acta suscrita por las partes, con el fin de prorrogar el plazo en forma tal, que se reponga el tiempo durante el cual han existido dichas causales. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – LIQUIDACIÓN:** El presente contrato será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. Para tales efectos la Supervisión del contrato, en coordinación con EL CONTRATISTA, proyectará y entregará a la Secretaría General del ICETEX el acta de liquidación, procedimiento que deberá efectuarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación. **PARÁGRAFO:** Si EL CONTRATISTA no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a ningún acuerdo en relación con la liquidación, EL ICETEX procederá a efectuar una constancia de terminación y liquidación de la contrato, conforme lo establece inciso final del artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA:** La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato será



FPC

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° **2012-0467** SUSCRITO ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PEREZ" -ICETEX Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.
OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

ejercida externa o internamente por el Funcionario que para el efecto sea designado por la Presidenta del ICETEX. Serán funciones de la supervisión del contrato las señaladas en el artículo 23 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA – CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA MARCA ICETEX:** EL CONTRATISTA, sus empleados o dependientes, se comprometen con el ICETEX a guardar absoluta reserva de la información institucional que conozca con ocasión del presente contrato, así como a tomar las medidas necesarias a fin de evitar los riesgos de pérdida, destrucción, alteración y uso no autorizado o fraudulento de la misma. Para este efecto EL CONTRATISTA, sus empleados o dependientes se obligan a no disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por el ICETEX. En caso de incumplimiento de esta obligación, EL CONTRATISTA responderá por los eventuales perjuicios que se causen al ICETEX. En todo caso, la información solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del objeto contratado. Igualmente, teniendo en cuenta que la marca ICETEX se encuentra debidamente registrada, EL CONTRATISTA, sus empleados o dependientes, no podrán hacer uso de ella sin que medie autorización previa y expresa por parte del ICETEX. **CLAUSULA DÉCIMA OCTAVA - NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN:** Este contrato no genera ninguna vinculación laboral entre EL ICETEX y EL CONTRATISTA ni entre el ICETEX y los dependientes del CONTRATISTA; En consecuencia, ni EL CONTRATISTA ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna al ICETEX. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, se solucionarán mediante los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudirá a la jurisdicción competente. **CLÁUSULA VIGÉSIMA – CONTROL A LA EVASIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL:** En cumplimiento de lo establecido en el literal d) y en el Parágrafo del Artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008, para la ejecución del presente contrato y para la realización de cada pago derivado del mismo EL CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentran al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, en salud y pensión. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA – OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS:** EL CONTRATISTA se obliga para el ICETEX, a no utilizar el objeto de este contrato y/o utilizar al ICETEX, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a transacciones o fondos vinculados con las mismas y, así mismo, a informar inmediatamente al ICETEX cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas del presente contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Las partes acuerdan que se dará por terminado el presente contrato en los siguientes casos: a) Mutuo acuerdo entre las partes. b) Incumplimiento de alguna de las obligaciones del CONTRATISTA. c) Vencimiento del plazo. d) Cumplimiento del objeto del contrato antes del plazo previsto. e) Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil y f) Cuando el ICETEX establezca por cualquier medio que EL CONTRATISTA se encuentre incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con

PAG 0
B



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2012-0467 SUSCRITO ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PEREZ" -ICETEX Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.
OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

las políticas aprobadas por la Junta Directiva del ICETEX. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA – PLAN DE CONTINGENCIA:** EL CONTRATISTA deberá cumplir ante el Supervisor del contrato, con el Plan de Contingencia, el cual deberá contener las medidas técnicas, humanas y organizacionales, necesarias para garantizar la correcta ejecución del objeto contractual y la continuidad y las operaciones del Contratista, en caso de presentarse causas de fuerza mayor o caso fortuito. Dicho plan debe ser previsto aplicando los tres subplanes, que se describen a continuación: Cada plan determina las contramedidas necesarias en cada momento del tiempo respecto a la materialización de cualquier amenaza: **1). El plan de respaldo.** Contempla las contramedidas preventivas **antes** de que se materialice una amenaza. Su finalidad es evitar dicha materialización. **2). El plan de emergencia.** Contempla las contramedidas necesarias **durante** la materialización de una amenaza, o inmediatamente después. Su finalidad es mitigar los efectos adversos de la amenaza. y, **3). El Plan de Recuperación.** Contempla las medidas necesarias **después** de materializada y controlada la amenaza. Su finalidad es **restaurar** el estado de las cosas tal y como se encontraban antes de la materialización de la amenaza. Por otra parte, el plan de contingencia no debe limitarse a estas medidas organizativas. También debe expresar claramente: **a).** Qué recursos materiales son necesarios, **b).** Qué personas están implicadas en el cumplimiento del plan. **c).** Cuáles son las responsabilidades concretas de esas personas y su rol dentro del plan y, **d).** Qué protocolos de actuación deben seguir y cómo son. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA – ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO AÑO 2015:** EL CONTRATISTA dentro de los seis (6) meses anteriores a la fecha de terminación del contrato, deberá presentar al ICETEX, el plan de entrega de la operación al nuevo outsourcing garantizando la continuidad del servicio. Los elementos mínimos que se deben incluir en este plan, son **a)** Proceso de migración de la información total del servicio a través de todos los canales a la base de datos ya sea de la Entidad o del nuevo outsourcing. **b)** Proceso de entrega de los backups de las bases de datos del servicio prestado con sus respectivos históricos, según se establece en el pliego de condiciones de la Selección Pública No. 004 de 2012 que hace parte integral del presente contrato. **c)** Proceso de entrega o reemplazo de hardware y software utilizados en la operación y **d)** Proceso de empalme con el nuevo outsourcing. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DEFINICIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS DEL CONTRATO:** Además de lo previsto en el artículo 55 del Acuerdo No. 013 del 21 de febrero de 2007, mediante el cual se adoptan los Estatutos del ICETEX para efecto del presente contrato también se considera conflicto de interés *"las situaciones de interferencia entre esferas de interés, en las cuales una persona podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que él mismo tome frente a distintas alternativas de conducta en razón de la actividad misma que desarrolla y del especial conocimiento que tenga y cuya relación implicaría la omisión de sus obligaciones legales, contractuales o morales, a las cuales se haya sujeto"*, en todo caso, si EL CONTRATISTA observa que existe algún tipo de conflicto de interés que pueda generar o no perjuicio para EL ICETEX, o que pudiera ocasionar el incumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o morales a las que está sujeto por la ejecución del contrato, deberá manifestarlo por escrito, caso contrario, deberá asumir las consecuencias legales por dicha situación. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – SANCIONES A EMPRESAS NACIONALES Y EXTRANJERAS:** Conforme a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 40 de 1993 *"Sin perjuicio de las demás sanciones*

PO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° **2012-0467** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" -ICETEX Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

a que hubiere lugar, cuando algún directivo de una empresa nacional o extranjera, o su delegado oculten o colaboren en el pago de la liberación de un secuestro de un funcionario o empleado de la misma, o de una de sus filiales, el Gobierno quedará facultado para decretar la caducidad de los contratos que esta empresa tenga suscritos con entidades estatales. En caso de que el hecho sea cometido por un funcionario o delegado de un subcontratista de la anterior, si ésta es extranjera, el Gobierno ordenará su inmediata expulsión del país. Los subcontratistas nacionales serán objeto de las sanciones previstas en esta Ley. PARÁGRAFO 1o. El contratista nacional o extranjero que pague sumas de dinero a extorsionistas se hará acreedor a las sanciones previstas en este artículo." **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA – REQUISITOS PARA PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se entenderá perfeccionado con la firma de las partes. Para su ejecución requiere la expedición del registro presupuestal y de la aprobación de la Garantía establecida en la cláusula novena del mismo. **EL ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos. Para constancia de todo lo anterior, se firma en Bogotá D. C. el día


21 DIC 2012

POR EL ICETEX



ANDRÉS FELIPE MURILLO RESTREPO
Jefe Oficina Comercial y Mercadeo
Delegado ICETEX

POR EL CONTRATISTA



LUIS CARLOS GARCIA SERRANO
Primer Suplente del Gerente General
SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN SA.
OUTSOURCING DE SERVICIOS BANC

Procc Proyectó Juridicamente: Fernando Alberto González Vásquez – Profesional Especializado Grupo de Contratación – Secretaría General ICETEX

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL

CDP VF-2012-011 **RP** 2012-0467

Rubro: SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO

Código: 633252002

Fecha: 21-12-12 Registrado por 