

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

Entre los suscritos, **CAMPO ELIAS VACA PERILLA** identificado con la cédula de ciudadanía N° 3.626.614 expedida en Támesis (Antioquia), quien en su calidad de Jefe de la Oficina Asesora Jurídica del **ICETEX**, encargado de las funciones de la Secretaría General de la Entidad mediante Resolución N° 1154 del 16 de diciembre 2013; **NELSON DARÍO MEJÍA FAJARDO**, identificado con la cédula de ciudadanía N° 79.344.983, en su calidad de Vicepresidente de Operaciones y Tecnología nombrado mediante Resolución N° 0554 del 17 de Julio de 2013, y posesionado mediante Acta N° 29 del 01 de Agosto de 2013, debidamente facultados para suscribir el presente Contrato según lo establece el Artículo Primero de la Resolución N°0752 del 03 de julio de 2014 "por el cual se delega la firma y liquidación de un contrato en el **ICETEX**", y por lo tanto, en la mencionada calidad actúan en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ -ICETEX - NIT. 899.999.035- 7**, entidad Financiera de naturaleza especial, creada mediante el Decreto-Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley 3155 de 1968 y transformada por la Ley 1002 de diciembre 30 de 2005, reestructurada por el Decreto N°380 de 2007, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, y quien para efectos del presente documento se denominará **EL ICETEX**, por una parte, y por la otra, **DIANA CATALINA TORRES GAITAN**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.931.817 de Bogotá D.C., en su calidad de Representante Legal de la **UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX**, conformada por las sociedades **SERVIENTREGA S.A**, Nit 860512330 - 3 y **CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S** Nit 800096812-8, constituida mediante documento suscrito el seis (6) de junio de 2014, por sus representantes legales de **SERVIENTREGA S.A.** Luz Mary Guerrero Hernández, identificada con la cédula de ciudadanía No. 23.652.171 y de **CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S** Alvaro Salazar Molina, identificado con la cédula de ciudadanía No.16.449.535, y quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios, previas las siguientes consideraciones: **1.** Que el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, "Mariano Ospina Pérez" - **ICETEX**, fue creado en 1.950, y se transformó mediante la Ley 1002 de 2005, en entidad financiera de naturaleza especial con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculado al Ministerio de Educación Nacional. Los derechos y obligaciones que se encontraban en cabeza del **ICETEX** como establecimiento público del orden nacional continúan a favor y a cargo del mismo con su nueva naturaleza jurídica. **2.** Que dentro de la nueva estructura del **ICETEX**, se ha considerado importante y efectivo realizar actividades relacionadas con la comunicación y/o campañas dirigidas a los destinatarios y/o a los potenciales destinatarios de créditos educativos otorgados por el **ICETEX**. **3.** Que el **ICETEX** ha venido implementando sus procesos de facturación a través de terceros, inicialmente mediante el Contrato de Seguimiento al Crédito No. 2007-121, suscrito con la Firma SERLEFIN, el cual tuvo vigencia a partir del mes de septiembre de 2007 hasta el mes de agosto de 2010, y posteriormente a dicho contrato y a la fecha, se han adelantado diferentes procesos de contratación con el fin de realizar los procesos de impresión, alistamiento y distribución física de recibos de pago, donde las principales actividades adelantadas por las firmas contratadas, en la ejecución de los contratos, han sido



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0134 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

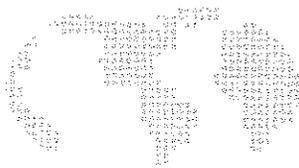
las siguientes: **(i)** Generar y enviar los recibos de pago de los créditos del **ICETEX**, dentro de los tiempos establecidos por el **ICETEX**. **(ii)** Informar de manera detallada en cada envío mensual los registros totales impresos, registros enviados, registros entregados, registros no entregados con su respectiva causal de devolución. **(iii)** Establecer con el **ICETEX** la programación de generación de los archivos de facturación para la impresión y distribución física de recibos de pago de acuerdo con las etapas de los créditos educativos y fechas de vencimiento. **(iv)** Presentación de informes y seguimiento a los resultados de los procesos mensuales, detallando las gestiones efectuadas, los resultados obtenidos y el porcentaje de efectividad. **4.** Que el **ICETEX** pretende implementar de manera paulatina el envío de facturas y comunicaciones electrónicas teniendo en cuenta que presenta oportunidades en términos de ahorro, optimización y agilización de los procesos administrativos y seguridad, debido a los mecanismos con los que se cuenta en la actualidad para evitar falsificación y pérdida de documentos. Además representa otro canal de comunicación con nuestros clientes. **5.** Que el **ICETEX** pretende además la contratación de un servicio para hacer campañas masivas por correo electrónico para los diferentes públicos del **ICETEX**, con el fin de mejorar muchos procesos del Instituto, utilizando la comunicación electrónica como herramienta para establecer una mejor relación con nuestro entorno, toda vez que el **ICETEX** se destaca en su promoción, financiación al acceso y permanencia en la educación superior a través del crédito educativo y la gestión de recursos de cooperación internacional y terceros; lo cual, exige mantener una gestión eficaz con los beneficiarios de estos créditos, logrando optimizar los niveles de satisfacción a través de un servicio efectivo y oportuno. **6.** Que actualmente el **ICETEX** cuenta con una herramienta que genera correos electrónicos masivos, sin embargo, este aplicativo carece de trazabilidad y seguimiento a los correos enviados; adicionalmente por el método que utiliza este sistema para enviar los mensajes, muchas veces los mensajes llegan a las bandejas de correo spam o de correo no deseado de muchos beneficiarios de crédito, haciendo inefectiva cada vez más la labor de envío que se viene realizando, dado que por la recurrencia de envíos a cuentas que nos tienen catalogados como generadores de correo spam, haciendo que la reputación del **ICETEX** en internet siga bajando y sea considerado como un generador de correo basura. **7.** Que adicionalmente para el **ICETEX** se hace necesario contratar un servicio de email marketing con una empresa especializada, para realizar los envíos que sean necesarios para informar a los beneficiarios sobre diferentes procesos o momentos de su crédito, como el pago de su factura próxima a vencer, la aprobación de su crédito educativo o beca, el paso al cobro de su obligación, la información de nuevos servicios o beneficios del **ICETEX**, entre otro tipo de contenidos de interés para nuestra comunidad. **8.** Que actualmente se pretende también implementar de manera paulatina el envío de facturas y comunicaciones electrónicas teniendo en cuenta que presenta oportunidades en términos de ahorro, optimización y agilización de los procesos administrativos y seguridad, debido a los mecanismos con los que se cuenta en la actualidad para evitar falsificación y pérdida de documentos. Además representa otro canal de comunicación con nuestros clientes. **9.** Que el **ICETEX**, con el fin de velar por el efectivo desarrollo de cartera y cobranza, debe adelantar las gestiones necesarias para mantener un servicio de calidad a los destinatarios de crédito, como



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0134 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

quiera que reciban de manera oportuna y eficaz su recibo de pago, el cual es un instrumento de recaudo y pago de las obligaciones. Igualmente, se constituye en un mecanismo permanente de localización de los usuarios de **ICETEX**, contribuye al incremento del recaudo. Adicionalmente provee de información al usuario del crédito sobre el estado de cuenta de las obligaciones adquiridas con la Institución, garantizando que el deudor conozca el valor de la cuota y los saldos de su obligación antes de las fechas de vencimiento de las mismas. **10.** Que con la presente contratación, **EL ICETEX** busca como finalidad específica **(a)** Mantener como medio de pago de las obligaciones crediticias, el recibo de pago físico y/o electrónico, para la cancelación de obligaciones a través de las diferentes entidades recaudadoras. **(b)** Lograr el recaudo de las cuotas mensuales y saldos vencidos de los créditos, con la distribución de los recibos dentro del plazo establecido. **(c)** Disminuir los índices de vencimiento de las obligaciones de tal forma que no se trasladen a otra altura de mora; **(d)** Dar a conocer a los destinatarios la información sobre el crédito tales como: saldos, movimientos, tasas de interés y estado del crédito; **(e)** Mantener un contacto y comunicación permanente con los destinatarios del crédito, con el fin de solicitar la actualización de datos a través de campañas outbound asegurando la entrega de los recibos ya sea al domicilio y/o a los correos electrónicos de los destinatarios. **(f)** Informar el estado de la obligación tanto a destinatarios, deudores solidarios y/o terceros (Núcleo familiar – Referencias) con el fin de solicitar la normalización de la obligación. **11.** Que los beneficios perseguidos por el **ICETEX** con la suscripción y ejecución del presente contrato son: **(a)** Lograr el recaudo de las cuotas mensuales y saldos vencidos de los créditos educativos de los clientes del **ICETEX**. **(b)** Disminuir los índices de vencimiento de las obligaciones y por ende el deterioro de la cartera. **(c)** Incrementar y mejorar los índices de recuperación de la cartera remitiendo mensualmente el recibo de pago, facilitándole al beneficiario el medio para el respectivo pago. **(d)** Los costos unitarios ofrecidos por los proponentes para el presente proceso, pueden disminuir al aumentar la cantidad de unidades, principio este conocido como economía de escala, lo cual se debe ver reflejado en el costo total esperado del servicio a contratar; **(e)** Mejorar en los tiempos de entrega de la información para los envíos vía correo electrónico; **(f)** Contribuir al plan estratégico, en cuanto a la Gestión Financiera garantizando y optimizando la disponibilidad de los recursos; **(g)** Actuar como un elemento de comunicación para envío de campañas promocionales que el **ICETEX** requiera generar para sus destinatarios. **11.** Que dado que los procesos de facturación contratados culminan en el primer semestre del año 2014, la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, la Dirección de Cobranzas, la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, la Oficina de Comercial y Mercadeo, y la Secretaria General - Grupo de Correspondencia; presentaron a la Secretaría General el estudio previo definitivo de fecha 12 de mayo de 2014 del proceso de Selección Pública del Contratista No. 003 de 2014, en el que consideran viable y oportuno, adelantar los trámites correspondientes para la contratación de una firma, a través del mecanismo de Selección Pública, con cobertura en el territorio nacional, con un plazo de ejecución desde la fecha de perfeccionamiento y ejecución y hasta el 31 de diciembre de 2014 y/o el agotamiento de los recursos, lo que primero ocurra, mediante la cual el **ICETEX** facilite el pago de las cuotas mensuales de los créditos, mantendrá los niveles de recaudo y ayudará a



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

contribuir la consecución de los objetivos misionales de la entidad. **12.** Que de igual manera, el presente contrato incluye actividades relacionadas con: **(a)** Procesamiento de la información **(b)** Comunicación a los destinatarios, Deudores Solidarios o Terceros; y **(c)** Trazabilidad y seguimientos de los procesos de impresión y distribución, tanto física como electrónicamente. **13.** Que de conformidad con el estudio previo, el **ICETEX** requiere que los servicios descritos anteriormente, sólo son posibles adelantarlos a través de la contratación de una firma que cuente con la capacidad técnica, tecnológica, logística, operativa, y con la experiencia suficiente que permita **(a)** la entrega física y/o envío electrónico de los recibos de pago y comunicaciones de acuerdo con el objeto del presente contrato, de manera oportuna, efectiva y eficiente; **(b)** en materia de procesamiento de la información, la firma garantice la validación de datos, georeferenciones y combinación de datos al formato del recibo de pago, mejoras en la calidad de los recibos, ajustándose a las necesidades y requerimientos de la Institución. **(c)** para el proceso de distribución, el servicio a contratar garantiza el envío, distribución y entrega física y/o electrónica de acuerdo con lo establecido en el objeto, por tanto los destinatarios de crédito en los diferentes municipios y regiones del país contarán con información sobre el estado de sus créditos de forma impresa y/o electrónica, siendo un elemento más de información y medio de pago sobre sus obligaciones, siendo indispensable que el Contratista se encuentre habilitado como operador postal por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y estar inscrito en el registro de operadores postales, de conformidad con lo establecido en el Artículo 4 de la Ley 1369 de 2009. **(d)** En los procesos de impresión, alistamiento y distribución física y/o electrónica resulta obligatorio para el **ICETEX** conocer la trazabilidad de la operación y obtener informes o reportes completos sobre el resultado o ejecución de los mismos, es indispensable tener a disposición una herramienta tecnológica que permita consultar y presentar informes actualizados permanentemente a través de plataformas web con seguimiento en línea, evidenciando la gestión de envíos y con el cual se puede ofrecer respuesta oportuna, clara, precisa a los destinatarios cuando se presenten quejas o reclamos manifestando no haber recibido su recibo de pago y/o comunicaciones, verificar en cualquier momento el estado en que se encuentra un envío específico, obtener informes de efectividad en la entrega, verificar cada guía para responder los requerimientos de los destinatarios, usuarios o entidades externas y de esta manera poder tener el proceso contratado con un seguimiento continuo. **(e)** Que de acuerdo con el objeto del contrato, esta plataforma debe permitir: **Seguimiento en Línea:** Esta opción debe permitir, una vez se realiza el envío masivo del ciclo, poder identificar la cantidad de envíos realizados, envíos exitosos, rechazos y reporte de correos no existentes. **Reportes de Gestión:** Debe permitir la generación de informes en línea. **Servicio Post Venta:** Debe existir un canal con el proveedor a través del cual, de ser necesario, se escalen casos de reclamos y quejas originadas de la operación del mismo, donde permita radicar, hacer seguimiento y recibir respuesta del caso, bajo tiempos establecidos de respuesta. **14.** Que el **CONTRATISTA** debe tener en cuenta para la ejecución del contrato, que en la actualidad el **ICETEX** tiene establecido periodos de facturación mensual, los cuales tienen como propósito fijar los periodos o tiempos que permiten la oportuna ejecución de los procesos de impresión, alistamiento y distribución de los recibos de pago, antes de las fechas de



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

vencimiento de las cuotas de los créditos de los destinatarios de crédito a nivel nacional. 15. Que en lo que respecta a las comunicaciones, el ICETEX tiene establecido un periodo fijo de comunicaciones, el cual consiste en la generación de las mismas tanto a destinatarios como deudores solidarios de aquellas obligaciones que registren incumplimiento en el pago de la cuota mensual al cierre de cada mes, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Habeas Data. No obstante lo anterior, el ICETEX ha realizado procesos de comunicaciones relacionados con la cobranza diferentes a las comunicaciones de Habeas Data, como por ejemplo el envío de comunicaciones al Núcleo familiar o Referencias del beneficiario de acuerdo con lo diligenciado en los formularios de solicitud de crédito, con el fin de dar a conocer el estado actual de las obligaciones y/o solicitar la actualización de datos tanto del beneficiario como del Deudor Solidario. 16. Que así mismo, en la actualidad se envían las comunicaciones con el fin de adelantar brigadas de normalización de cartera informando a los destinatarios las condiciones de las mismas. 17. Que los diferentes periodos de facturación y comunicaciones establecidos para la ejecución del contrato en el año 2013 fueron los siguientes:

PRIMER PERIODO DE FACTURACION - 1er Ciclo Amortización			SEGUNDO PERIODO DE FACTURACION - 2o Ciclo Amortización			TERCER PERIODO DE FACTURACION - Primas de Seguro y Maestrias Acces		CUARTO PERIODO DE FACTURACION - Créditos de FONDOS	
Fecha Limite de Entrega	FECHA DE PAGO - Desde	FECHA DE PAGO - Hasta	Fecha Limite de Entrega	FECHA DE PAGO - Desde	FECHA DE PAGO - Hasta	Fecha Limite de Entrega	FECHA DE PAGO - Hasta	Fecha Limite de Entrega	FECHA DE PAGO - Hasta
04-ene-13	15-ene-13	31-ene-13				11-ene-13	31-ene-13	14-ene-13	31-ene-13
05-feb-13	21-feb-13	28-feb-13				11-feb-13	28-feb-13	13-feb-13	28-feb-13
05-mar-13	21-mar-13	01-abr-13				11-mar-13	31-mar-13	13-mar-13	31-mar-13
05-abr-13	21-abr-13	30-abr-13				11-abr-13	30-abr-13	15-abr-13	30-abr-13
06-may-13	21-may-13	31-may-13				10-may-13	31-may-13	14-may-13	31-may-13
05-jun-13	21-jun-13	30-jun-13				12-jun-13	30-jun-13	13-jun-13	30-jun-13
04-jul-13	21-jul-13	26-jul-13	10-jul-13	27-jul-13	31-jul-13	12-jul-13	31-jul-13	15-jul-13	31-jul-13
02-ago-13	21-ago-13	26-ago-13	08-ago-13	27-ago-13	31-ago-13	12-ago-13	31-ago-13	14-ago-13	31-ago-13
03-sep-13	21-sep-13	26-sep-13	10-sep-13	27-sep-13	30-sep-13	12-sep-13	30-sep-13	13-sep-13	30-sep-13
03-oct-13	21-oct-13	26-oct-13	10-oct-13	27-oct-13	31-oct-13	13-oct-13	31-oct-13	15-oct-13	31-oct-13
05-nov-13	21-nov-13	26-nov-13	08-nov-13	27-nov-13	30-nov-13	12-nov-13	30-nov-13	14-nov-13	30-nov-13
05-dic-13	21-dic-13	26-dic-13	09-dic-13	27-dic-13	31-dic-13	11-dic-13	31-dic-13	13-dic-13	31-dic-13




CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0134 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

QUINTO PERIODO DE FACTURACION - 3er Ciclo Amortización			SEXTO PERIODO DE FACTURACION - 4o Ciclo Amortización			PERIODO DE COMUNICACIONES
Fecha Límite de Entrega	FECHA DE PAGO - Desde	FECHA DE PAGO - Hasta	Fecha Límite de Entrega	FECHA DE PAGO - Desde	FECHA DE PAGO - Hasta	Fecha Límite de Entrega - Morosas Habeas Data
15-ene-13	01-feb-13	10-feb-13	25-ene-13	11-feb-13	20-feb-13	16-ene-13
14-feb-13	01-mar-13	10-mar-13	25-feb-13	11-mar-13	20-mar-13	12-feb-13
13-mar-13	02-abr-13	10-abr-13	22-mar-13	11-abr-13	20-abr-13	12-mar-13
16-abr-13	01-may-13	10-may-13	24-abr-13	11-may-13	20-may-13	12-abr-13
16-may-13	01-jun-13	10-jun-13	23-may-13	11-jun-13	20-jun-13	14-may-13
14-jun-13	01-jul-13	10-jul-13	24-jun-13	11-jul-13	20-jul-13	12-jun-13
16-jul-13	01-ago-13	10-ago-13	24-jul-13	11-ago-13	20-ago-13	12-jul-13
15-ago-13	01-sep-13	10-sep-13	26-ago-13	11-sep-13	20-sep-13	12-ago-13
16-sep-13	01-oct-13	10-oct-13	24-sep-13	11-oct-13	20-oct-13	12-sep-13
16-oct-13	01-nov-13	10-nov-13	24-oct-13	11-nov-13	20-nov-13	11-oct-13
15-nov-13	01-dic-13	10-dic-13	22-nov-13	11-dic-13	20-dic-13	13-nov-13
16-dic-13	01-ene-14	10-ene-14	23-dic-13	11-ene-14	20-ene-14	12-dic-13

18. Que de acuerdo con lo anterior, las modalidades y etapas de crédito que hacen parte de los seis periodos (incluido periodo de facturación de fondos en administración) de facturación mensual que tiene establecido el ICETEX hasta el mes de diciembre de 2013 fueron: **(a) Primer periodo de facturación:** Comprende las modalidades de crédito Acces largo plazo que se encuentran en la etapa final de amortización y la modalidad mediano plazo (créditos tradicionales) que se encuentren tanto en época de estudios como en la etapa final de amortización. El proceso y la generación del archivo correspondiente se realiza a principios de cada mes y los vencimientos de las cuotas para estos créditos, comprenden los días del 21 al 26 del mismo mes en que se procesa el archivo; **(b) Segundo periodo de facturación:** Comprende las modalidades de crédito Acces largo plazo que se encuentran en la etapa final de amortización y la modalidad mediano plazo (créditos tradicionales) que se encuentren tanto en época de estudios como en la etapa final de amortización. El proceso y la generación del archivo correspondiente se realiza en promedio el día 10 de cada mes y los vencimientos de las cuotas para estos créditos, comprenden los días del 27 al 30 (31) del mismo mes en que se procesa el archivo. **(c) Tercer periodo de facturación:** Comprende las modalidades de crédito Acces largo plazo que se encuentran en época de estudios, quienes deben cancelar la prima de seguro al mes siguiente de efectuarse un giro por parte del ICETEX. Así mismo, hacen parte los créditos de la línea Posgrado correspondiente a Acces Maestrías en época de estudios quienes deben cancelar la cuota mensual de acuerdo a las condiciones financieras de dicho crédito. El proceso y la generación del archivo correspondiente se realizan a mediados de cada mes y los vencimientos de las cuotas para estos créditos, es el último día del mes (30 o 31) del mismo




CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0104 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

mes en que se procesa el archivo. **(d) Cuarto periodo de facturación:** Comprende los créditos pertenecientes a Fondos en Administración y que se encuentran en el aplicativo de Cobol a quienes se les debe generar la factura para la cancelación de la cuota mensual correspondiente. El proceso y la generación del archivo correspondiente se realiza a mediados de cada mes y los vencimientos de las cuotas para estos créditos, es el último día del mes (30 o 31) del mismo mes en que se procesa el archivo. A partir del mes de Diciembre de 2013, este periodo de facturación se eliminó, toda vez que las obligaciones de Fondos fueron migrados del aplicativo de Cobol al aplicativo de C&CTEX, por tanto, las obligaciones serán facturadas en los periodos de facturación correspondientes a los procesos de amortización. **(e) Quinto periodo de facturación:** Comprende las modalidades de crédito Acces largo plazo que se encuentran en la etapa final de amortización y la modalidad mediano plazo (créditos tradicionales) que se encuentren en época de estudios y etapa final de amortización. El proceso y la generación del archivo correspondiente se realiza en promedio el día 16 de cada mes y los vencimientos de las cuotas para estos créditos, comprenden los días del 01 al 10 del mes siguiente del proceso. **(f) Sexto periodo de facturación:** Comprende las modalidades de crédito Acces largo plazo que se encuentran en la etapa final de amortización y la modalidad mediano plazo (créditos tradicionales) que se encuentren en época de estudios y etapa final de amortización. El proceso y la generación del archivo correspondiente se realizan en promedio el día 24 de cada mes y los vencimientos de las cuotas para estos créditos, comprenden los días del 11 al 20 del mes siguiente del proceso. **(g) Periodo de Comunicaciones:** Corresponden a las comunicaciones de Habeas Data. La base susceptible de dichos procesos se genera en promedio durante los primeros diez (10) días de cada mes. **19.** Que en el año 2013 y durante el primer trimestre del año 2014, se remitieron las siguientes comunicaciones y recibos de pago, relacionados con cartera del ICETEX:

	MES	FACTURAS	HABEAS DATA	PASO AL COBRO	Cartas Brigada	TOTAL
REAL	ene-13	203.304	14.188	18.836		236.328
	feb-13	181.277	34.879	11.723		227.879
	mar-13	196.448	18.485	460		215.393
	abr-13	242.138	17.540	1.538		261.216
	may-13	235.561	31.166	4.736		271.463
	jun-13	206.964	20.808	19.649		247.421
	jul-13	190.202	28.749	6.225		225.176
	ago-13	232.082	35.177	7.885		275.144
	sep-13	245.437	29.699	2.328		277.464
	oct-13	242.155	26.382	824		269.361
	nov-13	242.424	29.991	13.129	107.321	392.865
	dic-13	210.496	28.129	2.434		241.059
	ene-14	207.436	30.424	404		238.264
feb-14	191.457	28.661	4.293		224.411	
mar-14	219.689	PENDIENTE	2.442		222.131	




CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0134 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

	MES	FACTURAS	HABEAS DATA	PASO AL COBRO	Cartas Brigada	TOTAL
REAL	ene-13	203.304	14.188	18.836		236.328
	feb-13	181.277	34.879	11.723		227.879
	mar-13	196.448	18.485	460		215.393
	abr-13	242.138	17.540	1.538		261.216
	may-13	235.561	31.166	4.736		271.463
	jun-13	206.964	20.808	19.649		247.421
	jul-13	190.202	28.749	6.225		225.176
	ago-13	232.082	35.177	7.885		275.144
	sep-13	245.437	29.699	2.328		277.464
	oct-13	242.155	26.382	824		269.361
	nov-13	242.424	29.991	13.129	107.321	392.865
	dic-13	210.496	28.129	2.434		241.059
	ene-14	207.436	30.424	404		238.264
	feb-14	191.457	28.661	4.293		224.411
mar-14	219.689	PENDIENTE	2.442		222.131	

20. Que los diferentes períodos de facturación y comunicaciones establecidos para la ejecución del contrato en el año 2014, son los siguientes:

PRIMER PERIODO DE FACTURACION - 1er Ciclo Amortización			SEGUNDO PERIODO DE FACTURACION 2o Ciclo Amortización			TERCER PERIODO DE FACTURACION - Primas de Seguro y Maestrias Acces	
Fecha Limite de Entrega	FECHA DE PAGO - Desde	FECHA DE PAGO - Hasta	Fecha Limite de Entrega	FECHA DE PAGO - Desde	FECHA DE PAGO - Hasta	Fecha Limite de Entrega	FECHA DE PAGO - Hasta
03-ene-14	21-ene-14	26-ene-14	09-ene-14	27-ene-14	31-ene-14	13-ene-14	31-ene-14
04-feb-14	21-feb-14	26-feb-14	07-feb-14	27-feb-14	28-feb-14	11-feb-14	28-feb-14
04-mar-14	21-mar-14	26-mar-14	07-mar-14	27-mar-14	31-mar-14	11-mar-14	31-mar-14
02-abr-14	21-abr-14	26-abr-14	08-abr-14	27-abr-14	30-abr-14	10-abr-14	30-abr-14
05-may-14	21-may-14	26-may-14	09-may-14	27-may-14	31-may-14	13-may-14	31-may-14
04-jun-14	21-jun-14	26-jun-14	10-jun-14	27-jun-14	30-jun-14	12-jun-14	30-jun-14
02-jul-14	21-jul-14	26-jul-14	08-jul-14	27-jul-14	31-jul-14	11-jul-14	31-jul-14
04-ago-14	21-ago-14	26-ago-14	08-ago-14	27-ago-14	31-ago-14	12-ago-14	31-ago-14
02-sep-14	21-sep-14	26-sep-14	09-sep-14	27-sep-14	30-sep-14	12-sep-14	30-sep-14
02-oct-14	21-oct-14	26-oct-14	07-oct-14	27-oct-14	31-oct-14	10-oct-14	31-oct-14
05-nov-14	21-nov-14	26-nov-14	07-nov-14	27-nov-14	30-nov-14	11-nov-14	30-nov-14
02-dic-14	21-dic-14	26-dic-14	10-dic-14	27-dic-14	31-dic-14	12-dic-14	31-dic-14




CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

CUARTO PERIODO DE FACTURACION 3er Ciclo Amortización			QUINTO PERIODO DE FACTURACION 4o Ciclo Amortización			PERIODO DE COMUNICACIONES
Fecha Límite de Entrega	FECHA DE PAGO - Desde	FECHA DE PAGO - Hasta	Fecha Límite de Entrega	FECHA DE PAGO - Desde	FECHA DE PAGO - Hasta	Fecha Límite de Entrega - Morosas Habeas Data
15-ene-14	01-feb-14	10-feb-14	24-ene-14	11-feb-14	20-feb-14	15-ene-14
13-feb-14	01-mar-14	09-mar-14	25-feb-14	10-mar-14	20-mar-14	14-feb-14
13-mar-14	01-abr-14	09-abr-14	26-mar-14	10-abr-14	20-abr-14	14-mar-14
14-abr-14	01-may-14	09-may-14	23-abr-14	10-may-14	20-may-14	14-abr-14
15-may-14	01-jun-14	10-jun-14	23-may-14	11-jun-14	20-jun-14	15-may-14
16-jun-14	01-jul-14	09-jul-14	25-jun-14	10-jul-14	20-jul-14	16-jun-14
15-jul-14	01-ago-14	10-ago-14	23-jul-14	11-ago-14	20-ago-14	15-jul-14
14-ago-14	01-sep-14	10-sep-14	26-ago-14	11-sep-14	20-sep-14	15-ago-14
15-sep-14	01-oct-14	10-oct-14	24-sep-14	11-oct-14	20-oct-14	15-sep-14
15-oct-14	01-nov-14	10-nov-14	23-oct-14	11-nov-14	20-nov-14	15-oct-14
13-nov-14	01-dic-14	10-dic-14	25-nov-14	11-dic-14	20-dic-14	14-nov-14
15-dic-14	01-ene-15	10-ene-15	23-dic-14	11-ene-15	20-ene-15	15-dic-14

31. Que por consiguiente, en el estudio previo, la Secretaría General a través del Grupo de Correspondencia, como responsable de velar por la oportunidad en la recepción, curso y entrega de sus comunicaciones, justificó la contratación de los servicios postales de manera permanente con la exigencia, aplicación y adopción de características especiales, para la admisión, curso y entrega de la correspondencia generada en la Entidad y demás objetos postales, con destino a los destinatarios y usuarios del portafolio de la misma, transportados vía superficie y/o aérea, en el ámbito nacional y en conexión con el exterior. 32. Que de conformidad con la exigencia establecida en el Pliego de Condiciones del Proceso de Selección Pública No. 03 de 2014, **SERVIENTREGA S.A.**, como integrante de la Unión Temporal del **CONTRATISTA**, acreditó mediante la Resolución No. 001776 del 7 de septiembre de 2010, expedida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, contar con el título habilitante para la prestación del Servicio Postal de Mensajería Expresa, y de estar incorporado en el Registro de Operadores Postales bajo el número RPOSTAL0328, de conformidad con la Resolución No. 4078 del 17/10/2013. 33. Que en cumplimiento con lo establecido en el artículo 37 Acuerdo No. 030 de 17 de septiembre de 2013 por medio del cual se adopta el Manual de Contratación de la Entidad, se hizo necesario adelantar el proceso de Selección Pública del Contratista No.003 de 2014, cuyo objeto es **CONTRATAR LOS SERVICIOS PARA REALIZAR LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN, CONFIGURACION, IMPRESIÓN, ALISTAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO POSTAL A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL, MENSAJERÍA EXPRESA Y/O ELECTRÓNICA PARA TODAS LAS COMUNICACIONES Y DEMÁS OBJETOS Y SERVICIOS POSTALES QUE REQUIERA EL**




**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

ICETEX. **34.** Que la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza del **ICETEX** presentó a consideración del Comité de Contratación de la entidad, el Proceso de Selección Pública No. 003 de 2014, el cual lo aprobó de manera unánime el proyecto de pliego de condiciones y su publicación, según consta en el Acta No.15 del 31 de mayo de 2014. **35.** Que el valor del presente contrato será pagado con recursos del presupuesto del **ICETEX**, correspondiente a la vigencia 2014, según certificado de disponibilidad presupuestal No. CDP EF-2014-209 del 22 de abril de 2014, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del **ICETEX**. **36.** Que el 28 de abril de 2014, **EL ICETEX** publicó los siguientes documentos precontractuales: Aviso, Estudio Previo y el Proyecto de Pliego de Condiciones en la página web de la Entidad www.icetex.gov.co y en el SECOP. **37.** Que mediante Resolución No. 0460 del 12 de mayo de 2014, el **ICETEX** ordenó la Apertura al Proceso de Selección Pública No. 003 de 2014, en el cual se ordenó que el Pliego de Condiciones Definitivo fuera publicado en la página web del **ICETEX** www.icetex.gov.co y en el SECOP, publicación que fue efectuada el 12 de mayo de 2014. **38.** Que el 15 de mayo de 2014, se realizó Audiencia Pública de Aclaraciones al Pliego de Condiciones definitivo al proceso de selección pública del contratista No. 003 de 2014, en el Auditorio del Edificio de la Sede Central del **ICETEX**, ubicado en la Carrera 3 N°18-32, de la ciudad de Bogotá, según consta en el acta levantada de la misma fecha. **39.** Que mediante las Adendas 1 y 2, publicadas en el SECOP y en la página web de la entidad www.icetex.gov.co, los días 14 de mayo de 2014 y 3 de junio de 2014, respectivamente, el **ICETEX** modificó el pliego de condiciones definitivo. **40.** Que el día 9 de Junio de 2014, a las 5:50 p.m., se llevó a cabo la diligencia de cierre del proceso y apertura de las propuestas, según consta en el Acta de dicha fecha la cual se publicó en la página web de la Entidad www.icetex.gov.co y en el SECOP. **41.** Que se presentaron al proceso de selección pública los siguientes proponentes: **UNION TEMPORAL PANAMERICANA DATACOURRIER 2014; UNIÓN TEMPORAL DISPAPPELES S.A - SERVILLA; UNIÓN TEMPORAL CADENA IMPRESIÓN Y DISTRIBUCIÓN II 2014; y la UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA ICETEX.** **42.** Que una vez efectuada la verificación de los requisitos de orden jurídico, financiero, técnico y económico, presentados por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, la Vicepresidencia Financiera y la Secretaría General se sometió la evaluación al Comité Evaluador según consta en el Acta del Comité de Contratación del 17 de junio de 2014, la cual fue aprobada por unanimidad por los miembros del Comité Evaluador, como consecuencia se expidió el correspondiente informe de evaluación el cual fue publicado en la página web del **ICETEX** y en el SECOP, respectivamente. **43.** Que dentro del plazo señalado por el **ICETEX** en el respectivo cronograma se recibieron observaciones al informe de evaluación publicado, por parte de los siguientes proponentes: **UNIÓN TEMPORAL CADENA IMPRESIÓN Y DISTRIBUCIÓN II 2014 y la UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA ICETEX.** **44.** Que dentro del plazo establecido en el cronograma del proceso de selección el 24 de junio del 2014, se publicaron las observaciones citadas para conocimiento de los proponentes, con el fin de respondieran a tales observaciones. **45.** Que como consecuencia de dichas observaciones la **UNIÓN TEMPORAL CADENA IMPRESIÓN Y DISTRIBUCIÓN II 2014** presentó respuesta a las mismas. **46.** Que el 27 de junio de 2014, de conformidad con lo dispuesto en el cronograma del presente proceso de selección pública y en cumplimiento de lo señalado en el literal i), del artículo 37 del Acuerdo 030 de 2013 - Manual de Contratación del **ICETEX**-, y previa subsanación de



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0134 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

documentos requeridos por la entidad a la **UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA ICETEX**, se publicó el informe final de evaluación, se emitió documento de respuestas a las observaciones planteadas y la decisión de adjudicación. **47.** Que como conclusión y teniendo en cuenta los factores jurídicos, financieros y/o técnicos, los siguientes proponentes fueron habilitados para ser calificados las propuestas presentadas por: **UNION TEMPORAL PANAMERICANA DATACOURRIER 2014; UNIÓN TEMPORAL CADENA IMPRESIÓN Y DISTRIBUCIÓN II 2014; y la UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA ICETEX. 48.** Que teniendo en cuenta los factores de evaluación los proponentes habilitados obtuvieron la siguiente calificación final: **UNION TEMPORAL PANAMERICANA DATACOURRIER 2014 83.9 PUNTOS; UNIÓN TEMPORAL CADENA IMPRESIÓN Y DISTRIBUCIÓN II 2014 63.7 PUNTOS; y la UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA ICETEX 89.7 PUNTOS. 49.** Que de conformidad con lo señalado en el numeral respectivo del Pliego de Condiciones, el puntaje mínimo que debe obtener un Proponente para ser objeto de adjudicación de la Selección Pública es de Sesenta (60) PUNTOS. **50.** Que dados los criterios de calificación de las propuestas establecidos en el Pliego de Condiciones del Proceso de Selección Pública No.03 de 2014, así como la decisión por parte del Comité Evaluador en virtud del Informe Final de Evaluación del 27 de junio de 2014, se adjudicó el proceso de Selección Pública al proponente: **UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA ICETEX** por obtener el mayor puntaje y superar el mínimo requerido en el pliego de condiciones para tal efecto. **51.** Que mediante Resolución N°0733 expedida por **EL ICETEX** de fecha 27 de junio 2014, se adjudicó la Selección Pública del Contratista N°003-2014, a la **UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA ICETEX**. Con base en las anteriores consideraciones se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se regirá por las normas civiles y comerciales vigentes y concordantes en Colombia, por el artículo 39 del Acuerdo N°030 del 17 de septiembre de 2013, por medio del cual se adoptó el Manual de Contratación del **ICETEX**, y en especial por las siguientes cláusulas: : **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO:** El objeto del presente contrato es Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera **EL ICETEX**, de conformidad con la propuesta presentada por el **CONTRATISTA**, el pliego de condiciones definitivo, adendas y el **Anexo No.01**, documentos que hacen parte integral del presente contrato. **CLÁUSULA SEGUNDA.- ALCANCE DEL OBJETO.-** En desarrollo del objeto anteriormente citado, el objeto del presente contrato comprende las siguientes etapas: **(a)** Etapa para el Procesamiento de la Información; **(b)** Etapa para la Distribución, Notificación a los Beneficiarios que incluye entre otros los insertos; **(c)** Etapa para la Trazabilidad, Seguimiento y Resultados; **(d)** Especificaciones Generales; y **(e)** Servicios Postales. **PARÁGRAFO.-** De conformidad con la normatividad legal vigente aplicable en esta materia, el servicio postal que se requiere es para la recolección, recepción, clasificación, transporte y entrega de las comunicaciones y demás objetos postales que emita el **ICETEX**, a nivel urbano, nacional internacional, a través del servicio de mensajería expresa y otros servicios postales que preste o que llegare a prestar el contratista. Todo lo anterior, exceptuado el envío de comunicaciones electrónicas; **CLÁUSULA TERCERA PLAZO:** El plazo de ejecución del presente



2014-0134

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

contrato será hasta el 31 de Diciembre de 2014 y/o agotamiento de los recursos, lo que primero ocurra y a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento del mismo. **CLÁUSULA TERCERA - VALOR:** El valor del presente contrato asciende hasta por la suma de **DOS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS (\$2.278.744.467,00) M/CTE IVA INCLUIDO**, valor discriminado de conformidad con la **Oferta Económica** presentado por **EL CONTRATISTA** en el Proceso de Selección Pública No. 03 de 2014. **PARÁGRAFO PRIMERO-** Este valor incluye el gravamen a los movimientos financieros, el valor del IVA, y demás impuestos, tasas, contribuciones y costos directos e indirectos que implica su ejecución. **PARÁGRAFO SEGUNDO-GASTOS DEL CONTRATO.-** Todos los gastos que ocasione el cumplimiento del contrato, serán por cuenta del **CONTRATISTA**. **EL ICETEX** podrá entonces rechazar los servicios que no reúnan la calidad requerida en el contrato. **CLÁUSULA CUARTA - FORMA DE PAGO:** El **ICETEX**, pagará el valor del contrato en mensualidades vencidas, previa presentación de la factura conforme al servicio efectivamente prestado y la certificación a satisfacción expedida por el supervisor y/o interventor del presente contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO.-** Para efectos de la expedición de la certificación de cumplimiento por parte del supervisor y/o interventor del presente contrato, el **CONTRATISTA** deberá cumplir lo siguiente: **(a)** Presentar los informes respectivos de acuerdo con los entregables pactados en el Contrato. **(b)** Cuando el índice de entrega física y/o de entrega de correos electrónicos, exitosa sea inferior al **noventa y uno por ciento (91%)**, para extracto físico y electrónico y servicio postal y el **sesenta y siete por ciento (67%)** de efectividad para correos electrónicos de mercadeo masivo de acuerdo con lo señalados en la forma de pago, previamente a la expedición de la factura deberá hacer un descuento equivalente al dos por ciento (2%) del valor mensual inicialmente liquidado. **(c)** Los pagos deberán estar acompañados de la certificación de cumplimiento expedida por el representante legal o el revisor fiscal del **CONTRATISTA** según corresponda, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, aportes parafiscales y Cajas de Compensación Familiar. **PARÁGRAFO SEGUNDO.- EL ICETEX** no reconocerá valor alguno, cuando se presenten errores de impresión, combinación de datos por fallas técnicas, falta de control de calidad o colocación inapropiada de las comunicaciones, por causas imputables al **CONTRATISTA**. El pago se efectuará mediante transferencia electrónica a la cuenta que **EL CONTRATISTA** determine para tal fin. **PARÁGRAFO TERCERO.-** Cada uno de los pagos se harán previa presentación acta de recibo a satisfacción y de la factura de servicios aprobada por el supervisor, el informe de actividades en los que se indique lo establecido en el presente numeral y la certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el literal c). del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N°030 del 17 de septiembre de 2013. El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el contratista por escrito al **ICETEX**. **CLÁUSULA QUINTA - SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** El valor del presente contrato será pagado con recursos del presupuesto del **ICETEX**, correspondiente a la vigencia 2014, según certificado de disponibilidad presupuestal No. **CDP EF-2014-209 del 22 de abril de 2014**,



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del ICETEX. **CLÁUSULA SEXTA - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.** El **CONTRATISTA** debe garantizar que los servicios a prestar cumplan con las siguientes características técnicas mínimas: **A.** Para el proceso de distribución, **EL CONTRATISTA** garantizará el envío, distribución y entrega física y/o electrónica de acuerdo con lo establecido en el objeto del presente contrato, por tanto los destinatarios de crédito en los diferentes municipios y regiones del país contarán con información sobre el estado de sus créditos de forma impresa y/o electrónica, siendo un elemento más de información y medio de pago sobre sus obligaciones. **B.** De conformidad con las consideraciones del presente contrato, **EL CONTRATISTA**, a través de **SERVIENTREGA S.A.** acreditó debidamente estar habilitado como operador postal por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y estar inscrito en el registro de operadores postales, de conformidad con lo establecido en el Artículo 4 de la Ley 1369 de 2009, cumpliendo con lo establecido en el presente pliego de condiciones. **C.** En los procesos de impresión, alistamiento y distribución física y/o electrónica resulta obligatorio para **EL CONTRATISTA** dar conocer al **ICETEX** la trazabilidad de la operación y obtener informes o reportes completos sobre el resultado o ejecución de los mismos, por lo que es indispensable para **EL CONTRATISTA** tener a disposición una herramienta tecnológica que permita consultar y presentar informes actualizados permanentemente a través de plataformas web con seguimiento en línea, evidenciando la gestión de envíos y con el cual se puede ofrecer respuesta oportuna, clara, precisa a los destinatarios cuando se presenten quejas o reclamos manifestando no haber recibido su recibo de pago y/o comunicaciones, verificar en cualquier momento el estado en que se encuentra un envío específico, obtener informes de efectividad en la entrega, verificar cada guía para responder los requerimientos de los destinatarios, usuarios o entidades externas y de esta manera poder tener el proceso contratado con un seguimiento continuo. **D.** De acuerdo con el objeto del presente contrato, esta plataforma dispuesta por **EL CONTRATISTA** debe permitir: **i. Seguimiento en Línea:** Esta opción debe permitir, una vez se realiza el envío masivo del ciclo, poder identificar la cantidad de envíos realizados, envíos exitosos, rechazos y reporte de correos no existentes **ii. Reportes de Gestión:** Debe permitir la generación de informes en línea. **iii. Servicio Post Venta:** Existirá un canal con el **CONTRATISTA** a través del cual, de ser necesario, se escalen casos de reclamos y quejas originadas de la operación del mismo, donde permita radicar, hacer seguimiento y recibir respuesta del caso, bajo tiempos establecidos de respuesta. **E.** Para la ejecución de cada periodo de facturación y comunicaciones, **EL CONTRATISTA** debe realizar los siguientes procesos: **a. Datos:** Entrega electrónica por parte del **ICETEX** de los archivos de facturación de acuerdo al cronograma establecido, por medio de conexión FTP, VPN o canal dedicado entre el proveedor e ICETEX. Al contratista se envía una base de datos en formato CSV para la parte de facturación, para las comunicaciones a imprimir se manejan usando archivos de texto, html, xml, planos, Excel o Word, los cuales normalmente deben ser combinados por parte del proveedor. Cuando se requiera imágenes, se utilizan formatos estándar como JPG, BMP, etc. **b. Procesamiento:** Procesamiento de la información por parte del **CONTRATISTA**, en programas especializados, en donde se realiza la combinación de datos, georeferenciación y alistamiento. **c. Impresión:** Se imprimen los recibos de pago de cada periodo de facturación, adelantando pruebas de calidad sobre la combinación de datos. Antes de que el contratista empiece a imprimir manda



2014-0194

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

unas muestras las cuales son validadas por la Coordinación de Cartera. Ya en el proceso de impresión las pruebas de calidad deben ser adelantadas por el contratista. **d. Envío Electrónico:** El envío se debe realizar en los formatos establecidos para cada tipo de comunicación y de manera personalizada al beneficiario. Los envíos se deben realizar de forma masiva. La seguridad requerida para el envío de extractos es únicamente la generación de archivos en PDF y que al momento de abrir el archivo por parte del destinatario se le solicite una clave de acceso. Se debe tener en cuenta que los correos serán enviados con la infraestructura y desde las instalaciones del proveedor pero usando una cuenta de correo del ICETEX. El ICETEX, desarrolla el arte y entrega el HTML de la plantilla y las imágenes y textos que componen el mensaje para que el proveedor lo ensamble y haga el envío respectivo. Así mismo, el contratista debe permitir al usuario que recibe el correo realizar la suscripción del servicio y notificarlo al ICETEX. Los archivos de pdf, deberán ser almacenados de acuerdo con el número de identificación del crédito, la fecha de envío y el ciclo de facturación. El tiempo de almacenamiento debe ser por el plazo de ejecución del contrato y cuatro meses más, plazo de liquidación del contrato. Durante dicho plazo se deberá entregar al ICETEX la base de datos total. Debe cumplir con los niveles de seguridad en la entregabilidad de los mismos, para lo cual, El ICETEX, requiere que sea posible contar con la trazabilidad de entrega y que desde ICETEX se pueda consultar a través de internet. PARÁGRAFO.- Cumplimiento de leyes Antispam y de Protección de Datos La plataforma de e-mail marketing del contratista, debe cumplir con todas las leyes y características de envío transparente establecidas por las leyes internacionales Antispam, y por las leyes colombianas de protección de datos. **e. Seguimiento en Línea:** Esta opción debe permitir, una vez se realiza el envío masivo del ciclo, poder identificar la cantidad de envíos realizados, envíos exitosos, rechazos y reporte de correos no existentes. **f. Entrega:** Durante la ejecución de los contratos se efectúa la entrega final al destinatario y en el caso de devolución se indican las razones de no entrega. **g. Consultas:** El ICETEX obtiene los resultados de las consultas del estado de envío de cada cliente en cualquier momento. **h. Pruebas de entrega:** El CONTRATISTA entregará al ICETEX las pruebas de entrega escaneadas indicando en el informe respectivo el número de guía o evidencia de envío electrónico EL CONTRATISTA debe suministrar un módulo de seguimiento de las guías de entrega de los extractos físicos y que estas puedan consultarse a través de la web y de consulta a través de los canales de atención. El ICETEX debe estar en la capacidad de ingresar al sistema del CONTRATISTA para poder realizar las consultas de las imágenes de soporte de entrega, así como los estados de la misma. **i. Informes:** Finalizados los procesos de facturación mensual, se generan por parte del CONTRATISTA los informes correspondientes en donde se evidencia el resultado del proceso de entrega a cada beneficiario, indicando la efectividad en la entrega y de ser el caso la causal de devolución para ambos canales de entrega. **j. Gestión de Actualización:** De acuerdo con los resultados mensuales obtenidos, el CONTRATISTA gestionará la base de devoluciones, inconsistencias y retenciones, con el fin de solicitar la actualización de la información para que de esta manera se disminuya el porcentaje de estos resultados e incrementar el índice de efectividad. Para el proceso de impresión y alistamiento es de 24 horas y a partir de ese momento se inician para el CONTRATISTA a transcurrir los tiempos de entrega. **PARÁGRAFO.-** Que durante la vigencia del contrato el ICETEX podrá aumentar o disminuir los periodos de facturación con el fin



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

de mejorar sus procesos de acuerdo con las necesidades de los destinatarios. Una vez disminuidos los ciclos se revisará y acordará con **EL CONTRATISTA** el tiempo máximo para impresión y alistamiento **E. Tiempo de entrega:** el **CONTRATISTA** debe adelantar la distribución física de los recibos de pago y notificaciones relacionadas con la gestión de cobranza, en los siguientes términos contados a partir de la impresión: En la ciudad de Bogotá, Ciudades capitales y Áreas Metropolitanas, en un término no superior a ocho (8) días calendario, Las distribuciones en las ciudades circunvecinas y lugares apartados como veredas, corregimientos y/o lugares de difícil acceso, la entrega se deberá realizar en un término no superior a diez (10) días hábiles. **F.** Para la ejecución del objeto del presente contrato, **EL CONTRATISTA** debe garantizar la prestación de las diferentes etapas y procesos, así: **I. PARA EL SERVICIO DE CONFIGURACIÓN, IMPRESIÓN, ALISTAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE RECIBOS DE PAGO. Etapa para el Procesamiento de la Información: Recepción:** El **CONTRATISTA** deber garantizar los medios electrónicos que permitan la transmisión de archivos bajo protocolos seguros, para el desarrollo de los procesos de impresión, alistamiento y distribución física y/o electrónica. La recepción de los archivos se realizará por medio de conexión FTP ó VPN. **EL ICETEX** remitirá los archivos correspondientes en el formato y estructura establecidos para cada tipo de comunicación, informando si la comunicación se realizará en forma física o electrónica. En lo que respecta al proceso de impresión, alistamiento y distribución física y/o electrónica de comunicaciones, se entregará al **CONTRATISTA** las bases de datos y el formato de la comunicación, con el fin de que el **CONTRATISTA** realice la combinación correspondiente posterior al proceso de "Georeferenciación" y cruce con correos electrónicos. **Muestras de impresión física y electrónica:** Procesamiento de la información en programas especializados donde realiza la combinación y caída de datos en los formatos de las comunicaciones. Se procesan muestras de impresión para la validación por parte del Contratista y aprobación respectiva. El **CONTRATISTA** deberá adelantar los controles de calidad en los procesos utilizados para el procesamiento de la información, de tal forma que cada comunicación contenga la información correspondiente a lo reportado en los diferentes archivos entregados. **Georeferenciación:** Previamente a la impresión, el **CONTRATISTA** deberá realizar las verificaciones que permitan establecer inconsistencias en direcciones, municipios y departamentos de destino. Aquellos registros que presenten inconsistencias deberán descartarse del proceso de impresión. De igual manera, el **CONTRATISTA** deberá analizar las bases de datos de departamentos, ciudades y direcciones de los destinatarios, mediante mapas interactivos de las ciudades (en las cuales exista) para determinar las posibles inconsistencias en la información y evitar devoluciones por direcciones inexistentes, incorrectas o incompletas, sin embargo, deberá realizar correcciones en las mismas, de acuerdo con nuevas nomenclaturas con el fin de evitar costos adicionales por devoluciones. **Retención de registros:** Previamente a la impresión de los procesos, el **CONTRATISTA** deberá realizar las verificaciones que permitan identificar los registros de la base de Retenidos por devoluciones recurrentes, con el fin de descartarse del proceso de impresión siempre y cuando no presenten actualización de la información correspondiente. Para el proceso de envío electrónico, el **CONTRATISTA** debe identificar los envíos errados **dos veces seguidas** para que se alimente la base de Registros sobre los cuales se debe hacer campaña de actualización de datos. **Impresión:** Identificar dentro del



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

pool de datos entregado por el ICETEX a qué clientes se debe imprimir la información. Realizar la impresión masiva de los recibos de pago y comunicaciones en cada periodo de facturación, garantizando por parte del **CONTRATISTA**, la combinación de datos al formato del recibo teniendo en cuenta el estado de cuenta de los créditos o la comunicación respectiva de acuerdo con los diferentes tipos de comunicación. Efectuar la validación de los registros remitidos por el ICETEX para determinar el estado de cuenta de los mismos, con el fin de proceder a la combinación de datos en los modelos de los recibos señalados por el ICETEX. Las comunicaciones deben ser impresas en los colores y formatos que el ICETEX, determine. **Alistamiento:** Se realiza el alistamiento de los recibos de pago con base en las características indicadas por el ICETEX referentes a la Micro perforación, Tipo de Doble y Alistamiento. De igual manera, se realizará el alistamiento de las demás comunicaciones de acuerdo con lo indicado por el ICETEX. La etapa para el procesamiento de la información se deberá realizar en un tiempo inferior a 24 horas, contados a partir de la recepción de los archivos de facturación. **Etapas para la Distribución Física y Comunicación a los Destinatarios:** **Clasificación:** Una vez impresos los recibos de pago y/o comunicaciones, el **CONTRATISTA**, deberá proceder con la clasificación de los mismos de acuerdo con los procedimientos definidos por él, para los procesos de distribución y entrega física de los mismos. **Transporte:** El **CONTRATISTA** debe contar con la infraestructura que permita la operación efectiva para la movilización de los envíos en el territorio nacional. **Distribución Física en la ciudad de Bogotá, Ciudades Capitales y Áreas Metropolitanas ciudades circunvecinas:** Efectuar la distribución y entrega física de los recibos de pagos antes de las fechas de vencimientos de las cuotas, a los destinatarios de crédito educativo del ICETEX que residan en la ciudad de Bogotá, ciudades Capitales y áreas Metropolitanas. Así mismo, se deberá efectuar la distribución y entrega física de las comunicaciones a cada destinatario en la ciudad de Bogotá, ciudades Capitales y áreas Metropolitanas. **Distribución y Entrega en Lugares Apartados:** Efectuar la distribución y entrega física de los recibos de pagos antes de las fechas de vencimientos de las cuotas, a los destinatarios de crédito educativo del ICETEX que residan en lugares apartados como veredas, corregimientos y/o lugares de difícil acceso. Así mismo, se deberá efectuar la distribución física de las comunicaciones e insertos de cobranza a cada destinatario en lugares apartados como veredas, corregimientos y/o lugares de difícil acceso. **Etapas Distribución Electrónica:** El envío de la información se debe realizar de acuerdo con los períodos de cierre de facturación establecidos por el ICETEX, en cuanto a facturación y comunicaciones. El envío se debe realizar en los formatos establecidos para cada tipo de comunicación y de manera personalizada al beneficiario. Si existen modificaciones o necesidad de insertos específicos a enviar, el proveedor debe estar en capacidad de colocar en producción dichas modificaciones para los envíos siguientes. El envío se debe realizar en los formatos establecidos para cada tipo de comunicación y de manera personalizada al beneficiario. Los envíos se deben realizar de forma masiva. La seguridad requerida para el envío de extractos es únicamente la generación de archivos en PDF y que al momento de abrir el archivo por parte del destinatario se le solicite una clave de acceso. Se debe tener en cuenta que los correos serán enviados con la infraestructura y desde las instalaciones del proveedor pero usando una cuenta de correo del ICETEX. **Etapas para la Trazabilidad, Seguimiento y Resultados:** **Rastreo:** El **CONTRATISTA** deberá contar con una herramienta tecnológica a disposición del



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

ICETEX que permita evidenciar la trazabilidad diaria y el estado de cada proceso y periodo de facturación. Para los envíos electrónicos se debe poder identificar la cantidad de envíos realizados, envíos exitosos, rechazos y reporte de correos no existentes. **Tiempo de Entrega Información Electrónica:** El envío masivo de correos se debe realizar en la fecha de corte. **Tiempo de entrega:** el **CONTRATISTA** debe adelantar la distribución física de los recibos de pago y notificaciones relacionadas con la gestión de cobranza, en los siguientes términos contados a partir de la impresión: -En la ciudad de Bogotá, Ciudades capitales y Áreas Metropolitanas, en un término no superior a ocho (8) días calendario. - Las distribuciones en las ciudades circunvecinas y lugares apartados como veredas, corregimientos y/o lugares de difícil acceso, la entrega se deberá realizar en un término no superior a diez (10) días hábiles. **Guía digitalizada:** El **CONTRATISTA** deberá contar con los mecanismos que permitan garantizar la obtención de las guías digitalizadas o físicas en cualquier momento, para los registros que presentaron devoluciones en cada uno de los periodos de facturación y comunicaciones establecidos por el **ICETEX**, en el proceso de entrega física de recibos. **Informes:** finalizados los procesos de distribución, se generan por parte del **CONTRATISTA** los informes correspondientes en donde se evidencien los resultados del proceso de distribución física y electrónica a cada destinatario, indicando la efectividad en la entrega y de ser el caso la causal de devolución. Así mismo, deberá presentar los informes correspondientes a la gestión de actualización de la información y actualización de la base de retenciones. **Gestión de Actualización:** De acuerdo con los resultados mensuales obtenidos, el **CONTRATISTA** deberá gestionar la base de devoluciones, inconsistencias y retenciones, con el fin de solicitar la actualización de la información para de esta manera disminuir el porcentaje de estos resultados e incrementar el índice de efectividad. **EL CONTRATISTA** deberá proponer los mecanismos que considere necesarios con su propia infraestructura técnica y humana, que permita actualizar información de los destinatarios del **ICETEX** contenida en la base de datos entregada por la Entidad, (ejemplo: correos electrónicos, comunicación directa con el usuario, ubicación en redes sociales, etc.), los cuales se compromete a cumplir y aplicar a la totalidad de los registros con devoluciones, inconsistencias y retenciones que se presenten durante la ejecución del contrato. La información que se logre actualizar o corregir y conlleve a la entrega efectiva de las comunicaciones, deberá ser reportada al **ICETEX** con el fin de actualizar los sistemas de información. **Actualización base de Retenciones:** De acuerdo con los resultados mensuales obtenidos, el **CONTRATISTA** deberá actualizar la base de retenciones teniendo en cuenta lo siguiente: Incorporar los registros en la base de datos de retenidos, que completaron dos (2) devoluciones en los procesos mensuales sucesivos y que presenten la misma información de dirección, departamento y municipio, para el caso de entregas físicas y electrónicas. Retirar los registros que de acuerdo con la gestión de actualización se lograron en cuanto a información de dirección y/o, departamento y/o municipio para el caso de entregas físicas y/o electrónicas. Retirar los registros que de acuerdo con la Información de dirección y/o, departamento y/o municipio, obtenidos de un periodo de facturación a otro, surtieron cambios. La base de retenciones deberá ser actualizada con el envío de cada ciclo y previo a su impresión. El **ICETEX** podrá solicitar al **CONTRATISTA** excluir de los archivos enviados una o varias comunicaciones que cumplan con alguna condición especial. **Especificaciones Generales:** De acuerdo con los



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0134 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

periodos de facturación establecidos con el ICETEX, el **CONTRATISTA** debe generar con la periodicidad establecida el proceso que permita obtener los archivos de facturación y otras comunicaciones, para el procesamiento de la información y comunicación a los destinatarios, garantizando que el deudor conozca el valor de la cuota y los saldos de su obligación antes de las fechas de vencimiento de las cuotas. **EL ICETEX** no asume ningún costo por las herramientas técnicas o tecnológicas dispuestas por el **CONTRATISTA** para la ejecución de los procesos. En los procesos de mejoras tecnológicas que implemente **EL ICETEX** que tengan como fin establecer formatos electrónicos, con los que se disminuya su impresión y distribución de manera física, el **CONTRATISTA** deberá excluir de los procesos las comunicaciones correspondientes, acogiendo los nuevos desarrollos. **EL CONTRATISTA** deberá excluir de los procesos de impresión y distribución, aquellos destinatarios que de acuerdo con las campañas y gestiones realizadas por el **ICETEX** y/o terceros, han autorizado su envío por medios electrónicos, de acuerdo con la información que sea entregada por el **ICETEX**. **Devoluciones de envíos:** en caso de no ser posible la entrega de las comunicaciones en el primer intento de entrega, el **CONTRATISTA** debe realizar el trámite pertinente que le permita actualizar sus bases de datos y realizar un nuevo intento de entrega, siempre y cuando se realice antes de la fecha de vencimiento de las cuotas, para el caso de la distribución de la facturación. Si el envío definitivamente no es entregado, éste debe ser marcado en su herramienta tecnológica indicando el motivo de la devolución. Para los envíos realizados de manera electrónica y presenten entregas no exitosas, se debe realizar la gestión de actualización de datos para un nuevo envío. Para envíos que sigan no exitosos luego de la gestión, debe ser marcado con la causa. **EL CONTRATISTA** debe mantener una base de datos de correspondencia devuelta y envíos no exitosos, y de acuerdo con las causales de devolución, suspender el envío hasta que se adelante el proceso de actualización de datos. **EL CONTRATISTA** debe reportar al **ICETEX** los registros que presenten inconsistencias, con el fin de adelantar las gestiones de actualización de datos del deudor, así mismo reportar al **ICETEX**, los registros actualizados de acuerdo con los procesos adelantados, indicando los datos de dirección, municipio y departamento, o correo electrónico donde se remitió la facturación o comunicación. Los recibos de pago y comunicaciones que se envíen físicos y no se realice la entrega efectiva (devoluciones), deben ser almacenados y custodiados por el **CONTRATISTA** durante la ejecución del contrato. Una vez finalizado el contrato, el **ICETEX** solicitará la devolución total o parcial de dichas devoluciones en la forma indicada por el **ICETEX**, para lo cual el **CONTRATISTA** los remitirá con una relación de acuerdo al formato establecido por el **ICETEX**. Así mismo, el Instituto podrá solicitar la destrucción de las devoluciones de acuerdo a las instrucciones recibidas para tal proceso. Las guías de las devoluciones deberán, de igual forma, estar disponibles (físicas o escaneadas) para cuando el **ICETEX** solicite copia de las mismas en cualquier momento, con el fin de evidenciar el proceso que surtieron y confirmar las causales de devolución con los operadores de distribución física. **Resultados del Proceso:** Los informes mensuales deberán contener la relación de cada registro procesado indicando el resultado de acuerdo con los siguientes estados: **Entregas Físicas Entregado:** Aquellos registros cuyo resultado de la distribución fue entrega exitosa. **Devolución:** Aquellos registros cuyo resultado de la distribución no fue efectiva, por tanto, se deberá indicar la causal de devolución. **Inconsistencia:** Aquellos registros que en el proceso de Georeferenciación



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

realizado en la etapa de Procesamiento de la Información, se identificaron con inconsistencia **Retenido**: Aquellos registros que en el proceso de verificación de retenciones realizado en la etapa de Procesamiento de la Información, se identificaron en la base de retenciones **Siniestros**: Aquellos registros que durante el proceso de distribución presentaron siniestros como robos, daños, pérdidas o por causas de desastres naturales (derrumbes, inundaciones, etc) que no permitan la entrega de los recibos de pago y/o comunicaciones. **Entregas Electrónicas: Envío Realizado**: Registros que hayan sido despachados por el servidor hacia el mail del cliente. **Envío Exitoso**: Registro entregado a la cuenta de correo. **Rebote/Rechazo**: Envíos que no llegan al destino y se recibe comunicación de rebote o cuenta no existente. **Retenido**: Aquellos registros que en el proceso de verificación de retenciones realizado en la etapa de Procesamiento de la Información, se identificaron en la base de retenciones. Como indicadores para medir la efectividad en la entrega de los recibos de pago por cada periodo de facturación y periodo de comunicaciones, se tienen los siguientes:

Efectividad (E): Entrega efectiva de recibos pago y/o comunicaciones.

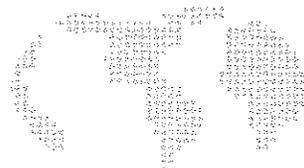
Se calcula así: **Envío Físico**:

$$E = \frac{\text{Entregas Exitosas}}{\text{Entregas Exitosas} + \text{Devoluciones}} * 100$$

Envío Electrónico:

$$E = \frac{\text{Envío Exitoso}}{\text{Envío Exitoso} + \text{Rebotes/Rechazos}} * 100$$

El cálculo del indicador de efectividad se deberá realizar por cada periodo de facturación, por cada periodo de comunicaciones, por el total de los periodos de facturación, por el total de los periodos de comunicaciones y por el total mensual. Ajustes en modelos de recibo de pago, el **ICETEX** podrá solicitar ajustes, cambios y/o modificaciones en la estructura del extracto, los cuales deberán entrar a producción en un tiempo máximo de tres días (3) contados a partir de la fecha de solicitud y tiempo en el cual se deberá atender lo solicitado, realizar las verificaciones y aprobaciones por parte del **ICETEX**. Los mensajes que presenta el recibo de pago o extracto, son mensajes variables, por tanto, el **ICETEX** podrá solicitar la modificación o eliminación de estos en cualquier periodo de facturación. En el caso de presentarse cambio del diseño del extracto o recibo de pago, **EL CONTRATISTA** tendrá que realizar las pruebas respectivas a la lectura del código de barras en las Entidades Financieras, nueva combinación de datos y las demás que estime conveniente el **ICETEX** para la salida a producción del nuevo recibo de pago. Así mismo, los cambios y modificaciones tanto en la estructura como en el diseño del recibo de pago, que superen el 20% de sus condiciones iniciales, el **CONTRATISTA** deberá cotizar a la entidad el costo adicional o el menor costo que ello acarree, con el fin de que el **ICETEX** apropie los recursos necesarios para tal fin. **En cuanto al formato de los archivos para el envío de email, El ICETEX, desarrolla el arte y entrega el HTML de la plantilla y las imágenes y textos que componen el mensaje para que el proveedor lo ensamble y haga el envío respectivo. Así mismo, el contratista debe permitir al usuario que recibe el correo realizar la de suscripción del servicio y notificarlo al ICETEX. En cuanto como debe ser la bodega de archivos de los PDF enviados por email y tiempo**



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

garantizado de disponibilidad para el usuario cliente ICETEX, los archivos de pdf, deberán ser almacenados de acuerdo con el número de identificación del crédito, la fecha de envío y el ciclo de facturación. El tiempo de almacenamiento debe ser por el plazo de ejecución del contrato y cuatro meses más, plazo de liquidación del contrato. Durante dicho plazo se deberá entregar al ICETEX la base de datos total. ÍNDICE DE EFECTIVIDAD PARA ENVÍO Y ENTREGA DE CORREO ELECTRONICOS DE MERCADEO MASIVO - ANÁLISIS Y DATOS HISTÓRICOS DE DEVOLUCIONES DE LA CAMPAÑA REALIZADA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO 2013.

Campaña	Correos efectivos para envío	Entrega	Devolución	Porcentaje
Protección de datos	464.343	335.905	128.438	27,7%
Normalización de cartera	72.140	23.331	48.809	67,7%
Sumatoria	536.483	359.236	177.247	33,0%

Por lo anterior, el índice de efectividad para correos electrónicos de mercadeo masivo será de 67%. **II. CONDICIONES TECNICAS PARA LOS SERVICIOS POSTALES Y MENSAJERIA EXPRESA** EL CONTRATISTA debe garantizar que los servicios a prestar cumplan con las siguientes características técnicas mínimas: Como actividades principales a realizar durante el plazo de ejecución, de acuerdo con las etapas del proceso de mensajería expresa y otros servicios postales que preste o que llegare a prestar el proponente, se encuentran la recolección, clasificación y entrega certificada de documentos, paquetes y otros envíos a nivel urbano, nacional e internacional, entre otras. **1. RECOLECCIÓN Y ADMISIÓN** El contratista deberá recoger los documentos y demás envíos en las oficinas del ICETEX a nivel nacional, teniendo en cuenta lo siguiente Horarios: Los horarios de recolección serán establecidos conforme a las necesidades del servicio del ICETEX. Periodicidad: Diaria según las cantidades y necesidades del Instituto. Lugar para la recolección:

Sede Central	Bogotá D.C.
Centro de Atención (Nacional)	Medellín, Bucaramanga, Cali, Barranquilla, Riohacha, Santa Marta, Montería, Valledupar, Cartagena, Sincelejo, Cúcuta, Quibdó, Tunja, Manizales, Pereira, Armenia, Ibagué, Neiva, Popayán, Pasto, Villavicencio, Yopal, Mocoa, Leticia y San Andrés.

EL ICETEX se reserva el derecho de aumentar o disminuir Centros de Atención Nacional para la recolección, diferentes a los mencionados en el cuadro anterior, de acuerdo con sus necesidades, para lo cual avisará con anticipación al contratista sobre las modificaciones que haya a lugar. **Soportes:** Los soportes de recolección tales como planillas, guías, etc., serán estipulados de común acuerdo entre las partes, y contendrán como mínimo la información necesaria para el ICETEX. **Admisión:** En la guía o recibo de admisión por cada envío debe constar: Número de identificación del envío, fecha, peso del envío en gramos, valor del servicio, nombre y dirección completa del




CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

remite y destinatario, fecha de entrega. **Correspondencia Masiva:** En el evento que **EL ICETEX** necesite el envío de correspondencia masiva, el contratista deberá realizar la recolección de la misma y efectuar las actividades y alistamiento que sea requerido por **EL ICETEX**. En cuanto al tipo de documento a transportar y peso aproximado, **EL CONTRATISTA** tendrá en cuenta que:

a. Los tipos de documentos se refieren a cartas, tarjetas, revistas, etc. b. El peso aproximado de la mercancía premier se encuentra entre 1 kg y hasta 120 kg. c. El peso aproximado de las tulas se encuentra entre 1 kg y hasta 50 kg. **2. ENTREGA EL CONTRATISTA** deberá contar con un cubrimiento en todo el territorio nacional e internacional, para la entrega de los documentos, paquetes y demás envíos que requiera **EL ICETEX**, especificando detalladamente los tipos de servicios existentes para cada tipo de destino (urbano, nacional e internacional) con sus respectivos valores. Los valores mencionados deben incluir el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A), cuando aplique. No podrá ser causal de devolución de ningún envío masivo con el concepto de "DESTINO NO CUBIERTO", por tal razón, el proponente deberá en su propuesta indicar expresamente que cubrirá todo el territorio nacional e internacional y que adicionalmente el valor por este envío no podrá ser modificado de envío masivo a envío individual, por esa razón. **3. SEGUIMIENTO Y PRUEBAS DE ENTREGA** El contratista debe contar con los medios técnicos, tecnológicos y operativos para que el **ICETEX** haga el control y seguimiento estricto de los envíos en tiempo real, así como obtener las imágenes digitalizadas sobre las pruebas de entrega, máximo un (1) día hábil después de la entrega para ámbito local; dos (2) días hábiles después de la entrega para el ámbito nacional, y cuatro (4) días hábiles después de la entrega para el ámbito internacional saliente, de conformidad con la Resolución 3095 de 2011 de la Comisión de Regulación de las Comunicaciones - CRC, y las normas que la modifiquen o adicionen. **EL CONTRATISTA** debe suministrar un módulo de seguimiento de las guías de entrega de los extractos físicos y que estas puedan consultarse a través de la web y de consulta a través de los canales de atención. El ICETEX debe estar en la capacidad de ingresar al sistema del CONTRATISTA para poder realizar las consultas de las imágenes de soporte de entrega, así como los estados de la misma. **4. DEVOLUCIONES DE ENVÍOS** En caso de no ser posible la entrega de un envío en el primer intento de entrega, el contratista debe realizar el trámite pertinente que le permita actualizar sus bases de datos y realizar un nuevo intento de entrega. Si el envío definitivamente no es entregado, éste debe ser retornado a la Entidad describiendo de forma parametrizada el motivo de la devolución. Así mismo, debe realizar el descuento respectivo de la facturación de aquellos envíos que por situaciones ajenas al ICETEX, no fueron recibidos por su destinatario. Las situaciones ajenas al **ICETEX** en el pliego de condiciones se refiere a aquellas comunicaciones que el **ICETEX** evidencie de que si era posible su entrega y que el motivo de la devolución no era verdadero. Las devoluciones que se presentaron para diciembre, enero y febrero son los siguiente:



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera El ICETEX

TIPO PROCESO	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
Amortización Ciclo 1- OP	1.072	659	1.036
Amortización Ciclo 2- OP	2.730	2.386	2.004
Amortización Ciclo 3- OP	828	768	1.102
Amortización Ciclo 4- OP	2.537	2.718	2.082
Maestrías - OP	42	27	31
Primas - OP	465	1.328	336
Cartas Habeas Data - OP	5.649	5.605	5.891
TOTAL	13.323	13.491	12.482

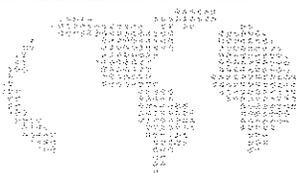
5. INFORMES. EL CONTRATISTA debe remitir mensualmente en medio impreso y magnético los informes de gestión indicando en los mismos, el resultado de la distribución, es decir las entregas realizadas y las devoluciones con sus respectivas causales. Tanto el informe impreso como el magnético, debe estar organizado por ciudad y contener mínimo los siguientes datos: Número de guía, fecha, origen, destino, peso, peso adicional (si a ello hubiere lugar), valor, valor adicional (si a ello hubiere lugar), tipo de destino (local, nacional, zonal, trayecto especial, internacional), tipo de envío (documento individual, masivo, tula, mercancía, etc.). **III. ESPECIFICACIONES DE CAMPAÑA DE MIGRACIÓN PARA INCENTIVAR EL CAMBIO DE EXTRACTOS FÍSICOS A ELECTRÓNICO POR PARTE DE LOS BENEFICIARIOS:** **A.** La campaña está dirigida a los beneficiarios que reciben actualmente los extractos Físicos. **B.** La campaña de migración debe resaltar los beneficios de cambiarse de extracto físico a electrónico, resaltando los atributos de oportunidad, seguridad y comodidad al recibir el extracto por este medio. **C.** Como parte de la campaña de migración, en el cuerpo del correo deben existir dos opciones, de Acepto y No Acepto, a través de las cuales el beneficiario al dar click sobre alguna de ellas, acepta o no acepta el cambio de recibir el extracto físico por electrónico, y la respuesta de la selección hecha por el usuario, debe generar un mensaje de bienvenida o de reconsideración del cambio si en el evento no lo acepta. **D.** En el correo electrónico que se envía a los beneficiarios, se debe adjuntar el extracto electrónico, y éste debe permitir la lectura mediante una clave de apertura en PDF. **E.** Las respuestas de los beneficiarios de aceptación o no aceptación, se deben reportar en una base datos que permita al ICETEX importar la información a sus sistemas. **F.** Los correos electrónicos de invitación para el cambio de extracto físico a electrónico, junto con el extracto adjunto, se enviará únicamente por dos meses, con el fin de promocionar el servicio. **G.** La generación de la clave para abrir los archivos se realiza por una única vez y se sigue utilizando la misma por parte del beneficiario en adelante. La información se entregará semanalmente al ICETEX por parte del **CONTRATISTA. CLÁUSULA**




**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

SEPTIMA- CONDICIONES DE ENTREGA DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO.- **A. Lugar de ejecución:** Todos los procesos se realizarán en las instalaciones del **CONTRATISTA** o donde este tenga establecido realizar cada etapa, siempre bajo su responsabilidad, actuando de conformidad con las normas legales vigentes, para el cumplimiento de objeto a contratar. **B. EQUIPO DE TRABAJO:** Para cumplir con el presente contrato, **EL CONTRATISTA** con el personal mínimo ofrecido en el **ANEXO NO. 15** del Pliego de Condiciones del proceso de Selección Pública No. 03 de 2014 deberá garantizar la prestación del servicio respecto de los procesos que se relacionan a continuación, y con los demás recursos ofrecidos en su oferta necesarios para garantizar al **ICETEX** que cuenta con la infraestructura y procesos necesarios para cumplir con las condiciones técnicas y especificaciones requeridas por **EL ICETEX**: **a. Procesos de Impresión:** Se prestará con la infraestructura física ofrecida, donde se señala la ubicación de las plantas de impresión (ciudades), la capacidad de impresión, los métodos de procesamiento de la información e impresión final, los procesos de revisión, calidad o auditorías que realizan. **b. Procesos de Alistamiento:** Se deberá prestar el servicio con los diferentes tipos de terminado de productos ofrecidos en su propuesta, y en la forma en que se realizan, la capacidad de alistamientos que puede manejar y los procesos de revisión, calidad o auditorías que realizan. **c. Procesos de Distribución:** Se prestará este servicio según los procesos de clasificación, transporte y/o movilización de los documentos a nivel nacional para la distribución correspondiente, debidamente discriminados en el Pliego de Condiciones y en el presente contrato, dentro de las "ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO SOLICITADO". **d. Cambios del Personal propuesto:** Cualquier modificación del equipo de trabajo ofrecido por **EL CONTRATISTA** será consultada formalmente al **ICETEX** quien se reserva el derecho de aprobarla. Se realizará con personal que tenga una experiencia equivalente o superior a los perfiles del personal originalmente propuesto. Para sustituir a un miembro del equipo de trabajo del **CONTRATISTA**, se avisará formalmente a **EL ICETEX** con ocho (8) días de anticipación, salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito. Se debe planear y ejecutar el empalme de los profesionales entrante y saliente con costo a cargo del **CONTRATISTA**. La sustitución de personal sin la aprobación formal expresa de **EL ICETEX** dará lugar a una multa o apremio equivalente al cinco por ciento (5%) de la facturación del mes, de igual manera sucederá, si la rotación de personal es mayor a dos personas por semestre. Cuando existan situaciones medicas entre otras, que impidan la asistencia de alguno de las personas asignadas a la mesa, se debe notificar al supervisor y será él quien decida si se requiere personal extra que cubra el faltante. **C. PLAN DE CONTINGENCIA:** **EL CONTRATISTA** deberá dar cumplimiento al plan de contingencia ofrecido en su propuesta, en donde se indicó, cómo y en qué forma garantizará la continuidad del negocio en la prestación del servicio, de acuerdo con las condiciones técnicas y especificaciones requeridas por **EL ICETEX**. Una vez adjudicado el contrato, el **ICETEX**, podrá solicitar ajustes al plan de contingencia presentado, de acuerdo con la operatividad en sus sistemas de seguridad de la información de la entidad, así mismo, de conformidad con el cambio de condiciones que aleatoriamente pueden variar acorde con las necesidades del servicio que surja durante la ejecución del contrato. En consecuencia, **EL CONTRATISTA** se compromete con la presentación de la propuesta a realizar los ajustes pertinentes. **D. CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA GENERAL DE SERVICIOS:** **EL CONTRATISTA**



OSPINA PÉREZ
OSPINA

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

deberá CUMPLIR con la oferta de servicios presentada en el procesos de Selección Pública No. 03 de 2014, el Anexo 01 al presente contrato, y con las especificaciones de cada uno de los procesos que forman parte del objeto y las obligaciones del presente contrato, y de los demás que consideró necesarios en su ofertas para garantizar al **ICETEX** que cuenta con la infraestructura y procesos necesarios para cumplir con las condiciones técnicas y especificaciones requeridas por **EL ICETEX**, así: **a. Procesos de Impresión:** Se prestará con la infraestructura física ofrecida, donde se señala la ubicación de las plantas de impresión (ciudades), la capacidad de impresión, los métodos de procesamiento de la información e impresión final, los procesos de revisión, calidad o auditorias que realizan. **b. Procesos de Alistamiento:** Se deberá prestar el servicio con los diferentes tipos de terminado de productos ofrecidos en su propuesta, y en la forma en que se realizan, la capacidad de alistamientos que puede manejar y los procesos de revisión, calidad o auditorias que realizan. **c. Procesos de Distribución:** Se prestará este servicio según los procesos de clasificación, transporte y/o movilización de los documentos a nivel nacional para la distribución correspondiente, debidamente discriminados en el Pliego de Condiciones y en el presente contrato, dentro de las "ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO SOLICITADO. **d. Proceso de Envío Electrónico:** **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con el proceso establecido en el Pliego de Condiciones Definitivo, la oferta presentada y en el presente contrato, desde que se recibe el spool de datos del **ICETEX** y reconoce los envíos que no se deben imprimir y la manera de generar la información en las plantillas definidas por el **ICETEX** y el proceso de envío masivo de correos. Las plantillas podrán ser modificadas de acuerdo con las necesidades del **ICETEX**. **CLÁUSULA OCTAVA - ENTREGABLES:** **EL CONTRATISTA** deberá presentar mensualmente a la supervisión del contrato, la siguiente información: **PRODUCTOS Y ENTREGABLES PARA LOS TRES (3) PROCESOS:**

TIPO DE INFORME O REPORTE	Periodicidad
Relación (base de datos) que contenga todos los registros entregados para proceso en el mes, donde se indique los datos del beneficiario, del crédito, resultado del envío, para los casos que aplique causal de devolución, número de guía de entrega, indicando el tipo de distribución (Bogotá, Ciudades Principales y Poblaciones), indicando además los costos correspondientes	Mensual
Informe con los resultados de los procesos adelantados, indicando la efectividad obtenida por cada proceso y la efectividad mensual	Mensual
Pruebas de entrega en medio magnético CD o DVD, que permitan ser reproducidos. Se deberán entregar 2 copias.	Mensual
Entregar la muestra (escaneada) de mínimo cincuenta (50) recibos de pago, por cada uno de los procesos ejecutados, que permitan evidenciar la Combinación de datos.	Un día hábil siguiente a la entrega de los archivos.
Informe sobre el estado de cuenta de los procesos ejecutados pendientes de facturar.	Mensual




CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

Informes comparativos sobre los resultados de los procesos, donde se evidencie la evolución de efectividad y devoluciones.	Trimestral
Los Demás que sean Requeridos por EL ICETEX para la correcta ejecución del presente contrato	

PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA:

TIPO DE INFORME O REPORTE	Periodicidad
Un informe en el cual se tendrá en cuenta la siguiente información: En medio impreso y magnético los informes de gestión indicando en los mismos, el resultado de la distribución, es decir las entregas realizadas y las devoluciones con sus respectivas causales. Tanto el informe impreso como el magnético, debe estar organizado por ciudad y contener mínimo los siguientes datos: Número de guía, fecha, origen, destino, peso, peso adicional (si a ello hubiere lugar) valor, valor adicional (si a ello hubiere lugar), tipo de destino (local, nacional, zonal, trayecto especial, internacional).	Mensual

PARA LOS ENVÍOS ELECTRONICOS

Informe Mensual de Gestión	
Requerimiento	Periodicidad
Envíos Realizados	Mensual
Envíos En proceso	Mensual
Número de devoluciones	Mensual
Entregas Efectivas	Mensual
Lectorabilidad	Mensual
Acepto (Extracto Electrónico) (únicamente para campaña de migración)	Mensual
No Acepto (Extracto Electrónico) (únicamente para campaña de migración)	Mensual
Desinscritos del Servicio (Extracto Electrónico)	Mensual
Buzón Lleno	Mensual
Mensajes a buzón de spam	Mensual
Tiempo Agotado	Mensual
Acceso denegado	Mensual
Dirección no existe	Mensual
Dominio no existe	Mensual
cuenta inhabilitada	Mensual
Reintentando	Mensual

CLÁUSULA NOVENA. - OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) DEL CONTRATISTA: Con el fin de buscar la adecuada y oportuna prestación del servicio, **EL CONTRATISTA** debe cumplir con las siguientes obligaciones establecidas en los documentos precontractuales, Pliego de Condiciones Definitivo del Proceso de Selección No. 03 de 2014, en la forma como fue




**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0104 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

modificado mediante las Adendas, la Propuesta presentada por el **CONTRATISTA** al **ICETEX** bajo el No. 2014017539 - R del 2014/06/09, junto con los documentos aclaratorios a la misma solicitados por EL ICETEX dentro del proceso de evaluación, en el **Anexo No. 01** del presente contrato- **DE LOS SERVICIOS ADICIONALES OFRECIDOS POR EL CONTRATISTA**, y en especial por las siguientes: **1.** Cumplir estrictamente con el objeto del contrato y con las especificaciones técnicas establecidas en la propuesta presentada. **2.** Diseñar los modelos de recibos con base en las características indicadas en el Anexo 14 y los modelos señalados en los Anexos 16 y 17 del Pliego de Condiciones Definitivo del Proceso de Selección Pública No. 03 de 2014. **PARÁGRAFO.- EL CONTRATISTA** debe tener en cuenta además que el **ICETEX** se encuentra cambiando el diseño del recibo de pago, el cual se refleja en el anexo 16 y 17 el diseño preliminar del Pliego de Condiciones Definitivo del Proceso de Selección Pública No. 03 de 2014. **3.** Desarrollar programas permanentes de actualización de datos a través de campañas outbound de las direcciones físicas y de correo electrónico de los destinatarios de crédito, a quienes no se hayan entregado exitosamente los recibos de pago por inconsistencias en los datos entregados por la entidad. **4.** Crear una base de datos de envíos realizados y devueltos por ambos canales (Físico y Electrónico), la cual estará a disposición del **ICETEX**. **5.** Garantizar la calidad de los procesos utilizados y realizar la entrega de los envíos objeto del presente contrato. **6.** El **ICETEX** no reconocerá valor alguno, cuando se presenten errores de impresión o de envío electrónico, combinación de datos por falta de control de calidad o distribución inapropiada de los recibos de pago y/o correspondencia, por casuales imputables al **CONTRATISTA**. **7.** Contar con los mecanismos que permitan garantizar la obtención de copias y pruebas de entrega en cualquier momento, de los recibos de pago y comunicaciones procesadas por cualquiera de los dos canales (Físico o Electrónico). **8.** Mantener un sistema de información que permita en cualquier momento realizar la trazabilidad de los envíos. **9.** Presentar los informes requeridos por EL **ICETEX**, respecto de los procesos de impresión, alistamiento y distribución física y/o electrónica de recibos de pago y demás envíos. **10.** Dar al **ICETEX** la opción de consultar los reportes sobre el estado de los envíos y se requiere que se acceda a páginas seguras con certificados SSL, usuario y clave, además de contar con perfiles para personalizar los accesos. **11.** Garantizar que cuenta con la logística necesaria para la prestar el servicio objeto del presente proceso de selección. **12.** Acogerse a la programación y ciclos de procesamiento de recibos de pago, comunicaciones y envíos que tenga establecidos **EL ICETEX**. **13.** Implementar los desarrollos tecnológicos, informáticos y todos aquellos que se deban adelantar y sean necesarios para la adecuada ejecución del contrato, los cuales serán a cargo del **CONTRATISTA**. **14.** Seguir los lineamientos definidos por las políticas de manejo de Seguridad de la Información adoptadas por **EL ICETEX**, garantizando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la misma. **15.** Informar al **ICETEX** el estado de cuenta de los procesos ejecutados no facturados, por encontrarse pendiente la recolección de las pruebas de entrega e informes para el pago respectivo por parte del **ICETEX**. **16.** Garantizar el índice de entrega exitosa no inferior al **noventa y uno por ciento (91%)** para extracto físico y electrónico y servicio postal y el **sesenta y siete por ciento (67%)** de efectividad para correos electrónicos de mercadeo masivo de acuerdo con lo señalados en la forma de pago,



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0134 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

previamente a la expedición de la factura deberá hacer un descuento equivalente al dos por ciento (2%) del valor mensual inicialmente liquidado. **17.** Realizar el empalme respectivo con la firma seleccionada por el **ICETEX**, dentro de un nuevo proceso de contratación, previa autorización impartida por parte del supervisor del contrato. **18.** Permitir el acceso, cuando **EL ICETEX** lo considere necesario, para adelantar las revisiones a las configuraciones de seguridad informática a los equipos que almacenen o manejen información relacionada con el Instituto y tomar las medidas necesarias que surjan como resultado de estas revisiones. **19.** Se considera como alcance de estas revisiones el sistema de comunicación, seguridad física, sistemas operativos, bases de datos, energía eléctrica, cableado, aplicativo, entre otros, que se relacionen con el tratamiento que se le dé a la información del **ICETEX**. **20.** Suministrar, operar y administrar las herramientas y mecanismos que le permitan realizar los procesos de impresión, alistamiento y distribución física y/o electrónica objeto del contrato. **21.** En todo caso las bases de datos para las gestiones y actividades a realizar son de propiedad del **ICETEX**, así como las que se generen de los procesos adelantados. Se entiende que los mecanismos dispuestos para adelantar estas actividades por el **CONTRATISTA** son de su propiedad. **22.** Garantizar la confidencialidad de la Información; el **CONTRATISTA** y sus empleados, se comprometen con el **ICETEX** a guardar absoluta reserva de la información a que tiene acceso, respecto a las diferentes líneas, modalidades, solicitantes, usuarios etc. del crédito educativo y a tomar las medidas necesarias a fin de evitar los riesgos de pérdida, destrucción, alteración y uso no autorizado o fraudulento de la misma. **23.** Para este efecto el **CONTRATISTA** se obliga a no disponer, divulgar, circular o negociar la información de los destinatarios ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por el **ICETEX**, salvo aquellos casos en que medie una orden judicial. En caso de incumplimiento de esta obligación, el **CONTRATISTA** responderá por los eventuales perjuicios que se causen al **ICETEX** y sus destinatarios. **24.** Formular por escrito las sugerencias y observaciones que estime convenientes en el desarrollo del contrato, siempre enmarcadas dentro del término del mismo. **25.** Cumplir con las demás indicaciones impartidas por la supervisión del contrato, acorde con la ejecución del objeto contratado. **26.** Responder por los daños y perjuicios causados al **ICETEX** por el uso indebido de la información o elementos de trabajo que le hayan sido entregados, para el desarrollo de la gestión encomendada y por las liquidaciones mal hechas y los perjuicios que de allí se deriven. **27.** Abstenerse de recibir dinero de los deudores del **ICETEX** a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del presente contrato. **28.** Reportar inmediatamente al **ICETEX** los casos que por fuerza mayor retrasen la comunicación y/o entrega de los recibos de pago y demás envíos, a nivel nacional. **29.** Realizar los cambios en los modelos de recibos de pago o extractos, de acuerdo con lo solicitado por el **ICETEX**. **30.** Efectuar las pruebas de lectura de códigos de barras en las diferentes Entidades Financieras. Así mismo, efectuar las pruebas cada vez que durante la ejecución del contrato, se presenten cambios en las comunicaciones. **31.** Cuando el **CONTRATISTA**, por causas imputables al mismo, incurra en demora respecto al cumplimiento del plazo de entrega de los recibos de pago y demás envíos, de acuerdo con lo estipulado en el tiempo de entrega, el **ICETEX** podrá optar indistintamente por la terminación del contrato o por la imposición de las sanciones diarias en la proporción equivalente al 10%

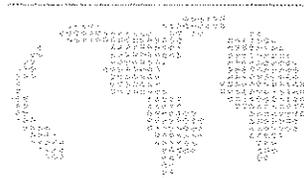


**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

del valor de los servicios contratados no entregados oportunamente. El procedimiento para adelantar el cobro respectivo, se efectuará de conformidad con la normatividad aplicable al caso. **32.** Disponer de un plan de continuidad del negocio, el cual debe de certificar al **ICETEX**

33. Desarrollar de manera inmediata y permanente procesos de actualización de datos, a la totalidad de la base de devoluciones que se presenten en el proceso de entrega de documentos, extracto físico y/o electrónico a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto a fin de disminuir el porcentaje de devoluciones **34. EL CONTRATISTA** deberá suministrar al **ICETEX**, una aplicación que le permita monitorear el envío de las campañas y su efectividad con respecto a la lecturabilidad de cada una de ellas por parte de los destinatarios, en la que el **ICETEX** brindará la base de datos respectiva y el arte del mismo, en código html, con el fin de que el **CONTRATISTA**, pueda ensamblar la pieza de divulgación **35.** Garantizar que el software utilizado en sus procesos y que se pone a disposición del **ICETEX** cumple con las normas de legalidad y uso de software. **36.** Implementar el servicio a partir de la fecha de adjudicación del **CONTRATO** resultante del presente proceso de selección. **37.** Suministrar al **ICETEX** los elementos necesarios que preserven la correspondencia y demás objetos postales a distribuir. **38.** Reenviar los documentos recolectados, y hacer llegar la constancia de entrega al área de correspondencia del **ICETEX**. **39.** Efectuar si una vez realizado el proceso de reenvío y la comunicación no pudo ser entregada, la devolución de los envíos que no hayan sido entregados al destinatario, después del último intento de entrega y registrar su devolución indicando la causa de su devolución. **40.** Realizar la actualización contable a la ejecución del contrato, de manera que no exceda el valor contratado por vigencia, de hacerlo, **EL ICETEX** no hará reconocimiento alguno. **41.** Presentar un informe mensual de las actividades efectivamente realizadas durante el respectivo período, indicando cantidad de envíos recibidos, entregados y devoluciones, así como la principal causal de devoluciones, clasificados de acuerdo con las actividades previstas en el objeto del contrato (impreso y en archivo magnético). **42.** Recoger en el horario establecido, los documentos y demás objetos postales para envío. **43.** Realizar la revisión inmediata de todos y cada uno de los documentos y demás objetos postales, recibidos para envío. **44.** Suministrar el software y las guías para los envíos en las cuales debe constar número de identificación del envío, nombre y dirección completa del remitente y destinatario, fecha y hora de admisión, entre otros. El contratista debe garantizar el funcionamiento de este software a nivel nacional y los cambios que se requieran adelantar y sean necesarios para la adecuada ejecución del contrato, estarán a cargo del **CONTRATISTA**. **45.** Reemplazar al personal que a juicio del Supervisor del Contrato no cumpla con los requerimientos que **EL ICETEX** necesita, para cumplir con las actividades contratadas. **46.** Reportar de manera inmediata al supervisor del contrato, cualquier novedad o anomalía en relación con el personal que presta el servicio, a fin de que no se altere la entrega normal de correspondencia. **47.** Suministrar oportunamente el personal calificado, debidamente uniformado, para la recolección de correspondencia y demás objetos postales. **48.** Responder por la pérdida total, parcial, avería o exfoliación de los envíos y demás objetos postales confiados a su cuidado y manejo, adelantando los trámites administrativos y judiciales a que haya lugar, de conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009. **49.** Implementar las



C-14

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

medidas necesarias de seguridad para el manejo de los documentos y demás objetos postales por parte de su personal. **50.** Atender las instrucciones del supervisor y de aquellas personas que reciben el servicio tendiente a mejorar la calidad del mismo. **51.** Realizar el empaque y embalaje requerido por **EL ICETEX**. **52.** Poner a disposición del **ICETEX**, la infraestructura necesaria para cumplir con el objeto del contrato. **53.** Devolver las planillas y guías de envío de correspondencia y demás objetos postales, debidamente firmadas y punteadas por el operador de servicios postales. **54.** Suministrar acompañamiento y capacitación en las actividades relacionadas con los servicios postales: recolección, envío, embalaje, límites de peso, entre otros. **55.** Emitir los conceptos relacionados con el objeto contractual a solicitud del supervisor del contrato. **56.** Cumplir con los siguientes tiempos de entrega para individual o unitario: Un (1) día para el nivel urbano y nacional a principales ciudades, mínimo las siguientes: Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga, dos (2), tres (3), cuatro (4) días máximo para las demás ciudades capitales, dos (2), tres (3), cuatro (4), cinco (5) y seis (6) días máximo para el nivel internacional. **57.** Cumplir con los siguientes tiempos de entrega y debe adelantar la distribución física de MASIVOS de los recibos de pago y notificaciones relacionadas con la gestión de cobranza, en los siguientes términos contados a partir de la impresión: En la ciudad de Bogotá, Ciudades capitales y Áreas Metropolitanas, en un término no superior a ocho (8) días calendario, Las distribuciones en las ciudades circunvecinas y lugares apartados como veredas, corregimientos y/o lugares de difícil acceso, la entrega se deberá realizar en un término no superior a diez (10) días hábiles. **58.** Garantizar el envío de por lo menos 1.000 correos electrónicos por minuto, para envíos masivos. **59.** Contar con un servicio que permita entregar documentos el mismo día a sus destinatarios a nivel urbano y en principales ciudades. En cuanto a los tiempos de entrega para los envíos masivos, éstos deben estar conforme a lo establecido en las Resoluciones de la Comisión de Regulación de las Comunicaciones para la mensajería expresa. **60.** Presentar mensualmente la facturación correspondiente al valor de los Servicios prestados en el mes inmediatamente anterior, con los soportes requeridos por el **ICETEX**. **B.OBLIGACIONES DEL ICETEX** **1.** Entregar al **CONTRATISTA** una base de datos histórica de créditos ilocalizados o con inconsistencias en dirección que posee actualmente el **ICETEX**, en el momento en que se inicie el servicio de facturación, con el fin de que sean evaluados por el **CONTRATISTA** y de ser el caso no se les realice la impresión de los recibos de pago, hasta cuando se haya realizado el proceso de actualización de datos, y la demás información pertinente para la correcta ejecución del contrato. De todas formas, los recibos que presenten inconsistencias deberán ser publicados en la página web de **ICETEX**. **2.** Suministrar la información o ilustraciones de comunicación que el **ICETEX** requiera para divulgar a través de los extractos, de acuerdo con los requerimientos del proveedor. **3.** Formular sugerencias por escrito sobre observaciones que estime convenientes en el desarrollo del contrato, siempre enmarcadas dentro del término del mismo. **4.** Designar un supervisor para este contrato, con el fin de ejercer el control sobre el cumplimiento de las condiciones contratadas. **5.** Verificar de manera permanente el cumplimiento por parte del **CONTRATISTA**, de las obligaciones relacionadas con el pago de salud, pensiones, ARP, Cajas de Compensación, SENA e ICBF. **6.** Suministrar al **CONTRATISTA**, el acceso a la información necesaria para cumplir con el objeto



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

del contrato. 7. Realizar los pagos correspondientes del contrato en la forma y oportunidad pactada. **CLÁUSULA DÉCIMA.- 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. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA - GARANTÍA:** EL CONTRATISTA constituirá una garantía expedida en "**FORMATO PARA ENTIDADES PÚBLICAS**" 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, la cual deberá entregarla dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del presente contrato, si EL CONTRATISTA no cumpliera con esta obligación en el término señalado para el efecto, EL ICETEX podrá imponer una multa equivalente al 0.3% del valor total del contrato, en todo caso garantizando el debido proceso al CONTRATISTA, de conformidad con lo señalado en el Manual de Contratación del ICETEX. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos: **A. CUMPLIMIENTO:** Por un valor equivalente al VEINTE (20%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y cuatro (4) meses más. **B. CALIDAD DEL SERVICIO:** Por un valor equivalente al VEINTE por ciento (20%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y dos (2) años. **C. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES.** Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y tres (3) años más. **D. Adicionalmente, EL CONTRATISTA** deberá constituir póliza de **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL** que cubra el riesgo de daños causados a terceros con la ejecución del contrato por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del Contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del Contrato. **PARÁGRAFO:** En el momento de modificación del valor y/o plazo del contrato, EL CONTRATISTA deberá ampliarla o reponer el valor asegurado de la misma. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - MULTA O PENAL MORATORIA:** En caso de retardo o incumplimiento parcial del contrato por parte del CONTRATISTA, éste pagará a título de pena una suma equivalente al 0.01% del valor del respectivo contrato, por cada día de retraso en el cumplimiento del cronograma inicialmente aprobado por parte del supervisor y/o interventor del contrato, sin que el monto total exceda

Página 30 de 38



Mariano Ospina Pérez
ICETEX

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

del diez por ciento (10%) del valor del contrato. El procedimiento para la imposición de las multas será el establecido en el artículo 52 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013 y por el Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento definitivo **EL CONTRATISTA** cancelará al **ICETEX** a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al 20% del valor del contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - PROCEDIMIENTO PREVIO PARA IMPOSICIÓN DE LAS MULTAS O PENAL PECUNIARIA:** El **ICETEX** cumplirá el siguiente procedimiento, el cual será previo a la imposición de las multas, de conformidad con lo señalado en el artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX**, Acuerdo No. 030 de 17 de septiembre de 2013, así: **a)** Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, el **ICETEX** lo citará a audiencia para debatir lo ocurrido. En la citación, hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan, acompañando el informe de interventoría o de supervisión en el que se sustente la actuación y enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia, la que podrá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En el evento en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, el garante será citado de la misma manera. **b)** En desarrollo de la audiencia, la Oficina Asesora Jurídica, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación, enunciará las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del contratista o a quien lo represente, y al garante, para que presenten sus descargos, en desarrollo de lo cual podrá rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por el **ICETEX**. Hecho lo precedente, mediante resolución motivada en la que se consigne lo ocurrido en desarrollo de la audiencia y la cual se entenderá notificada en dicho acto público, la entidad procederá a decidir sobre la imposición o no de la multa, sanción o declaratoria de incumplimiento. Contra la decisión así proferida sólo procede el recurso de reposición que se interpondrá, sustentará y decidirá en la misma audiencia. La decisión sobre el recurso se entenderá notificada en la misma audiencia. **c)** En cualquier momento del desarrollo de la audiencia, esta se podrá suspender, cuando de oficio o a petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación administrativa. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. El **ICETEX** podrá dar por terminado el procedimiento en cualquier momento, si por algún medio tiene conocimiento de la cesación de situación de incumplimiento. **d)** El **ICETEX** requerirá al **CONTRATISTA** para el pago de la multa en un término máximo de diez (10) días hábiles desde el recibo de la comunicación referida en el literal anterior; si no realiza el pago, **EL CONTRATISTA** acepta que se le descuente el valor de la multa del pago que tenga pendiente. Dicha aceptación deberá constar expresamente en los contratos. En caso de que no existan pagos pendientes, o los pagos

Página 31 de 38



Mariano Ospina Pérez
COPAC

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

que adeude el **ICETEX** al contratista no cubran la suma impuesta a título de multa, el **ICETEX** solicitará al contratista o al garante el pago de la multa, con cargo al amparo de cumplimiento.

PARÁGRAFO. Por medio de la suscripción de este contrato el **CONTRATISTA** autoriza el descuento del valor de la multa del pago que tenga pendiente si se dan los supuestos establecidos en el artículo 52 del Acuerdo No. 030 de 17 de septiembre de 2013 mediante el cual se adopta el nuevo Manual de Contratación del **ICETEX**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - CESIÓN: EL **CONTRATISTA** no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas del presente contrato sin consentimiento previo, expreso y escrito del **ICETEX**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - 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 8º y 9º de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1º y un inciso al párrafo 1º del artículo 8º de la Ley 80 de 1993, los artículos 1º, 2º 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. El juramento se entiende prestado con la firma del presente contrato.

CLAUSULA DÉCIMA SEPTIMA - INDEMNIDAD: Será obligación del **CONTRATISTA** mantener indemne al **ICETEX** de cualquier reclamación por daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que se deriven de sus actuaciones o de las de sus dependientes y por la calidad de los productos.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - LIQUIDACIÓN: El presente contrato será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 30 del 17 de septiembre de 2013. 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 del contrato de prestación de servicios, conforme lo establece inciso tercero del artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA: La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato será ejercida por el funcionario que delegue la Presidencia del **ICETEX**, para el efecto. Serán funciones de la supervisión y/o interventoría del contrato las señaladas en los artículos 50 y 51 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013 y la Resolución 1071 del 26 de noviembre de 2013.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN: Este contrato no genera 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 a EL **ICETEX**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, podrán someterse a los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudirá a la jurisdicción competente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - CONTROL A LA EVASIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL: En cumplimiento de lo establecido en



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

el literal c) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013, 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. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS: EL CONTRATISTA** se obliga para **EL ICETEX**, a no utilizar el objeto de esta 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 a informar al **ICETEX**, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas del presente contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato, se dará por terminado en los siguientes eventos, PREVIA NOTIFICACIÓN DEL ICETEX: **a)** Mutuo acuerdo entre las partes. **b)** Unilateralmente cuando se presente incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte de **Las Partes**, **P c)** Unilateralmente cuando se cumpla el objeto del contrato o agotamiento del plazo. **d)** Por la Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. **e)** Unilateralmente cuando **EL ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva. **g)** Unilateralmente cuando **EL ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** ha hecho uso indebido de la información que el Supervisor le entreguen, o que llegare a conocer, para la ejecución del presente contrato, sin perjuicio de las demás acciones administrativas, disciplinarias y/o penales a que haya lugar. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA PLAN DE CONTINGENCIA.- EL CONTRATISTA** deberá contar con un Plan de Contingencia, el cual debe 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, y en cada plan determinar las contramedidas necesarias en cada momento del tiempo respecto a la materialización de cualquier amenaza: **a. El plan de respaldo.** Contempla las contramedidas preventivas **antes** de que se materialice una amenaza. Su finalidad es evitar dicha materialización. **b. 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 **c. 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. **PARÁGRAFO.-** También debe expresar claramente: i. Qué recursos materiales son necesarios ii. Qué personas están implicadas en el cumplimiento del plan. iii. Cuáles son las responsabilidades concretas de esas personas y su rol dentro del plan y, iv. Qué protocolos de actuación deben seguir y cómo son. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO:** Por circunstancias



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

de fuerza mayor o caso fortuito, se podrá de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del contrato mediante la suscripción de un acta donde conste tal evento, sin que para los efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de la suspensión.

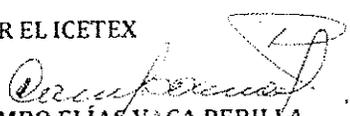
CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA - DECLARACIONES: El ICETEX declara conocer y acepta que la responsabilidad que el CONTRATISTA adquiere por el presente documento, termina con el cumplimiento de las obligaciones de medio que aquí se indican y quedan íntegramente cumplidas con la prestación de los servicios en los términos establecidos en el contrato, responsabilidad que en ningún caso es asimilable a la que adquiere el asegurador en el contrato de seguros, razón por la cual en caso de llegar a ser responsable el CONTRATISTA responderá hasta por el valor del contrato respecto a todos y cada uno de los incidentes (relacionados o no) que se originen durante su vigencia, quedando excluido de todo daño de carácter indirecto, consecuencia, incidental, pérdida de ingreso, lucro cesante, actos terroristas, contaminación biológica, contaminación química, contaminación nuclear, pérdida de datos electrónicos, caso fortuito, fuerza mayor o el hecho de un tercero.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA - ACUERDO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS.- Una vez perfeccionado el presente contrato y cumplidos los requisitos para su ejecución de conformidad con la cláusula vigésima novena del mismo, de común acuerdo las partes acordarán la celebración de un contrato de transferencia para la regulación de la protección base de datos personales de conformidad con la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA - REQUISITOS PARA PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes y para su ejecución requiere del registro presupuestal y la aprobación de la garantía establecida en este documento. 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: 04 JUL 2014

POR EL ICETEX


CAMPO ELÍAS VACA PERILLA

Jefe de la Oficina Asesora Jurídica encargado de las funciones de la Secretaría General.

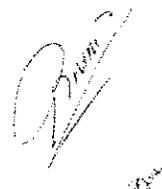

NELSON DARÍO MEJÍA FAJARDO

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

POR EL CONTRATISTA


DIANA CATALINA TORRES GAITÁN

Representante Legal
UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES
INTEGRALES PARA EL ICETEX.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

Reviso Técnicamente: Dr. Nelson Dario Mejia Fajardo/ Vicepresidente de Operaciones y de Tecnología
Dra. Ana Clemencia Silva Nigrinis / Vicepresidenta de Crédito y Cobranza
Dr. Jorge Giraldo / Jefe Oficina Comercial y Mercadeo
Correspondencia



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0104 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

ANEXO 1

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ICETEX - UNIÓN TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX SERVICIOS ADICIONALES

9.5 DINAMISMO DE BANDEJAS

CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN ofrece AL CLIENTE, la posibilidad de imprimir los estratos utilizados dinamismo de bandejas en nuestros sistemas de impresión; es decir, se podrá usar un formato de pre impreso para la hoja principal y un formato diferente para las hojas subsiguientes u hojas de detalles. De esta manera EL CLIENTE y sus empresas cubiertas podrán mejorar la presentación de sus extractos o comunicaciones, sin aumentar los costos y si lo desea n con la asesoría de CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN, convertir estos documentos en una fuente de ingresos

10. VALORES AGREGADOS

10.1 IMPRESIÓN DE PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN está en la capacidad de realizar con las más alta calidad la impresión de insertos, material publicitario, revistas, informes anuales de juntas, libros de lujo, estados financieros , boletines institucionales, revistas , entre otros, al contar con capacidades integradas offset-digital.

10.2 PUBLICACION ELECTRONICA

La publicación electrónica de documentos a través de la plataforma de seguimiento- sistema Delta. Herramienta desarrollada por CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN.

10.3 AREA DE DISEÑO 7 X 24

Ponemos a disposición de EL CLIENTE y su empresa cubiertas una área de diseño 7 x 24 que permitirá desarrollar los ajustes a los diseños de 7 X 24 que permitirá desarrollar los ajustes a los diseños de extractos o comunicaciones a clientes con calidad y tiempos cortos.

10.4 AREA DE INGENIERIA 7 X 24

CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIONES cuenta con un área de ingeniería 7x 24 conformada por personal altamente capacitado en los proceso de impresión variable y dominio de la herramienta de composición de documentos Doc 1.



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.**

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

10.5 INHOUSE.

CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN Ofrece el servicio de inhouse; solución en la cual ponemos a disposición EL CLIENTE un recurso humano totalmente capacitado para garantizar una eficiente administración del proceso de distribución de los extractos y comunicaciones a clientes.

10.6 IMPRESIÓN DESCENTRALIZADA

Ofrecemos alternativas de imprimir, alistar y distribuir los extractos y comunicaciones a clientes de forma descentralizada, utilizando las plantas ubicadas en la ciudad de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga, situación que impactaría positivamente al reducir los tiempos de impresión y distribución de los documentos, además se convierte en un modelo de operación más seguro al distribuir el riesgo entre 5 centros de impresión, es decir, si algo llega a pasar en uno de estos centros de impresión solo se ve afectada parte de la producción, mientras en los otros centros de impresión se sigue operando con normalidad.

10.7 DISEÑO DE DOCUMENTOS TRANSPROMOCIONALES

CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN ofrece el servicio de diseño de documentos TRANSPROMOCIONALES, es decir, la combinación de información transaccional e información de marketing en un mismo documento, este modelo se puede desarrollar para ser impreso en escala de grises a color, con información dinámica de acuerdo con las necesidades de EL CLIENTE.

A través del servicio Transpomo cada cliente de las empresas cubiertas en su extracto o comunicación, recibirá paquetes informativos o de publicidad, promociones y servicios a la medida de acuerdo a perfil asignado por las empresas cubiertas. De igual forma, al tener la información de primera mano en el extracto, que para el cliente es importante, se reduce los desperdicios en términos de material impreso (volantes e insertos) que no tendrán acogida por parte del consumidor final dada su poca relevancia frente a sus necesidades reales.

10.8 OTROS SERVICIOS

- Uso dinámico de Logotipos o Marcas
- Textos como cláusulas, recomendaciones de uso, actualizadas y/o personalizadas.
- Inclusión de manera dinámica de firmas o imágenes
- Composición de documentos con reglas de negocio
- Manejo de gráficos dinámicos o estadísticos
- Manejo de la información para insertos de manera segmentada



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0194 SUSCRITO
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX NIT.899.999.035-7 Y UNIÓN
TEMPORAL SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL ICETEX.

Contratar los Servicios para realizar los procesos de Recepción, Configuración, Impresión, Alistamiento y Distribución a través del Servicio Postal a Nivel Nacional e Internacional, Mensajería Expresa y/o Electrónica para todas las comunicaciones y demás objetos que requiera EL ICETEX

10.9 REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE (RSC)

CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN implementará para EL CLIENTE la Figura RSC (Representante de servicio al cliente), algunas de las funciones del RCS a desempeñar sería:

- Seguimiento total al proceso de distribución física de extractos del CLIENTE
- Solicitud y seguimiento a los requerimientos de producción del CLIENTE
- Acompañamiento y manejo de herramienta DELTA
- Comunicación directa con las plantas de producción.



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Mariano Ospina Pérez', with a small mark below it.