
	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 1 de 46

Solicitud Privada de Oferta SPVA 2021-86

Generalidades

- ✓ **La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU**, en adelante para todos los efectos de este documento, se denominará la **ESU**.
- ✓ El interesado debe examinar los pliegos de condiciones, los cuales se constituyen obligatorios tanto para el proceso de selección como para la suscripción del contrato.
- ✓ El presente documento contiene las condiciones legales, económicas, financieras y técnicas para la presentación de la respectiva propuesta.
- ✓ Corresponde a todo interesado efectuar los estudios y verificaciones que considere necesarios para formular la propuesta con base en su propia información, asumiendo todos los gastos, costos y riesgos que ello implique.
- ✓ La propuesta deberá ceñirse a cada uno de los aspectos consagrados en estos pliegos de condiciones, para poder ser tenida en cuenta.
- ✓ Las expresiones proponente u oferente usadas en estos pliegos de condiciones tienen el mismo significado.
- ✓ La **ESU**, comprometida con los programas que se impulsan desde la Alcaldía de Medellín, para combatir la corrupción en las diferentes esferas de la Administración, y en desarrollo de los principios que rigen su contratación, manifiesta su deber de garantizar la absoluta transparencia en los procedimientos que se realicen para la selección objetiva de sus contratistas.
- ✓ En todas las actuaciones derivadas de las estipulaciones contenidas en estos pliegos de condiciones, el oferente obrará con la transparencia y la moralidad que la Constitución Política y las leyes consagran.
- ✓ Con la presentación de la oferta, el proponente manifiesta que estudió los pliegos de condiciones y todos los documentos de la Solicitud Privada de Oferta, que obtuvo las aclaraciones sobre las estipulaciones que haya considerado inciertas o dudosas, que acepta el contenido integral del pliego de condiciones, especialmente en lo relacionado con el procedimiento sancionatorio, en los casos en que aplique y la matriz de riesgos, que formuló su oferta de manera libre, espontánea, seria, precisa y coherente, y que además, se acoge a los dictados del Reglamento de Contratación, proferido por la Junta Directiva de la **ESU**, la Ley 489 de 1998 y sus normas reglamentarias, y al régimen vigente propio de las empresas industriales y comerciales del Estado.
- ✓ Todos los documentos de la Solicitud Privada de Oferta se complementan recíprocamente, de tal manera que lo indicado en cada uno de ellos se entenderá como indicado en todos. Las interpretaciones o deducciones que el proponente haga de lo establecido en estos pliegos de condiciones, serán de su exclusiva responsabilidad. En consecuencia, la **ESU** no será responsable por descuidos, errores, omisiones, conjeturas, suposiciones, mala interpretación u otros hechos desfavorables en que incurra el proponente y que puedan incidir en la elaboración de su oferta.
- ✓ El proponente manifiesta que adquiere pleno conocimiento y claridad de que el Reglamento de Contratación de la **ESU**, contempla las reglas a las cuales se compromete en ejercicio de su libre y propia autonomía de la voluntad, acogiéndose de manera libre a las consecuencias que se deriven de las mismas.

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 2 de 46

Instrucciones preliminares

- ✓ Antes de presentar su propuesta el interesado debe verificar que no se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en la ley, para contratar con la **ESU** y las Entidades del sector público.
- ✓ Debe además examinar cuidadosamente los pliegos de condiciones, las normas que regulan la contratación con la **ESU**, y todos los aspectos que pueden influir en la presentación de la propuesta.
- ✓ El presente documento establece los pliegos de condiciones que el interesado debe tener en cuenta para elaborar la oferta de que trata esta Solicitud Privada de Oferta.
- ✓ En virtud del artículo 17 del Reglamento de Contratación de la Entidad, en todas las modalidades de selección, cuando el objeto del contrato sea divisible, la **ESU** podrá desagregar en todo o en parte el objeto contractual, seleccionando uno o varios proponentes, con el fin de obtener ventajas económicas.
- ✓ Los interesados en participar en la Solicitud Privada de Oferta podrán formular observaciones y solicitar aclaraciones durante la publicación de los pliegos de condiciones.
- ✓ En caso que la respuesta de la **ESU** ante las observaciones presentadas implique modificación de los pliegos de condiciones, se expedirá la respectiva adenda que se publicará en la página web de la Entidad, y en caso de ser necesario se prorrogará al término límite para la presentación de las ofertas.
- ✓ A partir del cierre de la recepción de ofertas, la **ESU** por regla general dispondrá de los dos (2) días hábiles siguientes para la evaluación. Este plazo podrá ser ampliado por la **ESU** de conformidad con el reglamento de contratación de la Entidad.
- ✓ Los proponentes en el presente proceso de contratación, podrán consultar en la página web de la Entidad el informe de evaluación.
- ✓ Con la presentación de la propuesta el oferente expresa su voluntad inequívoca y libre de acogerse a las condiciones establecidas por la **ESU** en el presente proceso de selección, por lo que autoriza la consulta y publicación de su información comercial, así como la terminación anticipada del proceso de selección sin lugar a indemnización alguna.

1. Objeto.

Diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de una herramienta tecnológica de Gestión Comercial CRM (Customer Relationship Management) para la Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área metropolitana – ACI Medellín.

2. Alcance.


El objeto de la presente Solicitud Privada de Oferta comprende el diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de una herramienta tecnológica de Gestión Comercial CRM (Customer Relationship Management), la suscripción para veintisiete (27) usuarios y la prestación de los servicios de soporte y servicio al cliente por un periodo de doce (12) meses.

Descripción	Cantidad
Diseño, parametrización, implementación y puesta en marcha de la herramienta CRM en la versión Zoho One.	1
Licencias Zoho CMR por 1 año	27
Soporte y mantenimiento mensual por 1 año a la herramienta CRM	1

3. Especificaciones del Servicio.

El diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de la herramienta tecnológica de Gestión Comercial CRM (Customer Relationship Management), debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- Implementar y habilitar el uso de la herramienta CRM en la versión Zoho One para 27 usuarios del cliente por doce (12) meses.
- Garantizar la implementación, migración y puesta en marcha en un periodo inferior a dos (2) meses.
- Proteger y mantener confidencialmente la información de los datos consignados por la gestión de la Agencia en la herramienta CRM.
- Realizar la parametrización y personalización de la plataforma CRM y módulos Inventory, Desk, Backstage acorde con el modelo de negocio de ACI MEDELLIN, el cual será entregado por el supervisor del contrato.
- Configurar la funcionalidad para gestión y participación para eventos de la Alcaldía de Medellín.
- Integrar la funcionalidad de los módulos para el ciclo comercial ALIADOS, CONTACTOS, OPORTUNIDADES, CANDIDATOS, AGENDAS, FERIAS, INFORMES.
- Garantizar la creación de esquema de módulos.
- Realizar la migración de la información y carga en CRM. (Posibles aliados, cuentas, contactos, oportunidades, reportes, campañas, reuniones). La migración de información se realizará basada en información estructurada en archivos en formato Excel (XLS, CSV).
- Realizar la reacción de formularios para captura de información e integración con CRM.
- Configurar las alertas y notificaciones automáticas de acuerdo con las necesidades de ACI MEDELLIN.
- Configurar las plantillas de correo electrónico personalizadas y correos masivos.

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 4 de 46

- Brindar capacitación para elaboración de informes y paneles de información.
- Brindar capacitación de usuarios (Incluido rol de administración).
- Configurar de roles, privilegios y perfiles de usuarios.
- Configurar la integración con el correo electrónico corporativo.
- Realizar la Configuración de mensajería instantánea Clic.
- Realizar la configuración de copias de respaldo automáticas de la información y bases de datos.
- Brindar soporte técnico para funcionamiento y usuarios durante el proceso de implementación.
- Realizar la configuración de alertas y notificaciones automáticas de acuerdo a la segmentación de las actividades.
- Realizar la segmentación de aliados según el nivel de importancia, en relación a la oportunidad.
- Parametrizar la integración con portales web de interés.
- Configurar el calendario Zoho CRM teniendo en cuenta los diferentes criterios de la programación de actividades.
- Hacer entrega de un cronograma para la ejecución del contrato, el cual deberá ser avalado por el supervisor designada del contrato por parte de la ESU.
- Prestar los servicios de soporte y servicio al cliente de conformidad con la oferta del contratista.
- Garantizar el buen funcionamiento de la herramienta durante el plazo del contrato.
- Ser el canal de apoyo directo con el fabricante CRM en modo que se presente cualquier eventualidad con la plataforma.
- Los precios de la propuesta deberán darse en pesos colombianos, los cuales deberán mantenerse vigentes sin importar las variaciones que presente la TRM durante el plazo de ejecución del contrato hasta el momento de su facturación y posterior liquidación, para esto deberán diligenciar el Anexo No. 8 Vigencia tarifaria del presente pliego de condiciones.


El proyecto deberá ser desarrollado en fases, de acuerdo a lo establecido a continuación:

1. Diseño y parametrización.
2. Análisis y levantamiento de la información.
3. Migración de la información.
4. Implementación I: Piloto.
5. Implementación II: Ajustes y piloto.
6. Puesta en marcha: instalación y puesta en producción.

3.1 Descripción general

IMPLEMENTACIÓN ZHO CRM.

Implementación de Zoho CRM para el desempeño de la empresa con orientación al cliente, el sistema permite la automatización de los procesos relacionados con el ciclo de ventas, gestión de cotizaciones, ordenes de compra, contratos, cientos de tipos de informes personalizables, tableros de control, campañas promocionales, formatos y documentos asociados a la operación, control de fuerza de ventas, entre otros.

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 5 de 46

El CRM Zoho permite el aprovechamiento y generación de resultados reales derivados de las estrategias de marketing, especialmente las relacionadas con el marketing digital gracias a las conexiones directas con redes sociales, campañas y el sitio web de la compañía.

La implementación del CRM desarrollada permite contar con módulos que se definen en el proceso de consultoría con el cliente, mientras ese proceso se desarrolla hemos identificado algunos procesos que consideramos fundamentales en la implementación y los explicamos a continuación.

El sistema incluye las siguientes funcionalidades:

1. **Prospectos:** Es el modulo que permite la captura de datos de clientes desde diferentes fuentes para iniciar una relación de atención con la empresa, el sistema permite el almacenamiento de los datos y la gestión automática identificando sus necesidades y realizando procesos de respuesta automática como por ejemplo el envío de información que de claridad y mejore las posibilidades del proceso de compra.
2. **Contactos:** Es el módulo que permite gestionar la información y la relación con las personas que hacen parte de las empresas clientes o que tienen alguna relación con la empresa, el sistema cuenta con una completa hoja de vida personalizable que evidencia la totalidad de la gestión que se hace desde la empresa hacia las personas.
3. **Cuentas o empresas:** Es el módulo que permite la gestión de la relación con las empresas, acumulando en una sola hoja de vida, la gestión de la empresa, y de todos los contactos que estén asociados a ella, por ejemplo cada cotización, correo, campaña que se envíe al cliente podrá ser monitoreada por el sistema.
4. **Módulo de cotizaciones:** Este módulo formaliza de cara al cliente la estimación de los costos de los servicios o productos, permite contar con la oferta comercial escrita y certifica su entrega vía correo, además se personaliza cada una de las plantillas haciendo de la cotización algo atractivo y de fácil entendimiento para el cliente. Se puede contar con diferentes formatos según sea el segmento o tipo de cliente.
5. **Ordenes de compra o contratos:** Permite la formalización de los acuerdos comerciales entre las empresas, para esto se pueden contar con formatos de contratos complejos o de ordenes de compra sencillas, todas personalizables a las condiciones de la empresa. Este módulo acelera el proceso de contratación y garantiza el control de los negocios de la empresa.
6. **Mail masivos:** El sistema conectado con zoho campañas, permite el envío masivo de correos electrónicos a los clientes y bases de datos de la empresa.
7. **Portafolio de productos:** Tener organizados los datos de los productos, los precios, impuestos y todo lo relacionado con la descripción facilitando a la empresa la gestión de los procesos comerciales que utilizan esta información.
8. **Módulo de automatizaciones:** Las automatizaciones son procesos automáticos, que permiten al sistema enviar notificaciones y recordatorios a los clientes como: recordar citas, recordar que hay una cotización pendiente, recordar revisiones, notificar estado de la cita, notificar ofertas, recordar tareas, entre otras que se personalizan con el flujo que cada cliente requiere en sus procesos.
9. **Módulo de gestión comercial:** El sistema permite la administración de la fuerza de ventas apoyando los procesos fundamentales para el logro de los objetivos de venta, para esto no solo se alinea con todos los módulos del sistema, sino que cuenta con módulos especializados como las agendas, notas de gestión, actas de visitas, registro de llamadas, bases de datos de contactos, cumplimiento



PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA

Código: FT-M6-GC-10

Versión: 10

Página 6 de 46

de metas y presupuestos de visitas y de ventas. Además otros que el proceso especial de cada empresa requiera.

10. **Gestión de agendas:** El sistema permite la administración de las agendas de los diferentes asesores, las visitas, las tareas y todo lo que requiera una gestión en el tiempo.
11. **Gestión de actividades y alertas:** Este módulo permite generar tareas específicas sobre cada uno de los módulos, con esto se programan también alertas y recordatorios que contribuyen a facilitar el seguimiento a los procesos que se operen en el sistema.
12. **Segmentación:** La gestión de los clientes por segmentos permite diferenciar la información, modelo de atención, prioridad en solicitudes, mensajes como cumpleaños, entre otros.
13. **Campañas:** El sistema permite la configuración de campañas comerciales, campañas por redes sociales y gestión de planes de promoción.
14. **PQRS:** Este módulo permite escuchar al cliente, entender sus necesidades y tener canales óptimos de atención y control del proceso de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, con el respectivo seguimiento a sus necesidades, respuesta formal y evidencias.
15. **Gestión documental:** Contar con imágenes, documentos y demás soportes documentales relacionados con la hoja de vida de cada uno de los clientes, contratos, archivos y mucho más.
16. **Informes:** el sistema permite la configuración y personalización de cientos de informes, en tablas, gráficos de barras, tortas, tendencias, embudos y más, esto permite la toma de decisiones y la consolidación rápida de la información de la empresa.
17. **Módulos a medida:** En caso de que la personalización de cada módulo no sea suficiente para el desarrollo de las actividades de la empresa, se desarrollará módulos personalizados adicionales para los procesos que así lo requieran.
18. **APP móvil de gestión:** El sistema contiene una app para el ingreso al sistema, con el cual se puede gestionar procesos desde afuera de la empresa y tener acceso a la totalidad de los módulos del sistema.

Toda implementación se entrega con una completa capacitación del uso que puede ser en video o puede ser en tiempo real.

LICENCIA MENSUAL ZOHO CRM.

Se puede trabajar con zoho one. Incluye 5 mil correos para envíos masivos, a medida que se crece en Bd se deben adquirir más.

SOPORTE Y MANTENIMIENTO MENSUAL CRM

Servicio de soporte a la estrategia CRM, consiste en mantenimiento preventivo a servidores, capacitación continua, mejoras permanentes al sistema, derecho a actualizaciones del sistema sin costos adicionales, consultoría permanente en el aprovechamiento de las oportunidades del sistema.

Además la evolución de la plataforma, es decir, implementación de nuevos módulos sin pagar implementaciones adicionales, asesoría permanente en proyectos. Un canal de ayuda disponible todo el tiempo para recepción de solicitudes, reuniones periódicas para revisión de uso del sistema y definición de siguientes pasos.

3.2 Entregables

El contratista, una vez finalizado el contrato, deberá entregar un informe de ejecución que evidencie la ejecución del mismo para cada una de las fases indicadas previamente, de acuerdo a las directrices que sean dadas por parte de la supervisión del contrato designado por la ESU.

4. Presupuesto oficial para adelantar el proceso de selección.


El presupuesto oficial para adelantar el presente proceso de selección asciende a la suma de \$60.205.540, el cual no podrá ser sobrepasado por lo oferentes al momento de presentar sus ofertas, so pena de rechazo.

5. Presentación de la Propuesta.

5.1. Cronograma.

Fecha y hora de publicación:	El martes veintiuno (21) de diciembre de 2021 antes de las 3:30 pm.
Plazo para presentar observaciones y/o aclaraciones:	<p>Los pliegos de condiciones estarán a disposición de los interesados en participar por un término mínimo de veinticuatro (24) horas, que iniciarán a contarse a partir de la hora exacta de publicación en el portal de contratación de la Entidad y se cumplirán a la misma hora del día hábil siguiente.</p> <p>Los interesados en participar en la Solicitud Privada de Oferta podrán formular observaciones y solicitar aclaraciones durante la publicación de los pliegos de condiciones. La ESU tendrá un día (1) hábil, prorrogable, para resolver las observaciones presentadas¹.</p> <p>Se solicita a los interesados en el presente proceso contractual, formular sus observaciones y/o aclaraciones dentro del término establecido para ello en el presente cronograma de actividades e informar en su escrito dirección, nombre completo y el nombre por quien actúa. De lo contrario, a la petición se le dará tratamiento del derecho de petición regulado por la Ley 1755 de 2015.</p>

¹ Es preciso indicar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Carta Política “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*” y, en el Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 “*Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo*”, por lo que se insta a los interesados a que las peticiones sean ejercidas dentro de los límites que la ley le marca, tales como el respeto, la buena fe y la coherencia en los escritos.

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 8 de 46

Fecha y hora de entrega de propuestas y cierre del proceso:	El miércoles veintidós (22) de diciembre de 2021 entre a las 3:30 pm y las 4:30 pm.
Horario atención al público de la Entidad	De lunes a jueves de 7.:30 AM a 12:30 PM y de 1:30 PM a 5:30 PM y viernes de 7:30 AM a 12:00 M y de 2:00 PM a 5:30 PM.

5.2. Publicación de los pliegos de condiciones.

Los pliegos de condiciones podrán ser consultados por los interesados en la página web www.esu.com.co y www.esucontratacion.com, a partir de la fecha establecida en el cronograma de actividades.

Igualmente, los pliegos de condiciones pueden ser consultados en el link

<https://www.colombiacompra.gov.co/proveedores/publicidad-en-el-secop-para-sistemas-de-contratacion-en-linea-de-eices-sem-y-esp>


5.3. Forma de entrega de propuestas.

El interesado podrá realizar la entrega de la propuesta de dos (2) maneras: Por la página web de la Entidad o de forma física. Cualquiera que seleccione deberá tener en cuenta el rango de hora establecido en la presente Solicitud Privada de Oferta.

5.3.1. Página WEB: El interesado debe ingresar a la siguiente dirección: www.esu.com.co y www.esucontratacion.com, luego de haberse registrado previamente como proveedor.

En todo caso sólo serán válidas aquellas propuestas que sean subidas al proceso que referencia los pliegos de condiciones durante el tiempo en que el proceso se encuentre en el estado “abierto”, utilizando la ruta designada para tal fin y que se ejecuta una vez se ingrese al proceso dando clic en la opción “ver”. No serán tenidas en cuenta aquellas propuestas que se hayan adjuntado en los campos designados para anexar la documentación legal del oferente al momento del registro y los cuales deben actualizarse periódicamente.

- ✓ El proponente es responsable del cargue exitoso de los archivos a la plataforma, por lo tanto, será su responsabilidad verificar una vez sean cargados que estos efectivamente pueden ser visibilizados.
- ✓ Para el ingreso de información al portal se recomienda utilizar archivos en PDF o en EXCEL.
- ✓ La ESU no se hace responsable del ingreso de información que no sea posible ver o descargar debido al ingreso inadecuado realizado por parte del proponente, esto es: archivos dañados, uso de programas desconocidos para su creación o cargue de información al límite del tiempo estipulado para el cierre del proceso.
- ✓ Tenga en cuenta que al cierre del proceso de selección, la plataforma se

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 9 de 46

bloquea automáticamente, por lo que los archivos que no hayan sido cargados completamente no podrán ser leídos, y se considerarán no presentados para el presente proceso de selección.

- ✓ Los criterios de calificación no podrán ser subsanados, por lo que el ingreso no exitoso de la información requerida para comparación de ofertas, repercute directamente en el rechazo de la propuesta presentada, por lo que se reitera la necesidad de que los proponentes verifiquen que los archivos ingresados en el portal puedan ser leídos.

5.3.2. Presentación física: El interesado podrá presentar la propuesta física en el Centro de Información Documental de la ESU ubicada en la Carrera 48 Nro. 20 – 114 Torre 3, Piso 5, Centro Empresarial Ciudad del Río, en la ciudad de Medellín, acorde a lo establecido en el punto 5.1, Fecha y hora de entrega de propuestas y cierre del proceso.

5.4. Inscripción como proveedor.

El proponente elegible deberá registrarse como proveedor en la página web de la Entidad www.esucontratacion.com una vez publicado el informe de evaluación y previo a la suscripción del contrato. Para tal fin deberá seleccionar en la barra de herramientas la opción CONTRATACIÓN en donde se desplegaran varias opciones, debiéndose seleccionar la denominada INSTRUCTIVOS. Seguidamente se desplegará un documento llamado “Procedimiento para el registro como proveedor en el portal de contratación de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU”. En el mencionado documento se encuentran los pasos correspondientes para llevarse a cabo el registro. Terminado el registro se deberá enviar el soporte al correo electrónico que se designe en los presentes pliegos de condiciones.

En el evento en que el proponente elegible se encuentre registrado, deberá garantizar tener la información y documentación actualizada.

La inscripción como proveedor se constituye como requisito para iniciar la ejecución contractual, so pena de afectar la garantía única de cumplimiento.


6. Preparación de la propuesta.

6.1. Idioma de la propuesta.

Todos los documentos que integran la propuesta deberán ser presentados en idioma castellano. Por lo tanto, se solicita que todos los documentos y certificaciones a que aluden estos Pliegos de Condiciones, emitidos en idioma diferente al castellano, sean presentados en su idioma original y en una versión traducida oficialmente al castellano.

6.2. Vigencia de la propuesta.

Los proponentes deberán mantener su oferta sin modificaciones por un término de sesenta (60) días calendario, contados a partir del cierre del proceso contractual.

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 10 de 46

6.3. Costos de la propuesta.

Todos los costos asociados a la preparación y presentación de la propuesta estarán a cargo exclusivo del Proponente. La ESU, en ningún caso, será responsable de los mismos ni hará reembolsos de ninguna naturaleza.

6.4. Moneda de la propuesta.

Los precios de la propuesta deberán darse en pesos colombianos, los cuales deberán mantenerse vigentes sin importar las variaciones que presente la TRM durante el plazo de ejecución del contrato, hasta el momento de su facturación y posterior liquidación, para esto deberán diligenciar el **Anexo No. 8 Vigencia tarifaria** del presente pliego de condiciones.

6.5. Acuerdo Comercial.

El presente proceso de selección no es objeto de regulación por parte de acuerdo comercial suscrito por el Estado Colombiano.

6.6. Anexo No. 9 - Matriz de Riesgos.

Contiene la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en el proceso objeto de la presente Solicitud Privada de Oferta. Con la presentación de la oferta, el proponente manifiesta que conoce y acepta los riesgos determinados para la presente contratación.

7. Requisitos de participación.

7.1. Modalidad.

Los oferentes se deben presentar bajo la siguiente modalidad, siempre y cuando cumplan con las condiciones exigidas en los pliegos de condiciones:

7.1.1. Individualmente.

- ✓ Como persona jurídica nacional, que se encuentre debidamente constituida previamente a la fecha de apertura del proceso.
- ✓ Como persona natural nacional.

Nota: No se aceptarán ofertas presentadas mediante Unión Temporal o Consorcio, ni promesa de sociedad futura u otra forma asociativa.

Los oferentes deberán dar cumplimiento a los siguientes requisitos:

- ✓ Tener capacidad jurídica para la presentación de la oferta.
- ✓ Tener capacidad jurídica para la celebración y ejecución del contrato.
- ✓ No estar incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en las leyes de Colombia.

- ✓ No estar reportado en el Boletín de Responsables Fiscales expedido por la Contraloría General de la República; este requisito deberá acreditarse además para la suscripción del contrato.
- ✓ No estar reportado con antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación; este requisito deberá acreditarse además para la suscripción del contrato.
- ✓ No contar con antecedentes judiciales vigentes al momento de presentación de la oferta, así como de la suscripción del contrato.
- ✓ No contar con multas por infracción del Código de Policía al momento de presentación de la oferta, así como de la suscripción del contrato, o, si presenta multas, que no hayan transcurrido más de seis (6) meses sin pagarlas, de conformidad con el artículo 183 de la Ley 1801 de 2016.
- ✓ No estar reportado en el Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC, este requisito deberá acreditarse además para la suscripción del contrato.

7.2. Requisitos habilitantes.

Las personas interesadas en participar jurídicas y/o naturales, deberán cumplir con la totalidad de los requisitos habilitantes establecidos en el numeral **8. Verificación y evaluación de propuestas**, so pena de rechazo.

7.2.1 Verificación Jurídica: El oferente deberá presentar su propuesta de conformidad con lo establecido en los pliegos de condiciones la presente Solicitud Privada de Oferta allegando la documentación referida en los mismos, relacionados en el numeral 7.3.

7.2.2 Verificación técnica: El oferente deberá anexar toda la documentación de carácter técnico requerida en el presente documento, la cual se relaciona a continuación:


7.2.2.1 Vigencia tarifaria: los proponentes deberán diligenciar el formato indicado, como cumplimiento del componente técnico del proceso. (Anexo No.8)

7.2.2.2 Servicio al cliente y soporte técnico: los proponentes deberán diligenciar el formato indicado, como cumplimiento del componente técnico del proceso. (Anexo No.6)

7.2.2.3 Acogimiento especificaciones técnicas: los proponentes deberán diligenciar el formato indicado, como cumplimiento del componente técnico del proceso. (Anexo No.7)

7.2.2.4 Propuesta técnica: El oferente deberá presentar propuesta técnica, donde sea indicado el alcance del servicio que será prestado, además de la metodología, cronograma y todo lo relacionado con la prestación del servicio, esto de acuerdo a cada una de las fases incluidas en el alcance del objeto del presente pliego de condiciones.

7.2.2.5 Experiencia: Con la propuesta el oferente deberá presentar al menos dos (2) certificados de contratos ejecutados (no se admiten contratos en ejecución), órdenes de compra, o documentos similares, los cuales deben estar relacionados con el Diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de herramientas

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 12 de 46

tecnológica de Gestión Comercial CRM (Customer Relationship Management) para entidades públicas y/o privadas. La sumatoria de la experiencia deberá ser igual o superior a 70 SMMLV.

Bajo ningún concepto se aceptarán certificados de contrato en cuyas evaluaciones y/o calificaciones, el oferente haya obtenido calificación regular o mala, la cual dentro de los certificados podrá darse de manera cualitativa y cuantitativa. De manera cuantitativa el puntaje mínimo obtenido en una escala de 1 a 5 deberá haber sido 4, y en una escala de 1 a 10 la calificación debió haber sido al menos 8. De manera cualitativa la evaluación debió haber arrojado un resultado al menos bueno.

Para la certificación de experiencia, el proponente deberá aportar los certificados de contrato con al menos los siguientes elementos:


- Nombre de la entidad que certifica (datos de información)
- Numero de contrato, cuando aplique
- Nombre del contratista a quien se le expide la certificación
- Objeto del contrato
- Actividades o alcance del contrato
- Plazo de ejecución del contrato (fecha de inicio y de terminación)
- Valor del contrato.
- Cargo y firma de quien certifica
- Para el caso de certificaciones de contratos ejecutados a través de uniones temporales, consorcios o cualquier modalidad de asociación, el certificado deberá indicar el porcentaje de participación del proponente en dicho contrato ejecutado.

En caso que el proponente no cuente con el certificado de contrato, podrá aportar el contratado debidamente firmado y fechado, acompañado del acta de liquidación debidamente suscrita entre las partes.

En caso de que el contrato se haya celebrado a través de una orden compra, podrá aportar la respectiva orden con la factura donde consten los elementos efectivamente suministrados.

En todo caso los documentos aportados por el proponente deberán permitir verificar todos los elementos requeridos como soporte de experiencia exigida en presente proceso de selección.

Si los certificados presentados corresponden a contratos que fueron ejecutados bajo la modalidad de unión temporal o consorcio, el valor que debe informar el proponente y a tomar en cuenta será el correspondiente al porcentaje de participación que hubiere tenido en los mismos y en caso de presentarse una cifra decimal se utilizará el sistema de aproximación que se aplicará por exceso si la cifra decimal siguiente es igual o superior a cinco (5), o por defecto si la cifra decimal siguiente es inferior a cinco (5). En este caso el certificado de contrato deberá indicar el porcentaje de participación del proponente en el contrato ejecutado.

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 13 de 46

Las certificaciones presentadas deben contener de manera explícita la información requerida en el pliego de condiciones para su validación.

La ESU, podrá verificar la información contenida en los certificados, podrá escoger de manera aleatoria cualquiera de ellos para ser verificado, así mismo podrá solicitar aclaración respecto al contenido de los mismos.

En el evento en que las certificaciones expedidas por el contratante no contengan la información mínima requerida, el ofertante podrá allegar con su propuesta documentos adicionales que permitan a la empresa verificar la información no contenida en el certificado.

No se aceptan certificaciones de contratos que se encuentren suspendidos.

En el evento de presentar certificaciones de contratos con valores en moneda extranjera, para calcular la experiencia los valores deberán ser objeto de conversión a pesos colombianos de acuerdo con los siguientes parámetros:

Cuando el valor esté dado en dólares de los Estados Unidos de América (\$USD) se convertirá a pesos colombianos utilizando para esa conversión la Tasa de Cambio Representativa del Mercado – TCRM- Promedio Anual correspondiente al año de ejecución, para lo cual se tomará la información reportada por el Banco de la República para el año correspondiente en el “link” http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see_ts_cam.htm#1992.

Cuando el valor esté dado en moneda extranjera diferente al dólar de los Estados Unidos de América, se realizará su conversión a dólares estadounidenses de acuerdo con las tasas de cambio estadísticas anuales correspondientes Luego se procederá a su conversión de los \$USD resultantes a pesos colombianos, de conformidad con la Tasa de Cambio Representativa del Mercado –TCRM Promedio Anual correspondiente al año de ejecución, para lo cual se procederá como se indicó en el párrafo anterior, en el “link” allí indicado.

Realizadas las conversiones correspondientes, se procederá a expresar los valores en SMMLV de acuerdo con el año de terminación de la ejecución.

La documentación que aporten los oferentes y que no cuente con los datos necesarios (teléfonos, direcciones, nombres, etc.), para poder verificar su autenticidad por la ESU, no será tenida en cuenta.

7.3. Documentos de la Propuesta (Documentos Jurídicos).

Para la presentación de las propuestas, ya sea física o por página web, el proponente deberá aportar los siguientes documentos jurídicos, lo cual será sujeta a verificación:

7.3.1. Copia de la cédula de ciudadanía del representante legal.

- 7.3.2.** Copia del Certificado de Existencia y Representación Legal, si el proponente es persona jurídica, expedido por la Cámara de Comercio de la jurisdicción o por la autoridad competente, expedido con una anterioridad no mayor a tres (3) meses a la fecha de cierre de esta Solicitud Privada de Oferta. El objeto social del proponente debe estar relacionado con el objeto de la presente Solicitud Privada de Oferta o con las actividades económicas inscritas y clasificadas en el RUP. La duración de la sociedad no podrá ser inferior al plazo del contrato y dos (2) años más, contados a partir de la inscripción en el respectivo Certificado de Existencia y Representación de la persona jurídica.

Si del certificado de existencia y representación legal se desprende que el representante legal requiere de una autorización previa de la Junta de Socios o Junta Directiva para presentar ofertas y/o celebrar contratos de determinada cuantía, se deberá anexar a la propuesta copia del acta correspondiente en donde se le autorice para tal fin.

- 7.3.3.** Copia del Certificado del Registro Mercantil, expedido por la Cámara de Comercio de la jurisdicción o por la autoridad competente, expedido con una anterioridad no mayor a tres (3) meses a la fecha de cierre de esta Solicitud Privada de Oferta.
- 7.3.4.** Copia del Registro Único Tributario (RUT) actualizado, y expedido por la Dirección General de Impuestos Nacionales, donde aparezca claramente el NIT del proponente.
- 7.3.5.** Certificado expedido por la Procuraduría General de la Nación de la empresa y del representante legal, el cual podrá consultarse en la página web www.procuraduria.gov.co.
- 7.3.6.** Certificado expedido por la Contraloría General de la Nación de la empresa y del representante legal, el cual podrá consultarse en la página web www.contraloriagen.gov.co (NOTA: Para la Consulta del Certificado de Antecedentes Fiscales de Persona Jurídica, deberá generarse el certificado incluyendo el dígito de verificación, sin puntos ni guiones).
- 7.3.7.** Certificado de antecedentes judiciales del representante legal de la empresa el cual puede consultarse en la página web <https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/>.
- 7.3.8.** Certificado del registro nacional de medidas correctivas en el link https://srvpsi.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx, donde conste que a la persona o representante legal no le han sido impuestas multas por infracción del Código de Policía o, si presenta multas, que no hayan transcurrido más de seis (6) meses sin pagarlas.

7.3.9. Certificado de la Consulta de Inhabilidades de la Ley 1918 de 2018 y Decreto 753 de 2019.

7.3.10. Documentación para acreditar la implementación del sistema de gestión de seguridad en el trabajo (SG-SST): El oferente deberá aportar los siguientes documentos:


- ✓ Tabla de valores de la Resolución 0312 de 2019 (Artículo 27) debidamente firmado por el Representante legal y el responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Copia de la designación del responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Copia de la licencia vigente de seguridad y salud en el trabajo del responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con la clasificación de empresas de la Resolución 0312 de 2019, que expresa:

N° Trabajadores	Riesgo	Formación	Experiencia
De 0 a 10	I, II, III	Técnico SST	1 año
De 11 a 50	I, II, III	Tecnólogo SST	2 años
Más de 50	I, II, III, IV, V	Profesional en SST o Profesional con especialización en SST.	N/A
Cualquier número de trabajadores	IV, V		

- ✓ Aportar diligenciado el **Anexo N° 5 Certificación número de empleados y tipos de riesgos de la ARL** de acuerdo con la calificación de la empresa conforme a lo descrito en la resolución 0312 de 2019.
- ✓ Copia del Certificado de aprobación del curso de las cincuenta (50) horas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte del responsable del SG-SST de la empresa Contratista, Subcontratista, Proveedor o Aliado, en caso de que este no se encuentre vigente, deberá aportar el certificado de capacitación virtual de veinte (20) horas por parte de una entidad competente, de acuerdo a la normatividad vigente.
- ✓ Certificado de pago de aportes parafiscales de los últimos seis (6) meses del Contratista, Subcontratista, Proveedor o Aliado, el cual deberá estar firmado por el Representante Legal o por el Revisor Fiscal, si está obligado a tenerlo.
- ✓ La certificación suscrita por revisor fiscal, deberá ir acompañada de la Tarjeta profesional y Certificado de la Junta Central de Contadores vigente.

7.3.11. Anexo No. 1 - Carta de presentación de la propuesta: Debidamente firmada, de acuerdo con el modelo suministrado en estos pliegos de condiciones.

7.3.12. Anexo No. 2 - Formulario de Precios y Cantidades: Al diligenciar este anexo, el proponente no podrá adicionar, modificar, suprimir o alterar los ítems en su descripción, unidades o cantidades, ni dejar de consignar el precio unitario de uno o varios ítems, pues de lo contrario, la propuesta será rechazada. El Proponente

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 16 de 46

deberá ajustar al peso los precios unitarios, bien sea por exceso o por defecto, y en caso de no hacerlo, la **ESU** efectuará dicho ajuste. Los precios unitarios que aparecen en este anexo serán los que prevalezcan en caso de consignarse diferentes valores en la propuesta.

7.3.13. Anexo No. 3 - Formato de Certificación de Aportes a Seguridad Social: En cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 del 2002 y demás normas concordantes, las personas jurídicas deberán acreditar el pago de los aportes de sus empleados, al Sistema de Seguridad Social Integral y a las Entidades que administran recursos de naturaleza parafiscal, cuando a ello haya lugar, de conformidad con lo establecido en el artículo 203 del Código de Comercio, en concordancia con los artículos 13 y 74 de la Ley 43 de 1990. La certificación deberá estar suscrita por quien determine la Ley, durante los seis (6) meses anteriores a la presentación de la propuesta. Para esto deberá diligenciar el anexo en referencia.

Para el caso de **personas naturales**, el proponente podrá presentar las planillas del pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y a las Entidades que administran recursos de naturaleza parafiscal, durante los seis (6) meses anteriores a la presentación de la propuesta.

7.3.14. Anexo No. 4- Subcontratación de actividades. Al diligenciar este anexo el proponente deberá tener en cuenta las instrucciones para ser diligenciado.

7.4. Impuestos, deducciones y gastos.

Al preparar su propuesta, el interesado deberá tener en cuenta todos los impuestos, estampillas, tasas y/o contribuciones que puedan afectar sus precios y hayan de causarse por la ejecución del contrato, el valor que ocasione la constitución de garantías, así como las deducciones y retenciones a que haya lugar, de acuerdo con la ley.

Los gastos legales del contrato, tales como el valor de las primas por la constitución de garantías y los impuestos que se causen, estarán a cargo exclusivo del futuro CONTRATISTA.

7.5. Impuestos locales y/o departamentales.

En virtud del Contrato Interadministrativo No. 053 de 2021 suscrito con la Agencia para la Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana, al contrato que surja de la presente Solicitud Privada de Oferta, en caso de producirse los correspondientes hechos generadores, se le deducirán las siguientes contribuciones: **1.** Estampilla Pro Cultura-Municipio de Medellín 0.5% antes de IVA. **2.** Estampilla Pro Universidad de Antioquia 1%-Municipio de Medellín antes de IVA). **3.** Tasa Pro Deporte y Recreación 1.3% antes de IVA, la cuales se retendrán a favor del ente territorial al momento de realizar el pago de la respectiva orden. En todo caso, la **ESU** asumirá que dichos conceptos se encuentran incluidos en la respectiva propuesta económica.

7.6. Tasas y contribuciones.

Al formular la oferta, el proponente acepta que estarán a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales,



PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA

Código: FT-M6-GC-10

Versión: 10

Página 17 de 46

departamentales o municipales, y dentro de estos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades, que incidan en el contrato y las actividades que de él se deriven.

Para efectos de la retención en la fuente por renta, la **ESU** procederá de conformidad con la normatividad tributaria vigente, y en caso de que no haya lugar a ello, el proponente deberá indicar la norma que lo excluye o le otorga la exención.


7.7. Correcciones, aclaraciones o modificaciones a la propuesta.

Toda corrección, aclaración o cambio que se desee realizar a una propuesta ya presentada, deberá efectuarse antes de la fecha de cierre de la Solicitud Privada de Oferta, mediante documento escrito y debidamente firmado por el proponente, y formará parte de la propuesta inicial.

7.8. Rechazo y eliminación de propuestas.


La omisión de los documentos necesarios para la comparación de una oferta con las demás impedirá tenerla en cuenta para la evaluación y posterior adjudicación del contrato. Una vez verificados los requisitos habilitantes, y surtida la etapa de subsanación de los mismos, en atención a su condición de habilitantes, y de las facultades de la ESU para realizar negociación directa o solicitar ajuste de propuestas, la ESU podrá rechazar y eliminar una o varias propuestas, sin que haya lugar a su evaluación, en cualquiera de los siguientes casos:

- 7.8.1.** Cuando el proponente omita los documentos necesarios que permitan a la ESU realizar la comparación de una oferta con las demás, dicha propuesta no podrá ser tenida en cuenta para la evaluación y posterior selección como adjudicatario del contrato.
- 7.8.2.** Cuando sea extemporánea, es decir, si se presenta después de la fecha y hora fijadas para el cierre del proceso.
- 7.8.3.** Cuando el proponente se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad para contratar, según lo dispuesto en la Leyes colombianas. En el evento que la inhabilidad e incompatibilidad sobrevenga en un proponente en un proceso contractual, se entiende que renuncia a la participación y a los derechos adquiridos en el mismo. Si sobreviene la inhabilidad o incompatibilidad en un contratista, deberá realizarse la cesión del contrato, previa autorización de la **ESU**.
- 7.8.4.** Cuando el proponente no acredite las calidades de participación establecidas en estos pliegos de condiciones y cuando no anexe la documentación señalada en la presente Solicitud Privada de Oferta.
- 7.8.5.** Cuando se adicione o se suprima algún ítem, o se modifique o altere su descripción, unidades o cantidades, o cuando no se consigne el precio unitario de uno o varios ítems en el Anexo No. 2 - Formulario de precios y cantidades.
- 7.8.6.** Cuando se adicione, modifique o se suprima algún ítem de los anexos requerido

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 18 de 46

para evaluar la oferta.

- 7.8.7. Cuando la propuesta se presente en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición.
- 7.8.8. Si el proponente ofreciere un plazo superior para la ejecución del contrato al establecido en estos pliegos de condiciones.
- 7.8.9. Por no considerar las modificaciones a los pliegos de condiciones que mediante adendas haya hecho la **ESU**.
- 7.8.10. Si el proponente se encuentra inscrito en el Boletín de Responsables Fiscales (Artículo 60, Ley 610 de 2000).
- 7.8.11. Cuando un oferente presente varias ofertas, directamente o por interpuesta persona, bajo el mismo nombre o con nombres diferentes, como es el caso, entre otros, de dos o más personas jurídicas que tienen el mismo representante legal; o de una persona natural que a su vez es parte de la administración o dirección de una persona jurídica. Cuando varias personas jurídicas tengan el mismo representante legal, o socios comunes, solo podrá presentarse a la selección una de ellas.
- 7.8.12. Cuando la propuesta esté incompleta, en cuanto a que no cumple lo especificado o no incluye algún documento que, de acuerdo con estos pliegos de condiciones, se requiera adjuntar y dicha deficiencia impida la comparación objetiva con otras ofertas.
- 7.8.13. Cuando el proponente presente documentos o información inexacta o cuando el proponente haya tratado de interferir o influenciar indebidamente en la evaluación de las propuestas o en la adjudicación del contrato.
- 7.8.14. Cuando el proponente una vez requerido por la Entidad, no allegue las aclaraciones y/o explicaciones solicitadas por ésta; cuando no cumpla con lo solicitado en dicho requerimiento, o cuando allegue la respuesta a los requerimientos por fuera del plazo que se le fije para ello, impidiendo evaluar con precisión los términos de la oferta.
- 7.8.15. Cuando el proponente no cumpla con todas las especificaciones técnicas exigidas por la **ESU** en estos pliegos de condiciones.
- 7.8.16. Cuando el proponente presente una propuesta alternativa inferior a las especificaciones técnicas descritas en estos pliegos de condiciones.
- 7.8.17. Cuando no aporte completamente diligenciados y firmados los anexos de la presente Solicitud Privada de Oferta, que impidan la comparación objetiva de ofertas.

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 19 de 46

- 7.8.18.** Cuando los datos suministrados por algún oferente no sean acordes con la realidad o esté ocultando información que no permita una comparación objetiva con los demás proponentes.
- 7.8.19.** Cuando la propuesta exceda el presupuesto oficial destinado para adelantar el proceso de selección.
- 7.8.20.** Cuando el proponente altere su propuesta en cuanto a los factores de evaluación.
- 7.8.21.** Cuando la propuesta exceda el presupuesto oficial estimado por la **ESU**, sin perjuicio de los mecanismos de ajuste económico y negociación directa dispuestos en el Reglamento de Contratación de la Entidad.
- 7.8.22.** La no inclusión con la oferta de cualquiera de los requisitos o documentos necesarios para la evaluación de la oferta.
- 7.8.23.** Cuando la presentación de la oferta se haya realizado indebidamente conforme a lo establecido en el numeral 5.3 - Forma de entrega de propuestas.
- 7.8.24.** Cuando la oferta sea presentada por un proponente diferente a los invitados a participar en el presente proceso de selección, lo cual es indicado en el numeral 10.3 del presente pliego de condiciones.

NOTA: La **ESU** se reserva el derecho de verificar la información suministrada y solicitada y en caso de ser necesario requerirá información adicional. La falta de veracidad en la información, así como en los documentos aportados, será motivo suficiente para que la propuesta no sea considerada para la evaluación.

7.9. Única Oferta.


Si se presentare una única oferta, la **ESU** podrá aceptarla, siempre que cumpla los criterios de selección y evaluación definidos en estos pliegos de condiciones.

7.10. Ajuste económico.

Quando las propuestas recibidas sean consideradas económicamente inconvenientes, previos los estudios y análisis pertinentes, se decidirá si se procede al ajuste económico, con arreglo a los principios señalados en el Reglamento de Contratación. En este caso se solicitará a los proponentes que cumplan con los requisitos exigidos en los pliegos de condiciones, cuyo valor económico se considere inconveniente, que presenten nueva propuesta económica, dentro del término que para tal fin se establezca, vencido el cual se procederá a su evaluación. Durante la etapa de ajuste económico ningún proponente podrá retirar su oferta, introducir modificaciones diferentes a las económicas, o hacerla más desfavorable.

7.11. Negociación directa.

Quando existiendo una sola oferta que cumpla con los requisitos exigidos en los pliegos de condiciones, cuyo valor económico supere el presupuesto oficial o se considere que se

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 20 de 46

pueden obtener mejores condiciones comerciales en este evento se permitirán cambios de las condiciones técnicas siempre que sea favorable y conveniente para la Entidad. En este caso se solicitará al proponente que presente nueva propuesta económica. Durante la etapa de negociación directa el proponente no podrá retirar su oferta

7.12. Visitas.

Durante el desarrollo de la verificación de los documentos de la oferta, la ESU podrá realizar visitas a las instalaciones de los proponentes, con el fin de confrontar la realidad de la información suministrada.

8. Verificación y evaluación de propuestas.

8.1. Requisitos jurídicos.

Para la presentación de las propuestas, los interesados en participar deberán cumplir integralmente con los documentos solicitados en los pliegos condiciones.

8.2. Requisitos Técnicos.

Para la presentación de las propuestas los oferentes interesados en participar deberán acreditar todas las condiciones técnicas plasmadas en este documento, especialmente las relacionadas en el numeral **7.2.2 Verificación técnica.**

8.3. Factores de Evaluación.

La ESU verificará los requisitos habilitantes de la oferta que haya presentado el menor valor total entre todas las propuestas allegadas. La verificación de los requisitos habilitantes se realizará de acuerdo con la Ley y las exigencias establecidas en los pliegos de condiciones, los cuales serán de carácter técnico y jurídico.


La **ESU** podrá solicitar las aclaraciones que considere pertinentes, las cuales deberán ser resueltas por el proponente en el término concedido por la Entidad para ello. En caso de que éste se considere no habilitado, se procederá a la verificación del proponente ubicado en segundo lugar y así sucesivamente.

Factor de evaluación: El único factor de evaluación que utilizará la Entidad para la selección del proveedor será el menor precio ofrecido en el total de la propuesta. Para tal fin deberá diligenciar el **Anexo No. 2 - Formulario de precios y cantidades.**

8.4. Corrección aritmética.

En caso de requerirse, se aplicará la corrección aritmética, la cual consiste en la verificación de las operaciones aritméticas realizadas sobre los cuadros de especificaciones técnicas. En virtud de esta corrección, se revisará y determinará si existen errores en los precios de la propuesta.

En el caso de discrepancias entre el valor total de un ítem y el producto de su precio unitario por la cantidad, se verificará que la cantidad sea la establecida en los pliegos de condiciones y procederá a corregirse.

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 21 de 46

Si la cantidad es correcta y hay discrepancias entre el valor total y el producto de la cantidad por el precio unitario, se tomará como correcto el precio unitario y se modificará el valor total.

Las correcciones efectuadas según el procedimiento anterior, son de forzosa aceptación para los proponentes.

8.5. Precios artificialmente bajos.

En caso de encontrarse ofertas con valor artificialmente bajos, se requerirá al oferente para que explique las razones que sustentan el valor ofrecido y una vez analizadas dichas razones se decidirá si se rechaza la oferta o se continúa con el análisis de la misma.


8.6. Criterios de desempate.

En caso de empate en el puntaje total de dos o más ofertas en los Procesos de Contratación realizados con cargo a recursos públicos, los Procesos de Contratación realizados por las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, así como los celebrados por los Procesos de Contratación de los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales, el contratante deberá utilizar las siguientes reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido, respetando en todo caso los compromisos internacionales vigentes.

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.
2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
3. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante del oferente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.
4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley.

5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas.
6. Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, o una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, y, que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural; (b) la madre cabeza de familia, la persona en proceso de reincorporación o reintegración, o la persona jurídica aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la madre cabeza de familia o persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.
8. Preferir la oferta presentada por una Mipyme o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por Mipymes, cooperativas o asociaciones mutuales.
9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.
10. Preferir al oferente que acredite de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior, por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos realizados a MIPYMES, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, realizados durante el año anterior; o, la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una MIPYME, cooperativa o asociación mutua que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); (b) la MIPYME, cooperativa o asociación mutua aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la MIPYME, cooperativa o asociación mutua ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural .
11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento MIPYMES.
12. Utilizar un método aleatorio para seleccionar el oferente, método que deberá haber sido previsto previamente en los Documentos del Proceso.

PARÁGRAFO PRIMERO. Los factores de desempate serán aplicables en el caso de las cooperativas y asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial, definidos por el Decreto 957 de 2019, priorizando aquellas que sean micro, pequeñas o medianas.

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 23 de 46

PARÁGRAFO SEGUNDO. Para los criterios enunciados que involucren la vinculación de capital humano, el oferente deberá acreditar una antigüedad igual o mayor a un año. Para los casos de constitución inferior a un año se tendrá en cuenta a aquellos trabajadores que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la misma.

PARÁGRAFO TERCERO. El Gobierno Nacional podrá reglamentar la aplicación de factores de desempate en casos en que concurran dos o más de los factores aquí previstos².

8.7. Terminación del Proceso.

La **ESU** podrá desestimar por inconveniente la(s) propuesta(s) o terminar en cualquier momento el proceso de Solicitud Privada de Oferta, en el evento en que no se presente ningún proponente, o ninguna oferta se ajuste a los pliegos de condiciones o, en general, cuando existan motivos que impidan la selección objetiva.

9. Condiciones generales del contrato.

9.1. Objeto del contrato.

El CONTRATISTA se obliga con la ESU a realizar el “diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de una herramienta tecnológica de Gestión Comercial CRM (Customer Relationship Management) para la Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área metropolitana – ACI Medellín”, de conformidad con las condiciones definidas en estos Pliegos de Condiciones, la propuesta elegida y adendas si las hubiere.

9.2. Documentos del contrato.

Forman parte del contrato los siguientes documentos, y a él se consideran incorporados:

- ✓ Los pliegos de condiciones y sus anexos que sirvieron de base para la elaboración de la propuesta, con sus adendas si las hubiere.
- ✓ La propuesta presentada por el CONTRATISTA y aceptada por la **ESU**. En caso de presentarse disparidad entre la propuesta seleccionada y los pliegos de condiciones, el Contratista acepta expresamente que prevalecerán los pliegos de condiciones.
- ✓ Todos los documentos que se generen para el perfeccionamiento y ejecución del contrato y todos los que se generen durante su ejecución.

El contrato resultante se registrará por el Reglamento de Contratación, expedido por la Junta Directiva de la **ESU**

9.3. Perfeccionamiento del Contrato.

Comunicada la decisión de aceptación de oferta, la **ESU** dispondrá hasta de cinco (5) días hábiles para elaborar y entregar el respectivo CONTRATO al proponente favorecido, quien deberá presentarse a suscribirlo, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su notificación. Si el oferente seleccionado no lo suscribe dentro de este término, quedará a favor de la **ESU**, en calidad de sanción, la garantía constituida para responder por la seriedad de la oferta, sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de

² Ley 2069 de 2020, artículo 35.



PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA

Código: FT-M6-GC-10

Versión: 10

Página 24 de 46

perjuicios causados y no cubiertos por dicha garantía. En este evento, la **ESU**, podrá seleccionar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, al proponente calificado en segundo lugar, de conformidad con el orden de elegibilidad establecido, siempre y cuando la oferta le sea igualmente favorable.

Dentro de los dos (2) días siguientes el adjudicatario deberá proceder con la firma del contrato y allegar la documentación requerida para su perfeccionamiento, incluida la garantía única de cumplimiento exigida en el contrato con sus anexos. En el evento de tardanza en la constitución de la garantía única de cumplimiento, el CONTRATISTA será responsable por cualquier omisión frente las fechas de cobertura de los eventos amparados.

9.4. Imputación Presupuestal.

Las obligaciones económicas causadas con ocasión de la ejecución del contrato derivado de esta Solicitud Privada de Oferta serán pagadas con recursos del Contrato Interadministrativo N° 053 de 2021 celebrado con la Agencia para la Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana – ACI Medellín y con recursos dispuestos por la ESU para adelantar el proceso de contratación. Para el efecto se cuenta con los certificados de disponibilidad presupuestal No. 2021001265 y 2021001684


9.5. Titular destinatario.

El titular de los bienes y/o servicios objeto de este proceso de contratación será la Agencia para la Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana – ACI Medellín en el marco del Contrato Interadministrativo No. 053 de 2021.

9.6. Plazo.

El plazo de ejecución del contrato objeto de la presente Solicitud Privada de Oferta se establece en un (1) mes, previa aprobación de las garantías por la Unidad de Gestión Jurídica de la ESU. No obstante, por ser un contrato que requiere un soporte técnico posterior a la entrega del desarrollo y un licenciamiento, este deberá encontrarse vigente durante el plazo indicado en el alcance del objeto, es decir:

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	PLAZO
Diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de la herramienta tecnológica CRM	Un (1) mes, contado a partir de la aprobación de la garantía de cumplimiento.
Servicio al cliente y soporte técnico	Un (1) año, contado a partir de la entrega a satisfacción y puesta en marcha del CRM contratado.
Licencias Zoho CRM por 1 año	Un (1) año, contado a partir de entrega de las licencias.

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 25 de 46

En todo caso el plazo del contrato podrá adicionarse, antes de su vencimiento mediante documento suscrito por las partes.

9.7. Forma de pago.

La **ESU** cancelará el valor del contrato mediante pagos parciales mensuales, el cual deberá corresponder con el avance técnico que sea evidenciado durante el plazo de ejecución del contrato, previo recibo de cumplimiento de la prestación del servicio por parte del supervisor del contrato. La respectiva factura debe cumplir con los requisitos de las normas fiscales establecidas en el artículo 617 del Estatuto Tributario. La fecha de la factura debe corresponder al mes de su elaboración, y en ella constará el número del contrato y, el concepto del bien o servicio que se está cobrando.

- ✓ El contratista deberá acreditar la efectiva prestación del servicio y/o producto por medio de una constancia de recibo firmada por el beneficiario. Una vez aprobada la constancia de recibo por parte del supervisor del contrato, éste emitirá el recibo a entera satisfacción del producto y/o servicio contratado.
- ✓ Las retenciones en la fuente a que hubiere lugar y todo impuesto, tasa o contribución directa o indirecta, Nacional, Departamental o Municipal que se cause con ocasión del contrato serán a cargo exclusivo del contratista.
- ✓ Una vez recibida a satisfacción la factura o cuenta de cobro correspondiente, la ESU tendrá treinta (30) días calendario para proceder a su pago. En caso de incurrir en mora en los pagos, la ESU reconocerá al CONTRATISTA un interés equivalente al DTF anual de manera proporcional al tiempo de retraso.
- ✓ Al momento de entregar la factura, ésta deberá estar acompañada con el certificado de pago de aporte de sus empleados al Sistema de Seguridad Social Integral y a las Entidades que administran recursos de naturaleza parafiscal; y la carta donde se especifique la Entidad y el número de cuenta bancaria a la cual se le deberá realizar el pago.


9.8. Lugar de prestación del servicio.

La entrega de la herramienta tecnológica de Gestión Comercial CRM (Customer Relationship Management) con todos sus requerimientos técnicos será en la ciudad de Medellín o en el que defina la **ESU**, previa coordinación con el supervisor del contrato.

9.9. Garantía contractual.

El Contratista se obliga a constituir a favor de **“La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU Y/O la Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área metropolitana – ACI Medellín”**, una garantía única de las expedidas para Entidades estatales que ampare el cumplimiento de las obligaciones contractuales, otorgada por una compañía de seguros autorizada para operar en Colombia por la Superintendencia Financiera y preferiblemente con poderes decisorios en la Ciudad de Medellín:

Garantías y Mecanismos de cobertura del riesgo: El Contratista se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones surgidas a favor de la ESU, con ocasión de la ejecución del contrato, de acuerdo con la siguiente tabla:

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 26 de 46

AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA
Cumplimiento:	20%	Con una vigencia igual a la duración del contrato y un (1) año más.
Calidad del servicio	20%	Con una vigencia igual a la duración del contrato y seis (6) meses más.
Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones al personal:	10%	Con vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más.

El Contratista deberá reponer el monto de la garantía cada vez que, en razón de los requerimientos o sanciones impuestas, el mismo se disminuyere o agotare. Si el Contratista se negare a constituir o a reponer la garantía exigida, la ESU podrá dar por terminado el contrato en el estado en que se encuentre, sin que haya lugar a reconocer o pagar indemnización alguna.

9.10. Evaluación.

De conformidad con la política de evaluación de proveedores establecida por la Entidad se podrán realizar evaluaciones durante la vigencia del contrato. La evaluación estará a cargo del supervisor de la ESU de conformidad con la información aportada por cliente y en el formato que se establezca para el efecto. El resultado de esta evaluación se tendrá en cuenta para eventuales modificaciones del contrato. No obstante estas modificaciones serán potestativas de la ESU.


9.11. Supervisión.

Una vez aceptada la propuesta de uno o varios proponentes cuando haya lugar, la **ESU**, designará uno o más supervisores, quienes tendrán la facultad de inspeccionar en cualquier tiempo, la ejecución del contrato, y verificando el estricto cumplimiento del contrato.

De acuerdo con la necesidad de la **ESU**, el supervisor del contrato coordinará la entrega de informes periódicos en medio físico y/o digital, acompañado de documentación soporte, tales como: registros fotográficos, actas y demás evidencias que permitan hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones pactadas.

9.12. Cesión de contrato.

EL CONTRATISTA no podrá ceder total o parcialmente su posición contractual sin la autorización previa, expresa y escrita de la ESU. EL CONTRATISTA tampoco podrá ceder total o parcialmente derechos u obligación contractual alguna sin la autorización previa, expresa y escrita de la ESU.

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 27 de 46

9.13. Suspensión temporal del contrato.

Por circunstancias 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 efectos del plazo extintivo, se compute el tiempo de la suspensión.

Se considerará como fuerza mayor o caso fortuito, el suceso que no es posible predecir y que está determinado por circunstancias no imputables al Contratista o a la ESU que impidan totalmente el trabajo u obligue a disminuir notablemente su ritmo, como por ejemplo, catástrofes, guerras, huelgas causadas por razones no imputables al Contratista o a la ESU, u otros similares.

La situación de fuerza mayor o caso fortuito deberá ser demostrada por el Contratista, y en tal evento tendrá derecho a la ampliación del plazo pero no a indemnización alguna. Sin embargo, esto no lo exonerará de su obligación de constituir y mantener vigentes las garantías estipuladas en el contrato, y de la responsabilidad por los daños que sufra la ESU por no haberlas constituido o mantenido vigentes. Pese a que en las respectivas órdenes no se disponga esta cláusula, se entenderá pactada por ministerio de estos pliegos de condiciones.

9.14. Cláusula penal pecuniaria.


De conformidad con el artículo 1592 del Código Civil Colombiano, las partes convienen que en caso de incumplimiento del CONTRATISTA en las obligaciones del contrato, o de la terminación del mismo por hechos imputables a él, pagará a la ESU en calidad de cláusula penal pecuniaria una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. El valor pactado de la presente cláusula penal es el de la estimación anticipada de perjuicios, no obstante, la presente cláusula no impide el cobro de todos los perjuicios adicionales que se causen sobre el citado valor.

9.15. Indemnidad.

EL CONTRATISTA mantendrá indemne a la ESU, es decir, libre de asumir cualquier indemnización o pago originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de actuaciones del CONTRATISTA, de sus subcontratistas o dependientes. Por lo anterior, EL CONTRATISTA asumirá todos los gastos e indemnizaciones a que haya lugar por los reclamos, demandas, acciones legales, y en general costos asociados a las mismas que se sustenten u originen en daños materiales, personales, o en general a intereses jurídicos de terceros, ocasionados durante la ejecución del contrato y obligaciones contempladas en el contrato. En caso de que se formule reclamo, demanda o acción legal contra de la ESU Y/O la ACI Medellín por asuntos, que según el contrato sean de responsabilidad del CONTRATISTA se le comunicará a la mayor brevedad para que adopte oportunamente las medidas previstas por la ley y el contrato, para mantener la indemnidad aquí pactada y adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto cuando ello fuera posible.

9.16. Utilización de mecanismos de solución directa en las controversias contractuales.

La ESU y el contratista buscarán solucionar en forma ágil, rápida y directa las diferencias y discrepancias surgidas de la actividad contractual. Para tal efecto, al surgir las diferencias

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 28 de 46

acudirán al empleo de los mecanismos de solución de controversias contractuales, a la conciliación, a la amigable composición o a la transacción. En todo caso, la implementación de los anteriores mecanismos estará supeditada a la necesidad del servicio por parte de la **ESU** o de sus clientes.

9.17. Confidencialidad.

En caso que exista información sujeta a alguna reserva legal, las partes deben mantener la confidencialidad de esta información, la cual deberá estar previamente marcada como tal, para ello, debe comunicar a la otra parte que la información suministrada tiene el carácter de confidencial. Cada una de las partes acuerda mantener la confidencialidad de la información Confidencial de la otra parte durante un periodo de tres años contados a partir de la fecha de revelación.

9.18. Terminación.

El contrato derivado del proceso de selección se podrá dar por terminado por las siguientes causas: 1) Cuando se alcance y se cumpla el objeto del contrato marco. 2) Por mutuo acuerdo de las partes. 3) Cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito se haga imposible el cumplimiento del objeto contractual. 4) Por el incumplimiento administrativamente declarado por parte de la ESU de cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato. 5) Por vencimiento del término fijado para la ejecución del mismo. 6) Por las demás causales señaladas en la Ley.

9.19. Liquidación.

El contrato será objeto de liquidación dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación.

Dentro de este plazo, las partes acordarán los ajustes, revisiones y reconocimientos a que haya lugar, de los cuales quedará constancia en el acta de liquidación. Si es del caso, para la liquidación se exigirá al CONTRATISTA la ampliación de la vigencia de los amparos y garantías para avalar las obligaciones que deba cumplir con posterioridad a la extinción del contrato.

En todo caso la liquidación del contrato estará sujeta a las disposiciones del reglamento de contratación de la ESU.

9.20. Inhabilidades e incompatibilidades.

El Contratista con la firma del contrato, declara bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad consagradas en la Constitución y la Ley. La contravención a lo anterior, dará lugar a las sanciones de ley.

9.21. Tratamiento de datos.

EL CONTRATISTA asume la obligación de proteger los datos personales a los que acceda con ocasión del contrato, así como las obligaciones que como responsable o encargado le correspondan acorde con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios en cuanto le sean aplicables. Por tanto, deberá adoptar las medidas de seguridad, confidencialidad, acceso restringido y de no cesión en relación con los datos personales a los cuales accede,



PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA

Código: FT-M6-GC-10

Versión: 10

Página 29 de 46

cualquiera que sea la forma de tratamiento. Las medidas de seguridad que deberán adoptarse son de tipo lógico, administrativo y físico acorde a la criticidad de la información personal a la que accede y/o recolecta, para garantizar que este tipo de información no será usada, comercializada, cedida, transferida y no será sometida a tratamiento contrario a la finalidad comprendida en lo dispuesto en el objeto contractual. En caso de tratarse de datos sensibles, de niños, niñas y adolescentes, tales como origen racial, organizaciones sociales, datos socioeconómicos, datos de salud, entre otros, las medidas de seguridad a adoptar serán de nivel alto. EL CONTRATISTA aportará, para la formalización del contrato, copia de su Política de Protección de Datos Personales y de Seguridad de la Información a la ESU, la cual deberá dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones referente a protección de datos personales. EL CONTRATISTA, con la presentación de la oferta manifiesta que conoce la Política de Protección de Datos de la ESU y que, de ser aceptada la oferta en el proceso del asunto, acepta y se compromete a dar cumplimiento a lo establecido en ella y demás protocolos establecidos por la ESU para el tratamiento de datos personales. Igualmente, EL CONTRATISTA se compromete a informar y hacer cumplir a sus trabajadores las obligaciones contenidas en esta cláusula y las demás que contenga la normativa referente a la protección de datos personales, asimismo los trabajadores de EL CONTRATISTA deben conocer y aceptar la Política de Protección de Datos Personales de la ESU. EL CONTRATISTA indemnizará los perjuicios que llegue a causar a EL CONTRATANTE como resultado del incumplimiento de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, aplicables al tratamiento de la información personal, así como por las sanciones que llegaren a imponerse por violación de la misma. El incumplimiento de las obligaciones derivadas de esta cláusula se considera como un incumplimiento grave por los riesgos legales que conlleva el indebido tratamiento de datos personales, y en consecuencia será considerada justa causa para la terminación del contrato, y dará lugar al cobro de la cláusula penal pactada, sin necesidad de ningún requerimiento, a los cuales renuncia desde ahora.


9.22. Implementación del sistema de gestión de seguridad en el trabajo (SG-SST).

Los oferentes nacionales deberán encontrarse en las adaptaciones que den lugar para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con el Decreto 1072 de 2015, así como sus modificaciones y los documentos que los complementen. En todo caso previo el inicio de la ejecución del contrato, el contratista deberá presentar las evidencias de las acciones realizadas en la implementación del mencionado, y el cumplimiento de la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo.

Para cumplir con este requisito, el oferente deberá aportar la documentación para acreditar la implementación del sistema de gestión de seguridad en el trabajo (SG-SST), establecida en el numeral 6.3.10 de los pliegos de condiciones.

10. Notas.

- 10.1. Cualquier inquietud favor hacerla llegar al correo cmolina@esu.com.co con copia al correo propuestas@esu.com.co.
- 10.2. A todos los interesados se les solicita que en caso de decidir no presentarse a ése proceso de Solicitud Privada de Oferta, informar los motivos por los cuales se abstuvo de

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 30 de 46

participar en el proceso. Lo anterior, con el fin de mejorar nuestros procesos de contratación.


10.3. Los proponentes invitados mediante correo electrónico son los siguientes: Arrobatecno, Dattics, Sexto Sentido, Estudio Digital.

11. Anexos.

Instrucciones de diligenciamiento: Diligencie cuidadosamente cada anexo por componente; cualquier error u omisión sustancial conducirá a la descalificación de su oferta; si es subsanable, la **ESU** procederá a su corrección, aplicando el procedimiento descrito en los pliegos de condiciones y en la ley.

A continuación se enlista los anexos del presente proceso.

- ✓ Anexo No. 1 – Carta de presentación de la propuesta.
- ✓ Anexo No. 2 – Formulario de precios y cantidades
- ✓ Anexo No. 3 – Formato de certificación de aportes a Seguridad Social.
- ✓ Anexo No. 4 – Subcontratación de actividades.
- ✓ Anexo No. 5 – certificación número de empleados y tipo(s) de riesgo(s) en la ARL
- ✓ Anexo No. 6 – Servicio al cliente y soporte técnico.
- ✓ Anexo No. 7 – Acogimiento especificaciones técnicas.
- ✓ Anexo No. 8 – Vigencia tarifaria del presente pliego de condiciones
- ✓ Anexo No. 9 – Matriz de Riesgos.

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 31 de 46

**ANEXO No. 1 – CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA
(Utilice papel membrete)**

Medellín, ___ de _____ de 202_

Señores:

EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS – ESU

Carrera 48 Nro. 20 – 114 Torre 3, Piso 5, Centro Empresarial Ciudad del Rio.

Medellín – Colombia

Objeto: “Diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de una herramienta tecnológica de Gestión Comercial CRM (Customer Relationship Management) para la Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área metropolitana – ACI Medellín.”

El suscrito _____, en calidad de representante legal de _____ identificada con NIT _____, de acuerdo con los pliegos de condiciones de la Solicitud Privada de Oferta cuyo objeto es la “Diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de una herramienta tecnológica de Gestión Comercial CRM (Customer Relationship Management) para la Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área metropolitana – ACI Medellín”, presento la siguiente oferta. En caso de resultar favorecido y ser aceptada nuestra oferta, me comprometo a firmar el contrato correspondiente.

Declaro así mismo que:

1. Tengo facultad legal para firmar y presentar la oferta.
2. Esta oferta y el contrato que llegase a celebrarse sólo a mí me compromete, o a la sociedad que legalmente represento (en caso de persona jurídica).
3. Ninguna Entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta, ni en el contrato que de ella se derive.
4. Conozco las leyes de la República de Colombia que rigen la presente contratación.
5. Conozco, comprendo y acepto las obligaciones que se derivan del Reglamento de Contratación de la **ESU**.
6. Conozco la información general y específica y demás documentos de la contratación y acepto los requisitos en ellos contenidos.
7. Realizaré los trámites necesarios para el perfeccionamiento y ejecución del contrato en el plazo señalado en las condiciones de la Invitación.
8. Ni yo, ni la sociedad que legalmente represento (en caso de persona jurídica), nos encontramos incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señalada por la constitución política, por la ley 80 de 1993 y demás normas que rigen.
9. Los precios de la propuesta se mantendrán sin variación durante la vigencia de la selección y la ejecución del contrato.
10. Autorizo expresamente a la **ESU** para verificar toda la información incluida en la propuesta.
11. Ofrezco entregar las cantidades que figuran en el formulario de precios y cantidades y valor total de la oferta, así como el cumplimiento de los requerimientos técnicos.



PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA

Código: FT-M6-GC-10

Versión: 10

Página 32 de 46

12. Me comprometo a ejecutar, dentro del plazo establecido, el objeto del contrato, según las obligaciones pactadas y los términos prescritos por la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU.
13. Bajo la gravedad de juramento declaro que no me encuentro reportado en el Boletín de responsables fiscales que expide la Contraloría General de la República o en caso de estarlo, tener vigente un acuerdo de pago y me encuentro al día en los pagos.
14. Bajo la gravedad del juramento declaro que no me ha sido notificado por parte de la Cámara de Comercio de ningún recurso de reposición frente a la información contenida en el RUP.
15. Bajo la gravedad del juramento declaro no tengo conflicto de interés, ni los directivos de la sociedad que represento y el equipo de trabajo con que se ejecutarán los servicios contratados.
16. No realizaré reclamación administrativa ni judicial por la terminación anticipada del proceso de selección debido a circunstancias objetivas.
17. Acepto la Matriz de Riesgos del Proceso de contratación contenida en los Pliegos de condiciones de la Presente Solicitud Pública de Oferta.
18. En virtud del artículo 56 de la Ley 1437 de 2011, expresamente acepto que la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU me notifique todos los actos administrativos de carácter particular al correo electrónico: _____
19. Manifiesto de manera inequívoca conocer y aceptar voluntariamente las facultades de negociación directa, ajuste económico, adjudicaciones parciales y demás que se derivan de la naturaleza jurídica de la Entidad contratante.

La dirección comercial donde se pueden remitir o enviar por correo notificaciones relacionadas con esta contratación es _____. Me comprometo a informar a la EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS – ESU todo cambio de residencia o domicilio que ocurra durante el desarrollo del contrato que se suscriba como consecuencia de esta contratación y hasta su liquidación final.

Atentamente,

Nombre del Representante Legal _____

C. C. No. _____

Dirección de correo _____

Dirección electrónica _____

Ciudad _____

(Firma del Representante Legal)

ANEXO No. 2 – FORMULARIO DE PRECIOS Y CANTIDADES

(Utilizar papel membrete, diligenciar únicamente las casillas sombreadas en gris)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARIO	% IVA Si es exento, o excluido indicarlo.	SUBTOTAL TOTAL (IVA INCLUIDO)
Diseño, parametrización, implementación y puesta en marcha de la herramienta CRM en la versión Zoho One.	1	Global			
Licencias Zoho CMR por 1 año	27	Licencias			
Soporte y mantenimiento mensual por 1 año a la herramienta CRM	1	Global			
VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA					

El valor ofertado deberá incluir la prestación del servicio a todo costo por parte del oferente.

Valor total en letras: _____


Nombre del Representante Legal _____

C. C. No. _____

Dirección de correo _____

Dirección electrónica _____

Ciudad _____

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 34 de 46


ANEXO No. 3 - FORMATO DE CERTIFICACIÓN DE APORTES A SEGURIDAD SOCIAL.

Instrucciones de diligenciamiento:

1. Si su empresa NO cuenta con revisor fiscal diligencie (campo resaltados en color amarillo) la opción No. 1.
2. Si su empresa cuenta con revisor fiscal diligencie (campo resaltados en color amarillo) la opción No. 2.

En todo caso para cualquiera de las opciones deberá aportar la documentación que aparece en el pie de página según sea el certificado a expedirse.

Continúa siguiente hoja...

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 35 de 46

OPCIÓN No. 1

Medellín, ___ de _____ de 202_

ANEXO No. 3 - FORMATO DE CERTIFICACIÓN DE APORTES A SEGURIDAD SOCIAL

EL SUSCRITO REPRESENTANTE LEGAL DE XXXX

CERTIFICA QUE

Yo, (nombre del REPRESENTANTE LEGAL³), identificado con cédula de ciudadanía No. _____, en mi condición de Representante Legal de (nombre de la empresa o Entidad) identificada con NIT _____, certifico que durante los últimos seis (6) meses calendario legalmente exigibles, la empresa ha realizado el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscales exigidos por la ley y se encuentra al día y a paz y salvo por todo concepto relacionado con dichos aportes.

Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.


Dada en (nombre de la ciudad), a los () días del mes de _____ de 202_

FIRMA _____

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL

DOCUMENTO DE IDENTIDAD

³ Anexa Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 36 de 46

OPCIÓN No. 2

Medellín, ___ de _____ de 202_

ANEXO No. 3 - FORMATO DE CERTIFICACIÓN DE APORTES A SEGURIDAD SOCIAL.

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE XXXX

CERTIFICA QUE

Yo, (nombre del REVISOR FISCAL⁴), identificado con cédula de ciudadanía No. _____, y con Tarjeta Profesional No. _____ de la Junta Central de Contadores, en mi condición de Revisor Fiscal de (nombre de la empresa o Entidad) identificada con NIT. _____, luego de examinar los estados financieros de la empresa de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certifico que durante los últimos seis (6) meses calendario legalmente exigibles, la empresa ha realizado el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscales exigidos por la ley y se encuentra al día y a paz y salvo por todo concepto relacionado con dichos aportes.

Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.


Dada en (nombre de la ciudad), a los () días del mes de _____ de 202_

FIRMA _____

NOMBRE DEL REVISOR FISCAL

DOCUMENTO DE IDENTIDAD

⁴ Anexar copia: Tarjeta profesional y Certificado de la Junta Central de Contadores vigente.

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 37 de 46

ANEXO No. 4 - SUBCONTRATACIÓN DE ACTIVIDADES

Consideraciones:

- ✓ Actividad: Descripción de la(s) Actividad(es) a subcontratar.
 - ✓ Empresa a subcontratar: Razón social y comercial de la empresa con la que se realizará la subcontratación.
 - ✓ Generalidades del subcontratista: Nit, objeto social, domicilio de la empresa con la que se realizará la subcontratación.
1. Si su empresa va a realizar subcontratación de actividades debe utilizar la opción No. 1.
 2. Si su empresa no va realizar subcontratación de actividades debe utilizar la opción No. 2



PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA

Código: FT-M6-GC-10

Versión: 10

Página 38 de 46

OPCIÓN No. 1

Medellín, ___ de _____ de 202_.

ANEXO No. 4 - SUBCONTRATACIÓN DE ACTIVIDADES

Señores

EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS-ESU

Carrera 48 Nro. 20 – 114 Torre 3, Piso 5, Centro Empresarial Ciudad del Rio.

Medellín - Colombia

El suscrito _____, en calidad de representante legal de _____ identificada con NIT _____, de acuerdo con las condiciones generales de los pliegos de condiciones, especialmente el numeral denominado “cesión del contrato”, informa que:

En caso de ser adjudicado el proceso se realizará subcontratación de actividades comprendidas en el siguiente listado.

ACTIVIDAD	EMPRESA A SUBCONTRATAR	GENERALIDADES DEL SUBCONTRATISTA


Nombre del Representante Legal _____

C. C. No. _____

Dirección de correo _____

Dirección electrónica _____

Ciudad _____

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 39 de 46

OPCIÓN No. 2

Medellín, ___ de _____ de 202_.

ANEXO No. 4 - SUBCONTRATACIÓN DE ACTIVIDADES

Señores

EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS-ESU

Carrera 48 Nro. 20 – 114 Torre 3, Piso 5, Centro Empresarial Ciudad del Rio.

Medellín - Colombia

El suscrito _____, en calidad de representante legal de _____ identificada con NIT _____, de acuerdo con las condiciones generales de los pliegos de condiciones, especialmente numeral denominado “cesión del contrato”, informa que:

En caso de ser adjudicado el proceso **NO** se realizará subcontratación de actividades.


Nombre del Representante Legal _____

C. C. No. _____

Dirección de correo _____

Dirección electrónica _____

Ciudad _____

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 40 de 46

ANEXO No. 5 - CERTIFICACIÓN NÚMERO DE EMPLEADOS Y TIPO(S) DE RIESGO(S) EN LA ARL

Instrucciones de diligenciamiento:

1. Si es persona jurídica diligencie (campo resaltados en color amarillo) la **opción No. 1.**
2. Si usted es personal natural diligencie (campo resaltados en color amarillo) la **opción No.2.**

Continúa siguiente hoja...



PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA

Código: FT-M6-GC-10

Versión: 10

Página 41 de 46

OPCIÓN No. 1

Medellín, ___ de _____ de 202_.

Señores

EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS-ESU

Carrera 48 Nro. 20 – 114 Torre 3, Piso 5, Centro Empresarial Ciudad del Rio.

Medellín - Colombia

El suscrito **(nombre del REPRESENTANTE LEGAL)**, identificado con cédula de ciudadanía No. _____, en mi condición de representante legal de **(nombre de la empresa o Entidad)** identificada con NIT _____, de acuerdo a lo establecido en el numeral denominado **“DOCUMENTACIÓN PARA ACREDITAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST)”**, de los pliegos de condiciones del presente proceso de contratación, certifico:

1. Qué en la actualidad la empresa cuenta con **N°xxxx** personas vinculadas (NOTA: Indique el número de personas, independientemente de la forma de contratación).
2. Qué de acuerdo con la actividad económica desarrollada por la empresa, el(los) nivel(es) de riesgo(s) cotizado(s) a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) es(son) -marque con una **X**:


Nivel I: Nivel II: Nivel III: Nivel IV: Nivel V:

Cordialmente,

_____ (Firma del Representante Legal)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (NOMBRE DE REPRESENTANTE LEGAL)

XXXXXXXXXXXXXXXXX (CÉDULA DEL REPRESENTANTE)

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 42 de 46

OPCIÓN No. 2

Medellín, ___ de _____ de 202_.

Señores

EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS-ESU

Carrera 48 Nro. 20 – 114 Torre 3, Piso 5, Centro Empresarial Ciudad del Rio.

Medellín - Colombia

El suscrito **(nombre del PERSONA NATURAL)**, identificado con cédula de ciudadanía No. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, de acuerdo a lo establecido en el numeral denominado “DOCUMENTACIÓN PARA ACREDITAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST)”, de los pliegos de condiciones del presente proceso de contratación, certifico:

1. Qué en la actualidad tengo a mi cargo **N°xxxx** personas vinculadas (Nota: Indique el número de personas, independientemente de la forma de contratación).
2. Qué de acuerdo a la actividad económica desarrollada, el(los) nivel(es) de riesgo(s) cotizado(s) a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) es(son) -marque con una X:


Nivel I: Nivel II: Nivel III: Nivel IV: Nivel V:

Cordialmente,

_____ (Firma)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (NOMBRE)

XXXXXXXXXXXX (CÉDULA DE CIUDADANÍA)

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 43 de 46

ANEXO No. 6 SERVICIO AL CLIENTE Y SOPORTE TÉCNICO.

Yo, _____, identificado con CC _____, actuando en Representación Legal de _____ identificada con NIT _____, certifico que de resultarnos adjudicado el contrato derivado del proceso de selección cuyo objeto es “Diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de una herramienta tecnológica de Gestión Comercial CRM (Customer Relationship Management) para la Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área metropolitana – ACI Medellín” se brindarán servicios de soporte y servicio al cliente por un periodo de _____ (indicar en números y letras) meses.

El soporte y servicio al cliente incluido proyecta los siguientes servicios y tiempos de respuesta en ser atendidos, en este se incluyen los soportes más comunes que pueden presentarse durante la vigencia del soporte, pero no se limitan a estos. Para el caso de eventos que no sean incluidos en el presente anexo y que puedan presentarse durante la etapa de soporte, serán acordados los tiempos de respuesta para las atenciones de los casos entre el Contratista y el supervisor del contrato delegado por la ESU.

ítem	SEGMENTO	EVENTO	Tiempos de respuesta (En días hábiles)
1	Soporte técnico		
2			
3			
4			
5			
1	Servicio al cliente		
2			
3			
4			
5			

Nota: El oferente deberá indicar los posibles escenarios que podrían presentarse tanto para el soporte técnico como para los eventos atribuibles a atención de respuestas por concepto de servicio al cliente.

_____ (Firma)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (NOMBRE)

XXXXXXXXXXXX (CÉDULA DE CIUDADANÍA)



PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA

Código: FT-M6-GC-10

Versión: 10

Página 44 de 46

ANEXO No. 7 – ACOGIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

Yo, _____, identificado con CC _____, actuando en Representación Legal de _____ identificada con NIT _____, certifico que el servicio a prestar en caso de resultarnos adjudicado el contrato cumple con las especificaciones técnicas incluidas en el pliego de condiciones del proceso de selección cuyo objeto es “Diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de una herramienta tecnológica de Gestión Comercial CRM (Customer Relationship Management) para la Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área metropolitana – ACI Medellín”, especialmente con las descritas en los numerales 2.Alcance y 3. Especificaciones del Servicio.

_____ (Firma)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (NOMBRE)

XXXXXXXXXXXXX (CÉDULA DE CIUDADANÍA)



PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA

Código: FT-M6-GC-10

Versión: 10

Página 45 de 46

ANEXO NO. 8 VIGENCIA TARIFARIA

Yo, _____, identificado con CC _____, actuando en Representación Legal de _____ identificada con NIT _____, certifico que la propuesta económica para ejecutar el contrato cuyo objeto es “Diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de una herramienta tecnológica de Gestión Comercial CRM (Customer Relationship Management) para la Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área metropolitana – ACI Medellín” asciende a la suma de _____ (\$ _____) IVA incluido, la cual se da en pesos colombianos, y se encontrará vigente durante el plazo de ejecución del contrato, y no se verá afectado por posibles variaciones que se den en la TRM durante el mismo.


Nombre del Representante Legal _____

C. C. No. _____

Dirección de correo _____

Dirección electrónica _____

Ciudad _____

	PLIEGOS DE CONDICIONES SPVA	Código: FT-M6-GC-10
		Versión: 10
		Página 46 de 46

ANEXO No. 9 - MATRIZ DE RIESGOS

(REMITIRSE AL ARCHIVO EN EXCEL)