

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 196 – 2013 DEL 22/03/2013 CELEBRADO ENTRE EL INTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, ICFES, Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.**

**MARGARITA MARIA PEÑA BORRERO**, mayor de edad, domiciliada en Bogotá, D.C., identificada con la cédula de ciudadanía No. 31.269.773 de Cali (Valle), en su condición de Directora General, nombrada mediante Decreto 3342 de 2006, incorporada mediante decreto No. 036 de 2010 y debidamente posesionada mediante acta del 18 de enero de 2010, facultada para celebrar contratos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 del decreto 5014 de 2009, obrando en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN**, quien en el texto de este documento se denominará el ICFES, empresa estatal de carácter social del sector Educación Nacional, descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, identificada con el Nit 860.024.301-6, y por otra parte **YANNY ROSARIO RINCON ALMANZA**, identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 52.504.919 de Bogotá quien actúa como Representante Legal apoderada de **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.**, identificada con Nit. 800.211.401-8, con matrícula mercantil No. 00571563 del 28/10/1993, constituida por Escritura Pública No. 3.428 de la Notaria 10 del 20/10/1999, inscrita el 28/10/1993, bajo el No. 425441 del Libro respectivo, modificada en varias ocasiones, según certificado de Existencia y Representación Legal que se anexa a la oferta presentada el 20/03/2013 quien en adelante se denominará EL CONTRATISTA, acuerdan la celebración del presente contrato, previos los siguientes antecedentes y consideraciones: **1.** De acuerdo con la requisición elaborada por la Unidad de Atención al Ciudadano, sustenta la necesidad, así: *"En el marco del Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, del Conpes 3649 del 15 de marzo de 2010 y de las políticas de Buen Gobierno, las entidades públicas - con la coordinación del Programa para la Renovación de la Administración Pública, del Departamento Nacional de Planeación- han venido fortaleciendo en modelo de servicio para acercarse más y mejor a sus grupos de interés, a través de cuatro ejes de trabajo definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: la profundización en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, el fortalecimiento de los canales de contacto, el mejoramiento de las competencias de servicio de los funcionarios de todos los niveles y la articulación interinstitucional. En ese contexto, el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES- estableció desde 2010, la gerencia del servicio como uno de sus objetivos estratégicos y definió que la misma se haría mediante un proceso tercerizado con un proveedor que no solamente administre los canales de contacto, sino que diseñe e implemente procesos de valor cada vez más integrales y efectivos, para mejorar la experiencia transversal de servicio de los grupos de interés. La tercerización le ha permitido al ICFES evaluar y seleccionar proveedores con reconocida experiencia, con tecnología robusta, con niveles de desempeño adecuados a las características de la operación, y con infraestructura y personal idóneos para los fines del proceso de información y servicio. Con el propósito de continuar con un modelo sostenible, que entrega resultados cada vez más positivos en términos de indicadores de satisfacción y de oportunidad del servicio, el ICFES abrirá una nueva convocatoria para seleccionar, en condiciones objetivas, la propuesta más favorable con relación a las especificaciones definidas para el Centro de Gestión del Servicio de abril a diciembre de 2013"* **2.** Que por lo expuesto, el día 19 de marzo de 2013 se dio apertura al proceso de selección ICFES-SD-013-2013, cuyo objeto es *Contratar bajo la modalidad de Outsourcing un Centro de Gestión del Servicio a través de una operación multicanal para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, que además de ofrecer*

Y.P.R.

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No 196 - 2013 DEL 22/03/2013 CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, ICFES, Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.**

información institucional, soporte para el acceso a los trámites y servicios de la entidad, y gestión de procesos, realice el análisis permanente de los datos que arroja la operación e implemente estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos y la sostenibilidad del modelo de servicio", con un plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2013, con un presupuesto oficial de **MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CATORCE PESOS M/CTE (\$1.834.581.214.)** incluido IVA, retenciones, impuestos, tasas, contribuciones y todo costo directo e indirecto que la ejecución conlleve, soportado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal 458 de 2013. **3.** Que el día 19 de marzo de 2013 se envió invitación a los proponentes **ALLUS GLOBAL BPO CENTER, ATENTO COLOMBIA, INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A., MILLENIUM CONTACT CENTER S.A., OPTIMA TM S.A. OUTSOURCING S.A.** y **OIGAME CONSULTORES EMPRESARIALES LTDA.**, junto con la requisición y los términos de referencia. **4.** Así mismo, en desarrollo del proceso se recibieron observaciones por parte de los interesados las cuales fueron objeto de análisis por parte del comité evaluador, quien se pronunció mediante los documentos de respuesta a las observaciones y la Adenda 01 del 20 de marzo de 2013, a través de la cual se modificaron los términos de referencia del referido proceso. **5.** Que llegada la fecha de cierre del proceso, esto es el día 21 de marzo de 2013, se recibieron tres propuestas por parte de **MILLENIUM CONTACT CENTER S.A., INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A., y OUTSOURCING S.A.** Seguidamente, el Comité Evaluador realizó la verificación de los requisitos de capacidad jurídicos y técnicos, así como la calificación de las ofertas presentadas, y el día 22 de marzo de 2013 se generó el informe de evaluación, el cual arrojó como resultado final, la oferta de **OUTSOURCING S.A.** ubicada en el primer lugar en el orden de elegibilidad, con un puntaje total de 1000 puntos. **6.** Que el comité evaluador, con fundamento en el informe de evaluación, recomendó al ordenador del gasto adjudicar a **OUTSOURCING S.A.**, el contrato resultante del proceso de Selección Directa ICFES-SD-013-2013. **7.** Que mediante Resolución No. 194 del 22 de marzo de 2013 el ICFES adjudicó el contrato resultante del proceso de selección ICFES-SD-013-2013 a la firma **OUTSOURCING S.A.**, por la suma de **MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CATORCE PESOS M/CTE (\$1.834.581.214.)** incluido IVA, retenciones, impuestos, tasas, contribuciones y todo costo directo e indirecto que la ejecución conlleve. **8.** Que mediante certificación expedida por la Secretaria General, y el visto bueno del Subdirector de Talento Humano se manifiesta que no existe ni la infraestructura ni el personal requerido para llevar a cabo el objeto de la presente contratación. **9.** Que se cuenta con los recursos suficientes y para el efecto se expidió el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 458 de 2013. **10.** La presente contratación se realiza bajo la modalidad de Selección Directa. Los fundamentos de esta modalidad son los dispuestos por el parágrafo Primero del Artículo 15, del Manual de Contratación del ICFES<sup>1</sup>, que estipula: **Parágrafo Primero.** Sin perjuicio de las reglas antes indicadas, la Junta Directiva de la entidad podrá por razones justificadas, y una vez analizado el caso, autorizar la aplicación de un procedimiento de selección diferente a los que con base en la cuantía se disponen en este Manual. Lo anterior de conformidad con el acta de reunión de Junta Directiva de fecha 19 de marzo de 2013. En virtud de lo anterior, se

<sup>1</sup> Acuerdo No. 0014 del agosto de 2011

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No 196 - 2013 DEL 22/03/2013 CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, ICFES, Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.**

estipula: **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO:** El CONTRATISTA se compromete con el ICFES a la prestación del servicio bajo la modalidad de Outsourcing de un Centro de Gestión del Servicio a través de una operación multicanal para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, que además de ofrecer información institucional, soporte para el acceso a los trámites y servicios de la entidad, y gestión de procesos, realice el análisis permanente de los datos que arroja la operación e implemente estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos y la sostenibilidad del modelo de servicio. **CLÁUSULA SEGUNDA - OBLIGACIONES**

**CONTRATISTA:** Durante la ejecución del contrato, el CONTRATISTA se obliga para con el ICFES a **1.** Implementar, a partir de la adjudicación del contrato, en máximo una semana, los puestos de trabajo requeridos y asignar el personal dimensionado, con el fin de comenzar la operación el 1 de abril de 2013 en los cuatro canales establecidos, los demás requerimientos del pliego deben ser implementados a más tardar al finalizar la tercera semana de operación. **2.** Gestionar, medir, analizar y mejorar los servicios y procesos del Centro de Gestión del Servicio del ICFES según las especificaciones exigidas en el anexo técnico. **3.** Garantizar los niveles de servicio y los indicadores de oportunidad exigidos en el anexo técnico para cada uno de los canales, en temporada valle, como en temporada pico. **4.** Presentar al ICFES informes mensuales que evidencien el cumplimiento de las especificaciones del anexo técnico, y que especifiquen la medición, el análisis y las estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos, la calidad del servicio y la sostenibilidad de la operación. **5.** Implementar planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio frente a imprevistos. **6.** Garantizar que el personal que destine para la ejecución del contrato, cumpla con lo establecido para cada uno de los roles, de conformidad con lo exigido en el Anexo Técnico. **7.** Garantizar el seguimiento mensual a la gestión de todo el personal de la operación, en los términos definidos en el Anexo Técnico. **8.** Garantizar la seguridad de la información de los clientes del ICFES a la que tiene acceso el personal de la operación. **9.** Garantizar la confiabilidad de los datos estadísticos de la operación. **10.** Entregar la dotación de chalecos al personal de correspondencia y de ventanilla y renovarla a los seis meses de uso. **11.** Atender los requerimientos de actualización del IVR en máximo 48 horas. **12.** Proporcionarle al ICFES acceso al aplicativo que le permita el monitoreo remoto de la línea, así como escuchar en tiempo real las llamadas que están siendo contestadas por los asesores. **13.** Garantizar la contestación de las llamadas que ingresan al PBX del ICFES. **14.** Grabar la totalidad de las llamadas de entrada y poner ese material a disposición del ICFES cuando se le solicite. **15.** Suministrar los equipos de cómputo para el 90% del personal del equipo de trabajo base y del personal de apoyo para temporadas pico. **16.** Garantizar el número de E1, puertos, y puntos de grabación que sean necesarios para la prestación del servicio, contemplando el crecimiento para los momentos pico. **17.** Garantizar que el personal asignado al contrato recibe como mínimo 48 horas anuales de capacitación. **18.** Garantizar el reemplazo de la totalidad del personal asignado al contrato previendo permisos, vacaciones, incapacidades, calamidades, retrasos y renunciaciones. **19.** Garantizar que el promedio de rotación por renuncia voluntaria no supere el 5%. **20.** Garantizar que toda rotación o incorporación de personal sea avalada por el supervisor del contrato previa revisión de la hoja de vida y evaluación de conocimientos del personal seleccionado. **21.** Garantizar un buzón de mensajes para fines

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No 196 - 2013 DEL 22/03/2013 CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, ICFES, Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.**

de semana y horario nocturno, con el objetivo de devolver la llamada a los usuarios que dejen los datos de contacto. Esta gestión debe ser reportada en el informe mensual. **22.** Garantizar el servicio de apoyo de back office insourcing en temporada de registro a pruebas, de lunes a viernes, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. y sábados de 8 a.m. a 2 p.m. **23.** Garantizar la disponibilidad de los asesores de todos los canales para prestar el servicio los fines de semana en que haya cierre de registro, aplicación de pruebas o eventualidades. **24.** Mantener actualizado el nivel de conocimiento de todos los asesores en: sistemas de información del ICFES, contenidos de la página web, procedimientos institucionales, normatividad y herramientas de contact center. **25.** Garantizar que el proceso de selección del personal que se asignará al contrato incluye entrevista, pruebas técnicas y evaluación de assesment center para la identificación de niveles de competencias requeridas. **26.** Garantizar que los salarios para los asesores se ajusten a las especificaciones consignadas en el pliego de acuerdo a cada perfil. **27.** Garantizar que en todos los contratos laborales que suscriba tanto el personal de la operación como del staff contengan la cláusula de confidencialidad. **28.** Atender las solicitudes de cambio de personal, cuando el ICFES así lo requiera, previo aviso al contratista con anticipación de tres (3) días calendario, sin que por ello el contratista pueda exigir indemnización alguna al Instituto. **29.** Brindar soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada. **30.** Monitorear diariamente el servicio de los agentes asignados a cada canal. **31.** Suministrar un puerto para la realización de encuestas de satisfacción con la atención telefónica y entregar mensualmente los resultados de las mismas. **32.** Acordar por escrito con el supervisor del contrato en la etapa de implementación, las faltas en que puede incurrir el personal de la operación y las sanciones que le corresponden según la frecuencia y la gravedad de las mismas, las cuales harán parte integral del contrato. El Supervisor sólo podrá pedir cambio de personal cuando se presenten faltas para las cuales previamente se haya determinado que la sanción sea el retiro de la operación. **33.** Remunerar puntualmente al personal de la operación. **34.** Facturar el servicio mensual discriminando la cantidad y costo del personal del equipo base, la cantidad y costo del personal de apoyo, la cantidad y costo de los puestos de trabajo del equipo base; la cantidad y costo de los puestos de trabajo del personal de apoyo; los costos de tecnología. La factura debe incluir un reporte del número y costo de las transacciones asociadas a cada uno de los servicios (pruebas) que ofrece el ICFES. **35.** Las demás que por ocasión de la naturaleza y objeto del contrato puedan presentarse para la eficiente y oportuna prestación del servicio. **36.** Firmar acuerdo de confidencialidad. **37.** Responder por los riesgos tipificados, estimados y asignados en el pliego de condiciones respectivo. **PARAGRAFO PRIMERO:** El ICFES ha previsto a partir de la firma del contrato un periodo de tres meses para estabilizar la operación. Por tanto, las multas por incumplimientos en niveles de servicio se aplicarán a partir del mes de julio de 2013. **PARAGRAFO SEGUNDO:** A partir de la adjudicación del contrato, el contratista tendrá máximo cuatro semanas para implementar la totalidad de la operación. Si el tiempo de implementación de la totalidad de la operación excede el tiempo ofertado por el proponente, el ICFES aplicará una multa de 0,0001 del valor total del contrato por cada día de retraso. **CLÁUSULA TERCERA - OBLIGACIONES DEL ICFES:** El ICFES durante la ejecución del contrato, se obliga para con EL CONTRATISTA a **1.** Suministrar al contratista, de manera oportuna, la información, las políticas, directrices, guiones y lineamientos que se requieran para el funcionamiento del Centro de Gestión del Servicio. **2.** Verificar el

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No 196 - 2013 DEL 22/03/2013 CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, ICFES, Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.**

cumplimiento del plan general de mejoramiento, el plan de capacitación, formación y desarrollo. **3.** Exigir la entrega oportuna de los informes mensuales, semestrales y anuales. **4.** Requerir al contratista la expedición de las pólizas de garantías exigidas, al igual que la cancelación de los otros pagos legales a que hubiere lugar. **5.** Supervisar el cumplimiento a cabalidad de las condiciones y las obligaciones establecidas en el contrato. **6.** Pagar cumplidamente los valores pactados como contraprestación de los servicios contratados; previo recibo a satisfacción por parte del supervisor. **7.** Dar al contratista el apoyo necesario para el cumplimiento del objeto contractual. **8.** Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato. **CLÁUSULA CUARTA - PRESUPUESTO DEL CONTRATO:** Para todos los efectos legales y fiscales el presupuesto total del contrato es hasta por la suma de **MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CATORCE PESOS M/CTE (\$1.834.581.214.)** incluido IVA, retenciones, impuestos, tasas, contribuciones y todo costo directo e indirecto que la ejecución conlleve. **CLÁUSULA QUINTA – PRECIO A PAGAR POR EL SERVICIO:** De conformidad con la oferta presentada los precios a pagar por los servicios prestados por el contratista son: **1)** Por el valor del equipo base, costos de infraestructura del equipo base y costos de tecnología, el ICFES pagará **MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES DIEZ MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE (\$1.383.010.450.00)**; y **2)** Por el equipo de apoyo, así como los costos de infraestructura (puestos de trabajo de dicho equipo) pagará el valor que resulte de multiplicar el precio unitario de cada ítem por el número de personas efectivamente convocadas y puestos de trabajo efectivamente puestos a disposición para prestar el servicio, hasta por la suma de **CUATROCIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS SETENTA MIL SETECIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$451.570.765.00)**. **CLÁUSULA SEXTA - FORMA DE PAGO:** El ICFES cancelará al contratista el valor del contrato en nueve (9) mensualidades de acuerdo con el valor de la factura del servicio ofrecido en cada mes, en la que se debe discriminar la cantidad y costo del personal del equipo base, la cantidad y costo del personal de apoyo, la cantidad y costo de los puestos de trabajo del equipo base; la cantidad y costo de los puestos de trabajo del personal de apoyo y los costos de tecnología realmente utilizados, de conformidad con la oferta presentada y la Cláusula Quinta del presente contrato. La factura debe incluir un reporte del número y del costo de las transacciones asociadas a cada uno de los servicios (pruebas) que ofrece el ICFES. El pago se realizará siempre que se hayan presentado todos los documentos requeridos; las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Los pagos a que se obliga el ICFES por el presente contrato quedan subordinados al Programa Anual de Caja (PAC). **PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos del pago, además de la factura o el documento que lo asimile, EL CONTRATISTA debe presentar certificación de recibo a satisfacción suscrita por el Supervisor del Contrato y el documento que acredite el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago se realizará siempre que se hayan presentado todos los documentos requeridos; las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los pagos a que se obliga el ICFES se realizarán dentro de los diez (10) días siguientes al cumplimiento los requisitos exigidos en la presente cláusula, y quedan subordinados al Programa Anual de Caja (PAC).

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No 196 - 2013 DEL 22/03/2013 CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, ICFES, Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.**

**CLÁUSULA SEPTIMA - DURACIÓN Y PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo único de ejecución del presente contrato será hasta el día 31 de diciembre de 2013. La ejecución se iniciará de conformidad con lo indicado en la Cláusula que corresponde a perfeccionamiento y legalización **CLÁUSULA OCTAVA – SUPERVISIÓN:** La supervisión para la correcta ejecución del Contrato estará a cargo **EDNA DEL PILAR PAEZ GARCIA**, identificada con cédula de ciudadanía No 52.261.596 o por la persona designada por el ordenador del gasto del **ICFES**. **CLÁUSULA NOVENA - IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL:** Para atender el presente compromiso, se cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 458 de 2013. **CLÁUSULA DECIMA – INDEMNIDAD:** El **CONTRATISTA** mantendrá indemne al ICFES contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados por el **CONTRATISTA** o su personal, o **SUBCONTRATISTAS**, durante la ejecución del objeto y obligaciones del contrato. En caso de que se formule reclamo, demanda o acción legal contra el ICFES por asuntos, que según el contrato sean de responsabilidad del **CONTRATISTA**, se le comunicará lo más pronto posible de ello para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas previstas por la ley para mantener indemne al Instituto y adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto. El ICFES, a solicitud del **CONTRATISTA**, podrá prestar su colaboración para atender los reclamos legales y el **CONTRATISTA** a su vez reconocerá los costos que éstos le ocasionen al ICFES, sin que la responsabilidad del **CONTRATISTA** se atenúe por este reconocimiento, ni por el hecho que el ICFES en un momento dado haya prestado su colaboración para atender a la defensa de sus intereses contra tales reclamos, demandas o acciones legales. Si en cualquiera de los eventos previstos en este numeral el **CONTRATISTA** no asume debida y oportunamente la defensa del ICFES éste podrá hacerlo directamente, previa comunicación escrita al **CONTRATISTA**, quien pagará todos los gastos en que la entidad incurra por tal motivo. En caso de que así no lo hiciera el **CONTRATISTA**, el ICFES tendrá derecho a descontar el valor de tales erogaciones de cualquier suma que adeude al **CONTRATISTA**, por razón de los servicios motivo del contrato, o utilizar cualquier otro medio legal. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – GARANTÍAS** Para la ejecución del contrato, el **CONTRATISTA** deberá constituir la Garantía Única a favor del INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES, identificado con le Nit. 860.024.301-6, expedida por una compañía de seguros autorizada para funcionar en Colombia o una garantía bancaria, que ampare los riesgos y vigencias en los siguientes términos: **A.** De cumplimiento general del contrato, por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y cuatro (4) meses más. **B.** Calidad del servicio contratado, por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y cuatro (4) meses más. **C.** Pago de salarios y prestaciones sociales, por una suma igual al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y tres (3) años más. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La GARANTÍA ÚNICA así como las pólizas deberán ajustarse siempre que se produzca modificación en el plazo y /o el valor del contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso que la liquidación exceda los cuatro (4) meses siguientes al vencimiento del término de ejecución, la entidad informará al **CONTRATISTA** el plazo adicional por el cual deba ampliar la cobertura de las pólizas. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CESIÓN:** EL **CONTRATISTA** no podrá ceder el presente contrato sin el consentimiento previo y escrito del ICFES, pudiendo éste negar la autorización

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No 196 - 2013 DEL 22/03/2013 CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, ICFES, Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.**

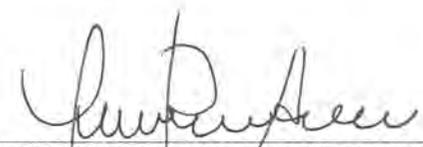
de la cesión. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - IMPUESTOS Y RETENCIONES:** El pago de impuestos y retenciones que surjan por causa o con ocasión del presente Contrato corren por cuenta del **CONTRATISTA** y serán retenidos por la Tesorería del ICFES, descontándolos de los pagos que se haga. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTO DE INTERESES:** Las partes manifiestan bajo la gravedad del juramento que no se encuentran incurso en ninguna de las causales previstas en la Constitución o en la Ley, que les impidan suscribir el presente Contrato y que en el caso de sobrevenir alguna de ellas durante el proceso del mismo, procederán conforme lo dispone la normatividad vigente. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIA:** Las "partes" entre sí acuerdan que todo litigio, discrepancia, diferencia, cuestión o reclamación relacionados directa o indirectamente con el presente contrato, que no puedan resolverse directamente por las partes en el término de quince días hábiles, contados a partir del día en que cualquiera de las partes ponga en conocimiento de la otra la existencia de la diferencia o controversia, se resolverán por un Tribunal de Arbitramento, designado por el centro de conciliación y arbitraje mercantiles de la Cámara de Comercio de Bogotá, a solicitud de cualquiera de las "partes", según las siguientes reglas: 1. El Tribunal de Arbitramento estará integrado por tres (3) árbitros, designados por el centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá. 2. El Tribunal sesionará en las instalaciones del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá. 3. El idioma para la convocatoria, constitución, trámite y procedimiento será el español. 4. El Tribunal fallará en derecho. 5. El Tribunal tendrá su sede en Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá. 6. Los costos y gastos del arbitramento serán sufragados por EL **CONTRATISTA**. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - PENAL PECUNIARIA:** Las partes acuerdan que en caso de incumplimiento parcial o definitivo de las obligaciones a cargo del contratista, El ICFES podrá hacer efectiva la clausula penal pecuniaria por un monto equivalente al 20% del valor del contrato, COMO ESTIMACIÓN anticipada y parcial de de perjuicios que se le causen, sin perjuicio del derecho a obtener del contratista y/o su garante, el pago de la indemnización correspondiente de los demás perjuicios sufridos. Para el efecto, EL **CONTRATISTA** autoriza al ICFES a descontarle de las sumas que se le adeuden a su favor, el valor correspondiente a la pena pecuniaria estipulada. De no existir tales deudas o no resultaran suficientes para cubrir el monto, el ICFES iniciaría las acciones legales a que haya lugar. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Las partes acuerden que la pena puede acumularse con cualquiera otra forma de indemnización, en los términos del artículo 1600 del Código Civil **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para el efecto, el ICFES realizará el respectivo requerimiento formal al **CONTRATISTA** a efectos de que dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo, presente al ICFES las pruebas que considere pertinentes, los cuales serán discutidos por las partes para documentar la decisión que se adopte en torno a la exigencia de la presente cláusula. **CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA- PENAL DE APREMIO:** En caso de omisión, mora y/o retardo en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, previa aplicación del debido proceso y las estipulaciones contractuales, el **CONTRATISTA** pagará al ICFES, sumas sucesivas diarias equivalentes al 0.5% por cada incumplimiento, mora y/o retardo sin exceder del 20% del valor total del contrato. Para el efecto, el simple retardo o mora del contratista dará origen al pago de las sumas aquí previstas. Las partes acuerdan y autorizan que el ICFES podrá descontar y compensar de las sumas que le adeude al **CONTRATISTA** los valores

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No 196 - 2013 DEL 22/03/2013 CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, ICFES, Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.**

correspondientes por pena de apremio/s estipulada una vez se causen, previo aviso por escrito AL CONTRATISTA. **PARAGRAFO PRIMERO:** La cancelación o deducción de eventuales apremios no exonera al CONTRATISTA de satisfacer sus obligaciones y compromisos, ni de terminar las actividades de su cargo, en las condiciones de tiempo y de calidad pactadas. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para el efecto, el ICFES realizará el respectivo requerimiento formal al CONTRATISTA a efectos de que dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo, presente al ICFES las pruebas que considere pertinentes, los cuales serán discutidos por las partes para documentar la decisión que se adopte en torno a la exigencia de la presente cláusula. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA- CONFIDENCIALIDAD:** El **CONTRATISTA** se compromete a llevar a cabo las tareas asignadas de acuerdo con los más altos estándares de confidencialidad y competencia ética e integridad profesional. EL **CONTRATISTA** también se compromete a no revelar directa o indirectamente a ninguna persona, ni durante la vigencia del contrato, ni después de su terminación, ninguna información que hubiera obtenido durante la ejecución del mismo y que no sea de dominio público, excepto con el permiso explícito y por escrito del contratante. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Las partes acuerdan que se dará por terminado el contrato en los siguientes casos: **a)** Mutuo acuerdo entre las partes, **b)** Incumplimiento grave reiterado de alguna de las obligaciones del **CONTRATISTA**, **c)** Vencimiento del plazo, **d)** Cumplimiento del objeto contratado, **e)** Condición resolutoria de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil, efecto para el cual la parte cumplida podrá solicitar ante la jurisdicción competente que se declare resuelto el contrato. **CLÁUSULA VIGESIMA - EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL:** Este contrato no constituye vinculación laboral alguna del personal del **CONTRATISTA** con el ICFES, por lo tanto, ni el **CONTRATISTA**, ni el personal que vincule para la ejecución, tendrán derecho al reconocimiento o pago de prestaciones sociales. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - DOCUMENTOS DEL CONTRATO.** Forman parte integral del presente Contrato los siguientes documentos: **1)** Requisición y anexos **2)** El CDP No 174 de 2013 **3)** La invitación efectuada por el ICFES, los términos de referencia, anexos y adendas realizadas. **4)** La propuesta presentada, junto con los documentos que la conforman **5)** Todos los documentos que emitan las partes, durante la ejecución del contrato y que tengan relación con la naturaleza de su objeto. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - SANCIONES A EMPRESAS NACIONALES Y EXTRANJERAS:** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25 de la ley 40 de 1993 *"Sin perjuicio de las demás sanciones a que hubiere lugar, cuando algún directivo de una empresa nacional o extranjera, o su delegado oculten o colaboren en el pago de la liberación de un secuestro de un funcionario o empleado de la misma, o de una de sus filiales, el Gobierno quedará facultado para decretar la caducidad de los contratos que esta empresa tenga suscritos con entidades estatales. En caso de que el hecho sea cometido por un funcionario o delegado de un SUBCONTRATISTAS de la anterior, si ésta es extranjera, el Gobierno ordenará su inmediata expulsión del país. Los SUBCONTRATISTAS nacionales serán objeto de las sanciones previstas en esta Ley"*. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato podrá liquidarse de común acuerdo entre las partes dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la terminación del contrato **PARÁGRAFO:** Si el **CONTRATISTA** no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a común acuerdo en relación con la liquidación, las partes acuerdan que el ICFES podrá proceder a efectuar la liquidación del contrato dentro de los dos (02)

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No 196- 2013 del 22/03/2013 CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, ICFES, OUTSOURCING S.A.**

meses siguientes **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIONES:** El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes. Para su ejecución requiere la expedición del registro presupuestal, la aprobación de la póliza correspondiente por parte del ICFES. **PARÁGRAFO:** El **CONTRATISTA** dentro de los dos (2) días siguientes al perfeccionamiento del contrato deberá allegar la garantía solicitada. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - APORTES PARAFISCALES:** El **CONTRATISTA** declara y acredita que se encuentran al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - RÉGIMEN DE VENTAS:** El **CONTRATISTA** declara que pertenece al régimen señalado en el Registro Único Tributario. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA - GASTOS DEL CONTRATO:** Correrán a cargo del **CONTRATISTA** todos los gastos necesarios para la legalización y el inicio de la ejecución del contrato. En caso de que haya necesidad de ampliar o prorrogar la Garantía Única, éste sufragará los gastos a que haya lugar. El pago de los impuestos y retenciones que surjan por causa o con ocasión del presente contrato corren por cuenta del **CONTRATISTA**. La retención será efectuada por la Tesorería del ICFES, mediante descuento. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA – DOMICILIO:** Para todos los efectos legales y fiscales que se deriven de este Contrato, se fija como domicilio la ciudad de Bogotá. Una vez leído y aprobado por las partes, se firma a los 22/03/2013

	
<b>MARGARITA MARIA PEÑA BORRERO</b>	<b>YANNY ROSARIO RINCON ALMANZA</b>
<b>ORDENADORA DEL GASTO</b>	<b>OUTSOURCING.S.A</b>
<b>ICFES</b>	<b>CONTRATISTA</b>

Elaboró: JAIRO ANDRES OLAYA QUIROGA