



Centro de
Diagnóstico
Automotor de
Palmira Ltda.

CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS GENERALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS GENERALES Y/O DE APOYO A LA GESTION
No. 300-08-11-001-2021**

ENTIDAD CONTRATANTE	: CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA Nit 800.123.366-0
CONTRATISTA	: MCC BPO SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS – MCC BPO SAS Nit. 901.039.894-5
OBJETO	: El contratista se compromete a prestar los servicios de CONTACT CENTER al Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda.
VALOR	: SESENTA MILLONES CIENTO CINCUENTA Y SIETE MIL SESENTA PESOS MCTE (60.157.060) IVA INCLUIDO
DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	: 000084 de 23 de febrero de 2021

Entre los suscritos a saber, el señor **CARLOS ANDRES REYES KURI**, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 94.324.954 expedida en Palmira (V), quien representa al **CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA - CDAP** - con Nit. 800.123.366-0 y quien en adelante para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATANTE** y por la otra parte **JOHN MEJIA MEJIA**, identificado con cedula de ciudadanía n° 16.595.656, representante legal de **MCC BPO SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS**, identificada en Cámara de Comercio con NIT. 800.123.366-0, matriculada bajo el n° 19227 del libro IX, el día 26 de diciembre de 2016, quien para los efectos de este contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos celebrado el presente contrato de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS GENERALES Y/O APOYO A LA GESTION**, previo los siguientes ANTECEDENTES: **1)** Que el presente contrato se celebra con el fin de satisfacer la necesidad definida en el estudio de oportunidad y conveniencia, atendiendo la justificación señalada en el mencionado estudio. **2)** Que el proceso de contratación se encuentra incluido en el Plan Anual de Adquisiciones. **3)** Que, de conformidad con lo dispuesto en Normativa vigente aplicable, el ordenador del gasto verificó y certificó la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el objeto a contratar del contratista que brindará los servicios. **4)** Que para atender la presente contratación se cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 000084 de 23 de febrero de 2021 el cual se registrará por las normas que regulan la materia y especialmente por las siguientes:

PRIMERA. OBJETO. El contratista se compromete a prestar los servicios de **CONTACT CENTER** al Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda.

SEGUNDA. OBLIGACIONES GENERALES. Son obligaciones generales de **EL CONTRATISTA** las siguientes:

1. Poner a disposición del **CONTRATANTE** la infraestructura tecnológica necesaria para el cumplir con el objeto del contrato.
2. Atención telefónica personalizada Inbound (llamadas entrantes) hasta 2.500 registros
3. Gestiones Oubound (llamadas salientes) hasta 1.200 registros.
4. Encuesta de satisfacción personalizadas hasta 200 registros (Llamadas salientes).
5. Encuesta de satisfacción automáticas (Llamadas Entrantes).
6. Solución escalable y medible para Gestión documental, atención y registro de PQRS.
7. Grabación de las interacciones.
8. Solución para la atención personalizada de agendamiento de citas.
9. Enriquecimiento de base de datos.
10. CRM estratégico para la trazabilidad del contacto.



Centro de
Diagnóstico
Automotor de
Palmira Ltda.

CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS GENERALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN

11. IVR canal informativo para los clientes 7x24*365 a través de la línea telefónica asignada.
12. Gestiones masivas para acciones de seguimiento con los clientes actuales y potenciales (SMS, Mailing, llamada personalizada con voz pregrabada).
13. Reportes gerenciales.
14. Ofrecer el servicio con personal idóneo y debidamente calificado y especializado para el manejo y ejecución del contrato.
15. Mantener el precio señalado en la propuesta que hará parte integral del contrato sin reajuste alguno, durante la vigencia del mismo.
16. Cumplir todas las demás obligaciones que se derivan de la naturaleza de este contrato y aquellas establecidas en la propuesta y demás anexos.
17. Atender las recomendaciones que haga el supervisor.
18. Asumir los gastos de seguros, riesgos derivados y otros que se requieran para la entrega del objeto y servicios del contrato.
19. Garantizar que todos los bienes y/o servicios prestados a la empresa, sean de óptima calidad.
20. Cumplir con las condiciones de calidad y las especificaciones señaladas para cada bien y/o servicio en los estudios y documentos previos, invitación a ofertar, su oferta y la comunicación de aceptación de la oferta.
21. Cumplir con todas las especificaciones establecidas en la ficha técnica y la propuesta presentada.
22. Informar oportunamente al supervisor del Contrato sobre los obstáculos, problemas o sugerencias que se encuentre en el desarrollo del Contrato.
23. Responder por todas y cada una de las obligaciones pecuniarias que se deriven respecto del personal que sea asignado para la ejecución del objeto contractual.
24. Constituir las garantías estipuladas en el contrato y pagar el impuesto de timbre si aplica
25. Cumplir con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social integral y parafiscal (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF). el no cumplimiento de esta obligación será causal para la imposición de multas sucesivas hasta tanto se dé el cumplimiento, previa verificación de la mora mediante liquidación efectuada por La Entidad administradora
26. Atender las sugerencias del supervisor, quien será el coordinador de sistemas de La Entidad, durante la etapa de ejecución del contrato.
27. Cumplir en forma oportuna el objeto y las actividades acordadas.
28. Guardar absoluta reserva o confidencialidad sobre el servicio prestado, el cual no podrá divulgarse sin la previa autorización escrita de EL CONTRATANTE.
29. Suministrar por su cuenta y riesgo, el transporte necesario para desplazarse a los lugares en donde deban realizarse las actividades objeto de este contrato.
30. Asistir a las reuniones en los días y horas previamente informados por EL CONTRATANTE; con el fin de informar y ajustar la ejecución del contrato.
31. Encontrarse al día respecto del pago de aportes de salud y seguridad social de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
32. Responder ante EL CONTRATANTE por los daños y/o perjuicios ocasionados a éste o a sus empleados, estudiantes o terceros; así como a sus bienes, con motivo de cualquier acción u omisión.
33. Entregar una vez finalice el contrato al supervisor del mismo, los archivos físicos y magnéticos y documentos que tenga a su cargo en virtud del objeto del presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: Serán propiedad del **CDAP LTDA.**, los resultados de los estudios, investigaciones y en general, los informes y trabajos realizados para cumplir el objeto de este contrato. **EL CONTRATISTA** no podrá hacer uso de los mismos para fines diferentes a los del trabajo del mismo, sin autorización previa, expresa y escrita de la Entidad.

PARÁGRAFO SEGUNDO: EL CONTRATISTA puede hacer uso y difusión de los resultados, informes y documentos, y en general de los productos que se generen en desarrollo y ejecución del presente contrato, siempre y cuando con ello no se afecte la confidencialidad de que trata el presente contrato y se haya obtenido previamente autorización del **CDAP LTDA.**

PARÁGRAFO TERCERO - EL CONTRATISTA por distribución de actividades por parte del supervisor, podrá ejecutar mensualmente cualquiera de las actividades antes descritas dependiendo de la necesidad del servicio.

TERCERA. CONFIDENCIALIDAD. En caso de que exista información sujeta a alguna reserva legal, las partes deben mantener la confidencialidad de esta información. Para ello, debe comunicar a la otra parte que la información suministrada tiene el carácter de confidencial.

CUARTA. VALOR Y FORMA DE PAGO. El valor asignado para la presente contratación será de **SESENTA MILLONES CIENTO CINCUENTA Y SIETE MIL SESENTA PESOS MCTE (60.157.060) IVA INCLUIDO** con cargo al certificado de disponibilidad presupuestal No. 000084 del 23 de febrero de 2021, el cual se pagara así: la Entidad cancelara el valor del contrato en una primera cuota por el valor de **CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS ONCE MIL QUINIENTOS DIECISIETE PESOS MCTE (\$4.411.517) IVA INCLUIDO**, correspondiente a los 22 días del mes de Marzo de 2021, y nueve cuotas iguales mensuales por el valor de **SEIS MILLONES CIENTO NOVENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS MCTE (\$6.193.949) IVA INCLUIDO**, previo cumplimiento a las obligaciones contractuales dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura respectiva, previa expedición de la certificación de cumplimiento por parte del supervisor del contrato y cumplimiento de las obligaciones.

PARÁGRAFO: Para efectos del pago, el contratista deberá presentar la factura o cuenta de cobro y sus correspondientes soportes para ello, lo cual es la presentación de la certificación de cumplimiento y/o recibo a satisfacción expedida por el supervisor del contrato; la certificación de pago al sistema de seguridad social integral y parafiscales si le corresponde, este pago se puede certificar con: la planilla de pago o certificación expedida por el Revisor Fiscal o el contador público según corresponda.

QUINTO. PLAZO. El término de duración del contrato será de nueve (09) meses y (22) veintidós días, contados a partir del acta de inicio del contrato de prestación de servicios, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Si por cualquier motivo o contingencia se llegare a suspender las actividades del sector económico al cual pertenece el CDAP Ltda., se entenderá que la contratación a realizar o ya realizada, quedará congelada hasta que se reanude o habilite de nuevo el servicio.

SEXTO. TERMINACIÓN. El presente contrato podrá terminar por alguno de los siguientes eventos: **a)** vencimiento del plazo sin que las partes, por mutuo acuerdo y por escrito, manifiesten su intención de prorrogarlo; **b)** decisión unilateral de **EL CONTRATANTE**, de conformidad con lo establecido en la cláusula anterior; **c)** por decisión mutua de las partes, lo cual deberá constar en documento escrito por ambas; **d)** por incumplimiento de **EL CONTRATISTA** de la obligación de afiliarse al Sistema General de Seguridad Social o por mora en el pago de las cotizaciones (salud, pensiones, riesgos laborales) por más de un mes o periodo.

SÉPTIMO. DECLARACIONES DEL CONTRATISTA. El contratista hace las siguientes declaraciones:

1. Se encuentra debidamente facultado para suscribir el presente contrato.



Centro de
Diagnóstico
Automotor de
Palmira Ltda.

CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS GENERALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN

2. Que al momento de la celebración del presente contrato no se encuentra incurso en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad de las consagradas en la Constitución Política y la Ley.
3. Está a paz y salvo con sus obligaciones laborales y frente al sistema de seguridad social integral.
4. El valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionados con el cumplimiento del objeto del presente contrato.
5. El contratista manifiesta que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de éste contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas.
6. Conoce y acepta los Documentos del Proceso.

OCTAVA. INDEPENDENCIA DE EL CONTRATISTA. EL CONTRATISTA actuará por su propia cuenta, con absoluta autonomía y no estará sometido a subordinación laboral con **EL CONTRATANTE** y sus derechos se limitarán de acuerdo con la naturaleza del contrato.

NOVENA. INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL. Queda claramente entendido que no existirá relación laboral alguna entre EL CONTRATANTE y EL CONTRATISTA, o el personal que éste contrate en la ejecución del objeto del presente contrato. EL CONTRATISTA se compromete con EL CONTRATANTE a ejecutar en forma independiente y con plena autonomía técnica y directiva, el objeto mencionado en la cláusula primera del presente acuerdo de voluntades con las obligaciones y especificaciones que aquí se contienen..

DÉCIMA. CESIÓN. EL CONTRATISTA no podrá ceder parcial ni totalmente ni subcontratar el presente Contrato de Prestación de Servicios a persona natural o jurídica alguna, sin previo consentimiento expreso y escrito del **CDAP LTDA.**, pudiendo éste reservarse las razones que tenga para negar la cesión o subcontrato de Servicio.

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

DÉCIMA SEGUNDA. GARANTÍAS. El contratista deberá otorgar a favor del **CDAP LTDA** las siguientes garantías: **A) CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Equivalente al 20% del valor total del contrato, vigente por el término de duración del contrato y cuatro (4) meses más contados a partir de la fecha de expedición de la garantía. **B) SALARIOS PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** Por el 5 % del valor del contrato, con una vigencia igual a la del contrato y tres años más contados a partir de la fecha de expedición de la garantía.

DÉCIMA TERCERA. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO. Hacen parte del presente contrato el CDP y los demás documentos expedidos en la etapa precontractual, contractual y post contractual.

DÉCIMA CUARTA. DOMICILIO CONTRACTUAL. Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Palmira.



Centro de
Diagnóstico
Automotor de
Palmira Ltda.

**CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS GENERALES Y/O DE APOYO A LA
GESTIÓN**

DÉCIMA QUINTA. SUPERVISIÓN Y CONTROL. La supervisión y control del presente contrato la ejercerá el Coordinador de Sistemas del CDAP LTDA.

DÉCIMA SEXTA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN. El presente contrato se perfecciona con el acuerdo de las partes sobre el objeto y precio y la firma de los contratantes. Para su ejecución requiere del correspondiente registro presupuestal y aprobación de las garantías únicas, si hay lugar a ello.

Para constancia se firma en Palmira a los cinco (5) del mes de marzo del año 2.021.

EL CONTRATANTE:

CARLOS ANDRES REYES KURI.
Gerente
CDAP Ltda.

EL CONTRATISTA:

JOHN MEJIA MEJIA
C.C. 16.595.656
Representante Legal MCC BPO SAS