

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A. E.S.P

EMPOCALDAS S.A. E.S.P

NIT. 890.803.239-9

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

NUMERO 00480



EXPEDICION DEL CDP: 2022/03/24
SECCIONAL MANIZALES ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETO: ADICION N°1 CONTRATO N°046 DE 2022

EL SUSCRITO JEFE DE LA SECCION DE PRESUPUESTO

CERTIFICA

Que en el presupuesto de Gastos para la vigencia 2022 existe saldo disponible y no comprometido en el (o los) siguientes rubro(s) de apropiacion:

| RUBRO APROPIACION | DESCRIPCION | VALOR |
|--|--------------------|------------------|
| 212020200806 | Sistematizacion | 7,212,590 |
| TOTAL DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL | | 7,212,590 |


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE
Jefe Seccion Presupuesto

[Handwritten signature]



Fecha del estudio

17/03/2022

Objeto de la
contratación

ADICIÓN 1 CONTRATO 046 DE 2022

VERIFICACIONES PREVIAS

Requerimiento
previo

Empocaldas actualmente cuenta con el servicio de Administración, actualización y soporte de plataforma PBX y Contact Center Omnicanal instalación en sitio en servidores de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. hasta el 31 de Diciembre de 2022

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD

Necesidad

Empocaldas S.A. E.S.P. presta servicios de acueducto y alcantarillado en 20 municipios, 3 corregimientos y 1 Centro Poblado del Departamento de Caldas, el área de Sistemas le brinda apoyo a todas las seccionales de la empresa, solucionando las novedades de Hardware, Software y Comunicaciones en el menor tiempo posible para garantizar el normal funcionamiento de todos los aplicativos de la empresa. A nivel de comunicaciones Empocaldas cuenta con una línea administrativa ubicada en la ciudad de Manizales número 8867080 y la línea 018000968118 para atención al ciudadano, cada sede cuenta con extensiones ligadas a la sede en Manizales por medio de una plataforma de PBX en modalidad de renta que permite comunicarse entre extensiones sin consumir minutos de tráfico de llamadas, permita la movilidad de los funcionarios a través de clientes para equipos de cómputo y móviles, entre otros

Se cuenta con una solución de Contact Center en modalidad en renta que ofrece estadísticas de llamadas atendidas, recibidas, abandonadas, permite interactuar con los usuarios por diferentes medios como chat, correo electrónico y redes sociales, permite contar con grabaciones para evaluar la calidad de la información que se entrega a los usuarios, este tipo de servicio es importante para la mejora continua de los procesos de cara al servicio al cliente.

Por lo anterior se requiere contar con el servicio en renta de administración, actualización, soporte de plataforma PBX y Contact Center Omnicanal, la cual debe ser implementadas localmente en los servidores de la sede administrativa de Empocaldas. En el año 2021 esta necesidad se cubrió a través del contrato N.º 0028 de 2021 el cual inició el 6 de enero de 2021 con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2021 y tuvo una adición y prórroga hasta el 31 de enero de 2022. Para la Vigencia 2022 se tiene el contrato No 046 de 2022 con vigencia al 31 de diciembre de 2022. La recepción de llamadas a través del contactar center se ha incrementado y la empresa cuenta con una persona encargada de la recepción de las llamadas a través de la línea (606) 8867080 y en este momento Empocaldas S.A. E.S.P. cuenta con una persona adicional para el apoyo en el manejo de los servicios que cuenta el Contacta Center como son chats, redes sociales, correo electrónico, recepción de llamadas para lo cual se hace necesario la adquisición de una licencia adicional del uso de la plataforma 3CX.

Conveniencia

Es conveniente para Empocaldas S.A. E.S.P. la adición de adquisición de un puesto de licenciamiento de 3CX para el servicio de contact center con instalación en sitio ya que esto permitirá seguir brindando los servicios actuales a todos los funcionarios y suscriptores de Empocaldas S.A. E.S.P. y seguir mejorando la prestación del servicio y experiencia de cliente en cuanto a la comunicación eficiente y efectiva mediante la utilización de estos canales

Oportunidad

Es oportuno para Empocaldas S.A. E.S.P. la adición de adquisición de un puesto de licenciamiento de 3CX para el servicio de contact center con instalación en sitio ya que esto ya que esto permitirá seguir brindando los servicios actuales a todos los funcionarios y suscriptores de Empocaldas S.A. E.S.P. y seguir mejorando la prestación del servicio y experiencia de cliente en cuanto a la comunicación eficiente y efectiva mediante la utilización de estos canales

REQUISITOS TÉCNICOS Y LEGALES DEL BIEN O SERVICIO

Las plataformas deben cumplir con las siguientes características: **CONTACT CENTER:** Se requiere una solución "all in one" On-premise Omnicanal instalada en los servidores de Empocaldas para la prestación de servicios de Contact Center que permita integrar diferentes canales de atención forma sencilla y rentable, convirtiendo el Contact Center en un entorno sumamente dinámico, la plataforma debe contar con las siguientes funcionalidades: - **Llamadas Inbound:** Distribución de llamadas automático con enrutamiento inteligente según las reglas de cada negocio, que tenga opciones de realizar IVR transaccional con capacidad de conectarse a motores de bases de datos, web service - **Llamadas Outbound:** Marcador automático, con capacidad de realizar llamadas en aviso previo, progresivo y predictivo, capacidad de gestionar múltiples campañas simultáneamente, marcación de teléfonos alternativos, detección automática de contestadores. - **Campañas automáticas:** Capacidad de enviar audios pregrabados tipo recordatorio, sin que sea necesario usar licencias adicionales de la plataforma. - **Email:** Capacidad de recibir, analizar y asignar los correos electrónicos entrantes de una manera eficiente hacia los agentes adecuados mediante plantillas de respuesta predeterminadas.

Aspectos
Técnicos del
bien y/o
servicio

- Chat: Capacidad de Conectar a los clientes en tiempo real a través de texto, por un chat que se pueda integrar con páginas web. - Redes Sociales: Permitir la integración por otros canales de atención como chat de Facebook, Twitter, Telegram, WhatsApp otros para una mejor experiencia y servicio. -Grabación: Grabación de las llamadas realizadas y recibidas por los asesores del servicio, que permita realizar descarga de grabaciones en formatos MP3, WAV. - Supervisión: Capacidad de realizar monitoreo de cualquier transacción, bien sea de voz, chat u otro canal disponible, en tiempo real e histórico; permita realizar escucha, susurro y conferencia de llamadas en curso, debe permitir monitoreo de pantalla del asesor en tiempo real. - Chat directo asesor: Permitir que los asesores puedan establecer comunicación con el supervisor del servicio, en caso de algún tipo de soporte. - Reportes: Reportes enfocados en mejorar los procesos de control y gestión, reportes históricos y en tiempo real. - BI: La plataforma debe permitir la integración con plataformas de Business Intelligence usada por Empocaldas (Power BI), el proveedor es el encargado de la administración de esta herramienta y debe generar mínimo 2 tableros de control por cada campaña o servicio - Script: La plataforma tenga la facilidad de generar Screen pop-ups automáticos que muestran los datos de negocio del cliente. Además, se puedan construir aplicaciones que se adaptan al negocio. - Web Callback: Permitir realizar encolamiento de llamas por medio de web service por medio de formularios donde los clientes se puedan registrar para ser atendidos.

PBX: Se requiere el servicio de una solución On-premise de comunicaciones unificadas instalada en los servidores de Empocaldas que permita la movilidad de los usuarios, que sea compatible con protocolo SIP, la plataforma debe contar con las siguientes funcionalidades:

- Operadora automática
- Configuración de audios personalizados
- Configuración de horarios de atención y días festivos
- Grupos de timbrado
- Servicios de presencia
- Chat
- Grabación de llamadas
- Web Conference
- Cliente SIP nativo para equipos de cómputo y equipos móviles con sistema operativo IOS y Android con aplicación oficial que se puede descargar desde el Store de cada sistema operativo
- Hardphone

Versión de Software: La versión ofrecida esté debidamente soportada directamente por fábrica, debe permitir la interconexión con las troncales SIP con que cuenta Empocaldas S.A. E. S.P.

Administración: La plataforma debe ser administrada por el proveedor en sitio y brindar servicio de soporte técnico, por lo cual debe definir un canal de atención o herramienta de escalar los casos que se presenten.

Codificación
estándar de
producto y
servicios de la
Naciones
Unidas.

| CÓDIGO | NOMBRE |
|----------|--|
| 43221500 | SISTEMAS DE GESTIÓN DE LLAMADAS O ACCESORIOS |
| 81111500 | INGENIERIA DE SOFTWARE O HARDWARE |

| Ítem | Código inventario | Descripción del bien o servicio | unidad | Cantidad |
|------|-------------------|---------------------------------|--------|----------|
| NA | NA | NA | NA | NA |

EXPERIENCIA REQUERIDA

Condiciones
de idoneidad y
experiencia
que llevan a
contratar a la
persona
natural o
jurídica

SOPORTE DE PRECIOS DEL MERCADO

| Persona natural o Jurídica | Contacto | Email | Teléfono | Valor cotización |
|----------------------------|-------------|---------------------|------------|------------------|
| MerakiTic | Henry Gómez | henry@merakitic.com | 3148905634 | 7.212.590 |
| Presupuesto Oficial | | | | 7.212.590 |

Adjuntar soportes del precio del mercado

Todos los precios deben incluir IVA

Adjuntar matriz de precio del mercado, deberá adjuntar constancia de las condiciones de calidad, condiciones de especialidad o idoneidad del oferente, con su respectiva cotización.

PRESUPUESTO

| | | |
|------------------------|------------------------|-----------------|
| Vigencia actual (2022) | Vigencia futura (2023) | Total vigencias |
| \$ 7.212.590 | \$ 0 | \$ 7.212.590 |

| | | |
|------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Cod. Rubro | Nombre rubro de apropiación | Valor de la apropiación |
| 212020200806 | Sistematización | 7.212.590 |
| TOTAL CDP | | 7.212.590 |

| | | |
|--|---------------------|-----------------------------|
| LA INVERSIÓN OBJETO DEL PRESENTE ANÁLISIS ESTÁ INCLUIDA EN EL POIR? | | |
| Consecutivo del proyecto | Nombre del Proyecto | Año de entrada en Operación |
| NA | NA | NA |

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

| Obligación | APLICA | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|---|---|--------------------------|--------------------------|--------|--|--|--|--|--|--|-----------|
| Cumplir con todas las especificaciones y requerimientos del Estudio de Necesidad de la contratación y aspectos contemplados en la solicitud de oferta. | Aplica | | | | | | | | | | | | |
| El contratista deberá concertar con el supervisor un cronograma de actividades o plan de entregas de acuerdo al objeto del contrato y las necesidades de la Empocaldas S.A. E.S.P.. | Aplica | | | | | | | | | | | | |
| Asumir por su cuenta y riesgo todos los gastos en el desarrollo del contrato. | Aplica | | | | | | | | | | | | |
| Presentar el pago de aportes a la seguridad social cada mes al supervisor del contrato con el fin de autorizar el pago correspondiente. | Aplica | | | | | | | | | | | | |
| En caso de tener trabajadores a cargo deberá suministrar los elementos de protección requeridos para el desarrollo de su función y asegurarse de que los usen. | Aplica | | | | | | | | | | | | |
| Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa, atender instrucciones y lineamientos que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de la Empocaldas S.A. E.S.P. (Supervisor). Como presentar los informes que se exija. | Aplica | | | | | | | | | | | | |
| En el evento que algún o algunos de los elementos sea rechazado por el supervisor del contrato, dichos productos deberán ser retirados por cuenta y riesgos del contratista a la mayor brevedad posible. (o en el tiempo indicado en la invitación) El contratista deberá corregir cualquier problema que se presente, respondiendo por partes dañadas, por su cuenta y riesgo durante la garantía. | Aplica | | | | | | | | | | | | |
| Responder por los daños que ocasione en desarrollo del contrato a Empocaldas S.A. E.S.P. y a terceros afectados. | Aplica | | | | | | | | | | | | |
| Informar oportunamente al supervisor del contrato, los inconvenientes en la entrega de los bienes objeto de suministro y proponer soluciones para garantizar la prestación del servicio. | Aplica | | | | | | | | | | | | |
| Las demás obligaciones a su cargo que se deriven de la naturaleza del contrato y de las exigencias legales. | Aplica | | | | | | | | | | | | |
| Cada tubo suministrado debe ser marcado con los siguientes datos: 1) Número de Identificación del tubo o Código de trazabilidad, 2) Número de certificado, 3) Organismo de certificación del producto, 4) Número del Lote, 5) Fabricante de la tubería, 6) NIT-DV | No aplica | | | | | | | | | | | | |
| Junto con la tubería se deberá entregar la siguiente tabla con los datos solicitados: | No aplica | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Número de Identificación del tubo</td> <td style="width: 15%;">Número de certificado</td> <td style="width: 20%;">Organismo de certificación del producto</td> <td style="width: 15%;">Número del Lote</td> <td style="width: 25%;">Fabricante de la tubería</td> <td style="width: 10%;">NIT-DV</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> | Número de Identificación del tubo | Número de certificado | Organismo de certificación del producto | Número del Lote | Fabricante de la tubería | NIT-DV | | | | | | | No aplica |
| Número de Identificación del tubo | Número de certificado | Organismo de certificación del producto | Número del Lote | Fabricante de la tubería | NIT-DV | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - En la columna "Número de certificado", se debe indicar el número de certificación de la tubería. - En la columna "Organismo de certificación del producto", se debe escribir el Nombre o Razón social del organismo que realiza servicios de evaluación y certificación de la conformidad de la tubería. - En la columna "Número del lote", Indicar el número del lote del fabricante al cual pertenece la tubería. - En la columna "Fabricante de la tubería", se debe indicar el Nombre o Razón social de la empresa fabricante o empresa importadora de la tubería. - En la columna "NIT-DV", se debe escribir el Número de identificación tributaria y dígito de verificación de la empresa fabricante o empresa importadora de la tubería. | No aplica | | | | | | | | | | | | |
| Para el caso de mercancías que se requieren que sean entregadas en las seccionales o en las plantas, se debe coordinar con el Administrador de la seccional, garantizando la debida anticipación para el adecuado descargue de las mercancías y una correcta inspección de los elementos entregados. | No aplica | | | | | | | | | | | | |
| El descargue de las mercancías se debe realizar por cuenta y riesgo del contratista. | No aplica | | | | | | | | | | | | |
| Para los bienes cuya entrega deba realizarse la sede administrativa en la ciudad de Manizales, ésta debe hacerse en la sección de suministros para verificar, de manera conjunta con el Supervisor del contrato, la entrada y el estado de las mercancías recibidas | No aplica | | | | | | | | | | | | |

| | |
|--|-----------|
| Se considerará como recibida la mercancía, por parte de EMPOCALDAS S.A. E.S.P en la sede central (Sede Administrativa de Manizales) cuando el documento de entrega cuente con la firma del Jefe de la Sección de Suministros y del Supervisor o los supervisores del contrato. | No aplica |
| Se considerará como recibida la mercancía, por parte de EMPOCALDAS S.A. E.S.P en las seccionales, cuando el documento de entrega cuente con la firma del Administrador en la respectiva remisión, y en el caso de contratos, adicionalmente se requiere la firma del Supervisor. | No aplica |

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

| | |
|---|--------|
| Las obligaciones específicas a cargo del contratista serán las siguientes: | APLICA |
| La administración de la plataforma se debe realizar in situ en las oficinas de Empocaldas | Aplica |
| | |

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DE EMPOCALDAS

| | |
|---|--------|
| Las obligaciones específicas a cargo de Empocaldas S.A. E.S.P. serán las siguientes: | APLICA |
| Pago oportuno de las obligaciones contraídas con el contratista, después del visto bueno del supervisor del contrato 30 días después. | Aplica |
| Entrega de certificaciones y demás documentos solicitados por el contratista para el óptimo desarrollo del Contrato. | Aplica |

LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

| | |
|--------------------|---|
| Lugar de ejecución | Manizales, Carrera 23 N° 75 - 82, teléfono 8867080 Ext 110 reponsable de quien recibe DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES, Jefe Sección de Sistemas |
| Plazo de ejecución | Desde la suscripción del acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2022 |

FORMA DE PAGO

| | |
|-----------------------|---|
| Forma de Pago | Actas parciales mensuales, previa verificación y autorización del supervisor del contrato. |
| Condiciones para Pago | <p>El contratista entiende que en virtud de la ordenanza 816 del 22 de Diciembre de 2017 de la Asamblea Departamental de Caldas, el recaudo sobre las estampillas se efectuará mediante retención sobre los anticipos, pagos parciales, pagos o abonos en cuenta; por lo tanto el contratista autoriza con la firma del presente contrato y/o carta de presentación de la oferta para que la Empocaldas S.A. E.S.P. efectúe los descuentos correspondientes por el monto equivalente al valor de las estampillas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de la factura 2. Informe de recibo de almacén. 3. Certificado de cumplimiento expedido por el supervisor. 4. Certificado o planilla del pago de aportes de seguridad social y/o aportes parafiscales según corresponda. 5. Las demás que requiera el supervisor del contrato y la lista de chequeo de Empocaldas S.A. E.S.P. |

| Estampilla a descontar | APLICA |
|---|-----------|
| Estampilla Pro Universidad (1%) | Aplica |
| Estampilla Pro Desarrollo (2%) | Aplica |
| Estampilla Pro Hospital (1%) | Aplica |
| Estampilla Pro Adulto mayor (3%) | Aplica |
| Contribución Especial (5%) - Sólo aplica para obras | No aplica |

ASIGNACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO

| Riesgo |
|---|
| Está a cargo de contratista, el incremento de precios de los elementos relativos a la materia prima para producir el bien a adquirir a nivel nacional e internacional. |
| Está a cargo del contratista el riesgo comercial, entendido como los eventos desfavorables relacionados con el valor y pago del contrato, causados por variaciones en las condiciones del mercado, aumento en los factores de producción, en el valor de los insumos o de los fletes |
| Está a cargo del contratista el riesgo país, entendido como el cambio de las políticas en el país de origen. |
| Está a cargo del contratista el riesgo operativo, entendido como los eventos relacionados con los procesos de producción, transporte y entrega del producto, tales como: Falta de disponibilidad de Materia Prima, insuficiente capacidad de producción, retrasos en el tiempo de entrega, incumplimiento en los protocolos de la Empocaldas S.A. E.S.P. para la entrega de producto, entrega de producto no conforme, pérdida, destrucción o deterioro antes de efectuar la recepción en la Empocaldas S.A. E.S.P. |
| Esta a cargo del contratista el Incumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas, como calidad del elemento suministrado. Fuga de información confidencial y privilegiada de la entidad. Pérdida de los elementos a suministrar |
| La forma de mitigarlos será con la constitución de las garantías respectivas, calidad, cumplimiento y responsabilidad civil extracontractual. |

SUPERVISIÓN

| | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| Nombre del Supervisor Administrativo | Cargo del Supervisor |
| DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES | Jefe Sección de Sistemas |
| Nombre del Supervisor Técnico | Cargo del Supervisor |
| DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES | Jefe Sección de Sistemas |

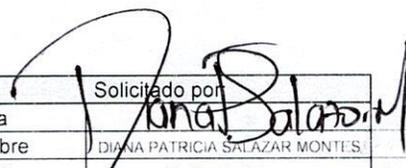
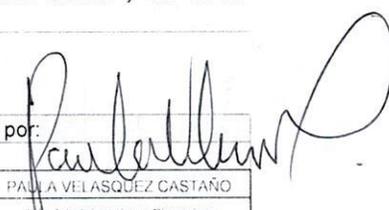
GARANTÍAS

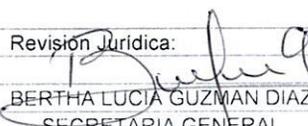
| Tipo de garantías | APLICA |
|---|-----------|
| Póliza de garantía de seriedad de la oferta | No aplica |
| Cumplimiento | Aplica |
| Salarios, prestaciones sociales e indemnización de personal | Aplica |
| Estabilidad y calidad de la obra | No aplica |
| Responsabilidad civil extracontractual | No aplica |
| Calidad y correcto funcionamiento de bienes y equipos suministrados | No aplica |
| Calidad | Aplica |

TIPO DE CONTRATO

| Tipo de contrato | APLICA |
|-------------------------------|-----------|
| Suministros | No aplica |
| Arrendamiento | No aplica |
| Obra | No aplica |
| Consultoría | No aplica |
| Prestación de Servicio | Aplica |
| Interventoría | No aplica |
| Compra Venta | No aplica |
| Orden de compra o Servicio | No aplica |
| Convenio Inter-Administrativo | No aplica |
| Contrato Inter-Administrativo | No aplica |
| Otro | No aplica |

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Empresa y la Ley 142 de 1994, se hace necesario realizar el citado contrato, cumpliendo con los parámetros legales señalados en las normas anteriormente citadas y las demás complementarias. SE CONSIDERA OPORTUNA Y LEGAL LA CELEBRACIÓN DE ESTE CONTRATO

| | | | |
|-----------------|---|---------------|---|
| Solicitado por: | | Aprobado por: | |
| Firma |  | Firma |  |
| Nombre | DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES | Nombre | PAULA VELASQUEZ CASTAÑO |
| Cargo | Jefe Sección Sistemas | Cargo | Jefe Administrativa y Financiera |

| | |
|--------------------|---|
| Revisión Jurídica: | |
| Firma |  |
| Nombre | BERTHA LUCIA GUZMAN DIAZ |
| Cargo | SECRETARIA GENERAL |

11. 11. 11. 11. 11.

11. 11. 11.

11. 11. 11.



 Empocaldas  empocaldas_oficial

 empo@empocaldas.com.co

 www.empocaldas.com.co

Manizales, marzo 17 de 2022

PARA: ANDRES FELIPE TABA A. – Gerente.

DE: SECCIÓN SISTEMAS

ASUNTO: Solicitud adición No. 1 al Contrato 046 de 2022.- ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Cordial Saludo.

Cordialmente me permito solicitar la adición No. 1 al Contrato 046 de 2022 de la Empresa MERAKITIC S.A.S. el cual tiene por objeto: "ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.". Esta adición se solicita con el fin de realizar la adición de adquisición de un puesto de licenciamiento de 3CX para el servicio de Contact Center ya que en este momento Empocaldas S.A. E.S.P. cuenta con una persona adicional para el apoyo en el manejo de los servicios que cuenta el Contact Center como son chats, redes sociales, correo electrónico, recepción de llamadas y se requiere de dicho puesto de licenciamiento adicional para el apoyo en el manejo y administración de los servicios del Contact Center.


DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES
Jefe Sección Sistemas

EMPRESA
CALLE
TELÉFONO

EMPRESA
CALLE
TELÉFONO

Montes, marzo 17 de 2022

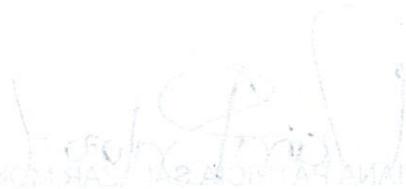
PARA: ANDRÉS FLORES TABALA - Gerente

DE: SECCIÓN SISTEMAS

ASUNTO: Solución adicional No. 1 al Contrato 046 de 2022 - ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOLCABAS S.A. E.S.P.

Gerente

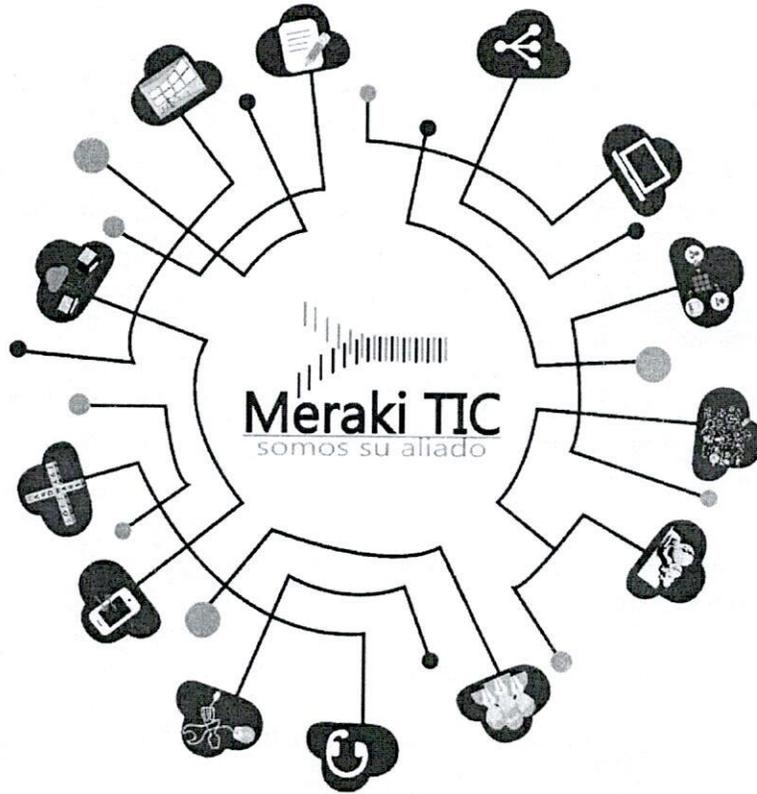
Comunicación me permite solicitar la adición No. 1 al Contrato 046 de 2022 de la Empresa MERAKITIC S.A.S. el cual tiene por objeto: "ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOLCABAS S.A. E.S.P.". Para adición se solicita con el fin de realizar la adición de adquisición de un puesto de licencia de 3CX para el servicio de Contact Center ya que en este momento Empolcabas S.A. E.S.P. cuenta con una persona adicional para el apoyo en el manejo de los servicios que presta el Contact Center como son: chats, redes sociales, correo electrónico, resolución de llamadas y se requiere de dicho puesto de licencia para el apoyo en el manejo y administración de los servicios del Contact Center.


DIANA PATRICIA CARMONA
Jefe Sección Sistemas

EMPRESA
CALLE
TELÉFONO



SERVICIOS CONTACT CENTER





Manizales 03 de Marzo de 2022

Empocaldas

Ciudad

Para Meraki TIC SAS es muy importante conocer las necesidades de nuestros aliados, por ello es muy importante aportar, para cumplir con el logro de los objetivos, somos una empresa colombiana conformada por un equipo de profesionales de la más alta calidad con amplia experiencia en el uso e implementación de soluciones de tecnología, mediante soluciones Contact Center y BPO, asesorías, consultorías, soporte técnico, desarrollos de software y venta de hardware en busca constante de soluciones creativas con la mejor relación costo beneficio.

Meraki TIC SAS nace por el afán de ser emprendedor aprendiendo de la experiencia ganada en el mercado laboral por más de 15 años en el sector de las Telecomunicaciones, Contact Center y BPO.

Nuestro nombre Meraki (del griego μεράκι) Dedicación, hacer algo con amor y creatividad, dejando el alma en ello.

TIC Tecnología de la información y de las telecomunicaciones.

Ponemos nuestro conocimiento en soluciones de tecnología y Contact Center con amor y creatividad.

No tenemos clientes ni somos proveedores, porque en Meraki TIC "somos su aliado".

A continuación, presentamos a su consideración la descripción de nuestros servicios:



Meraki TIC
CONTACT CENTER

Puesto de trabajo Contact Center Omnicanal, incluye Headset Monoaural

OFERTA

| Descripción | Cantidad | Valor Unitario | Subtotal |
|------------------------------|----------|----------------|--------------|
| Puesto Omnicanal | 1 | \$ 551.000 | \$ 551.000 |
| Total, antes IVA mes | | | \$ 551.000 |
| IVA | | | \$ 104.690 |
| Total, IVA incluido mes | | | \$ 655.690 |
| Total, IVA incluido 10 meses | | | \$ 7.212.590 |

Plazo: La vigencia de la oferta es de 30 días.

La información presentada en este documento es de carácter estrictamente confidencial y propiedad de MERAKI TIC S.A.S No se autoriza su reproducción total o parcial.

ADICIÓN N° 01 CONTRATO 046 DEL 2022 CUYO OBJETO ES: ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOCALDAS.

Entre los suscritos a saber **ANDRÉS FELIPE TABA ARROYAVE**, identificado con cédula de ciudadanía N° **16.072.158** expedida en Manizales, Caldas quien obra en nombre y representación de **EMPOCALDAS S.A E.S.P.** con NIT **890.803.239-9** en su calidad de Gerente debidamente facultado mediante Escritura N° 1483 de diciembre 16 de 1997 de la Notaria Tercera de Manizales y escritura N° 2214 del 18 de noviembre de 2004 de la Notaria Quinta de Manizales y nombrado mediante Acta No. 0000382 de la Junta Directiva de abril 08 de 2021, tal como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Manizales y Amparado en la Ley 142 de 1994, reformada por la Ley 689 del 2001 quien en el curso de este documento se denominará **EMPOCALDAS S.A. E.S.P.**, y de otra parte **HENRY GOMEZ GAITÁN**, identificado con la cédula de ciudadanía No. **75.089.997** de Manizales, obrando en nombre y Representación Legal de la empresa **MERAKI TIC S.A.S.**, con NIT N° **900.949.690**, quien afirma hallarse legalmente capacitado, sin inhabilidades e incompatibilidades y para efectos del presente documento se denominará **EL CONTRATISTA**; hemos convenido realizar la adición N° 01 al contrato No. 046 de 2022 suscrito entre las partes el día 19 de enero de 2022, previas las siguientes consideraciones: **1)** Que, actualmente se encuentra en ejecución el contrato No. 046 de 2022, el cual tiene como plazo de ejecución desde la suscripción del acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2022. **2)** Que, se suscribió acta de inicio el día 27 de enero de 2022. **3)** Que, según Estudio de Necesidad de Contratación del 17 de marzo de 2022 solicitado por la Jefe de la Sección Sistemas, donde manifiestan que: *“Empocaldas actualmente cuenta con el servicio de Administración, actualización y soporte de plataforma PBX y Contact Center Omnicanal instalación en sitio en servidores de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. hasta el 31 de Diciembre de 2022. Empocaldas S.A. E.S.P. presta servicios de acueducto y alcantarillado en 20 municipios, 3 corregimientos y 1 Centro Poblado del Departamento de Caldas; el área de Sistemas le brinda apoyo a todas las seccionales de la empresa, solucionando las novedades de Hardware, Software y Comunicaciones en el menor tiempo posible para garantizar el normal funcionamiento de todos los aplicativos de la empresa. A nivel de comunicaciones Empocaldas cuenta con una línea administrativa ubicada en la ciudad de Manizales número 8867080 y la línea 018000968118 para atención al ciudadano, cada sede cuenta con extensiones ligadas a la sede en Manizales por medio de una plataforma de PBX en modalidad de renta que permite comunicarse entre extensiones sin consumir minutos de tráfico de llamadas, permita la movilidad de los funcionarios a través de clientes para equipos de cómputo y móviles, entre otros. Se cuenta con una solución de Contact Center en modalidad en renta que ofrece estadísticas de llamadas atendidas, recibidas, abandonadas, permite interactuar con los usuarios por diferentes medios como chat, correo electrónico y redes sociales, permite contar con grabaciones para evaluar la calidad de la información que se entrega a los usuarios, este tipo de servicio es importante para la mejora continua de los procesos de cara al servicio al*



empocaldas
Construyendo juntos tu bienestar

Gobierno de
CALDAS

**PRIMERO
LA GENTE**

f Empocaldas @empocaldas_oficial

✉ empo@empocaldas.com.co

🌐 www.empocaldas.com.co

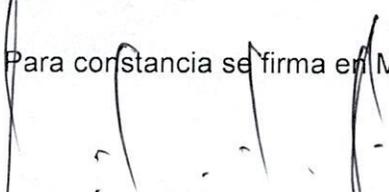
cliente. Por lo anterior se requiere contar con el servicio en renta de administración, actualización, soporte de plataforma PBX y Contact Center Omnicanal, la cual debe ser implementadas localmente en los servidores de la sede administrativa de Empocaldas. En el año 2021 esta necesidad se cubrió a través del contrato N.º 0028 de 2021 el cual inició el 6 de enero de 2021 con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2021 y tuvo una adición y prórroga hasta el del 31 de enero de 2022. Para la Vigencia 2022 se tiene el contrato No 046 de 2022 con vigencia al 31 de diciembre de 2022. La recepción de llamadas a través del contactar center se ha incrementado y la empresa cuenta con una persona encargada de la recepción de las llamadas a través de la línea (606) 8867080 y en este momento Empocaldas S.A. E.S.P. cuenta con una persona adicional para el apoyo en el manejo de los servicios que cuenta el Contacta Center como son chats, redes sociales, correo electrónico, recepción de llamadas para lo cual se hace necesario la adquisición de una licencia adicional del uso de la plataforma 3CX. Es conveniente para Empocaldas S.A. E.S.P. la adición de adquisición de un puesto de licenciamiento de 3CX para el servicio de contact center con instalación en sitio ya que esto permitirá seguir brindando los servicios actuales a todos los funcionarios y suscriptores de Empocaldas S.A. E.S.P. y seguir mejorando la prestación del servicio y experiencia de cliente en cuanto a la comunicación eficiente y efectiva mediante la utilización de estos canales. Es oportuno para Empocaldas S.A. E.S.P. la adición de adquisición de un puesto de licenciamiento de 3CX para el servicio de contact center con instalación en sitio ya que esto ya que esto permitirá seguir brindando los servicios actuales a todos los funcionarios y suscriptores de Empocaldas S.A. E.S.P. y seguir mejorando la prestación del servicio y experiencia de cliente en cuanto a la comunicación eficiente y efectiva mediante la utilización de estos canales". 4) Que, como requisito técnico, se estableció que:

Las plataformas deben cumplir con las siguientes características: **CONTACT CENTER:** Se requiere una solución "all in one" On-premise Omnicanal instalada en los servidores de Empocaldas para la prestación de servicios de Contact Center que permita integrar diferentes canales de atención forma sencilla y rentable, convirtiendo el Contact Center en un entorno sumamente dinámico, la plataforma debe contar con las siguientes funcionalidades. - **Llamadas Inbound:** Distribución de llamadas automático con enrutamiento inteligente según las reglas de cada negocio, que tenga opciones de realizar IVR transaccional con capacidad de conectarse a motores de bases de datos, web service. - **Llamadas Outbound:** Marcador automático, con capacidad de realizar llamadas en aviso previo, progresivo y predictivo, capacidad de gestionar múltiples campañas simultáneamente, marcación de teléfonos alternativos, detección automática de contestadores. - **Campañas automáticas:** Capacidad de enviar audios pregrabados, tipo recordatorio, sin que sea necesario usar licencias adicionales de la plataforma. - **Email:** Capacidad de recibir, analizar y asignar los correos electrónicos entrantes de una manera eficiente hacia los agentes adecuados mediante plantillas de respuesta predeterminadas.

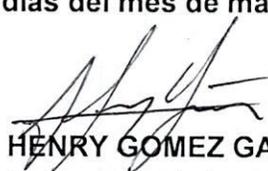
- Chat: Capacidad de Conectar a los clientes en tiempo real a través de texto, por un chat que se pueda integrar con páginas web. - Redes Sociales: Permitir la integración por otros canales de atención como chat de Facebook, Twitter, Telegram, WhatsApp otros para una mejor experiencia y servicio. -Grabación: Grabación de las llamadas realizadas y recibidas por los asesores del servicio, que permita realizar descarga de grabaciones en formatos MP3, WAV. - Supervisión: Capacidad de realizar monitoreo de cualquier transacción, bien sea de voz, chat u otro canal disponible, en tiempo real e histórico; permita realizar escucha, susurro y conferencia de llamadas en curso, debe permitir monitoreo de pantalla del asesor en tiempo real. - Chat directo asesor: Permitir que los asesores puedan establecer comunicación con el supervisor del servicio, en caso de algún tipo de soporte. - Reportes: Reportes enfocados en mejorar los procesos de control y gestión, reportes históricos y en tiempo real. - BI: La plataforma debe permitir la integración con plataformas de Business Intelligence usada por Empocaldas (Power BI), el proveedor es el encargado de la administración de esta herramienta y debe generar mínimo 2 tableros de control por cada campaña o servicio - Script: La plataforma tenga la facilidad de generar Screen pop-ups automáticos que muestran los datos de negocio del cliente. Además, se puedan construir aplicaciones que se adaptan al negocio. - Web Callback: Permitir realizar encolamiento de llamas por medio de web service por medio de formularios donde los clientes se puedan registrar para ser atendidos.

5) Que, la presente adición cumple con los presupuestos señalados en lo literales a y b del artículo 27 del Manual de Contratación, el cual dispone: *"las condiciones del contrato podrán modificarse durante el plazo de ejecución previo acuerdo entre las partes, cuando se presenten circunstancias que lo justifiquen"*. 6) Que, existe disponibilidad presupuestal en el presupuesto de gastos de la entidad para atender el pago que cause la presente adición, para lo cual se ha expedido el Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 00480 del 24 de marzo de 2022, con denominación "SISTEMATIZACIÓN". 7) Que, el Gerente de EMPOCALDAS S.A E.S.P. encuentra ajustada y motivada la adición para este contrato. 8) En consecuencia la presente adición se registrará por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA:** Adicionar el contrato 046 de 2022 en la suma de **SIETE MILLONES DOSCIENTOS DOCE MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS (\$7.212.590) M/CTE IVA INCLUIDO.** **CLÁUSULA SEGUNDA:** El contratista se obliga a ampliar en tiempo y valor las garantías exigidas en el contrato inicialmente suscrito. **CLÁUSULA TERCERA:** Para efectos legales y fiscales continúan vigentes las demás cláusulas del presente contrato con igual alcance y contenido.

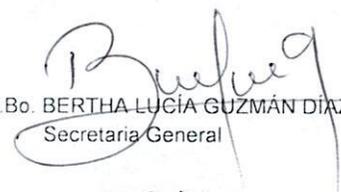
Para constancia se firma en Manizales a los **30 días del mes de marzo de 2022.**



ANDRÉS FELIPE TABA ARROYAVE
Gerente
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
Contratante



HENRY GOMEZ GAITÁN
Representante Legal
MERAKI TIC S.A.S.
Contratista



V.Bo. **BERTHA LUCÍA GUZMÁN DÍAZ**
Secretaría General



V.Bo. **DIANA PATRICIA SALAZAR M**
Jefe Sección Sistemas

Elaboró: **Sebastián Díez Valencia**
Abogado Contratista

Franklin D. Roosevelt

W. W. Ruff

FORMATO LEGALIZACIÓN PÓLIZAS CONTRATOS, ORDENES DE COMPRA Y/O SERVICIO

CONTRATO N° 046 DE 2022

OBJETO ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOCALDAS

LUGAR DE EJECUCIÓN SEDE CENTRAL - MANIZALES, CALDAS

VALOR \$40.304.110

VALOR ADICIÓN \$7.212.590
CONTRATISTA MERAKI TIC SAS

CC O NIT 900.949.690
PLAZO DESDE EL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO No. 42-47-101003037

COMPAÑIA DE SEGUROS SEGUROS DEL ESTADO S.A

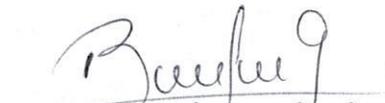


| GARANTÍA | CUMPLE | VIGENCIA | | VALOR AMPARADO |
|-------------------------|--------|-----------|-----------|------------------|
| | | DESDE | HASTA | |
| CUMPLIMIENTO | SI | 19-ene-22 | 31-mar-23 | \$ 9.503.340,00 |
| SALARIOS Y PRESTACIONES | SI | 19-ene-22 | 31-dic-25 | \$ 14.255.010,00 |
| CALIDAD DEL SERVICIO | SI | 19-ene-22 | 1-jul-23 | \$ 9.503.340,00 |

| REQUISITOS LEGALIZACION | CUMPLE |
|----------------------------------|--------|
| ESTAMPILLA PRODESARROLLO | NA |
| ESTAMPILLA PROUNIVERSIDAD | NA |
| ESTAMPILLA PROHOSPITAL STA SOFIA | NA |
| ESTAMPILLA PRO ADULTO MAYOR | NA |
| CLAUSULAS EXORBITANTES | NO |

LOS AMPAROS ANTERIORES SE ENCUENTRAN CONFORME A LA EXIGENCIA CONTRACTUAL CUMPLE CON LA PRESENTE SE APRUEBA Y FIRMA A LOS 1/04/2022


ANDRÉS FELIPE TABA ARROYAVE
 Gerente


BERTHA LUCÍA GUZMÁN DÍAZ
 Secretaria General



**SEGUROS
DEL
ESTADO S.A.**

NIT. 860.009.578-6

POLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO PARTICULAR

EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS

| | | | | | | | | |
|--|--|--|------------------------------|--|--|-----------------------------|---|-------------------|
| CIUDAD DE EXPEDICIÓN MANIZALES | | | SUCURSAL MANIZALES | | | COD.SUC 42 | NO.PÓLIZA 42-47-101003037 | ANEXO 1 |
| FECHA EXPEDICIÓN DÍA MES AÑO 01 04 2022 | VIGENCIA DESDE DÍA MES AÑO 19 01 2022 | | A LAS HORAS 00:00 | VIGENCIA HASTA DÍA MES AÑO 31 12 2025 | | A LAS HORAS 23:59 | TIPO MOVIMIENTO ANEXO CAUSA PRIMA | |

DATOS DEL TOMADOR / GARANTIZADO

| | |
|--|---|
| NOMBRE O RAZON SOCIAL MERAKI TIC SAS | IDENTIFICACIÓN NIT: 900.949.690-0 |
| DIRECCIÓN: CL 15 NRO. 24 - 08 | CIUDAD: MANIZALES, CALDAS TELÉFONO: 8801612 |

DATOS DEL ASEGURADO / BENEFICIARIO

| | |
|--|---|
| ASEGURADO / BENEFICIARIO: EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A.E.S.P. | IDENTIFICACIÓN NIT: 890.803.239-9 |
| DIRECCIÓN: CR 23 NRO. 75 - 82 | CIUDAD: MANIZALES, CALDAS TELÉFONO: 8867080 |

OBJETO DEL SEGURO

CON SUJECCIÓN A LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA QUE SE ANEXAN E-CU-027A- 30-06-2009, QUE FORMAN PARTE INTEGRANTE DE LA MISMA Y QUE EL ASEGURADO Y EL TOMADOR DECLARAN HABER RECIBIDO Y HASTA EL LÍMITE DE VALOR ASEGURADO SEÑALADO EN CADA AMPARO, SEGUROS DEL ESTADO S.A., GARANTIZA:

EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO NO. 046 DE PRESTACION DE SERVICIOS CUYO OBJETO ES: ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL INSTALACION EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPICALDAS.

AMPAROS

RIESGO: PRESTACION DE SERVICIOS

| AMPAROS | VIGENCIA DESDE | VIGENCIA HASTA | SUMA ASEG/ACTUAL | SUMA ASEG/ANTERIOR |
|----------------------------------|----------------|----------------|------------------|--------------------|
| CALIDAD DEL SERVICIO | 19/01/2022 | 01/07/2023 | \$9,503,340.00 | \$8,060,822.00 |
| CUMPLIMIENTO | 19/01/2022 | 31/03/2023 | \$14,255,010.00 | \$12,091,233.00 |
| SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES | 19/01/2022 | 31/12/2025 | \$9,503,340.00 | \$8,060,822.00 |

ACLARACIONES

DE ACUERDO A OTRO SI NUMERO 1 SE AUMENTA EL VALOR ASEGURADO, LAS DEMAS CONDICIONES DE LA POLIZA PERMANECEN IGUAL

| | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|--|-------------------------|
| VALOR PRIMA NETA \$ *****26.828.00 | GASTOS EXPEDICIÓN \$ *****8.000.00 | IVA \$ *****6.617.00 | TOTAL A PAGAR \$ *****41.446.00 | VALOR ASEGURADO TOTAL \$ *****33.261.690.00 | PLAN DE PAGO CONTADO |
|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|--|-------------------------|

| INTERMEDIARIO | | | DISTRIBUCION COASEGURO | | |
|-------------------------------------|--------|------------|------------------------|---------|-----------------|
| NOMBRE | CLAVE | % DE PART. | NOMBRE COMPAÑIA | % PART. | VALOR ASEGURADO |
| SOLUCIONES INTEGRALES DE PROTECCION | 194671 | 100.00 | | | |

QUEDA EXPRESAMENTE CONVENIDO QUE LAS OBLIGACIONES DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. SE REFIERE UNICAMENTE AL OBJETO Y OBSERVACIONES DE LA(S) GARANTIA(S) QUE SE ESPECIFICAN EN ESTE CUADRO.

NOTA: SEGUROS DE ESTADO S.A SE RESERVA EL DERECHO DE REVISAR Y HACER ACOMPAÑAMIENTO AL RIESGO ASUMIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESENTE PÓLIZA, POR LO TANTO EL ASEGURADOR COMO EL TOMADOR, PRESTARAN SU COLABORACIÓN

PARA EFECTOS DE NOTIFICACIONES LA DIRECCIÓN DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. ES CRA. 24 NO. 64-03 - TELEFONO: 8813280 - MANIZALES

[Firma Autorizada]



[Firma Tomador]

42-47-101003037

FIRMA AUTORIZADA: Gabriela A. Zarante B. - Secretaria General

FIRMA TOMADOR

USTED PUEDE CONSULTAR ESTA PÓLIZA EN WWW.SEGUROSDELESTADO.COM

OFICINA PRINCIPAL: CRA. 11 NO. 90-20 BOGOTA D.C. TELEFONO: 2886977

DLF194671A

1

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



**SEGUROS
DEL
ESTADO S.A.**

NIT. 860.009.578-6

POLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO PARTICULAR

EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS

| | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|---------------|------------------------------|------------|
| CIUDAD DE EXPEDICIÓN MANIZALES | SUCURSAL MANIZALES | COD.SUC 42 | NO.PÓLIZA 42-47-101003037 | ANEXO 1 |
|-----------------------------------|-----------------------|---------------|------------------------------|------------|

| | | | | | |
|---|---|----------------------|---|----------------------|--------------------------------------|
| FECHA EXPEDICIÓN DÍA MES AÑO 01 04 2022 | VIGENCIA DESDE DÍA MES AÑO 19 01 2022 | A LAS HORAS 00:00 | VIGENCIA HASTA DÍA MES AÑO 31 12 2025 | A LAS HORAS 23:59 | TIPO MOVIMIENTO ANEXO CAUSA PRIMA |
|---|---|----------------------|---|----------------------|--------------------------------------|

DATOS DEL TOMADOR / GARANTIZADO

| | |
|---|--|
| NOMBRE O RAZON SOCIAL MERAKI TIC SAS | IDENTIFICACIÓN NIT: 900.949.690-0 |
| DIRECCIÓN: CL 15 NRO. 24 - 08 | CIUDAD: MANIZALES, CALDAS TELÉFONO: 8801612 |

DATOS DEL ASEGURADO / BENEFICIARIO

| | |
|---|---|
| ASEGURADO / BENEFICIARIO: EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A.E.S.P. | IDENTIFICACIÓN NIT: 890.803.239-9 |
| DIRECCIÓN: CR 23 NRO. 75 - 82 | CIUDAD: MANIZALES, CALDAS TELÉFONO 8867080 |

ADICIONAL:



PAGINA WEB



CORRESPONSALES BANCARIOS



Pagos con convenio *No aplica para transferencias



Banco de Bogotá Seguros del Estado S.A Cuenta Corriente 008465445



Grupo Bancolombia Seguros del Estado S.A Cuenta Convenio 47189

| | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|--|------------|
| VALOR PRIMA NETA \$ *****26,828.00 | GASTOS EXPEDICIÓN \$ *****8,000.00 | IVA \$ *****6,617.00 | TOTAL A PAGAR \$ *****41,446.00 | VALOR ASEGURADO TOTAL \$ *****33,261,690.00 | 01 04 2022 |
|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|--|------------|

| INTERMEDIARIO | | | DISTRIBUCION COASEGURO | | |
|-------------------------------------|--------|------------|------------------------|---------|-----------------|
| NOMBRE | CLAVE | % DE PART. | NOMBRE COMPAÑIA | % PART. | VALOR ASEGURADO |
| SOLUCIONES INTEGRALES DE PROTECCION | 194671 | 100.00 | | | |

PLAN DE PAGO CONTADO

QUEDA EXPRESAMENTE CONVENIDO QUE LAS OBLIGACIONES DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. SE REFIERE UNICAMENTE AL OBJETO Y OBSERVACIONES DE LA(S) GARANTIA(S) QUE SE ESPECIFICAN EN ESTE CUADRO.

NOTA: SEGUROS DE ESTADO S.A SE RESERVA EL DERECHO DE REVISAR Y HACER ACOMPAÑAMIENTO AL RIESGO ASUMIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESENTE PÓLIZA, POR LO RACION

FORMA DE PAGO

| BANCO | CHEQUE No. | VALOR |
|------------------|------------|-------|
| | | |
| EFFECTIVO | | |
| CHEQUE | | |
| TOTAL S | | |

DEL ESTADO S.A. ES CRA. 24 NO. 64-03 - TELEFONO: 8813280 - MANIZALES



REFERENCIA PAGO:
1101010659631-2

(415) 7709998021167 (8020) 11010106596312 (3900) 000000041446 (96) 20230401

COPIA PARA PAGO EN BANCOS NO NEGOCIABLE

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA VIGILADO



**SEGUROS
DEL
ESTADO S.A.**

NIT. 860.009.578-6

**POLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO PARTICULAR
EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS**

| | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----|------|-----------------------|-----|------|---------------|--|------------------------------|-----|-------------|-------|--|
| CIUDAD DE EXPEDICIÓN MANIZALES | | | SUCURSAL MANIZALES | | | COD.SUC 42 | | NO.PÓLIZA 42-47-101003037 | | ANEXO 1 | | |
| FECHA EXPEDICIÓN | | | VIGENCIA DESDE | | | A LAS HORAS | | VIGENCIA HASTA | | A LAS HORAS | | |
| DÍA | MES | AÑO | DÍA | MES | AÑO | | | DÍA | MES | AÑO | | |
| 01 | 04 | 2022 | 19 | 01 | 2022 | 00:00 | | 31 | 12 | 2025 | 23:59 | |
| TIPO MOVIMIENTO ANEXO CAUSA PRIMA | | | | | | | | | | | | |

DATOS DEL TOMADOR / GARANTIZADO

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| NOMBRE O RAZÓN SOCIAL MERAKI TIC SAS | | IDENTIFICACIÓN NIT: 900.949.690-0 |
| DIRECCIÓN: CL 15 NRO. 24 - 08 | | CIUDAD: MANIZALES, CALDAS |
| | | TELÉFONO: 8801612 |

DATOS DEL ASEGURADO / BENEFICIARIO

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| ASEGURADO / BENEFICIARIO: EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A.E.S.P. | | IDENTIFICACIÓN NIT: 890.803.239-9 |
| DIRECCIÓN: CR 23 NRO. 75 - 82 | | CIUDAD: MANIZALES, CALDAS |
| | | TELÉFONO: 8867080 |

ADICIONAL:

TEXTO ACLARATORIO

QUEDA EXPRESAMENTE CONVENIDO QUE LAS OBLIGACIONES DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. SE REFIERE ÚNICAMENTE AL OBJETO Y OBSERVACIONES DE LA(S) GARANTIA(S) QUE SE ESPECIFICAN EN ESTE CUADRO.

NOTA: SEGUROS DE ESTADO S.A. SE RESERVA EL DERECHO DE REVISAR Y HACER ACOMPAÑAMIENTO AL RIESGO ASUMIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESENTE PÓLIZA, POR LO TANTO EL ASEGURADOR COMO EL TOMADOR, PRESTARÁN SU COLABORACIÓN

PARA EFECTOS DE NOTIFICACIONES LA DIRECCIÓN DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. ES CRA. 24 NO. 64-03 - TELÉFONO: 8813280 - MANIZALES

42-47-101003037

FIRMA AUTORIZADA: Gabriela A. Zarante B. - Secretaria General



FIRMA TOMADOR

DLF194671A

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A E.S.P
EMPOCALDAS S.A E.S.P

NIT 890.803.239-9

REGISTRO PRESUPUESTAL
NUMERO 000585



FECHA DE EXPEDICION 2022/04/01
CERTIFICADO DISPON. NRO - 000480
COMPROMISO QUE AMPARA ADICION N°01 CONTRATO N°046 DE 2022 ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y SO
PORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNISCANAL
BENEFICIARIO MERAKITIC SAS
C.C NRO 900949690

Con el presente acto administrativo se afecta de manera definitiva, la(s) apropiacion(es) y no serán utilizados con otro fin. (Requisito de perfeccionamiento y anterior a la ejecucion).

| RUBRO APROPIACION | DESCRIPCION | VALOR |
|------------------------------------|-----------------|------------------|
| 212020200806 | Sistematizacion | 7,212,590 |
| TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL | | 7,212,590 |

PLAZO DE EJECUCION 30 DIAS


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE
Jefe Sección Presupuesto

[Handwritten signature]