

**ANEXO 13  
PROYECTO DE CONTRATO**

**NOTA:** El contenido del presente anexo puede ser modificado por la CCB, acorde con la adjudicación por cada Grupo de conformidad con lo establecido en la invitación y de acuerdo con la necesidad del servicio de la CCB.

<b>CONTRATO No</b>	
<b>CONTRATANTE</b>	<b>CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTA</b> , en adelante LA CÁMARA
<b>NIT</b>	860.007.322-9
<b>DATOS DE CONSTITUCIÓN</b>	Entidad sin ánimo de lucro, creada mediante Decreto 62 del 11 de febrero de 1891, que se rige por lo establecido en el Decreto 410 de 1.971 y demás disposiciones que lo reglamenten, adicionen o reformen.
<b>REPRESENTANTE DE LA CÁMARA</b>	
<b>CONTRATISTA</b>	
<b>NIT</b>	
<b>DATOS DE CONSTITUCIÓN</b>	
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	
<b>DOMICILIO</b>	
<b>OBJETO</b>	Prestar servicios de contacto al usuario final, a través de los canales telefónico, virtual y presencial, para facilitar el acceso a la información, promoción y vinculación al portafolio de servicios de la entidad, bajo la modalidad de outsourcing.

**A) CONSIDERACIONES GENERALES:** **1)** LA CÁMARA es una institución de servicios de carácter privado que representa al sector empresarial y a la comunidad en su conjunto y cumple funciones que le fueron delegadas por el Estado. **2)** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.38.1.4. y 2.2.2.38.1.6. del Decreto 1074 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”, LA CÁMARA tiene entre sus funciones y facultades las siguientes: **a)** Llevar los registros públicos encomendados a ellas por la ley y certificar sobre los actos y documentos allí inscritos **b)** Celebrar convenios entre ellas, asociarse o contratar con cualquier persona natural o jurídica para el cumplimiento de sus funciones. **3)** LA CÁMARA para la prestación de los servicios del Contact Center y conmutador y recepción, debe articularse con la estrategia de nuestro negocio, definida en términos de garantizar la mejor experiencia de nuestros clientes, brindando facilidad y acceso, acompañamiento y asesoría, homogeneidad y valor a su

negocio. Para ello se deben establecer y mantener los niveles de atención y de servicio, así como de calidad, incluyendo una adecuada plataforma tecnológica y el personal calificado, acordes a las exigencias de la entidad. **4)** Los servicios que LA CÁMARA requiere contratar son las llamadas de entrada (información y servicio) y de salida (recordación de pagos, confirmación de asistencia a eventos) y servicios virtuales (Contáctenos, Chat, entre otros). **5)** En consideración de lo anterior y siguiendo los procedimientos aplicables, LA CÁMARA realizó la invitación a proponer para la selección objetiva del contratista, que ofrezca personal idóneo y técnicamente capacitado, que brinde garantía, seriedad, responsabilidad, y cumpla con los requisitos exigidos por LA CÁMARA. **6)** EL CONTRATISTA es una firma independiente que cuenta con la experiencia necesaria para realizar, con los más altos estándares de calidad y cumplimiento, las actividades contratadas, presta habitualmente servicios remunerados en ejercicio de su actividad y actúa con plena autonomía técnica, financiera, directiva y administrativa para la prestación de sus servicios. **7)** El proceso de contratación para la selección del contratista que ejecutará el presente contrato fue recomendado en cuanto a su apertura por el Comité Asesor de Contratación del día xxx de xxx de 201x, mediante Acta No. xxx y su adjudicación el día xxx de xxxxx de 201x, mediante Acta No. xxx. **8)** Los términos y condiciones previstos en este documento y sus anexos, son aceptados por las partes y constituye el acuerdo único y total en relación con el objeto contratado, el cual, prevalece sobre cualquier propuesta verbal o escrita, sobre toda negociación previa y sobre todas las demás comunicaciones entre las partes con respecto al objeto del contrato. **9)** El presente contrato se realiza de acuerdo con lo establecido en el artículo 166 del Decreto-Ley 019 de 2012 que establece que: "(...) Los ingresos provenientes de los registros públicos y los bienes adquiridos con éstos, continuarán afectos a las funciones atribuidas a las Cámaras de Comercio por la ley o por el Gobierno Nacional en aplicación del numeral 12 del artículo 86 del Código de Comercio. (...)" y de acuerdo con el artículo 182 de la Ley 1607 de 2012 relativo a la tasa contributiva a favor de las Cámaras de Comercio, en el cual se dispone que: "(...) *Los ingresos provenientes de las funciones de registro, junto con los bienes adquiridos con el producto de su recaudo, continuarán destinándose a la operación y administración de tales registros y al cumplimiento de las demás funciones atribuidas por la ley y los decretos expedidos por el Gobierno Nacional, con fundamento en el numeral 12 del artículo 86 del Código de Comercio*". **B) ESTIPULACIONES CONTRACTUALES:**

**1). OBJETO DEL CONTRATO.** Prestar servicios de contacto al usuario final, a través de los canales telefónico, virtual y presencial, para facilitar el acceso a la información, promoción y vinculación al portafolio de servicios de la entidad, bajo la modalidad de outsourcing. **Alcance objeto- Grupo 1- Servicio de Contact Center:** Prestar los servicios de operación y administración del Contact Center de la CAMARA a través de una gestión multicanal que genere la mejor experiencia de nuestros clientes, bajo la modalidad de outsourcing. **Alcance objeto- Grupo 2- Servicio de Conmutador y recepción:** Prestar bajo la modalidad de outsourcing los servicios de operación del conmutador y de la recepción de los edificios de la Entidad, con el fin de atender a los clientes y visitantes que utilizan los servicios de LA CÁMARA. **2) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.** La ejecución del presente contrato se desarrolla con las especificaciones técnicas establecidas LA PROPUESTA presentada por EL CONTRATISTA de fecha XX de XXX del 201x, la cual forma parte integral del presente contrato. **3) ENTREGABLES.** EL CONTRATISTA en virtud de la ejecución del presente contrato se obliga a entregar lo siguiente:

**Grupo 1 Contact Center:** **a.** Informe de gestión del Contact center, con periodicidad consolidado mensual, trimestral y anual según corresponda, que contenga la siguiente información: Mensualmente los siguientes: Número de llamadas atendidas por IVR, Número de clientes atendidos por agente en Línea Telefónica, chat y contáctenos Indicadores con el detalle de causas y acciones , Monitoreos de calidad en línea y por escucha activa, donde se incluyan mediciones y acciones de mejora, Capacitaciones realizadas y temáticas al personal que atiende la operación, Quejas, reclamos y felicitaciones de los clientes atribuibles al Oferente, con sus planes de acción y Acciones de mejora ante incumplimientos de indicadores, auditorías internas o externas de la cámara y/o índices de satisfacción por debajo de la métrica establecida por la Cámara. **b.** Informe de la aplicación del examen de unificación de criterios, establecido por la Cámara, con su respectivo plan de acción en caso de incumplimiento. Informe trimestral de Evaluación unificación de criterios **c.** Envío en medio magnético semestral de: Hojas de vida del Total de agentes y staff, asignados a la operación

**GRUPO 2- Conmutador y recepción:** **a)** Número de clientes atendidos vía telefónica (llamadas recibidas, llamadas abandonadas, observación de dificultades y situaciones favorables o desfavorables entre otros). **b)** Número de visitantes atendidos por piso o área. **c)** Propuestas de mejora al servicio. **d)** Satisfacción de cliente externo (usuario de los servicios de conmutador y recepción) dos veces al año, que incluya las mediciones y acciones de mejora. **e)** Monitoreos de calidad del servicio como Cliente Incógnito (al menos una vez al mes), que incluya las mediciones y acciones de mejora. **f)** Monitoreos de calidad presenciales y por escucha activa de llamadas (al menos una vez al mes), que incluya las mediciones y acciones de mejora.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** EL CONTRATISTA deberá entregar cada uno de los entregables de la forma y condiciones que le indique LA CÁMARA, por tanto, EL CONTRATISTA aclarará, corregirá o completará a los entregables que le solicite LA CÁMARA sin costo adicional para la misma. **4) ANEXOS.** Forman parte integral del presente contrato como anexos y vinculan jurídicamente a las partes, los siguientes documentos: (i) La invitación a proponer del día XXXXXX de 201x, con sus respectivas adendas y anexos, en adelante, LA INVITACIÓN. (ii) La propuesta presentada por EL CONTRATISTA el día XXXXXX en adelante, LA PROPUESTA. En caso de contradicción entre lo consignado en el contrato y cualquiera de los anexos, se preferirá lo estipulado en el contrato. En caso de contradicción entre los anexos se preferirá lo estipulado en LA INVITACIÓN. **5) OBLIGACIONES DE EL CONTRATISTA**

**GRUPO 1- CONTACT CENTER:**

**a)** Garantizar el cumplimiento del presente contrato observando el alcance del objeto, los objetivos específicos, los requerimientos técnicos mínimos para la prestación del servicio y los requerimientos mínimos, pactados en el presente contrato, y acatando los lineamientos que le imparta la Dirección de Canales de LA CÁMARA. **b)** Dar cumplimiento al objeto contratado, a todo lo pactado en el presente contrato, lo ofrecido en LA PROPUESTA y lo exigido en LA INVITACIÓN, observando para el efecto el esquema de operación actual descrito en el Anexo 1 de LA INVITACIÓN, relativo a los Términos de Referencia Técnica. **c)** Dar estricto cumplimiento y garantizar que el personal que designe cumpla los procedimientos y metodología establecidos en LA INVITACIÓN y en LA PROPUESTA, para la prestación de los servicios contratados y los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad que LA CÁMARA tiene establecidos para la operación de su Contact Center o sistemas de administración de llamadas, para lo cual EL CONTRATISTA deberá tener en cuenta los

indicadores de gestión definidos por LA CÁMARA para cada actividad, cumpliendo las metas establecidas para cada una de ellas. Los indicadores serán los señalados en LA INVITACIÓN, los que le presente LA CÁMARA a EL CONTRATISTA cada vez que sean ajustados o modificados por LA CÁMARA y los nuevos que se puedan establecer en acuerdo con EL CONTRATISTA como parte de la medición de la gestión. **d)** Ejecutar las actividades propias de este contrato de manera que no cause tropiezos en el normal funcionamiento de las actividades diarias de LA CÁMARA. **e)** Cumplir el cronograma de implementación. **f)** Ejecutar todas y cada una de las actividades de administración y gestión de llamadas entrantes (inbound) y llamadas salientes (outbound), contactos virtuales (Chat y Contáctenos), envíos de correos electrónicos, desarrollos y las demás actividades necesarias para la prestación de los servicios objeto de este contrato, en los términos y condiciones previstas en el presente documento, sus anexos y en los acuerdos de servicio que suscriban las partes durante la ejecución del contrato. **g)** Grabar el 100% de las llamadas de entrada y salida, conservar el 100% de las conversaciones de Chat, conservar el 100% de las respuestas asociadas al Contáctenos y las demás necesarias para el monitoreo, control y evidencia de la operación. Se deben resguardar durante la vigencia del contrato y doce (12) meses más. Adicional deben ser entregadas a la CAMARA cuando lo considere con las especificaciones establecidas para conservarlas en un espacio virtual establecido por La CAMARA. **h)** Brindar su conocimiento y experiencia para lograr una atención óptima de los servicios de Contact Center en la administración y operación de las llamadas de entrada y de salida, contactos virtuales, mensajería celular, y demás canales y desarrollos objeto del presente contrato. **i)** Prestar los servicios objeto del presente contrato en sus propias instalaciones, empleando sus propios medios y los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de cada actividad, destinando el personal experto e idóneo requerido para cada actividad, de acuerdo con los perfiles definidos por LA CÁMARA. Lo anterior, salvo el caso excepcional de la prestación del servicio bajo la modalidad inhouse, en la cual los servicios serán prestados directamente en las instalaciones de LA CÁMARA, cuando LA CÁMARA así lo requiera. **j)** Contar con la logística, la infraestructura física, tecnológica y de sistemas necesaria, así como efectuar las adecuaciones que requiera en su plataforma tecnológica y los desarrollos de aplicativos y software necesarios, para la eficiente realización y recepción de llamadas, la operación de los servicios de Contact Center y el cumplimiento de las demás actividades que le corresponden, con el fin de garantizar la satisfacción del objeto contratado. **k)** Adelantar por su cuenta todos los trámites y gestiones requeridos para la prestación de los servicios contratados, lo que incluye la celebración de contratos con terceros proveedores, manteniendo en todo caso la responsabilidad única y directa frente a LA CÁMARA por los servicios contratados. **l)** Mantener durante la vigencia del contrato la estructura mínima ofrecida en LA PROPUESTA para la operación del Contact Center, el cumplimiento de las actividades contratadas y los niveles de servicio ofrecido. **m)** Obtener y mantener vigentes todas las licencias y autorizaciones que exigen las autoridades de la República de Colombia para prestar los servicios que por este documento se contratan. **n)** Mantener y respetar la confidencialidad, seguridad y propiedad de toda la información a la que tenga acceso en virtud de este contrato. **o)** Responder ante LA CÁMARA y ante terceros por la divulgación o el manejo inadecuado de la información entregada por LA CÁMARA. **p)** Responder ante LA CÁMARA por todas las fallas, errores, negligencias, anomalías o inconsistencias que se presenten en la ejecución del presente contrato. **q)** Indemnizar a LA CÁMARA por los perjuicios que se generen por el retardo en el cumplimiento o por el incumplimiento del objeto pactado en el contrato y las obligaciones que se deriven del mismo. **r)** Informar inmediatamente a LA CÁMARA cualquier

incidente, acontecimiento o situación que pueda afectar la ejecución del presente contrato. **s)** Entregar a LA CÁMARA y a satisfacción de ésta, los documentos y soportes pactados en el presente contrato para que procedan los pagos correspondientes a EL CONTRATISTA. **t)** Dar las órdenes e instrucciones al personal empleado y fijarles las condiciones y circunstancias de lugar, tiempo y modo de realizar las actividades que se requieren para la ejecución de este contrato. **u)** Responder frente a LA CÁMARA y frente a terceros por las actuaciones y omisiones del personal que asigne para el cumplimiento de las labores propias del presente contrato. **v)** Cumplir sus obligaciones en los lugares, plazos y condiciones acordados, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato y en LA INVITACIÓN. **w)** Atender las recomendaciones efectuadas por LA CÁMARA y mantener contacto con LA CÁMARA para evaluar la calidad del servicio. **x)** EL CONTRATISTA se obliga a constituir las pólizas que ampare la totalidad del plazo de ejecución del contrato y esta póliza deberá ser presentada a LA CÁMARA dentro del término señalado a la suscripción del presente contrato. **y)** Entregar a LA CÁMARA al final del contrato y cuando esta lo requiera, toda la documentación de procedimientos, procesos y contenidos de información del IVR, productos y servicios que se alimenten en los sistemas de consulta e información de EL CONTRATISTA. **z)** Todas las demás que sin necesidad de mención expresa se entiendan hacer parte del presente contrato en atención a su naturaleza y las que se deriven de la buena fe contractual.

**OBLIGACIONES DE EL CONTRATISTA- GRUPO 2-CONMUTADOR Y CONTACT**

**CENTER:** **a)** Ejecutar todas las actividades necesarias para la prestación de los servicios, en los términos y condiciones previstas en el presente contrato, sus anexos y en los acuerdos de servicio que suscriban las partes durante la ejecución del contrato. **b)** Dar estricto cumplimiento a todas obligaciones contenidas en los anexos del presente contrato, así como con lo ofrecido en la propuesta y realizar las actividades necesarias para la satisfacción del objeto del presente contrato. **c)** Prestar el servicio en las sedes y centros empresariales que se señalan en la cláusula segunda del presente contrato. **d)** Auditar a su propio personal para la verificación del servicio prestado y de la correcta ejecución de este contrato. **e)** Someter a un proceso de selección que como mínimo incluya las etapas de entrevista y pruebas así como a un estudio de seguridad que incluya como mínimo la visita domiciliaria, la referenciación y la verificación de antecedentes en las instituciones de seguridad del Estado, adjuntar fotocopia del certificado judicial, al personal que asigne para el cumplimiento de los servicios, con el fin de que se le garantice a LA CÁMARA la idoneidad, las competencias personales y laborales, la experiencia y los antecedentes judiciales y personales del recurso humano que se le asigna. Para lo anterior EL CONTRATISTA deberá presentar los procesos de selección y el estudio de seguridad que aplicará en su empresa para seleccionar el personal que suministrará a LA CÁMARA. LA CÁMARA se reserva el derecho de solicitar mayores estudios del personal que a su juicio no ofrezca las garantías de seguridad suficientes, así como también puede solicitar copia de los informes de selección y estudios de seguridad para evidenciar la aptitud de los trabajadores asignados a la operación. **f)** Realizar la visita domiciliaria a todo el personal que EL CONTRATISTA asigne a LA CÁMARA para la prestación del servicio objeto del presente contrato. **g)** Adelantar por su cuenta y bajo su responsabilidad todos los trámites y gestiones que sean necesarias para el cumplimiento del presente contrato, incluyendo entre otras, la celebración de los contratos con terceros proveedores y contratos de trabajo con el personal requerido para el cumplimiento de cada una de las labores necesarias para la prestación de servicios que por este documento se contratan. **h)** No exceder por ninguna razón la jornada laboral establecida por el Régimen Laboral Colombiano y garantizar que el total de horas

semanales sea igual al máximo legalmente autorizado por las normas laborales, de tal manera que el personal disfrute del descanso a que tiene derecho, sin que los turnos sean doblados por el mismo personal. **i)** Cancelar oportunamente al personal asignado a LA CAMARA, en forma mensual o quincenal los salarios y prestaciones sociales a que tengan derecho según la ley, así como mantenerlos afiliados y cumplir con los aportes al sistema de seguridad social en salud, pensión riesgos laborales y con los aportes parafiscales, así como los que pudieren llegar a serlo en el futuro. El incumplimiento o retardo en el pago de los salarios será una causal para que LA CAMARA, a su sola discreción termine unilateralmente y de manera anticipada el contrato celebrado, sin lugar a requerimiento previo de cumplimiento alguno o al pago de perjuicio o indemnización alguna por parte de LA CAMARA a EL CONTRATISTA. **j)**

Asumir el costo por concepto de exámenes médicos, capacitaciones y demás actividades y elementos que requiera el personal designado para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato **k)** Dar las órdenes e instrucciones al personal empleado y fijarles las condiciones y circunstancias de lugar, tiempo y modo de realizar las actividades que se requieren para la ejecución de este contrato. **l)** Cubrir de manera inmediata y por su propia cuenta y riesgo las faltas absolutas o temporales del personal que haya designado para el cumplimiento del presente contrato, con personal igualmente capacitado, idóneo y calificado, que cumpla con los requisitos relacionados con perfil, proceso de selección y estudio de seguridad, para no alterar la operación normal del servicio de LA CÁMARA ante cualquier eventualidad o contingencia que se presente con el personal designado, independientemente de si se trata de faltas por vacaciones, enfermedad, maternidad, accidentes, calamidad doméstica o por cualquier otro motivo que impida o altere el desarrollo de las actividades propias del contrato. El reemplazo deberá realizarse máximo dentro de las tres (3) horas laborales siguientes al aviso o llamado efectuado a EL CONTRATISTA por parte de LA CÁMARA. **m)** Capacitar al personal que asigne a LA CAMARA y a los backup, en los temas que se requieran para la prestación del servicio. LA CAMARA podrá, en cualquier tiempo, verificar el cumplimiento de las capacitaciones que EL CONTRATISTA se obliga a impartir al personal asignado para la labor. **n)** Dotar anualmente, por su propia cuenta y riesgo, al personal asignado a LA CAMARA, los uniformes y elementos que se requieran dando cumplimiento a los estándares de calidad, duración y presentación requeridos para los servicios contratados, siempre guardando y conservando la imagen de LA CAMARA. **o)**

Entregar las diademas que se deben conectar a un PC, al personal que asigne para la atención del conmutador. **p)** Evaluar continuamente al personal asignado y si considera que alguno no cumple con las funciones informar por escrito a LA CAMARA de la remoción, exponiendo la causa de la decisión, de igual forma cuando lo solicite LA CAMARA. **q)** Atender las solicitudes de cambio, suspensión y traslados de uno o más empleados, cuando LA CAMARA, así lo exija, previo aviso al contratista por parte del Supervisor del contrato, sin que por este hecho el contratista pueda pedir indemnización alguna a LA CAMARA. **r)**

Retirar del servicio de outsourcing al personal cuya remoción sea solicitada por LA CAMARA, mediante comunicación escrita en la que esta última así lo solicite. Así mismo el personal suministrado debe ser evaluado continuamente por parte de EL CONTRATISTA y si éste considera que alguno no cumple con las funciones informará por escrito a LA CAMARA de la remoción, exponiendo la causa de la decisión. **s)** Al retiro de personal, EL CONTRATISTA realizará el pago de los salarios y prestaciones sociales a que éste tenga derecho según la ley. **t)** Monitorear permanentemente la gestión y atención del personal en cada sede o centro empresarial, con el fin de verificar la asistencia en cada uno de los puntos, la presentación personal y el servicio que están prestando. **u)** Atender cualquier requerimiento

que le haga LA CÁMARA sobre la prestación de sus servicios y asesorarla sobre el particular. Así mismo, efectuar las recomendaciones que considere necesarias para el fortalecimiento de los servicios del presente contrato. **v)** Responder por el cuidado de los equipos entregados por LA CAMARA a título de comodato precario e instruir a su personal idóneo para su correcta utilización y mantenimiento. De igual forma, devolver estos equipos al vencimiento del plazo de ejecución del presente contrato o cuando LA CÁMARA lo exija. Los elementos consisten en los bienes muebles, software de gestión de conmutador y de recepción, computadores y herramientas tecnológicas de propiedad de LA CÁMARA necesarias para el desarrollo de la operación y que se requieren utilizar por el personal de EL CONTRATISTA para la ejecución del contrato. **w)** En caso de daño sobre los equipos entregados a título de comodato precario EL CONTRATISTA reparará los elementos o cuando no sea posible la reparación, suministrará uno de las mismas características, previo aval de LA CAMARA. Estos hechos deberán ser informados de manera inmediata a LA CAMARA. **x)** Responder directamente por cualquier pérdida o sustracción de bienes y por daños que se causen a los mismos o a las instalaciones donde se preste el servicio, que sea comprobado a cualquiera de los empleados de EL CONTRATISTA, en un término no mayor a ocho (8) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento que le formule el responsable del control de ejecución que se designe por parte de LA CAMARA, reparando, reintegrando o restituyendo el bien o bienes perdidos o dañados, por otro u otros iguales o de características equivalentes. **y)** Responder directamente por la totalidad de los daños y demás reclamaciones que se originen por el personal que utilice para la ejecución del objeto. **z)** Responder ante LA CÁMARA y ante terceros por todas las fallas, errores y omisiones que se presenten en la ejecución del presente contrato y por los perjuicios que con ello se generen en los términos pactados en este contrato y de acuerdo con las normas legales aplicables. **aa)** Informar a LA CÁMARA los datos de identificación de las personas a través de las cuales EL CONTRATISTA ejecutará el objeto del presente contrato, así como informar con anterioridad y oportunamente a LA CÁMARA los cambios que realice en dicho personal. **bb)** Actuar con total autonomía administrativa, técnica, financiera y de direccionamiento del personal que utilice para la ejecución del objeto contratado. **cc)** Cumplir e instruir a sus dependientes para que cumplan las normas de seguridad corporativa de LA CÁMARA y participen en el entrenamiento y ejecución de los planes y simulacros que LA CÁMARA programe. **dd)** Tener el control directo del personal a través del cual ejecute el objeto del presente contrato y supervisarlos periódicamente en coordinación con LA CÁMARA. **ee)** Apoyar a LA CÁMARA en los aspectos profesionales y técnicos que se desprendan del objeto de este contrato. **ff)** Ejecutar las actividades propias de este contrato, desarrollando las actividades conexas y las necesarias para el cumplimiento de las labores a su cargo, teniendo en cuenta los lineamientos que le impartan las diferentes áreas de LA CÁMARA usuarias de los servicios que presta, y de manera que no cause tropiezos en el normal funcionamiento de las actividades normales y diarias de LA CÁMARA. **gg)** Responder ante LA CÁMARA por todas las fallas, errores, negligencias, anomalías o inconsistencias que se presenten en la ejecución del presente contrato. **hh)** Indemnizar a LA CÁMARA por los perjuicios que se generen por el retardo en el cumplimiento o por el incumplimiento del objeto pactado en el contrato y las obligaciones que se deriven del mismo. **ii)** Desarrollar con el mayor cuidado y dedicación la prestación de sus servicios, coordinando las actividades necesarias para la satisfacción del objeto de este contrato. **jj)** Atender cualquier requerimiento hecho por LA CÁMARA sobre la prestación de los servicios objeto de este contrato y asesorarla sobre el particular. **kk)** Dejar en perfecto estado de orden y limpieza los lugares donde se preste el servicio. **ll)** Informar inmediatamente a LA CÁMARA cualquier incidente, acontecimiento o

situación que pueda afectar la ejecución del presente contrato. **mm)** Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato. **nn)** Todas las demás que sin necesidad de mención expresa se entiendan hacer parte del presente contrato en atención a su naturaleza y las que se deriven de la buena fe contractual.

**6) OBLIGACIONES DE LA CÁMARA:** **a)** Pagar el valor del contrato de conformidad con lo establecido en el presente documento. **b)** Hacer entrega de la información que requiera EL CONTRATISTA para la adecuada y oportuna prestación de sus servicios objeto del presente contrato. **c)** Autorizar el ingreso del personal estipulado por EL CONTRATISTA a las instalaciones que designe LA CÁMARA para el cumplimiento del objeto del presente contrato, siempre que cumplan con las políticas de ingreso para contratistas. **d)** Atender y dar respuesta oportuna a los requerimientos presentados por EL CONTRATISTA. **e)** Designar al funcionario que hará las veces de contacto técnico y funcional para la coordinación de las actividades de este contrato. **f)** Entregar a EL CONTRATISTA la información general relativa al desarrollo de las actividades contratadas en LA CÁMARA, manejo de equipos, lugares y forma de almacenamiento de elementos, los procedimientos y condiciones de seguridad requeridas en las instalaciones de LA CÁMARA. **g)** Dar instrucciones al coordinador designado por EL CONTRATISTA para llevar a cabo cumplimiento del objeto del contrato. **h)** Informar a EL CONTRATISTA con antelación mínima de 48 horas a la aplicación del cambio o modificación, las variaciones que requiera en el número de personas, en los horarios o lugares establecidos, para la ejecución del objeto del presente contrato. **7) PLAZO DE EJECUCIÓN:** El contrato a celebrar tendrá un plazo de ejecución de tres (03) años, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución. **8) VALOR DEL CONTRATO:** El valor del contrato corresponde hasta la suma de XXXXXXXXXXXXXXXX más el IVA correspondiente o el que haga sus veces de acuerdo a lo establecido en la Ley 1607 de 2012. **9) FORMA DE PAGO.** LA CÁMARA pagará a EL CONTRATISTA el valor del contrato en mensualidades vencidas de acuerdo con los valores unitarios de los servicios efectivamente prestados y recibidos a satisfacción por parte de LA CÁMARA, los cuales estarán descritos en el informe mensual presentado por EL CONTRATISTA y aprobado por el supervisor del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO. CONCEPTOS QUE INTEGRAN EL VALOR DEL CONTRATO:** El valor total del contrato incluye todos los gastos, costos e impuestos directos e indirectos necesarios para la oportuna y satisfactoria ejecución de los servicios objeto del contrato por parte de EL CONTRATISTA, tales como personal, recursos técnicos, equipos, medios magnéticos, papelería, copias, transporte, administración, seguros, imprevistos, utilidad e impuestos, entre otros. Cualquier costo o gasto adicional que se genere por la suscripción o ejecución del presente contrato será asumido exclusivamente por EL CONTRATISTA. Por lo tanto EL CONTRATISTA acepta que no habrá lugar a ningún tipo de reajuste del valor del contrato durante la vigencia del mismo. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cada pago se realizará dentro de los 30 días siguientes al recibo de la factura mediante transferencia electrónica. EL CONTRATISTA no podrá facturar sin haber prestado los servicios a entera satisfacción de LA CÁMARA. **10) REQUISITOS DE PROCEDIBILIDAD PARA LOS PAGOS:** Además de los requisitos mencionados en el presente contrato, para que procedan los pagos, EL CONTRATISTA se obliga según su condición, a presentar a satisfacción de LA CÁMARA los documentos que acrediten el pago oportuno del Régimen de Seguridad Social Integral, ARL, Parafiscales y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Para las personas naturales debe presentar la planilla integrada de liquidación de aportes (pila) y para las personas jurídicas las certificaciones de revisor fiscal o representante legal, en los términos



establecidos en la ley. En el evento en que LA CÁMARA encuentre que EL CONTRATISTA no está dando cumplimiento a éstas obligaciones tendrá la facultad de abstenerse de pagar, mientras EL CONTRATISTA no cumpla con sus obligaciones legales. **11) DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO: 11.1) Grupo 1 Contact Center:** EL CONTRATISTA para la operación y gestión del Contact Center deberá cumplir con cada una de las metas señaladas para los indicadores que se indican a continuación, so pena de aplicar los descuentos por incumplimiento respectivos, las cuales se reflejarán en la factura mensual que presente EL CONTRATISTA:

INDICADOR	META	Sanción por Incumplimiento descuento factura mes
Nivel de servicio Inbound y servicios virtuales	88/20	Entre 5 a 10 días: 10% de la factura
		Más de 10 días 15% de la factura
CALIDAD: Precisión error crítico Inbound Outbound y servicios virtuales	2%	ERRORES entre 3 y 6%: 10% de la factura
		Entre el 7 y 10%: 15% de la factura.
		Mayor al 10%: 20% de la factura.
Satisfacción	4.5	Índice de 1 a 2: 20%
		Índice entre 2 y 3: 15%
		Índice entre 3 y 4.4: 10%
Disponibilidad de la plataforma tecnológica Y central telefónica	Para plataforma tecnológica: 99,7% y para Central telefónica 99.9%	Entre 0 a 40 min al mes 0%
		41 min a 1:30 hora: 5%
		Entre 1:30 hora y 3 horas: 10%
		Entre 3 y 6 horas: 15%
		Mayor de 6 horas: 30%
		Excepción Catástrofes naturales
Incumplimiento en pagos laborales		0,1 del valor total estimado del contrato

**11.2.) Grupo 2- Conmutador y recepción:** dentro de la prestación del servicio de conmutador y recepción se aplicarán los siguientes descuentos dentro de las facturas presentadas por EL CONTRATISTA, si se presentan los siguientes incumplimientos: i) Por cada día de incumplimiento en el pago de las obligaciones labores frente a sus empleados, se hará acreedor a una sanción equivalente al 0,1% del valor total del contrato. ii) Por cada día de incumplimiento en la prestación del servicio, se establece una sanción equivalente al 0,1% del valor total del contrato. iii) Por el incumplimiento en el nivel de servicio establecido mensual, se hará acreedor a una sanción equivalente al 5% del valor de la factura mensual.

**12) NATURALEZA DE LOS RECURSOS:** En razón del objeto específico determinado en este contrato, se entiende que los pagos que sean o llegaren a ser debidos por LA CÁMARA en virtud del mismo serán atendidos con recursos de origen público y privado. Teniendo en cuenta que las prestaciones del contrato serán pagadas en una proporción con dineros de origen público, EL CONTRATISTA tendrá en cuenta que mediante la ejecución de sus compromisos colabora eficientemente en el logro de las funciones de interés general que corresponde adelantar a LA CÁMARA. Por lo mismo, en la interpretación de las declaraciones de voluntad en estos casos se procurará adecuarse a la que más se ajuste a tales fines. LA CÁMARA se reserva el derecho de modificar el origen de los recursos de manera unilateral, cuando se presenten circunstancias que a su juicio así lo ameriten, caso en el cual notificará por escrito esta circunstancia a EL CONTRATISTA quien acepta que esa modificación unilateral puede tener lugar en cualquier momento. **13) NATURALEZA DEL CONTRATO:** Las partes manifiestan que EL CONTRATISTA realiza las actividades objeto del presente contrato en forma independiente, utilizando sus propios medios y recursos, con total autonomía administrativa, sin que medie subordinación alguna respecto de LA CÁMARA. Así mismo, se entiende que con la suscripción del presente contrato no se configura ningún tipo de vinculación laboral entre LA CÁMARA y EL CONTRATISTA o sus dependientes. En este sentido, queda claramente establecido que EL CONTRATISTA para todos los efectos laborales será el único empleador de los trabajadores que requiera en la ejecución del presente contrato, estando exclusivamente a su cargo el pago de salarios, descansos remunerados, prestaciones sociales e indemnizaciones que se causen a favor de dichos trabajadores, al igual que los aportes que establece la ley para entidades como el ISS, EPS, ARL, SENA, BIENESTAR FAMILIAR, etc. Igualmente, LA CÁMARA queda exonerada de toda responsabilidad civil, administrativa o penal por los contratos que realice EL CONTRATISTA con terceras personas jurídicas o naturales para la ejecución del presente contrato. **14) GARANTIAS:** EL CONTRATISTA se obliga a favor de LA CÁMARA a constituir y a mantener vigente por su cuenta y a favor de ésta, en una compañía de seguros legalmente establecida en el país, domiciliada en Bogotá, D.C., y aceptada por LA CÁMARA, las pólizas que cubran los siguientes amparos: **a) CUMPLIMIENTO:** Una póliza que garantice el cumplimiento del presente Contrato, por un valor asegurado igual al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con vigencia igual a la del presente Contrato y 4 meses más, contados a partir de la suscripción del presente contrato. **b) SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES:** Una póliza que garantice los salarios y prestaciones sociales, por un valor asegurado igual al 15% del valor total del contrato con una vigencia igual a la del presente contrato y 3 años más, contados a partir de la suscripción del presente contrato. **c) CALIDAD DE LOS SERVICIOS:** Una póliza que garantice la calidad de los servicios prestados por un valor asegurado del 30% del valor total del contrato con una vigencia igual a la del presente contrato y 4 meses más. **d) RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL:** Una póliza que garantice la Responsabilidad Civil Extracontractual, por un valor asegurado igual al 10% del valor

del contrato, con vigencia igual a la del presente Contrato y 2 meses más, contados a partir de la suscripción del presente contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO: MODIFICACIONES.** En todos los casos en que se modifique el plazo de ejecución del presente contrato y/o se adicione el valor del mismo, EL CONTRATISTA se compromete a presentar a LA CÁMARA el certificado de modificación de la póliza, ajustado con el nuevo plazo o valor, según corresponda. **15) SUPERVISOR:** La supervisión del presente contrato será ejercida por la Directora Otros canales de LA CÁMARA o quien haga sus veces. En caso de modificación del supervisor ésta se comunicará por escrito al funcionario que designe el vicepresidente o gerente delegado para contratar. **16) FUNCIONES DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO:** La persona encargada de la supervisión del contrato deberá cumplir con lo establecido en el Manual de Supervisión e Interventoría de LA CÁMARA, el cual forma parte integral del presente contrato, para su correcta ejecución. **17) ACCESO AL PERSONAL DEL CONTRATISTA, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y RESPONSABILIDAD.** LA CÁMARA permitirá el ingreso a la obra de los dependientes o empleados de EL CONTRATISTA, siempre y cuando los mismos estén debidamente identificados y porten los documentos de afiliación a las EPS y ARL. EL CONTRATISTA dará instrucciones a sus dependientes para que porten los carnés de EPS y ARL respectivos al momento de ingreso a la obra. A su vez, los dependientes o empleados de EL CONTRATISTA deberán atender todos los reglamentos internos y requerimientos de seguridad que se imponen a los terceros que ingresan a las instalaciones de LA CÁMARA en los aspectos que sean aplicables, información que será debidamente suministrada por LA CÁMARA. Adicionalmente, EL CONTRATISTA se obliga a dar estricto cumplimiento a todas y cada una de las normas que sobre seguridad industrial se imponen a la prestación de los servicios que por este documento se contratan, las cuales son de su cargo, por ello EL CONTRATISTA responderá de todos los daños y perjuicios que ocasionen sus empleados o dependientes dentro de las instalaciones de LA CÁMARA, incluidos los accidentes de trabajo. LA CÁMARA podrá abstenerse de permitir el ingreso de los empleados o dependientes de EL CONTRATISTA, cuando éstos no porten los documentos de EPS y ARL, e incluso podrá suspender las actividades de EL CONTRATISTA cuando detecte que en la ejecución de las mismas no se están cumpliendo las normas de seguridad industrial, las disposiciones internas de LA CÁMARA o los requerimientos de seguridad formulados por LA CÁMARA. Lo anterior no servirá de excusa o justificación alguna a favor de EL CONTRATISTA para el incumplimiento de las demás obligaciones a su cargo pactadas por este documento. LA CÁMARA se reserva el derecho de realizar requerimientos a EL CONTRATISTA que tengan como fin dar cumplimiento a las políticas de seguridad industrial de LA CÁMARA o de garantizar procedimientos seguros para LA CÁMARA o los terceros que la visitan. EL CONTRATISTA deberá dar cumplimiento a estos requerimientos y su desatención será causal de terminación unilateral del presente contrato, sin dar lugar a pago alguno de indemnización a cargo de LA CÁMARA. **18) INEXISTENCIA DE VÍNCULO LABORAL:** Las partes declaran que no existe entre ellas relación de subordinación o dependencia y en consecuencia, en la ejecución del presente contrato las partes actuarán por su propia cuenta, utilizando sus propios medios y recursos y con plena autonomía profesional y administrativa y por consiguiente, asumirán de manera independiente todos los riesgos que se originen en razón del mismo. Así mismo, las partes expresamente reconocen que no existe entre ellas relación laboral, entendiéndose por tal hecho que ninguna de las partes adquiere vínculo u obligación alguna de carácter laboral frente a las personas que la otra parte vincule para el desarrollo de las actividades propias del presente contrato y el cumplimiento de sus compromisos, cualquiera sea la modalidad de la contratación que celebre con sus empleados, colaboradores o dependientes y en consecuencia, no se genera entre las partes solidaridad de carácter laboral

por las obligaciones que cada una de ellas adquiera respecto de sus empleados, colaboradores o dependientes o por cualquier tipo de responsabilidad laboral que hayan adquirido individual o colectivamente, directa o indirectamente. Cada una de las partes es totalmente independiente para todos los efectos laborales, por tanto, será el único empleador de los trabajadores o colaboradores que emplee en la ejecución del presente contrato, estando exclusivamente a su cargo el pago de salarios, descansos remunerados, prestaciones sociales e indemnizaciones que se causen a favor de dichos trabajadores, al igual que los aportes que establece la ley para entidades como EPS, ARL, SENA, BIENESTAR FAMILIAR etc., quedando por tanto la otra parte exonerada en todo momento presente o futuro de toda obligación o acción laboral por concepto del presente contrato. Igualmente, cada una de las partes queda exonerada de toda responsabilidad civil, administrativa o penal por los contratos que celebre la otra parte con terceras personas jurídicas o naturales. No obstante lo anterior, en caso que una de las partes sea obligada al pago solidario de salarios, prestaciones sociales o indemnizaciones de los mencionados dependientes asignados por la otra parte, la parte afectada podrá repetir dicho pago en contra de la primera. **19) FORMA DE COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES:** Las comunicaciones deberán ser enviadas por cualquier medio que asegure su recepción por la otra parte. Será responsabilidad de la parte que envía la comunicación, asegurarse de que la otra parte reciba la comunicación enviada teniendo en cuenta parámetros de seguridad y de integridad de la información. **PARAGRAFO PRIMERO:** Para las comunicaciones por medios electrónicos se pueden realizar durante las 24 horas del día y se entenderán recibidas el día del envío. Las demás actuaciones inherentes a los actos jurídicos formales del presente contrato, conservaran los procedimientos originalmente establecidos. **PARAGRAFO SEGUNDO:** En caso de modificación del domicilio del contratista, lo debe comunicar dentro de los 5 días hábiles siguientes al cambio. **20) CONFIDENCIALIDAD.** EL CONTRATISTA, sus dependientes y subcontratista se abstendrán de divulgar, publicar o comunicar a terceros información, documentos, planos o fotografías relacionados con las actividades de LA CÁMARA que conozcan por virtud de la ejecución del presente contrato o por cualquier otra causa. Para estos efectos, las partes convienen que toda la información que reciban EL CONTRATISTA y/o sus dependientes, referente a LA CÁMARA, se considera importante y confidencial y divulgarla o transmitirla puede lesionar los intereses de LA CÁMARA o su reputación. EL CONTRATISTA y/o sus dependientes se abstendrán igualmente de utilizar cualquier información procedente de LA CÁMARA para cualquier fin diferente a la ejecución del presente contrato. De igual manera, LA CÁMARA se abstendrá de divulgar o compartir con personas diferentes al personal de LA CÁMARA los documentos, programas, estrategias y tarifas de EL CONTRATISTA. **21) PACTO DE INTEGRIDAD.** EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la suscripción del presente documento que ni el, ni los miembros de la Junta Directiva o Junta de Socios, ni los Representantes Legales ni el Revisor Fiscal se encuentran incurso en causal alguna de inhabilidad, incompatibilidad legal o conflicto de interés para contratar con LA CÁMARA. Así como, tampoco se encuentra reportado en las listas OFAC (Clinton), ONU, Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT, ni tiene procesos judiciales en curso en los cuales se encuentre en calidad de demandante o demandado respecto de LA CÁMARA. EL CONTRATISTA acepta que ha revisado los documentos denominados Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, Estatuto de Contratación y el Manual de Procedimientos de Contratación de LA CÁMARA, que se encuentran publicados en la página web [www.ccb.org.co](http://www.ccb.org.co). **PARÁGRAFO PRIMERO:** EL CONTRATISTA con la suscripción del contrato autoriza a LA CÁMARA para realizar estas verificaciones. **PARÁGRAFO SEGUNDO:**

En caso de presentarse alguna inhabilidad, incompatibilidad legal o conflicto de interés sobreviniente, EL CONTRATISTA tiene el deber de revelación de ésta situación.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Tanto los colaboradores que intervengan en el contrato, como EL CONTRATISTA se abstendrán de realizar cualquier conducta o acto que afecte la transparencia y probidad del contrato y su ejecución se realizará con estricto cumplimiento de las normas jurídicas y conforme al principio de la buena fe, transparencia y economía. **22)**

**CESIÓN DEL CONTRATO.** En ningún caso EL CONTRATISTA podrá subcontratar ni ceder el presente contrato, salvo con autorización previa por escrito de LA CÁMARA. El incumplimiento de esta obligación facultará a LA CÁMARA para terminar unilateralmente y de manera inmediata el presente contrato, sin que por este hecho se genere indemnización alguna por parte de LA CÁMARA a favor de EL CONTRATISTA. **23) CLÁUSULA PENAL COMPENSATORIA.** En caso de incumplimiento del presente contrato, LA CÁMARA tendrá derecho a recibir, sin necesidad de previo requerimiento, a título de estimación anticipada de perjuicios, una suma equivalente al 20% del valor total del mismo. Las partes manifiestan y aceptan que se compense el valor correspondiente que eventualmente resulte de la pena estipulada con las deudas que existan a su favor, ya sea en virtud de este contrato o de cualquier otro que se haya suscrito entre las mismas partes, o por cualquier otro concepto. Estas sumas serán objeto de la corrección monetaria correspondiente al momento de su exigibilidad y su pago extinguirá las obligaciones contraídas por las partes en virtud del presente contrato. **24)**

**CLAUSULA DE APREMIO.** Ante el incumplimiento parcial o cumplimiento imperfecto de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato, EL CONTRATISTA pagará a LA CÁMARA, a título de penalidad de apremio, por cada día de mora, el equivalente al 0,1% del valor total estimado del contrato sin que supere el diez por ciento (10%) del valor del mismo, por cada evento. El pago de la de penalidad de apremio y de los perjuicios no extinguirá la obligación principal. **PARÁGRAFO: PROCEDIMIENTO.** La penalidad de apremio se aplicará siempre que la causa que le da origen no haya sido subsanada dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de su ocurrencia por parte de LA CÁMARA a EL CONTRATISTA. Se aplicará una penalidad de apremio diaria hasta que EL CONTRATISTA cese la conducta que dio origen a la penalidad, sin perjuicio de que LA CÁMARA pueda dar por terminado anticipadamente el contrato por incumplimiento grave de EL CONTRATISTA. EL CONTRATISTA acepta que LA CÁMARA descuente el valor de las penalidades consagradas en la presente cláusula de las sumas que le adeude, en virtud del presente contrato o de cualquier otro crédito que exista a cargo de LA CÁMARA y a favor de EL CONTRATISTA. El pago de las penalidades aquí pactadas no indemniza los perjuicios sufridos por LA CÁMARA ni limita en nada las posibilidades de reclamación de esta última por los daños padecidos. Para la terminación del presente contrato por incumplimiento de EL CONTRATISTA o para la exigencia de la cláusula penal compensatoria, no será necesario que LA CÁMARA imponga previamente éstas penalidades a EL CONTRATISTA. El procedimiento mínimo para la aplicación de cualquier sanción contractual será el siguiente: (i) El Supervisor del Contrato comunicará por escrito a EL CONTRATISTA el presunto incumplimiento presentado. (ii) Recibida la comunicación, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, EL CONTRATISTA podrá indicar las razones por las cuales estima que no tiene responsabilidad en relación con el presunto incumplimiento. (iii) El Supervisor del Contrato analizará las explicaciones suministradas por EL CONTRATISTA, y de resultar aceptables, se lo hará saber a éste; en caso contrario le comunicará que se procederá a la sanción contractual (igual comunicación se dará en caso de que EL CONTRATISTA no indique razón alguna). **25)**

**CAUSALES DE TERMINACIÓN.** Además de otras causales previstas en el presente

documento, este contrato terminará: a) Por incumplimiento de las obligaciones de las partes contratantes. b) Por fuerza mayor o caso fortuito. c) Por mutuo acuerdo entre LA CÁMARA y EL CONTRATISTA. d) Por imposibilidad técnica, administrativa y/o legal de continuar con la ejecución del presente contrato. e) Por el vencimiento del plazo de ejecución o se haya agotado el monto máximo del valor total o por el cumplimiento total del objeto del contrato. f) De manera unilateral e inmediata cuando EL CONTRATISTA incumpla el Pacto de Integridad. g) De manera unilateral e inmediata cuando EL CONTRATISTA incumpla las obligaciones de carácter laboral. h) Por las demás causales señaladas en el presente contrato o en la ley.

**PARÁGRAFO PRIMERO: RESOLUCIÓN EXPRESA.** Por parte de LA CÁMARA, en cualquier tiempo y en especial cuando: a) EL CONTRATISTA cese los pagos de nómina, seguridad social o ARL del personal que tiene a cargo. b) EL CONTRATISTA entre en concurso de acreedores o se presenten embargos judiciales en contra de éste, que puedan afectar el cumplimiento del contrato. c) Cuando EL CONTRATISTA, sin aducir causa que lo justifique, se abstenga de entregar a la CCB los documentos requeridos para el cumplimiento de los requisitos legales de ejecución del contrato, dentro del plazo establecido para ello. d) Cuando EL CONTRATISTA, con posterioridad a la suscripción del contrato, no diere principio a la ejecución del contrato, sin perjuicio de las sanciones contractuales a las que haya lugar. e) Cuando del incumplimiento de las obligaciones del CONTRATISTA se deriven consecuencias que hagan imposible o dificulten gravemente la ejecución del contrato, sin perjuicio de las sanciones contractuales a las que haya lugar. f) Cuando EL CONTRATISTA abandone o suspenda los trabajos total o parcialmente, sin acuerdo o autorización previa y escrita de LA CÁMARA, sin perjuicio de las sanciones contractuales a las que haya lugar. g) Cuando EL CONTRATISTA incurra en las conductas prohibidas en el Capítulo 2 del Título II de la Ley 418 de 1997, prorrogada por las leyes 548 de 1999 y 782 de 2002, y el artículo 25 de la Ley 40 de 1993 (pago de sumas de dinero a extorsionistas u ocultar o colaborar, por parte de algún directivo o delegado del CONTRATISTA en el pago por la liberación de una persona secuestrada que sea funcionaria o empleada del CONTRATISTA o de alguna de sus filiales) o las que correspondan conforme con la normatividad vigente. h) cuando EL CONTRATISTA se encuentre incurso en cualquier causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés para contratar con LA CÁMARA. En cualquiera de los casos se dará aviso a EL CONTRATISTA con cuarenta y cinco (45) días calendario de antelación a la fecha de terminación.

**PARÁGRAFO SEGUNDO: EFECTOS DE LA TERMINACIÓN.** Las partes renuncian expresamente a reclamar perjuicios o indemnizaciones entre ellas mismas, con motivo de la terminación del presente contrato por cualquiera de las causales indicadas en la presente cláusula, salvo la establecida en el literal a), pero EL CONTRATISTA tendrá derecho a que se le liquiden y paguen los dineros correspondientes a los servicios ejecutados/bienes entregados a satisfacción de LA CÁMARA. En caso de terminación anticipada de este contrato por cualquier causa, EL CONTRATISTA se obliga a restituir inmediatamente y sin necesidad de previo requerimiento las sumas de dinero que deba cuando el desembolso en su favor exceda el valor de los servicios/bienes hasta entonces ejecutados y recibidos a satisfacción por LA CÁMARA. **26) INDEMNIDAD:** EL CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a LA CÁMARA por cualquier situación o hecho que se derive de la ejecución del objeto del presente contrato, por tanto se obliga a asumir la defensa de LA CÁMARA y los costos de la misma, incluidos los honorarios de abogados, así como las indemnizaciones a las que hubiera lugar, en caso de que LA CÁMARA resultara demandada por hechos derivados de la ejecución del presente contrato y que sean imputables a EL CONTRATISTA. Esta cláusula también se aplicará cuando existan quejas o reclamos por compensaciones laborales de los trabajadores

de EL CONTRATISTA y en todo caso de demandas civiles, laborales, penales, administrativas, etc. por dolo o culpa de EL CONTRATISTA. EL CONTRATISTA se obliga a salir en defensa de LA CÁMARA y estará obligado a acudir al llamamiento en garantía, que se le dirija si LA CÁMARA es demandada o recibe algún reclamo por parte de terceras personas en relación con la ejecución del contrato (por incumplimiento de los requisitos técnicos pactados, por defecto de los bienes suministrados, deficiente o mala calidad en los bienes y/o servicios prestados, así como defectos en instalación y puesta en funcionamiento, entre otros), independientemente de si este reclamo se hace a través de jueces, árbitros, autoridades administrativas o por cualquier otro medio. Presentada una reclamación judicial o extrajudicial que se derive por incumplimiento de los requisitos técnicos pactados, por defecto de los bienes suministrados, deficiente o mala calidad en los bienes y/o servicios prestados, así como defectos en la instalación y puesta en funcionamiento, LA CÁMARA notificará a EL CONTRATISTA, quien asumirá de inmediato la defensa de LA CÁMARA. Si EL CONTRATISTA después de notificado por LA CÁMARA no asume la defensa en un término de cinco (5) días hábiles, ésta queda facultada para contratar, a expensas de EL CONTRATISTA, la defensa que considere necesaria, cuyos costos y las indemnizaciones a que hubiere lugar correrán por cuenta exclusiva de EL CONTRATISTA, pudiendo LA CÁMARA repetir contra EL CONTRATISTA.

**27) MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** : En caso de suscitarse cualquier diferencia con ocasión del presente contrato, las partes intentarán primero el arreglo directo, y en el caso de no ser ello posible, las partes acudirán a los mecanismos alternativos de solución de controversias regulados en la ley, como la transacción y la amigable composición, si dentro de los 5 días al surgimiento de la controversia las partes no llegan a un acuerdo en el mecanismo de solución de conflictos a utilizar, la disputa se resolverá a través de la conciliación.

**28) CLÁUSULA COMPROMISORIA.** Cualquier diferencia, conflicto o incumplimiento que surja entre las partes con ocasión de la suscripción, ejecución, interpretación, terminación o liquidación del presente convenio, será sometido a la decisión de un Tribunal de Arbitramento, que se sujetará a las normas vigentes sobre la materia y se registrará especialmente por las siguientes reglas: **a)** El Tribunal estará integrado por 1 árbitro nombrado de manera conjunta entre las partes. En caso de que las partes no puedan ponerse de acuerdo en el nombramiento del árbitro dentro del mes siguiente al surgimiento de la diferencia, delegan su nombramiento al Director del Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantil de la Superintendencia de Sociedades para que lo designe conforme al reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantil de la Superintendencia de Sociedades – Bogotá. **b)** El Árbitro deberá ser abogado colombiano, inscrito en las listas de árbitros del Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantil de la Superintendencia de Sociedades. **c)** La organización interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación de Cámara de Comercio de Bogotá, en lo no regulado en la presente cláusula. **d)** El Tribunal funcionará en la ciudad de Bogotá, en el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Superintendencia de Sociedades. **e)** El Tribunal decidirá en derecho y su fallo tendrá efectos de cosa juzgada material de última instancia y, en consecuencia, será final y obligatorio para las partes. **f)** Los costos que se causen con ocasión de la convocatoria del Tribunal estarán a cargo de la parte vencida.

**29) MODIFICACIONES:** Todas las modificaciones que se efectúen al presente contrato deberán constar por escrito suscrito por las partes contratantes.

**30) INTEGRIDAD Y DIVISIBILIDAD:** Si cualquier disposición del contrato fuese ineficaz, nula o inexistente o no pudiese hacerse exigible de conformidad con las leyes de la República de Colombia, las disposiciones restantes no se entenderán invalidadas a menos que el contrato no se pueda ejecutar sin la disposición

ineficaz, nula, inexistente o que no se pueda exigir. **31) LEGISLACIÓN APLICABLE Y DOMICILIO:** El contrato se registrará y será interpretado de conformidad con las leyes de la República de Colombia, y tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. Si cualquier disposición del contrato fuese ineficaz, nula o inexistente o no pudiese hacerse exigible de conformidad con las leyes de la República de Colombia, las disposiciones restantes no se entenderán invalidadas a menos que el contrato no se pueda ejecutar sin la disposición ineficaz, nula, inexistente o que no se pueda exigir. **32) INSTRUMENTACIÓN:** EL CONTRATISTA se obliga a suscribir el presente contrato y aportar los documentos correspondientes establecidos en el mismo, a más tardar dentro de los 4 días hábiles siguientes a la fecha en que le sea comunicado por LA CÁMARA que el documento se encuentra listo para ser firmado. EL CONTRATISTA acepta que LA CÁMARA podrá desistir de contratar lo previsto en este documento en caso de que incumpla el término aquí señalado y no entregue oportunamente éstos documentos, sin que se genere indemnización alguna. **33) CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.** EL CONTRATISTA, declara bajo la gravedad de juramento que a la fecha ha presentado y está cumpliendo con el plan de trabajo anual para la implementación de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de conformidad con lo dispuesto en la ley 1072 de 2015. LA CÁMARA en cualquier momento podrá verificar esta información y para el efecto podrá solicitar el plan debidamente firmado por el responsable de SGSST y el empleador (Contratista) el incumplimiento de esta normatividad será causal de terminación unilateral del contrato. **34) PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfecciona con la suscripción del mismo por las partes, para su ejecución se requiere de la aprobación de las pólizas, suscripción del acta de inicio y la presentación según su condición de persona jurídica o persona natural, del documento que acredite la afiliación y pago al régimen de Seguridad Social Integral, ARL, aportes parafiscales y cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de EL CONTRATISTA o su personal.

Las partes han consentido en el objeto de este contrato en constancia de lo cual firman a los

**LA CÁMARA**

**EL CONTRATISTA**