



Colombia Compra Eficiente

**Modificación N° 1 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 1 de 10]**

Entre los suscritos, María Margarita Zuleta González, identificada con la cédula de ciudadanía número 39.692.854 expedida en la ciudad de Usaquén, en su calidad de Directora General de Colombia Compra Eficiente, nombrada mediante Decreto 679 del 2 de abril de 2012, cargo para el cual tomó posesión, según consta en el Acta N° 679 del 2 de abril de 2012, en uso de las facultades y funciones contenidas en del Decreto Ley 4170 de 2011, actuando en nombre y representación de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente- con NIT 900.514.813-2, quien para los efectos del presente documento se denomina Colombia Compra Eficiente, por una parte; y por la otra, (i) **Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 0000719 del 7 de marzo de 2005 de la Notaría 2 de Bucaramanga (Santander), inscrita el 19 de septiembre de 2008 bajo el N° 01243525 del libro IX, identificada con NIT 900.011.395-6, representada legalmente por Norberto Duarte Monsalve identificado con C.C. N° 91.278.784 expedida en Barrancabermeja (Santander); (ii) **Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 703 del 9 de febrero de 1994 de la Notaría 2 de Cali (Valle del Cauca), inscrita el 4 de febrero de 2014 bajo el número 01803341 del libro IX, identificada con NIT 800.219.668-3, representada para la firma de este documento por Diana Marcela Gutiérrez identificada con C.C. N° 66.967.451 expedida en Candelaria (Valle del Cauca); (iii) **Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 634 del 6 de marzo de 1997 de la Notaría 29 de Medellín (Antioquia), inscrita el 25 de marzo de 1997 bajo el número 2426 del libro IX, identificada con NIT 811.008.963-6, representada legalmente por Andrés Cepeda Andrade identificado con C.C. N° 80.426.607 expedida en Bogotá D.C.; (iv) **Contact Center Américas S.A.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 0001858 del 15 de agosto de 2003 de la Notaría 46 de Bogotá D.C., inscrita el 26 de agosto de 2003 bajo el número 00894711 del libro IX, identificada con NIT 830.126.395-7, representada legalmente por Jorge Enrique Cote Velosa identificado con C.C. N° 91.286.219 expedida en Bucaramanga (Santander); (v) **Emtelco S.A.S.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 1401 del 21 de julio de 1994 de la Notaría 21 de Medellín (Antioquia), inscrita el 16 de agosto de 1994 bajo el número 1821 del libro IX, identificada con NIT 800.237.456-5, representada legalmente por Patricia Hincapié Gil identificada con C.C. N° 43.615.630 expedida en Medellín (Antioquia); (vi) **Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 0003013 del 03 de julio de 1998 de la Notaría 23 de Bogotá D.C., inscrita el 16 de julio de 1998 bajo el número 00642039 del libro IX, identificada con NIT 830.047.215-0, representada legalmente por Julia Fernández Velásquez identificada con C.C. N° 64.561.716 de Sincelejo (Sucre); (vii) **Millenium Phone Center S.A.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 0001737 del 4 de febrero de 1999 de la Notaría 44 de Bogotá D.C., inscrita el 3 de marzo de 1999 bajo el número 00670703 del libro IX, identificada con NIT 830.050.856-2, representada para la firma de este documento por Andrés Alberto Conde Zamorano identificado con C.C. N° 79.142.446 expedida en Usaquén; (viii) **Synapsis Colombia S.A.S.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 07010 del 19 de noviembre de 1999 de la Notaría 6 de Bogotá D.C., inscrita el 19 de noviembre de 1999 bajo el número 704578 del libro IX, identificada con NIT 830.027.574-4 representada legalmente por Edgar Enrique Martínez Niño identificado con C.C. N° 4.130.692 expedida en Guatemala (Boyacá) y Andrea Catalina Lasso Ruales identificada con C.C. N° 38.888.901 expedida





**Modificación N° 1 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 2 de 10]**

en Cali (Valle del Cauca) y (ix) **Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 3428 del 20 de octubre de 1993 de la Notaría 10 de Bogotá D.C., inscrita el 28 de octubre de 1993 bajo el número 425441 del libro IX, identificada con NIT 800.211.401-8, representada legalmente por Ricardo Durán Lizarazo identificado con C.C. N° 19.489.856 de Bogotá D.C., quienes para los efectos del presente documento se denominan los Proveedores, hemos convenido modificar el contrato CCE-150-1-AMP-2014, previas las siguientes consideraciones:

- I. Que el 26 de noviembre de 2014, Colombia Compra Eficiente y los Proveedores suscribieron el Acuerdo Marco de Precio N° CCE-150-1-AMP-2014 cuyo objeto es "establecer las condiciones en las cuales los Proveedores deben prestar a las Entidades Compradoras los Servicios de Centro de Contacto y la forma como las Entidades Compradoras contratan estos servicios".
- II. Que el plazo de ejecución previsto en el Acuerdo Marco de Precios N° CCE-150-1-AMP-2014 es por dos años contados a partir del 26 de noviembre del 2014.
- III. Que el literal (a) del numeral 7.1 de la Cláusula 7 del Acuerdo Marco de Precios N° CCE-150-1-AMP-2014 establece que la cotización está vigente por el término de 30 días calendario contados a partir de su expedición y el literal (d) de la misma cláusula establece que la Entidad Compradora debe expedir la Orden de Compra dentro de los (5) días calendario siguientes a la fecha de la cotización, lo cual genera confusión en su aplicación por la diferencia de los plazos señalados.
- IV. Que las partes pactaron en la Cláusula 9 del Acuerdo Marco de Precios N° CCE-150-1-AMP-2014 que las fallas en la prestación de los Servicios de Centro de Contacto genera descuentos a favor de la Entidad Compradora por el periodo facturado de acuerdo con los ANS definidos en el pliego de condiciones.
- V. Que el numeral 11.24 de la Cláusula 11 del Acuerdo Marco de Precios N° CCE-150-1-AMP-2014 establece que es obligación de los Proveedores cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo con los servicios solicitados y con los niveles de servicios (plata y oro).
- VI. Que las partes pactaron en la Cláusula 16 del Acuerdo Marco de Precios N° CCE-150-1-AMP-2014 las multas, sanciones y declaratorias de incumplimiento generadas por incumplimiento de ANS.
- VII. Que algunas Entidades Compradoras solicitaron a Colombia Compra Eficiente la inclusión: (i) de nuevos ANS para garantizar la calidad de los Servicios de Centro de Contacto que requieren; y (ii) de la posibilidad de solicitar agentes profesionales o agentes especializados con una asignación salarial mínima o una experiencia mínima distinta a las definidas en el Acuerdo Marco, teniendo en cuenta la especialidad requerida por la Entidad Compradora.

2



*[Handwritten signatures and initials]*



Colombia Compra Eficiente

**Modificación N° 1 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 3 de 10]**

- VIII. Que algunos de los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios han solicitado la actualización de la información de contacto para notificaciones definida en la cláusula 29 del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014.
- IX. Que Colombia Compra Eficiente considera necesario modificar el Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014 para (i) unificar el término de vigencia de la solicitud de cotización con el plazo que tienen las Entidades Compradoras para colocar la Orden de Compra, (ii) incluir nuevos ANS, con los porcentajes de descuento por su incumplimiento; (iii) permitir la cotización y la prestación del servicio de agentes profesionales y agentes especializados con una asignación salarial diferente, teniendo en cuenta los conocimientos específicos y la experiencia mínima requeridos por la Entidad Compradora; y (iv) definir el proceso para actualización los datos de notificación.
- X. Que Colombia Compra Eficiente mediante comunicación del 12 de marzo de 2015 solicitó a los Proveedores su consentimiento para realizar la modificación del Acuerdo Marco de Precios.
- XI. Que los Proveedores presentaron comentarios, sugerencias y propuestas sobre la modificación puesta a su consideración.

Por lo anterior, las partes acuerdan:

**Cláusula 1. Modificación parcial de la Cláusula 7 del contrato CCE-150-1-AMP-2014**

Las partes pactan modificar el literal (d) del numeral 7.1. de la cláusula 7 del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, el cual queda así (subrayada la modificación):

- (d). Orden de Compra. La Entidad Compradora debe expedir la Orden de Compra dentro de los 30 días calendario siguiente a la fecha de la cotización, y durante la vigencia del Acuerdo Marco de Precios. La Orden de Compra debe indicar su vigencia.

La Entidad Compradora debe contar con un certificado de disponibilidad presupuestal -CDP- para colocar la Orden de Compra y el valor del CDP debe cubrir el valor del Servicio de Centro de Contacto cotizado, el IVA aplicable y los gravámenes adicionales a los que haya lugar.

El ordenador del gasto de la Entidad Compradora debe aceptar o rechazar la solicitud de compra y la aceptación constituye la Orden de Compra.

**Cláusula 2. Inclusión de nuevos ANS para los Servicios de Centro de Contacto**

Las partes pactan incluir nuevos ANS a los Servicios de Centro de Contacto dependiendo el nivel de servicio solicitado (plata y oro). Para los efectos del presente documento y del Acuerdo Marco de Precios, a continuación las partes señalan la totalidad de los ANS aplicables al Acuerdo Marco de





Modificación N° 1 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 4 de 10]

Precios CCE-150-1-AMP-2014, que incluye los previstos en la Tabla 3 de la sección III.B.1 del pliego de condiciones y los que se incluyen con la presente modificación (subrayados los nuevos ANS):

ANS por nivel de servicio	Plata	Orla
Tramos de control mínimos (se mejora si se reduce la proporción).	Supervisor: 1 a 25 Aseguramiento de calidad: 1 a 35 Formación: 1 a 30	Supervisor: 1 a 15 Aseguramiento de calidad: 1 a 20 Formación: 1 a 15
Disponibilidad de la plataforma tecnológica. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente - <i>Recovery Time Objective</i> )	>=99,5% RTO incidente: 120 min	>=99,7% RTO incidente: 43 min
Tiempo de atención canales: Teléfono	Tiempo promedio de atención <=30 segundos	Tiempo promedio de atención <=20 segundos
Tiempo de atención canales: Chat.	Tiempo promedio de atención <=60 segundos	Tiempo promedio de atención <=40 segundos
Tiempo de atención canales Videollamada	Tiempo promedio de atención <=90 segundos	Tiempo promedio de atención <=60 segundos
Tiempo de atención canales: fax, e-mail, web y redes sociales.	% de requerimientos atendidos antes de 5 horas hábiles >=90%, restante antes de 20 horas hábiles	% de requerimientos atendidos antes de 5 horas hábiles >=95%, restante antes de 12 horas hábiles
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=1,5%.	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=0,5%.
Efectividad en asignación de Agentes para el servicio y para campañas	Cumplimiento en los tiempos establecidos según lo definido en los niveles de flexibilidad	Máximo 2 devoluciones de los reportes
Calidad en los reportes entregados	Los factores de calidad y los criterios de devolución de los reportes generados por el Centro de Contacto son definidos por la Entidad Compradora.	Máximo 3 devoluciones de los reportes
Rotación de Agentes generales y técnicos	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.	Rotación < 10%



Handwritten signatures and initials, including 'JFV' and several illegible signatures.



Modificación N° 1 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 5 de 10]

Nivel del servicio	Plata	Oro
Rotación de Agentes profesional y especializado.  TMO	Rotación < 10%  La rotación se mide por campaña contratada o cada seis (6) meses a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización.  Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.  Definido por la Entidad Compradora para cada campaña. Se realiza medición mensual	Rotación < 12%
Eficacia: teléfono, Chat, videollamada, fax, email	>=95%	>= 98%
Ocupación de Agentes en los canales: teléfono, Chat, videollamada, fax, email	>=55%	>=65%
Precisión error crítico de usuario	>=90%	>=95%
Precisión error crítico de negocio	>=85%	>=90%
% de Auditoria con Error Crítico de usuario efectuado por la Entidad Compradora	<=10%	<=5%

**Cláusula 3. Inclusión de Porcentaje de Descuentos por Incumplimiento de los ANS**

Las partes pactan incluir porcentajes de descuentos por incumplimiento de los nuevos ANS a los que se refiere la Cláusula 2 del presente documento, para los Servicios de Centro de Contacto dependiendo el nivel de servicio solicitado (plata y oro). Para los efectos del presente documento y del Acuerdo Marco de Precios, a continuación las partes señalan la totalidad de porcentajes de descuentos por incumplimiento de los ANS aplicables al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-



Handwritten signatures and initials on the right side of the page.

**Modificación N° 1 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 6 de 10]**

2014, que incluye los previstos en la Tabla 19 de la sección XII.B.5 del pliego de condiciones y los que se incluyen con la presente modificación (subrayados los nuevos porcentajes):

Disponibilidad de la plataforma: d	99% <= d < 99,5%: 5% 98% <= d < 99%: 15% d < 98%: 30%	99,5% <= d < 99,9%: 5% 99% <= d < 99,5%: 15% d < 99%: 30%	$d = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes}}{43.200} * 100\%$ <p>Donde 43.200 = (60min * 24 horas) * 30 días</p>
Tiempo de atención canales: Teléfono o Chat; Incumplimiento	1% < Incumplimiento <= 30%: 10% de descuento 30% < Incumplimiento <= 60%: 15% de descuento 60% < Incumplimiento <= 100%: 20% de descuento 100% < Incumplimiento: 30% de descuento		$\text{Promedio llamadas} = \sum_{i=1}^n \left( \frac{\text{tiempo de atención de llamadas}}{n} \right)$ <p>Donde n= número de llamadas recibidas.</p> <p>Si el promedio llamadas &gt; 30 segundos entonces se aplica la siguiente fórmula:</p> $\text{Incumplimiento} = \frac{\text{promedio llamadas} - 30 \text{ segundos}}{30 \text{ segundos}} * 100\%$ <p>Nota: Para el nivel de servicio oro tomar 20 segundos.</p>
Tiempo de atención canales: fax, e-mail, web, redes sociales.	85% <= a < 90%: 10% 80% <= a < 85%: 15% 70% <= a < 80%: 20% a < 70%: 30%	90% <= a < 95%: 10% 85% <= a < 90%: 15% 75% <= a < 85%: 20% a < 75%: 30%	$\text{Promedio atención canales} = \sum_{i=1}^n (\text{tiempo de atención de canales} / n)$ <p>Siendo n= número de solicitudes atendidas.</p> <p>Si el promedio de atención &gt; 5 horas entonces se aplica la siguiente fórmula:</p> $\text{Incumplimiento} = \frac{\text{Promedio atención canales} - 5 \text{ horas}}{5 \text{ horas}} * 100\%$
Porcentaje antes de 5 horas: "a"	Totalidad > 16 horas hábiles: 20%.	Totalidad > 12 horas hábiles: 20%.	
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	1% < Incumplimiento <= 30%: 10% de descuento 30% < Incumplimiento <= 60%: 15% de descuento 60% < Incumplimiento <= 100%: 20% de descuento 100% < Incumplimiento: 30% de descuento		$\text{Incumplimiento} = \frac{\text{Número de quejas recibidas del Servicio de Centro de Cotacto}}{\text{Número total}} * 100\%$
Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio: s	3,6 <= s < 4: 10% 3,4 <= s < 3,6: 15% 3,2 <= s < 3,4: 20% s < 3,2: 30%	4 <= s < 4,5: 10% 3,8 <= s < 4: 15% 3,6 <= s < 3,8: 20% s < 3,6: 30%	$s = \frac{((\text{promedio nivel satisfaccion} - \text{maximo nivel de calificacion}) / \text{maximo nivel de calificacion}) * 100\%}{100\%}$ <p>Donde:</p> $\text{promedio nivel satisfaccion} = \sum_{i=1}^n (\text{resultado nivel de satisfaccion} / n)$ <p>Siendo n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio.</p>
Efectividad en la atención de solicitudes y entrega de informes, y	1% < Incumplimiento <= 30%: 10% de descuento 30% < Incumplimiento <= 60%: 15% de descuento		$s = \frac{(((\text{promedio creacion campañas} - 5 \text{ dias habiles}) / 5 \text{ dias habiles}) * 100\%)}{100\%}$ <p>Donde:</p>





Modificación N° 1 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de GRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 7 de 10]

Indicador	Meta	Penalización	Fórmula
creación de campañas; e	60 % < Incumplimiento <= 100%: 20% de descuento 100% < Incumplimiento: 30% de descuento		$\text{promedio creacion campañas} = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{tiempo creacion campaña} / n)}$ Siendo n= número de campañas solicitadas
Calidad de los reportes	Si se incumple se aplica 10% de descuento		Nota: para nivel de servicio oro contemplar 2 días hábiles.
Rotación de Agentes:	30% <= Rotación < 40%: 10% de descuento 40% <= Rotación < 30% de descuento	15% <= Rotación < 20%: 10% de descuento 20% <= Rotación < 30% de descuento	$\text{rotación} = \frac{\text{Número de Agentes que fueron rotados}}{\text{Número total de Agentes requeridos}} * 100\%$
TMO definido por la Entidad compradora por campaña	Incumplimiento >= 30%: 10% de descuento		$t = \left( \frac{\text{promedio de TMO} - \text{TMO definido por la Entidad Compradora}}{\text{TMO definido por la Entidad Compradora}} \right) * 100\%$ Donde: $\text{promedio TMO} = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{TMO de cada contacto} / n)}$ Siendo n= número de contactos realizados
Eficacia: teléfono, Chat, videollamada, fax, email	90% <= Eficacia < 95%: 3% 85% <= Eficacia < 90%: 5% 80% <= Eficacia < 85%: 7% Eficacia < 80%: 10%	95% <= Eficacia < 98%: 3% 90% <= Eficacia < 95%: 5% 85% <= Eficacia < 90%: 7% Eficacia < 85%: 10%	$\frac{\text{Cantidad de Transacciones atendidas}}{\text{Cantidad de transacciones entrantes}} * 100\%$
Ocupación de Agentes en los canales: teléfono, Chat, videollamada, fax, email	Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes. 50% <= Ocupación < 55%: 3% 45% <= Ocupación < 50%: 5% 40% <= Ocupación < 45%: 7% Ocupación < 40%: 10%	60% <= Ocupación < 65%: 3% 55% <= Ocupación < 60%: 5% 50% <= Ocupación < 55%: 7% Ocupación < 50%: 10%	$\left( \frac{\sum_{i=1}^n \left( \frac{\text{tiempo total de atención}}{\text{Tiempo total de atención} + \text{Tiempo disponible para atender una transacción}} \right) / n \right) * 100\%$  n = Número total de agentes. <u>Tiempo Total de Atención = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación.</u>
	Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes.		

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signatures and initials]*



Modificación N° 1 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 8 de 10]

ANS	Plata	Oro	Formula
Precisión error crítico de usuario	85% <= ecu < 90%: 3%	90% <= ecu < 95%: 3%	$\left(\frac{TMSECU}{TM}\right) * 100$
	80% <= ecu < 85%: 5%	85% <= ecu < 90%: 5%	
Precisión error crítico de negocio	75% <= ecu < 80%: 7%	80% <= ecu < 85%: 7%	$\left(\frac{TMSECN}{TM}\right) * 100\%$
	ecu < 75%: 10%	ecu < 80%: 10%	
% de Auditoria con Error Crítico de usuario efectuado por la Entidad Compradora	10% <= ae < 15%: 3%	5% <= ae < 10%: 3%	$ae = \frac{(Transacciones\ auditadas\ por\ la\ Entidad\ Compradora\ con\ error\ crítico\ de\ usuario)}{(Muestra\ del\ \% \text{ Auditoria del Proveedor})} * 100\%$
	15% <= ae < 20%: 5%	10% <= ae < 15%: 5%	
Mide el porcentaje de error crítico del agente que afecta directamente al usuario final	20% <= ae < 25%: 7%	15% <= ae < 20%: 7%	Dónde: $\% \text{ Auditoria del Proveedor} = \frac{(Transacciones\ con\ error\ crítico\ de\ usuario\ detectadas\ en\ auditoria\ del\ Proveedor)}{(Muestra\ del\ Proveedor)} * 100\%$
	ae >= 25%: 10%	ae >= 20%: 10%	

TMSECU= Transacción Monitoreada SIN error crítico de usuario.  
TM= Transacciones monitoreadas.

Las transacciones monitoreadas corresponden a una muestra aleatoria que como mínimo son de un 10% de las transacciones totales del mes.

TMSECN=Transacciones Monitoreadas SIN error crítico de Negocio.  
TM= Transacciones Monitoreadas.

Las transacciones monitoreadas corresponden a una muestra aleatoria que como mínimo son de un 10% de las transacciones totales del mes.

Las transacciones monitoreadas corresponden a una muestra aleatoria que como mínimo son de un 10% de las transacciones totales del mes.

Las transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora es un porcentaje previamente acordado con el proveedor, la cual corresponde a un número porcentual (%) de las transacciones monitoreadas por el Proveedor.

**Cláusula 4. Cotización de Agente Profesional y Agente Especializado en casos especiales**

Las partes pactan que, cuando la Entidad Compradora requiere de Agentes Profesionales y/o de Agentes Especializados, con estudios específicos o mayor experiencia a la establecida en el Anexo 2 del Pliego de Condiciones, que impliquen un mayor valor en el mercado, la Entidad Compradora debe indicar y justificar en la solicitud de cotización el conocimiento específico y/o la experiencia mínima requerida y el valor máximo en SMMLV que está dispuesta a pagar por el Agente Profesional y/o el Agente Especializado. En este caso los Proveedores pueden cotizar por un valor superior al señalado en el Catálogo, sin exceder el valor señalado por la Entidad Estatal en su solicitud.

**Cláusula 5. Actualización datos de notificación**

Los proveedores pueden actualizar los datos de contacto definidos en la Cláusula 23 del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014. Para actualizar los datos de notificación el Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los



Handwritten signatures and initials, including 'JFV' and several illegible signatures.



Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 1 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 9 de 10]

nuevos datos de notificación. Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, en señal de aceptación de los nuevos datos de contacto.

**Cláusula 6. Permanencia del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-2014**

Las demás cláusulas del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-2014 no son modificadas y permanecen vigentes en los términos originalmente pactados.

**Cláusula 7. Perfeccionamiento**

La presente modificación requiere para su perfeccionamiento y ejecución de la firma de las partes y la publicación en el SECOP.

Para constancia, se firma en Bogotá D.C., el

**05 MAYO 2015**  
MAY 5 2015

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE  Nombre: María Margarita Zuleta González Cargo: Directora General	BPM Consulting Ltda.  Nombre: Norberto Duarte Monsalve Cargo: Representante Legal
Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.  Nombre: Diana Marcela Gutiérrez Cargo: Apoderado	Multienlace S.A.S.  Nombre: Andrés Cepeda Andrade Cargo: Representante legal suplente
Contact Center Américas S.A.  Nombre: Jorge Enrique Cote Velosa Cargo: Gerente General	Emtelco S.A.  Nombre: Patricia Hincapié Cargo: Representante legal suplente

JFV

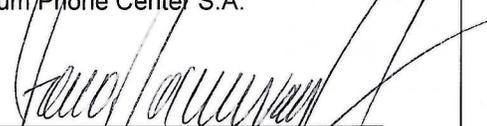


Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.



Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 1 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Contact Center Americas S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium Phone Center S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 10 de 10]

<p>Interactivo Contact Center S.A.</p> 	<p>Millenium Phone Center S.A.</p> 
<p>Nombre: Julia Fernández Velasquez Cargo: Representante legal</p>	<p>Nombre: Andrés Alberto Conde Zambrano Cargo: Apoderado</p>
<p>Synapsis Colombia S.A.S.</p> 	<p>Our sourcing S.A.</p> 
<p>Nombre: Edgar Enrique Martínez Niño Cargo: Representante Legal</p>	<p>Nombre: Ricardo Durán Lizarazo Cargo: Representante legal/Presidente</p>
<p>Synapsis Colombia S.A.S.</p> 	
<p>Nombre: Andrea Catalina Lasso Ruales Cargo: Suplente del Gerente de Filial</p>	

