



Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 1 de 31]

Tabla de Contenido

Cláusula 1 Definiciones ..... 3
Cláusula 2 Objeto del Acuerdo Marco ..... 4
Cláusula 3 Alcance del objeto del Acuerdo Marco ..... 4
Cláusula 4 Catálogo del Acuerdo Marco ..... 4
Cláusula 5 Valor del Acuerdo Marco ..... 4
Cláusula 6 Actividades de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria ..... 5
Cláusula 7 Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria ..... 7
Cláusula 8 Precio de los Servicios BPO ..... 8
Cláusula 9 Actualización del Catálogo ..... 9
Cláusula 10 Facturación y pago ..... 10
Cláusula 11 Obligaciones de los Proveedores ..... 11
Cláusula 12 Obligaciones de las Entidades Compradoras ..... 15
Cláusula 13 Obligaciones de Colombia Compra Eficiente ..... 16
Cláusula 14 Vigencia del Acuerdo Marco ..... 17
Cláusula 15 Cesión ..... 17
Cláusula 16 Fusiones, escisiones, y situaciones de cambio de control ..... 18
Cláusula 17 Garantía de cumplimiento ..... 18
Cláusula 18 Declaratoria de incumplimiento ..... 20
Cláusula 19 Multas y Sanciones ..... 20
Cláusula 20 Cláusula penal ..... 22
Cláusula 21 Conflicto de Interés ..... 22
Cláusula 22 Independencia de los Proveedores ..... 22
Cláusula 23 Supervisión ..... 23
Cláusula 24 Indemnidad ..... 23
Cláusula 25 Caso fortuito y fuerza mayor ..... 23
Cláusula 26 Confidencialidad ..... 23
Cláusula 27 Solución de controversias ..... 24
Cláusula 28 Notificaciones ..... 24
Cláusula 29 Documentos ..... 26
Cláusula 30 Interpretación ..... 26
Cláusula 31 Disponibilidad presupuestal ..... 27
Cláusula 32 Lugar de ejecución y domicilio contractual ..... 27
Cláusula 33 Liquidación ..... 27
Cláusula 34 Firma ..... 27
Anexo 1 Definiciones ..... 28
Anexo 2 Firma del Acuerdo Marco—Representante legal de Colombia Compra Eficiente ..... 30
Anexo 3 Firma de del Acuerdo Marco—Proveedores ..... 31





**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 2 de 31]**

Entre el Director General de Colombia Compra Eficiente, por una parte; y por la otra **(i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.**, sociedad comercial identificada con Nit. 800.219.668-3, constituida el 9 de febrero de 1994 mediante escritura pública 703 de la Notaría 2 de Cali, inscrita bajo el N° 1803341 del libro IX de la Cámara de Comercio de Cali, representada legalmente por Magnolia Giraldo López, identificada con cédula de ciudadanía N° 31.147.589; **(ii) Americas Business Process Services S.A.**, sociedad comercial identificada con Nit. 830.126.395-7, constituida el 15 de agosto de 2003 mediante escritura pública 1858 de la Notaría 46 de Bogotá, inscrita bajo el N° 894711 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, representada legalmente por Juan Pablo Ruiz Hernández, identificado con cédula de ciudadanía N° 79.778.854; **(iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.**, sociedad comercial identificada con Nit. 900.298.890-2, constituida el 10 de junio de 2009 mediante escritura pública 1575 de la Notaría 30 de Bogotá, inscrita bajo el N° 01308465 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, representada legalmente por Oscar Alonso Velásquez Vélez, identificado con cédula de ciudadanía N° 71.748.689; **(iv) Multienlace S.A.S.**, sociedad comercial identificada con Nit. 811.008.963-6, constituida el 6 de marzo de 1997 mediante escritura pública 634 de la Notaría 29 de Medellín, inscrita bajo el N° 2426 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, representada legalmente por José Roberto Sierra Vélez, identificado con cédula de ciudadanía N° 3.353.483; **(v) Image Quality Outsourcing S.A.S.**, sociedad comercial identificada con Nit. 830.039.329-8, constituida el 12 de diciembre de 1997 mediante escritura pública no. 6611 de la Notaría 23 de Bogotá, inscrita bajo el N° 615520 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C., representada por Gladys Alexandra Reyes Gómez, identificada con cédula de ciudadanía N° 52.259.752; **(vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.**, sociedad comercial identificada con Nit. 800.211.401-8, constituida el 20 de octubre de 1993 mediante escritura pública N° 3428 de la Notaría 10 de Bogotá, inscrita bajo el N° 425441 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, representada legalmente por Ricardo Durán Lizarazo, identificado con cédula de ciudadanía N° 19.489.856; **(vii) Comware S.A.**, sociedad comercial identificada con Nit. 860.045.379-1, constituida el 28 de julio de 1975 mediante escritura pública 1278 de la Notaría 11 de Bogotá, inscrita bajo el N° 28742 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, representada legalmente por Olga Lucía Mateus Gutiérrez, identificada con cédula de ciudadanía N° 35.506.969; **(viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.**, sociedad comercial identificada con Nit. 800.071.819-0, constituida el 25 de julio de 1989 mediante escritura pública N° 2062 de la Notaría 34 de Bogotá, inscrita bajo el N° 272265 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, representada legalmente por Segundo Salvador Angulo, identificado con cédula de ciudadanía N° 79.344.243; **(ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017**, representada por Evis Isabel Ríos, identificada con cédula de ciudadanía N° 38.289.032 e integrada por: (i) Microhard S.A.S sociedad comercial identificada con Nit. 800.250.721-6, constituida mediante escritura pública N° 4089 del 8 de noviembre de 1994 de la Notaría 38 de Bogotá, inscrita bajo el N° 471553 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, representada legalmente por Jorge Uriel Nova Montaña, identificado con cédula de ciudadanía N° 19.329.814; y (ii) Sinergy & Lowells S.A.S sociedad comercial identificada con Nit. 830.078.090-1, constituida el 26 de septiembre de 2000 mediante escritura pública 3231 de la Notaría 25 de Bogotá, inscrita bajo el N° 749203 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, representada legalmente por Evis Isabel Ríos, identificada con cédula de ciudadanía N° 38.289.032; **(x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.**, sociedad comercial identificada con Nit. 800.015.583-1,

2





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 3 de 31]**

constituida el 11 de septiembre de 1987 mediante escritura pública N° 1712 de la Notaría 33 de Bogotá, inscrita bajo el N° 398899 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, representada legalmente por Santiago Hernán Gómez Molano, identificado con cédula de ciudadanía N° 79.364.867; **(xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C**, representada legalmente por Juan Pablo Ruiz Hernández, identificado con cédula de ciudadanía N° 79.778.854 e integrada por: (i) Americas Business Process Services S.A sociedad comercial identificada con Nit. 830.126.395-7, constituida el 15 de agosto de 2003 mediante escritura pública 1858 de la Notaría 46 de Bogotá, inscrita bajo el N° 894711 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, representada legalmente por Juan Pablo Ruiz Hernández, identificado con cédula de ciudadanía N° 79.778.854; y (ii) Carvajal tecnología y servicios S.A.S.; sociedad comercial identificada con Nit. 890.321.151-0, constituida el 16 de diciembre de 1981 mediante escritura pública N° 7943 de la Notaría 2 de Cali, inscrita bajo el N° 51283 del libro IX de la Cámara de Comercio de Cali, representada legalmente por Jorge Enrique Cote Velosa, identificado con cédula de ciudadanía N° 91.286.219; **(xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda**, representada legalmente por Edgar Martínez Niño, identificado con cédula de ciudadanía N° 4.130.692 e integrada por: (i) Tivit Colombia S.A.S., sociedad comercial identificada con Nit. 830.027.574-4, constituida el 31 de enero de 1997 mediante escritura pública 281 de la Notaría 45 de Bogotá, inscrita bajo el N° 574353 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, representada legalmente por Edgar Martínez Niño, identificado con cédula de ciudadanía N° 4.130.692; y (ii) Tivit Colombia DC S.A.S.; sociedad comercial identificada con Nit. 900.258.336-2, constituida el 22 de diciembre de 2008 mediante escritura pública N° 9396 de la Notaría 6 de Bogotá, inscrita bajo el N° 1265329 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, representada legalmente por Alonso Eduardo Ruiz, identificado con cédula de ciudadanía N° 14.880.083; quienes para los efectos del presente contrato se denominan los Proveedores, identificados como aparece en los Anexos 2 y 3 de este documento, hemos convenido en celebrar este Acuerdo Marco, previas las siguientes consideraciones:

- I. Que el Decreto Ley 4170 de 2011 creó la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente–, y le asignó la función de “diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda”.
- II. Que Colombia Compra Eficiente realizó el proceso de licitación LP-AMP-150-2017 el cual le fue adjudicado a los Proveedores.

Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente y los Proveedores celebran este Acuerdo Marco el cual se rige por las siguientes cláusulas:

### **Cláusula 1 Definiciones**

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que se les asigna en el Anexo 1 del presente documento. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición

3



**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 4 de 31]**

contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015. Los términos no definidos deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

## **Cláusula 2 Objeto del Acuerdo Marco**

---

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de Servicios BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren el Servicio BPO; y (iii) las condiciones para el pago del Servicio BPO por parte de las Entidades Compradoras.

## **Cláusula 3 Alcance del objeto del Acuerdo Marco**

---

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras los Servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública LP-AMP-150-2017.

## **Cláusula 4 Catálogo del Acuerdo Marco**

---

Colombia Compra Eficiente debe publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el Catálogo del Acuerdo Marco dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la firma del presente documento. Para que los servicios de un Proveedor queden habilitados en el Catálogo, Colombia Compra Eficiente debe haber aprobado la garantía de cumplimiento.

Colombia Compra Eficiente es responsable de mantener el Catálogo actualizado para lo cual debe:

4.1 Actualizar el Catálogo según lo previsto en la Cláusula 9 del presente documento.

4.2 Suspender o excluir a los Proveedores del Catálogo, cuando se presenten las condiciones de suspensión o exclusión definidas en la Cláusula 18 del presente documento.

Colombia Compra Eficiente aproximará todos los precios del Catálogo al valor entero más cercano así: números con parte decimal menor que 0,5 al entero inmediatamente inferior, y números con parte decimal mayor o igual que 0,5 al número entero inmediatamente superior.

Los precios máximos permitidos de los bienes o servicios dependen de los gravámenes adicionales (estampillas) en caso de que apliquen a la Entidad Compradora y se determinan de acuerdo con la fórmula establecida en la Cláusula 8.

## **Cláusula 5 Valor del Acuerdo Marco**

---





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 5 de 31]**

El Acuerdo Marco es típicamente un contrato de cuantía indeterminada. El valor final del Acuerdo Marco corresponderá a la suma del valor de las Órdenes de Compra que sean colocadas durante su vigencia.

#### **Cláusula 6      Actividades de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria**

Para adquirir los Servicios BPO, las Entidades Compradoras deben cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

- 6.1 Permitir a los Proveedores solicitar aclaraciones sobre sus necesidades o las características técnicas de los Servicios BPO requeridos en la Solicitud de Cotización. Para ello las Entidades Compradoras deben poner a disposición de los Proveedores en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el formato de Solicitud de Información para la adquisición de Servicios BPO, con un plazo mínimo de respuesta de cinco (5) días hábiles. En caso de que las Entidades Compradoras deban solicitar aclaraciones a los Proveedores, estas serán exclusivamente sobre las características técnicas y no sobre precios y costos de los Servicios BPO.
- 6.2 Diligenciar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el formato de Solicitud de Cotización para la compra del Servicio BPO requerido y enviarlo a los Proveedores a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano. La Entidad Compradora debe dar un plazo de Cotización de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la creación de la Solicitud de Cotización.
- 6.3 Especificar en la Solicitud de Cotización: (i) los productos y servicios BPO requeridos por la Entidad Compradora; (ii) su nivel de servicio correspondiente; (iii) los indicadores del ANS que va a tener en cuenta para la operación; y (iv) las especificaciones requeridas en las fichas técnicas.
- 6.4 Incluir en la Solicitud de Cotización el porcentaje y forma de cálculo de los gravámenes (estampillas) distintos a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus Procesos de Contratación. Si la Entidad Compradora no incluye los gravámenes adicionales (estampillas) en la Solicitud de Cotización, debe adicionar la Orden de Compra con el valor correspondiente. De lo contrario la Entidad Compradora estará incumpliendo el Acuerdo Marco.

Si la Entidad Compradora no incluye el porcentaje y forma de cálculo de los gravámenes adicionales (estampillas) en la Solicitud de Cotización y tampoco adiciona la Orden de Compra, Colombia Compra Eficiente estará autorizada a suspender el registro de la Entidad Compradora en la Tienda Virtual del Estado Colombiano hasta que modifique la Orden de Compra y pague el valor correspondiente.





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 6 de 31]**

6.5 La Cotización está vigente por el término de 30 días calendario contados a partir de la finalización del evento de Cotización en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Vencido este plazo, la Entidad Compradora solo podrá colocar la Orden de Compra si el Proveedor que cotizó el menor precio acepta extender la vigencia de la Cotización. En caso contrario, la Entidad Compradora deberá cancelar el evento de Cotización e iniciar uno nuevo.

La Entidad Compradora debe seleccionar la respuesta de la Cotización del Proveedor con el menor precio. Si la Entidad Compradora considera que la Cotización con el menor precio contiene un precio que parece artificialmente bajo, debe aplicar el procedimiento previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015.

Si la Entidad Compradora identifica que un Proveedor cotiza un precio superior al publicado en el Catálogo, la Entidad Compradora entenderá este como cotizado al precio publicado en el Catálogo.

6.6 En caso de empate, las partes acuerdan que la Entidad Compradora aplique los factores de desempate establecidos en el artículo 2.2.1.1.2.2.9 del Decreto 1082 de 2015, y generar la solicitud de Orden de Compra al Proveedor que haya obtenido el mayor puntaje económico en la Operación Principal. En caso de persistir el empate, Colombia Compra Eficiente establece el siguiente mecanismo:

- a. La Entidad Compradora ordena a los Proveedores empatados en orden alfabético según el nombre registrado en la TVEC. Una vez ordenados, la Entidad Compradora le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.
- b. Seguidamente, la Entidad Compradora debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre de plazo de Cotización. La Entidad Compradora debe dividir esta parte entera entre el número total de Proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.
- c. Realizados estos cálculos, la Entidad Compradora seleccionará a aquel Proveedor que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Entidad Compradora seleccionará al Proveedor con el mayor número asignado.

6.7 Diligenciar el formulario de estudios previos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y generar una solicitud de Orden de Compra sobre la Cotización del Proveedor que haya cotizado el menor precio.





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 7 de 31]**

- 6.8 Realizar la solicitud de Orden de Compra incluyendo todos los Servicios BPO de la Solicitud de Cotización.
- 6.9 Colocar la Orden de Compra dentro de los cinco (5) días calendario, siguientes a la fecha de vencimiento del evento de Cotización. La Orden de Compra debe indicar su vigencia. La Entidad Compradora puede colocar Órdenes de Compra durante la vigencia del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que ocurra. Las Órdenes de Compra pueden tener en una vigencia que supere la del Acuerdo Marco siempre que el plazo adicional sea menor a un año. En caso que una Entidad Estatal solicite al Proveedor la prestación de Servicios BPO con un plazo adicional a la vigencia del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se extenderán hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra.
- 6.10 El ordenador del gasto de la Entidad Compradora debe aceptar o rechazar la solicitud de Orden de Compra y la aceptación constituye la Orden de Compra. La Orden de Compra debe incluir todos los Servicios BPO de la Solicitud de Cotización. De lo contrario la Entidad Compradora deberá cancelar el evento con la justificación correspondiente, desestimar las Cotizaciones recibidas e iniciar nuevamente la Solicitud de Cotización en los términos previstos en la presente Cláusula, incluyendo exclusivamente los servicios a contratar.
- 6.11 El supervisor de la Orden de Compra debe verificar que los Servicios BPO cumplen con las especificaciones técnicas de los pliegos de condiciones y del presente documento.
- 6.12 Pagar en los términos y condiciones establecidos en la Cláusula 10.

Los mensajes intercambiados entre Proveedores y la Entidad Compradora en relación con la Solicitud de Información y el proceso de compra deben ser de conocimiento de todas las partes.

#### **Cláusula 7      Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria**

Los Proveedores deben cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

- 7.1 Presentar a Colombia Compra Eficiente dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la firma del presente documento: (i) el RUT del Proveedor; (ii) la garantía de que trata la Cláusula 17; (iii) la certificación de la cuenta bancaria en la que se debe consignar el pago con máximo 30 días de expedición; y (iv) el logo del Proveedor en formato .jpg o .png con resolución de mínimo 150 x 150 pixeles por pulgada para incluirlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 7.2 Si el Proveedor es una unión temporal o consorcio, debe presentar una carta suscrita por el representante legal de la unión temporal o consorcio en la cual indique el porcentaje del valor de cada factura que las Entidades Compradoras deben pagar a cada uno de sus integrantes y las certificaciones de las cuentas bancarias de los integrantes de la unión temporal o

7





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 8 de 31]**

consorcio en las cuales debe depositar los pagos las cuales deben haber sido expedidas con una antelación no mayor a 30 días calendario. En caso de querer actualizar la información bancaria, el Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los nuevos datos y Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación.

- 7.3 Responder a la Solicitud de Cotización dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al envío de la misma, con una Cotización para la Entidad Compradora. El Proveedor podrá solicitar aclaraciones sobre las necesidades de las Entidades Compradoras. La Cotización estará vigente por el término de 30 días calendario contados a partir del plazo de finalización del evento de Cotización.
- 7.4 Indicar en la Cotización los valores establecidos con un precio igual o menor al precio máximo permitido. Los precios cotizados mayores a los máximos permitidos para ese Proveedor se entenderán como cotizados con el precio publicado en el Catálogo.
- 7.5 Facturar de conformidad con la Cláusula 10.
- 7.6 Los Proveedores pueden abstenerse de Cotizar si la Entidad Compradora se encuentra en mora con el Proveedor por otra Orden de Compra del Acuerdo Marco hasta que la Entidad Compradora pague las facturas incumplidas.

#### **Cláusula 8 Precio de los Servicios BPO**

El Proveedor está obligado a prestar a las Entidades Compradoras los Servicios BPO al valor establecido en la Orden de Compra colocada, de acuerdo con la Cotización del Proveedor seleccionado.

El precio que el Proveedor cotiza en la Operación Secundaria incluye y remunera integralmente todas las condiciones solicitadas en la Orden de Compra, incluyendo todos los requisitos para prestar los Servicios BPO.

Colombia Compra Eficiente determinará el precio máximo del bien o servicio mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$P = \frac{Pbs}{1 - G}$$

Donde:

- *Pbs*: es el precio de los Servicios BPO en el Catálogo.

8







Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 9 de 31]**

- *G*: es el porcentaje del gravamen adicional (estampilla) expresado en decimales indicado por la Entidad Compradora. Si la Entidad Compradora no tiene gravámenes adicionales (estampillas), *G* será igual a cero (0).
- *P*: es el precio máximo del bien o servicio antes de impuestos incluidos los gravámenes adicionales (estampillas).

## **Cláusula 9 Actualización del Catálogo**

### 9.1 Inclusión de Servicios BPO:

- (a) Colombia Compra Eficiente puede incluir un nuevo Servicio BPO en el Catálogo cuando:
  - (i) coincida con el objeto del Acuerdo Marco; y (ii) pueda ser clasificado en alguno de los Lotes.
- (b) Una vez identifique la viabilidad de la inclusión, Colombia Compra Eficiente debe:
  - (i) definir las especificaciones técnicas del nuevo servicio; (ii) definir el Lote al que pertenece el servicio; (iii) establecer el precio máximo del mercado o su método de cálculo, el cual no dará a conocer a los Proveedores; y (iv) solicitar a los Proveedores cotizar el valor del Servicio BPO.
- (c) Los Proveedores deben responder a la solicitud dentro de los 10 días calendario siguientes, señalando el precio para el nuevo Servicio BPO.
- (d) Si dos (2) o más Proveedores están en capacidad de ofrecer el nuevo servicio por un precio menor o igual al precio máximo del mercado establecido por Colombia Compra Eficiente, esta debe ajustar el Catálogo e incluir el nuevo Servicio con el precio indicado por el Proveedor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la respuesta de los Proveedores. Para incluir un Servicio BPO, Colombia Compra Eficiente puede modificar o incluir los ANS, protocolos y especificaciones técnicas necesarias para su prestación. El valor de los Servicios BPO incluidos será el precio techo para cada uno de los Proveedores que los hayan cotizado. Los Proveedores podrán conocer el precio máximo del mercado del Servicio BPO a incluir, una vez publicado el Catálogo modificado.
- (e) Si menos de dos (2) Proveedores ofrecen un precio menor o igual al precio máximo del mercado definido por Colombia Compra Eficiente, esta puede repetir el procedimiento o desistir de la inclusión del Servicio BPO.
- (f) Si de manera posterior a la inclusión de un servicio, un Proveedor que no haya cotizado o que haya superado el precio máximo del mercado está interesado en ofrecerlo, el precio techo del servicio para dicho Proveedor será el precio máximo del mercado definido por Colombia Compra Eficiente.

9



**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 10 de 31]**

## 9.2 Exclusión de Servicios BPO:

Colombia Compra Eficiente puede excluir los Servicios BPO del Catálogo y para esto debe comunicar a los Proveedores su decisión y la justificación de la exclusión.

### *Actualización de Precios por SMMLV, IPC y cambio en normativa*

Colombia Compra Eficiente debe realizar los siguientes ajustes del Catálogo durante la ejecución del Acuerdo Marco:

- (a) Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el precio de los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente, con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del SMMLV.
- (b) Colombia Compra Eficiente actualizará anualmente el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) para el acumulado de los doce (12) meses anteriores a la fecha de ajuste. El primer ajuste será realizado un año después de la firma del Acuerdo Marco. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor.
- (c) Colombia Compra Eficiente debe actualizar el precio del Servicio BPO según los cambios en la normativa aplicable. Colombia Compra Eficiente tiene cinco (5) días hábiles para realizar los ajustes que sean notificados por un Proveedor y que estén regulados en la normativa. Los Proveedores pueden no cotizar a las Solicitudes de Cotización que cierran durante los cinco (5) días que estén realizando las actualizaciones de precios. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse según la normativa vigente.

## **Cláusula 10 Facturación y pago**

El Proveedor debe facturar cada mes, contado desde el inicio de la Orden de Compra los Servicios BPO efectivamente prestados a la Entidad Compradora, incluyendo los gravámenes adicionales (estampillas) aplicables a los Procesos de Contratación que la Entidad Compradora haya informado en la Solicitud de Cotización y presentar las facturas en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Las Entidades Compradoras deben aprobar y pagar las facturas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la factura. Si la factura no cumple con las normas aplicables







Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 12 de 31]**

- 11.9 Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 8. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos, se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos.
- 11.10 Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 11.11 Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente.
- 11.12 Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.
- 11.13 Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas. Para este fin, la Entidad Compradora deberá aplicar los procedimientos que indique la normativa colombiana.
- 11.14 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.
- 11.15 Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud
- 11.16 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.
- 11.17 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.
- 11.18 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
- 11.19 Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de los Servicios BPO prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia del mismo en dos oportunidades: (i) seis (6) meses antes del vencimiento del Acuerdo Marco; y (ii) diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco.
- 11.20 Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda adquirir Servicios BPO por fuera del Acuerdo Marco. Esta información debe darla dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual el Proveedor recibió la solicitud de cotización o de información comercial, o tuvo conocimiento del Proceso de Contratación que adelanta la Entidad Estatal.
- 11.21 Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra que venza más tarde en el tiempo, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes.
- 11.22 Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 28.
- 11.23 Cumplir con el Código de Ética de Colombia Compra Eficiente.

12





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 13 de 31]**

- 11.24 Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 11.25 Mantener actualizada la garantía de cumplimiento según lo establecido en la Cláusula 17.
- 11.26 Notificar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento.
- 11.27 Entregar a Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.
- 11.28 Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.
- 11.29 Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 11.30 Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 11.31 Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder el evento de cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de Cláusula 21.
- 11.32 Los Proveedores deben proceder como sigue si están incurso en situaciones que impidan la prestación de los Servicios BPO:
  - a) En primera instancia, garantizar la continuidad de la ejecución de las Órdenes de Compra vigentes. Para esto pueden subcontratar un tercero con todas la infraestructura, habilitaciones y permisos necesarios para prestar los Servicios BPO. El subcontratista no debe estar incurso en inhabilidades o incompatibilidades.
  - b) Acordar con la Entidad Compradora la cesión de la Orden de Compra a otro Proveedor del Acuerdo Marco. En este caso, las partes deben informar a Colombia Compra Eficiente la imposibilidad de dar continuidad a la Orden de Compra, condiciones de subcontratación y subcontratista.

De no ser posible acudir a las soluciones anteriores, terminar la Orden de Compra por imposibilidad de cumplimiento de su objeto. En caso de terminación de la Orden de Compra, la Entidad Compradora debe iniciar una nueva Solicitud de Cotización.

#### **Obligaciones específicas del Acuerdo Marco:**

- 11.33 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.
- 11.34 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los a los tiquetes generados hasta su cierre.
- 11.35 Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura

13





**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 14 de 31]**

- utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures -CVE a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal certificado en Hacking Ético por el EC-Council, ISACA, ISC2, CompTIA o GIAC.
- 11.36 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.
  - 11.37 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio.
  - 11.38 Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.
  - 11.39 Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.
  - 11.40 Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto.
  - 11.41 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.
  - 11.42 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad Compradora
  - 11.43 Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.
  - 11.44 Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.
  - 11.45 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulen la contratación de personal.
  - 11.46 Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.
  - 11.47 Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.
  - 11.48 Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.
  - 11.49 Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 15 de 31]**

- 11.50 Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.
- 11.51 Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.
- 11.52 Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.
- 11.53 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.
- 11.54 Aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.
- 11.55 Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora
- 11.56 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.
- 11.57 Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor y según lo establecido en la sección VII.B.1. del pliego de condiciones.
- 11.58 Garantizar que por lo menos el 5% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.

## **Cláusula 12 Obligaciones de las Entidades Compradoras**

Las siguientes son las obligaciones de las Entidades Compradoras que se vinculen al presente Acuerdo Marco:

- 12.1 Poner a disposición de los Proveedores los comprobantes de descuentos y retenciones efectuados al pagar las facturas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012.
- 12.2 Conocer el Catálogo y operar adecuadamente la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 12.3 Cumplir con el procedimiento establecido en la Cláusula 6 del presente Acuerdo Marco.
- 12.4 Contar con la disponibilidad presupuestal antes de colocar la Orden de Compra y realizar el correspondiente registro presupuestal antes del inicio de la ejecución de la Orden de Compra.
- 12.5 Hacer el registro presupuestal de la Orden de Compra de acuerdo con la normativa aplicable.

15





**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 16 de 31]**

- 12.6 Poner a disposición de los Proveedores, cuando estos lo soliciten, el registro presupuestal de la Orden de Compra.
- 12.7 Si los Procesos de Contratación de la Entidad Compradora están sujetos a gravámenes adicionales (estampillas), la Entidad Compradora debe indicarlos en la Solicitud de Cotización y en la solicitud de Orden de Compra, señalando el porcentaje y forma de cálculo de los mismos.
- 12.8 Adelantar oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIIF.
- 12.9 Designar un supervisor o interventor para las Órdenes de Compra expedidas y ejecutadas bajo el Acuerdo Marco.
- 12.10 Cumplir con las condiciones establecidas en los Anexos 1 y 2.
- 12.11 Aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 10 incorporando los descuentos por retraso en la entrega en caso de que apliquen.
- 12.12 Abstenerse de generar nuevos eventos de Cotización y emitir nuevas Órdenes de Compra si está en mora en el pago de una o varias Órdenes de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 12.13 Cumplir con los plazos previstos en el presente Acuerdo Marco.
- 12.14 Verificar que el Proveedor cumpla con las condiciones del Catálogo.
- 12.15 Verificar que el Proveedor entregue el certificado de paz y salvo de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera anexa a la factura.
- 12.16 Informar oportunamente a Colombia Compra Eficiente cualquier evento de incumplimiento de las obligaciones del Proveedor en el formato establecido para tal efecto por Colombia Compra Eficiente.
- 12.17 Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra.
- 12.18 Cumplir con los Términos y Condiciones de Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 12.19 Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días calendario después del vencimiento del Acuerdo Marco si existen Proveedores con obligaciones pendientes de ejecutar.
- 12.20 Entregar el comprobante de pago a los Proveedores máximo 30 días calendario después de realizado el pago.
- 12.21 Facilitar al Proveedor los canales y el espacio suficiente en los casos que se requiera un Agente *in-house*.
- 12.22 Entregar oportunamente toda la información necesaria para (i) la cotización y (ii) prestación del servicio.

### **Cláusula 13 Obligaciones de Colombia Compra Eficiente**

Colombia Compra Eficiente está obligada a administrar el Acuerdo Marco y la Tienda Virtual del Estado Colombiano. En consecuencia, Colombia Compra Eficiente se obliga a:

- 13.1 Promocionar el Acuerdo Marco entre las Entidades Compradoras.





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 17 de 31]**

- 13.2 Impartir capacitaciones a las Entidades Compradoras y Proveedores acerca del Acuerdo Marco, su operación y el manejo del aplicativo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 13.3 Mantener informadas a las Entidades Compradoras y Proveedores respecto de los cambios y/o actualizaciones en la operación del Acuerdo Marco y el Catálogo.
- 13.4 Disponer de material de capacitación respecto la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para la libre consulta de sus usuarios.
- 13.5 Inscribir a los Proveedores en el SIIF.
- 13.6 Publicar y actualizar el Catálogo en los términos y en la oportunidad señalada en los Documentos del Proceso.
- 13.7 Garantizar la disponibilidad de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 13.8 Hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Acuerdo Marco a cargo de los Proveedores y de las Entidades Compradoras.
- 13.9 Adelantar las acciones que procedan en caso de incumplimiento.
- 13.10 Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.

#### **Cláusula 14 Vigencia del Acuerdo Marco**

---

El Acuerdo Marco estará vigente por tres (3) años contados a partir de su firma, término prorrogable hasta por un (1) año adicional. Colombia Compra Eficiente debe notificar a los Proveedores su intención de prorrogar el Acuerdo Marco por lo menos 30 días calendario antes del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco. Si Colombia Compra Eficiente no notifica su interés de prorrogar el plazo del Acuerdo Marco, este terminará al vencimiento de su plazo. El Proveedor debe manifestar en el término indicado su intención de permanecer o no en el Acuerdo Marco durante la prórroga. Si menos de dos (2) Proveedores de un mismo Lote manifiestan su intención de permanecer en el Acuerdo Marco durante la prórroga, Colombia Compra Eficiente puede desistirse de hacerla.

Las Entidades Compradoras deben colocar Órdenes de Compra durante la vigencia del Acuerdo Marco. Las Órdenes de Compra pueden tener una vigencia superior a la del Acuerdo Marco siempre que el plazo de la Orden de Compra no supere en más de seis (6) meses el plazo del Acuerdo Marco y las condiciones del Acuerdo Marco son aplicables a tal Orden de Compra.

#### **Cláusula 15 Cesión**

---

Los Proveedores pueden ceder parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivadas del Acuerdo Marco, con la autorización expresa de Colombia Compra Eficiente. Para ello, el Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente la solicitud de cesión. Colombia Compra Eficiente debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, autorizando, rechazando o solicitando información adicional.

17





**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 18 de 31]**

El Proveedor está facultado para ceder los derechos económicos que se derivan de las Órdenes de Compra, entendiéndose por derechos económicos el pago de las Entidades Compradoras a los Proveedores del Acuerdo Marco. El Proveedor debe realizar los respectivos trámites ante las Entidades Compradoras para realizar esta cesión.

#### **Cláusula 16 Fusiones, escisiones, y situaciones de cambio de control**

Si el Proveedor es objeto de fusión o escisión empresarial, de enajenación total de sus activos, o cambia su situación de control, debe comunicar a Colombia Compra Eficiente las condiciones de la operación durante los 30 días calendario siguientes a la fecha en la cual la fusión, escisión, enajenación o cambio de control se haga pública.

Cuando el Proveedor enajena parcialmente sus activos de manera que pueda afectar la ejecución del Acuerdo Marco, debe comunicar a Colombia Compra Eficiente las condiciones de la operación en un plazo de 10 días calendario después del perfeccionamiento de la operación.

Si como producto de una fusión, los Proveedores [de una misma Región de Cobertura] crean una nueva sociedad, Colombia Compra Eficiente le asignará a esta el Catálogo del Proveedor involucrado en la transacción, que haya presentado la mejor Oferta.

Si la fusión es por absorción entre Proveedores, las partes acuerdan que Colombia Compra Eficiente mantendrá el Catálogo del Proveedor involucrado en la transacción, que haya presentado la mejor Oferta.

Si Colombia Compra Eficiente considera que alguna de las transacciones descritas pone en riesgo el cumplimiento del Acuerdo Marco podrá: (i) exigir una garantía adicional a los Proveedores, o (ii) terminar el contrato con el Proveedor que en virtud de la transacción no tenga la capacidad para cumplir con las obligaciones del Acuerdo Marco.

El Proveedor debe entregar la garantía adicional con las condiciones exigidas por Colombia Compra Eficiente dentro de los 30 días calendario siguientes a la solicitud. Si el Proveedor no entrega la garantía en las condiciones descritas anteriormente, las partes acuerdan que Colombia Compra Eficiente suspenderá al Proveedor del Catálogo hasta que entregue esta garantía.

Las comunicaciones deberán ser notificadas a las direcciones establecidas en la Cláusula 28.

#### **Cláusula 17 Garantía de cumplimiento**

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a Colombia Compra Eficiente una garantía de cumplimiento cuyos beneficiarios son: (i) Colombia Compra Eficiente y (ii) las Entidades Compradoras que le coloquen al Proveedor Órdenes de Compra a través del Acuerdo Marco, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla.





Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 19 de 31]

Tabla 1 Suficiencia de la garantía

Lote	Amparo	Suficiencia	Vigencia
Centro de Contacto	Cumplimiento del contrato	$\frac{\text{Valor del amparo}}{\text{No. de Proveedores adjudicados en Centro de Contacto}} = \frac{\$34.245 \text{ millones}}{\text{No. de Proveedores adjudicados en Centro de Contacto}}$	Duración del Acuerdo Marco y seis (6) meses más.
	Calidad del Servicio	$\frac{\text{Valor del amparo}}{\text{No. de Proveedores adjudicados en Centro de Contacto}} = \frac{\$22.830 \text{ millones}}{\text{No. de Proveedores adjudicados en Centro de Contacto}}$	Duración del Acuerdo Marco y seis (6) meses más.
Mesa de Ayuda	Cumplimiento del contrato	$\frac{\text{Valor del amparo}}{\text{No. de Proveedores adjudicados en Mesa de Ayuda}} = \frac{\$6.819 \text{ millones}}{\text{No. de Proveedores adjudicados en Mesa de Ayuda}}$	Duración del Acuerdo Marco y seis (6) meses más.
	Calidad del Servicio	$\frac{\text{Valor del amparo}}{\text{No. de Proveedores adjudicados en Mesa de Ayuda}} = \frac{\$4.546 \text{ millones}}{\text{No. de Proveedores adjudicados en Mesa de Ayuda}}$	Duración del Acuerdo Marco y seis (6) meses más.

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

Colombia Compra Eficiente reemplazará el número de Proveedores adjudicados al finalizar la adjudicación.

Durante la ejecución del Acuerdo Marco, el Proveedor debe incrementar el valor de la garantía cuando el valor de sus Órdenes de Compra incremente en el rango de valor indicado en Tabla 2.

Tabla 2 Valor de la garantía de acuerdo al valor de las Órdenes de Compra

Lote	Rango	Valor de las Órdenes de Compra vigentes		Valor por amparo	
		Límite inferior del rango Valor de las Órdenes de Compra mayor o igual que	Límite superior del rango Valor de las Órdenes de Compra menor que	Cumplimiento del contrato	Calidad del servicio
Centro de Contacto	1	$\frac{\$228.303 \text{ millones}}{\text{No. Proveedores en Centro de Contacto}}$	$\frac{\$228.303 \text{ millones}}{\text{No. Proveedores en Centro de Contacto}} * 2$	15% del límite superior	10% del límite superior
	2	$\frac{\$228.303 \text{ millones}}{\text{No. Proveedores en Centro de Contacto} * 2}$	$\frac{\$228.303 \text{ millones}}{\text{No. Proveedores en Centro de Contacto}} * 3$	15% del límite superior	10% del límite superior
	i	$\frac{\$228.303 \text{ millones}}{\text{No. Proveedores en Centro de Contacto} * (i)}$	$\frac{\$228.303 \text{ millones}}{\text{No. Proveedores en Centro de Contacto} + i} * (1 + i)$	15% del límite superior	10% del límite superior
Mesa de Ayuda	1	$\frac{\$45.465 \text{ millones}}{\text{No. Proveedores en Mesa de Ayuda}}$	$\frac{\$45.465 \text{ millones}}{\text{No. Proveedores en Mesa de Ayuda}} * 2$	15% del límite superior	10% del límite superior
	2	$\frac{\$45.465 \text{ millones}}{\text{No. Proveedores en Mesa de Ayuda} * 2}$	$\frac{\$45.465 \text{ millones}}{\text{No. Proveedores en Mesa de Ayuda}} * 3$	15% del límite superior	10% del límite superior
	i	$\frac{\$45.465 \text{ millones}}{\text{No. Proveedores en Mesa de Ayuda} * (i)}$	$\frac{\$45.465 \text{ millones}}{\text{No. Proveedores en Mesa de Ayuda}} * (1 + i)$	15% del límite superior	10% del límite superior

Fuente: Colombia Compra Eficiente.



Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 20 de 31]**

Si las Órdenes de Compra sobrepasan el último rango definido, el Proveedor debe ajustar el valor de la garantía al rango i como indica la Tabla 2.

Los Proveedores deben ampliar la garantía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que: (i) el valor total de sus Órdenes de Compra supere los rangos establecidos en la Tabla 4, y/o (ii) la vigencia máxima de una de sus Órdenes de Compra supere la vigencia del Instrumento de Agregación de demanda. Si el Proveedor no lo hace, Colombia Compra Eficiente lo requerirá por escrito y el Proveedor debe presentar la garantía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud correspondiente. Colombia Compra Eficiente debe aprobar la ampliación de la garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor.

En caso de prórroga del Acuerdo Marco de Precios la vigencia de la garantía de cumplimiento debe ser ampliada hasta el vencimiento del Acuerdo Marco de Precios y cuatro (4) meses más.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 1 y la Tabla 2.

En la Operación Secundaria no hay lugar a exigir garantía de cumplimiento.

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula, mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma.

#### **Cláusula 18 Declaratoria de incumplimiento**

---

En caso de incumplimiento de las obligaciones del Proveedor derivadas del presente Acuerdo Marco, Colombia Compra Eficiente puede adelantar el procedimiento establecido en la ley para la declaratoria del incumplimiento, la cuantificación de los perjuicios del mismo, la imposición de las multas y sanciones pactadas en el contrato, y para hacer efectiva la cláusula penal señalada en la Cláusula 19.

#### **Cláusula 19 Multas y Sanciones**

---

Las partes pactan las siguientes multas y sanciones imponibles al Proveedor por el incumplimiento declarado por Colombia Compra Eficiente:

##### **19.1 Multas**

- a. Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multa de un Salario Mínimo Diario Legal Vigente por cada día de retraso en el cumplimiento de las obligaciones contenidas

20





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 21 de 31]**

en los numerales 11.1, 11.8, 11.15, 11.16, 11.17, 11.18, 11.19, 11.25 y 11.42. En este caso, una vez declarado el incumplimiento, la multa se extenderá diariamente hasta el cumplimiento de la obligación en mora.

- b. Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multa del 20% del valor de cada Orden de Compra respecto de la cual el Proveedor incumpla alguna de las obligaciones contenidas en los numerales 11.33, 11.34 y 11.35 del Acuerdo Marco.
- c. Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multa del 5% del valor de cada Orden de Compra respecto de la cual haya habido inasistencia de uno o más operarios requeridos por la Entidad Compradora para prestar los Servicios BPO, sin que el Proveedor los haya remplazado en diez (10) días hábiles en un mismo mes calendario.
- d. Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multa del 5% del valor de la Orden de Compra respecto de la cual el Proveedor incumpla un mismo ANS de un mismo tipo de servicio en un nivel de servicio en tres (3) o más veces consecutivas.
- e. Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multa del 20% del valor de cada Orden de Compra respecto de la cual el Proveedor incumpla alguna de las obligaciones contenidas en los numerales 11.12, 11.13, 11.14 y 11.39 del Acuerdo Marco.
- f. Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multas de 20 SMMLV cuando no haya cotizado en al menos cinco (5) eventos de Cotización.
- g. Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multas de 200 SMMLV cuando incumpla la obligación del Acuerdo Marco contenido en la Cláusula 11.10.
- h. Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multas de 400 SMMLV cuando incumpla la obligación del Acuerdo Marco contenida en las Cláusulas 11.57 y 11.58.

#### 19.2 Suspensión Temporal del Catálogo.

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, por el término de 6 meses, al Proveedor que incurra de nuevo en alguna conducta de las señaladas en el numeral 19.1, respecto de la cual ya tenga una declaratoria de incumplimiento.

#### 19.3 Exclusión del Catálogo.

Colombia Compra Eficiente puede excluir del Catálogo al Proveedor en los siguientes casos:



**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 22 de 31]**

- i. Por el incumplimiento del compromiso anticorrupción presentado por el Proveedor junto con su Oferta.
- ii. Por incurrir de nuevo en alguna conducta de las señaladas en el numeral 19.1, respecto de la cual ya tenga una suspensión temporal.

El Proveedor debe pagar a Colombia Compra Eficiente las multas pactadas en la presente cláusula.

La suspensión del Catálogo no afecta la obligación del Proveedor de cumplir con las Órdenes de Compra que hasta la fecha de la suspensión las Entidades Compradoras le hayan colocado.

#### **Cláusula 20 Cláusula penal**

---

En caso de declaratoria de incumplimiento de las obligaciones del Proveedor establecidas en el Acuerdo Marco, Colombia Compra Eficiente podrá hacer efectiva la cláusula penal, la cual es del 10% del valor total de las Órdenes de Compra que sirven de sustento a la declaratoria de incumplimiento. Cuando el incumplimiento declarado no deviene de una Orden de Compra, la cláusula penal corresponde al 20% de la suficiencia del amparo de cumplimiento de la garantía de cumplimiento otorgada por el Proveedor.

#### **Cláusula 21 Conflicto de Interés**

---

Hay conflicto de intereses cuando el interés particular del Proveedor, sus representantes, socios o directivos entran en contradicción con el interés particular de quien participa en la decisión de colocar una Orden de Compra.

El procedimiento para gestionar el conflicto de intereses en la Operación Secundaria del Acuerdo Marco es el siguiente:

- 21.1 El Proveedor debe informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente en el plazo establecido para responder el evento de cotización, la existencia del conflicto de intereses y explicar en qué consiste.
- 21.2 La Entidad Compradora debe revisar si acepta la existencia del conflicto y en caso afirmativo debe solicitar al Proveedor abstenerse de responder al evento de cotización. La Entidad Compradora puede en este caso suspender el plazo del evento de cotización hasta por tres (3) días hábiles para estudiar el eventual conflicto de intereses.
- 21.3 La Entidad Compradora debe comunicar a Colombia Compra Eficiente su decisión respecto del conflicto de intereses invocado por el Proveedor, sea cualquier esta.

#### **Cláusula 22 Independencia de los Proveedores**

---





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 23 de 31]**

Los Proveedores son sujetos independientes a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras, en consecuencia, los Proveedores no son sus representantes, agentes o mandatarios. Los Proveedores no tienen la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre de Colombia Compra Eficiente ni de las Entidades Compradoras, ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo.

Los Proveedores se obligan a cumplir con el objeto al que se refiere la Cláusula 2, de forma independiente y autónoma, sin que exista relación de subordinación o dependencia entre el Proveedor y Colombia Compra Eficiente, ni entre este y las Entidades Compradoras.

Los Proveedores son responsables del pago de los salarios, de los aportes al sistema de seguridad social y de salud, y de las contribuciones correspondientes al personal que utilicen en la ejecución del objeto del Acuerdo Marco.

#### **Cláusula 23 Supervisión**

---

La supervisión de la ejecución y cumplimiento del presente Acuerdo Marco de Precios está a cargo de quien asigne el Representante Legal de Colombia Compra Eficiente mediante oficio.

#### **Cláusula 24 Indemnidad**

---

El Proveedor se obliga a mantener libre e indemne a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras por cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones provenientes de terceros, que tengan como causa directa las actuaciones del Proveedor.

#### **Cláusula 25 Caso fortuito y fuerza mayor**

---

La parte incumplida queda exonerada de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o de alguna de las prestaciones a su cargo derivadas del Acuerdo Marco, cuando el incumplimiento sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito debidamente invocado y constatado de acuerdo con la normativa colombiana, salvo que el evento de fuerza mayor o caso fortuito haya ocurrido estando una de las partes en mora. La parte incumplida debe informar a las demás partes la ocurrencia del evento de fuerza mayor o caso fortuito y acordar con el acreedor el nuevo plazo para el cumplimiento de las obligaciones.

#### **Cláusula 26 Confidencialidad**

---

El Proveedor con la suscripción del Acuerdo Marco se compromete a:

26.1 Manejar de manera confidencial la información que como tal le sea presentada y entregada, y toda aquella que se genere en torno a ella como fruto del cumplimiento del Acuerdo Marco.

23



Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 24 de 31]**

26.2 Guardar confidencialidad sobre esa información y no emplearla en beneficio propio o de terceros mientras conserve sus características de confidencialidad o mientras sea manejada como un secreto empresarial o comercial.

26.3 Solicitar por escrito al supervisor del Acuerdo Marco autorización para cualquier publicación relacionada con el Acuerdo Marco, presentando el texto a publicar con mes de antelación a la fecha en que desea enviar a edición.

### **Cláusula 27 Solución de controversias**

Las controversias o diferencias que surjan entre los Proveedores y Colombia Compra Eficiente con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga, terminación o liquidación del Acuerdo Marco serán sometidas a la revisión de los representantes legales de las partes para buscar un arreglo directo en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra parte la existencia de una diferencia, la sustente y manifieste la intención de iniciar el procedimiento de que trata la presente cláusula.

La controversia que no pueda ser resuelta de forma directa entre las partes, debe someterse a un procedimiento conciliatorio que se surtirá ante la Procuraduría delegada para la conciliación administrativa, previa solicitud de conciliación elevada individual o conjuntamente por las partes. Si en el término de ocho (8) días hábiles a partir de la fecha de la primera citación a las partes que haga el conciliador, estas no llegan a un acuerdo para resolver sus diferencias, pueden acudir ante el juez competente en la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

El acuerdo al que se llegue en la etapa de arreglo directo o en la conciliación si hay lugar a ella es de obligatorio cumplimiento para las partes y presta mérito ejecutivo. En consecuencia, cualquiera de las partes puede exigir su cumplimiento en un proceso ejecutivo.

Los posibles incumplimientos del Acuerdo Marco por parte del Proveedor no son considerados como controversias o diferencias surgidas entre ese Proveedor y Colombia Compra Eficiente.

### **Cláusula 28 Notificaciones**

Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que deban hacer las partes en desarrollo del Acuerdo Marco pueden hacerse a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano o a través de comunicación escrita, por correo físico o por correo electrónico a la persona y en las direcciones indicadas a continuación.

El Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los nuevos datos de notificación, cuando sea necesario actualizar los datos de notificación. Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación.







Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 25 de 31]**

Colombia Compra Eficiente utilizará el correo electrónico [procesoscontratacion@colombiacompra.gov.co](mailto:procesoscontratacion@colombiacompra.gov.co) para notificar y comunicar lo relacionado a la audiencia de incumplimiento del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

<b>COLOMBIA COMPRA EFICIENTE</b>		<b>Cobranza Nacional de Créditos Ltda.</b>	
Nombre:	Marielena Rozo Covalada	Nombre:	Magnolia Giraldo Lopez
Cargo:	Subdirector de Negocios	Cargo:	Gerente General
Dirección:	Carrera 7 # 26 – 20 Piso 10	Dirección:	Calle 10 # 4 - 40 Piso 13 Cali
Teléfono:	5818181	Teléfono:	(2) 489 10 00 Ext 102 233
Correo electrónico:	Marielena.rozo@colombiacompra.gov.co	Correo electrónico:	magnoliagiraldo@conalcreditos.com.co
<b>Americas Business Process Services S.A.</b>		<b>Digitex Servicios Bpo &amp; O S.A.</b>	
Nombre:	Jairo Arturo Valdes Calderon	Nombre:	Paula Milena Hernandez Cañaverl
Cargo:	Director Comercial	Cargo:	Gerente Comercial Sector Gobierno
Dirección:	Avenida el dorado No. 85D - 55 Local 149D	Dirección:	Calle 108 # 45-30 Edificio Paralelo 108 piso 18
Teléfono:	4251700 Ext. 57990	Teléfono:	3139600
Correo electrónico:	jairo.valdes@americasbps.com	Correo electrónico:	paula.hernandez@grupodigitex.com
<b>Multienlace S.A.S</b>		<b>Image Quality Outsourcing S.A.S.</b>	
Nombre:	Carolina Bonilla	Nombre:	Jhoana Andrea Gómez
Cargo:	Gerente de Negocios	Cargo:	Gerente Vertical Gobierno
Dirección:	Calle 24 # 86-49	Dirección:	Cra. 13A No. 29-24 Piso 7
Teléfono:	3431920	Teléfono:	5931990 ext 1205
Correo electrónico:	carolina.bonilla@allus.com.co	Correo electrónico:	andrea.gomez@iq-online.com
<b>Outsourcing Servicios Informáticos S.A.</b>		<b>Comware S.A.</b>	
Nombre:	Nohora Rocio Bejarano	Nombre:	Rafael Parra
Cargo:	Lider Desarrollo Nuevos Negocios	Cargo:	Gerente de Cuenta
Dirección:	Carrera 7 No. 127 - 48 Of 1010	Dirección:	Carrera 13 No. 97 - 98
Teléfono:	6000222 Ext 2015	Teléfono:	6382100
Correo electrónico:	nrbejarano@outsourcing.com.co	Correo electrónico:	rafael.parra@comware.com.co
<b>Selcomp Ingeniería S.A.S.,</b>		<b>Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017</b>	
Nombre:	Juan Camilo Morales	Nombre:	Oscar Amaya
Cargo:	Gerente Comercial	Cargo:	

25





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 26 de 31]**

Dirección:	Avenida 28 No. 35 - 40	Dirección:	CRA. 7 BIS A No. 123-79
Teléfono:	3382828	Teléfono:	6001155
Correo electrónico:	juan.morales@selcomp.com.co	Correo electrónico:	electrónico.oscar.amaya@sinergyllowells
<b>Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.</b>		<b>Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&amp;C,</b>	
Nombre:	Alberto Rodríguez	Nombre:	Jairo Arturo Valdes Calderon
Cargo:		Cargo:	Director Comercial
Dirección:	Vía Siberia – Cota 100 mts. Bodega 4445 Complejo Logístico Industrial de Siberia	Dirección:	Avenida el dorado No. 85D - 55 Local 149D
Teléfono:	291 2000	Teléfono:	4251700 Ext. 57990
Correo electrónico:	arodriguez@colsof.com.co	Correo electrónico:	jairo.valdes@americasbps.com
<b>Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda</b>			
Nombre:	Sandra Bibiana Bonilla Rojas		
Cargo:	Gerente Comercial		
Dirección:	Carrera 14 No. 85 68 Piso 5		
Teléfono:	6076000		
Correo electrónico:	sbonilla@tivit.com		

## Cláusula 29 Documentos

Los siguientes documentos hacen parte integral del presente documento:

- 29.1 Los Estudios y Documentos Previos.
- 29.2 El pliego de condiciones de la licitación pública LP-AMP-0-2017 y sus anexos.
- 29.3 Las ofertas presentadas por los Proveedores y sus subsanaciones y aclaraciones.
- 29.4 Los siguientes Anexos:
  - Anexo 1 Definiciones.
  - Anexo 2 Firma.

## Cláusula 30 Interpretación

Las siguientes son reglas de interpretación del presente Acuerdo Marco:

- 30.1. Las referencias a normas jurídicas incluyen las disposiciones que las modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen.
- 30.2. Colombia Compra Eficiente puede corregir los errores formales contenidos en los Documentos del Proceso, bien sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión

26





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 27 de 31]**

de palabras. Si así lo hace Colombia Compra Eficiente debe comunicar al Proveedor al correo electrónico establecido en la Cláusula 28.

30.3. Los plazos expresados en días deben ser entendidos en días calendario, a menos que el texto especifique que son días hábiles.

30.4. En caso de contradicción entre los Documentos del Proceso prima el texto del Acuerdo Marco sobre los demás Documento del Proceso

### **Cláusula 31 Disponibilidad presupuestal**

---

Colombia Compra Eficiente no ejecuta recursos públicos con ocasión del Acuerdo Marco. En consecuencia, no está obligada a contar con disponibilidad presupuestal alguna.

### **Cláusula 32 Lugar de ejecución y domicilio contractual**

---

Las actividades previstas en el presente Acuerdo Marco se desarrollarán en el territorio nacional y el domicilio contractual es la ciudad de Bogotá.

### **Cláusula 33 Liquidación**

---

Colombia Compra Eficiente y los Proveedores liquidarán el Acuerdo Marco dentro de los (4) meses siguientes al vencimiento del plazo de la Orden de Compra que más tarde venci. Las partes deben firmar un acta de liquidación en los términos del artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. En ausencia de acuerdo entre las partes, o en caso de que un Proveedor no suscriba el acta de liquidación, Colombia Compra Eficiente liquidará unilateralmente el Acuerdo Marco en los términos del artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

### **Cláusula 34 Firma**

---

La firma del presente documento y sus modificaciones está sujeta a las siguientes reglas: (i) la firma del representante legal de Colombia Compra Eficiente debe estar en el Anexo 2 del presente documento; (ii) la firma del representante del Proveedor debe estar en el en el Anexo 3; y (iii) la fecha del Acuerdo Marco es la fecha en la que el representante legal de Colombia Compra lo firma.

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

**17 NOV. 2017**





**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 28 de 31]**

**Anexo 1 Definiciones**

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que se les asigna a continuación. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015. Los términos no definidos a continuación deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

Definiciones	
Acuerdo Marco	Es el Acuerdo Marco de Precios objeto del presente documento.
ANS	Son los acuerdos de nivel de servicio que deben cumplir los Proveedores de los Servicios BPO.
Agente	Es la persona que ejerce funciones operativas en un <i>Call Center</i> .
Call Center	Son las instalaciones donde están ubicados los puestos de trabajo y la infraestructura del Proveedor de Servicios BPO.
Catálogo	Es la ficha que contiene: (a) la lista de los servicios; (b) las condiciones de su contratación que están amparadas por el Acuerdo Marco, incluyendo el precio o la forma de determinarlo; y (c) la lista de los Proveedores que hacen parte del Acuerdo Marco.
Centro de Contacto	Es el Servicio BPO en el que el Proveedor ejecuta tareas relacionadas con la atención al cliente interno y externo de la Entidad Compradora. Corresponde al Lote 1 definido por Colombia Compra Eficiente para el Acuerdo Marco
Cotización	Es la respuesta del Proveedor a una Solicitud de Cotización presentada por la Entidad Compradora en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
Entidades Compradoras	Son las entidades: (a) a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993; (b) a las que se refieren los artículos 10, 14 y 24 de la Ley 1150 de 2007; y (c) que por disposición de la Ley deban aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 o cualquier otra Entidad Estatal, que de manera autónoma, decida comprar por medio del presente Acuerdo Marco.
Estudio de Mercado	Es el estudio de mercado del Proceso de Contratación para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco para la compra del Servicios BPO, publicado en el SECOP II.
Mesa de Ayuda	Es el Servicio BPO en el que el Proveedor presta soporte de primer y segundo nivel a una aplicación, sistema, infraestructura o plataforma de la Entidad Compradora. Puede estar dirigido tanto a clientes internos como externos. Corresponde al Lote 2 definido por Colombia Compra Eficiente para el Acuerdo Marco
Oferta	Es la propuesta presentada por los interesados en ser Proveedores del Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco en los términos del pliego de condiciones y del presente documento.
Operación Principal	Es el grupo de estudios, actividades y negociaciones adelantadas por Colombia Compra Eficiente para la celebración del Acuerdo Marco y el acuerdo entre Colombia Compra Eficiente y los Proveedores para la adquisición de Servicios BPO.
Operación Secundaria	Son las actividades que deben adelantar en la ejecución del Acuerdo Marco: (i) la Entidad Compradora para comprar, recibir y pagar el Servicio BPO; y (ii) el Proveedor para cotizar, prestar y facturar el Servicio BPO.
Orden de Compra	Es la manifestación de la voluntad de la Entidad Compradora de vincularse al Acuerdo Marco, obligarse a sus términos y condiciones y es el soporte documental de la relación entre el Proveedor y la Entidad Compradora.
Primera Generación del Acuerdo Marco	Es el Acuerdo Marco de Precios para la contratación del Servicio de Centro de Contacto CCE-150-1-AMP-2014.
Proponente	Es quien presenta una Oferta a Colombia Compra Eficiente en desarrollo del proceso de licitación pública para seleccionar los Proveedores del Acuerdo Marco.
Proveedor	Es quien ha sido seleccionado como resultado de la licitación pública LP-AMP-150-2017 y que suscribe el Acuerdo Marco con Colombia Compra Eficiente.





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 29 de 31]**

Definiciones	
Lote	Es cada una de las Clasificaciones de Servicios BPO establecidos para el presente Acuerdo Marco en los cuales un Proveedor debe prestar sus servicios. El presente Acuerdo Marco está dividido en los Lotes (i) Centro de Contacto y (ii) Mesa de Ayuda.
Servicio BPO	En ingles, <i>Business Process Outsourcing</i> , es el servicio tercerizado que permite disponer de un equipo de personas denominadas Agentes en un área centralizada, para recibir y transmitir llamadas, utilizando el canal telefónico (fijo, IP, celular), así como otros canales tales como fax, email, chat, web y redes sociales, y atender las solicitudes hechas en las llamadas. El Servicio BPO incluye servicios de Centro de Contacto y de Mesa de Ayuda.
SIREM	Es el Sistema de Información y Reporte Empresarial de la Superintendencia de Sociedades.
Solicitud de Cotización	Es el evento creado por la Entidad Compradora en la Tienda Virtual del Estado Colombiano para solicitar a los Proveedores una Cotización para la adquisición del Servicio BPO que requiera la Entidad Compradora.
Tienda Virtual del Estado Colombiano –TVEC–	Es el aplicativo del SECOP que Colombia Compra Eficiente ha puesto a disposición de las Entidades Compradoras y de los Proveedores través del cual deben hacerse las transacciones del Acuerdo Marco.



**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 30 de 31]**

**Anexo 2 Firma del Acuerdo Marco—Representante legal de Colombia Compra Eficiente**

---

[Ciudad] , [día] de [mes] de 2017

Por medio del presente documento, yo Juan David Duque Botero, identificado con la cédula de ciudadanía número 79.941.784, en mi calidad de Director General de Colombia Compra Eficiente, nombrado mediante Decreto N° 1532 del 15 de septiembre de 2017, cargo para el cual tomé posesión, según consta en el Acta N° 112 del 15 de septiembre 2017, en uso de las facultades y funciones contenidas en el 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 firmo el Acuerdo Marco No CCE-595-1-AMP-2017celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda.

Para su constancia firma,

**Colombia Compra Eficiente**

Nombre: Juan David Duque Botero  
Documento: 79.941.784  
Cargo: Director General





**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 31 de 31]**

**Anexo 3 Firma de del Acuerdo Marco—Proveedores**

[Ciudad] , [día] de [mes] de 2017

Por medio del presente documento, yo [Nombre de Representante Legal], identificado con la cédula de ciudadanía número [Número de Documento], en mi calidad de Representante legal, en uso de las facultades y funciones contenidas en [Documento], actuando en nombre y representación de [Nombre del Proveedor] con NIT [Número de Documento] firmo el Acuerdo Marco CCE-595-1-AMP-2017 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y [nombres de los Proveedores], para Servicios BPO.

Para su constancia firma,

[Nombre del Proveedor]

Nombre:  
Documento:  
Cargo:





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. [Hoja 1 de 1]**

## **Anexo 2 Firma del Acuerdo Marco—Representante legal de Colombia Compra Eficiente**

Bogotá D.C., 17 de noviembre de 2017

Por medio del presente documento, yo Juan David Duque Botero, identificado con la cédula de ciudadanía número 79.941.784, en mi calidad de Director General de Colombia Compra Eficiente, nombrado mediante Decreto N° 1532 del 15 de septiembre de 2017, cargo para el cual tomé posesión, según consta en el Acta N° 112 del 15 de septiembre 2017, en uso de las facultades y funciones contenidas en el 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 firmo el Acuerdo Marco No CCE-595-1-AMP-2017celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda.

Para su constancia firma,

**Colombia Compra Eficiente**

Nombre: Juan David Duque Botero  
Documento: 79.941.784  
Cargo: Director General

 GOBIERNO DE COLOMBIA



Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda.**  
[Hoja 31 de 31]

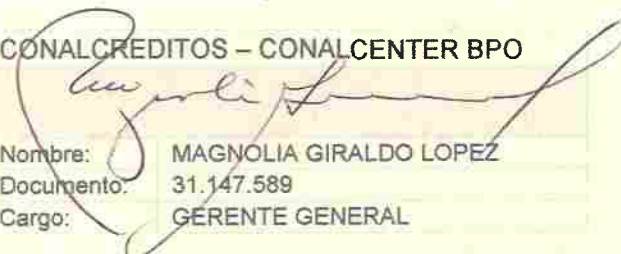
**Anexo 3 Firma de del Acuerdo Marco—Proveedores**

Bogota D.C, 07 de Noviembre de 2017

Por medio del presente documento, yo **MAGNOLIA GIRALDO LOPEZ**, identificado con la cédula de ciudadanía número **31.147.589**, en mi calidad de Representante legal, en uso de las facultades y funciones contenidas en Cámara de Comercio de Cali, actuando en nombre y representación de **CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO** con NIT 800.219.668-3 firmo el Acuerdo Marco No CCE-595-1-AMP-2017 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda., para el Acuerdo Marco de Servicios BPO.

Para su constancia firma,

**CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO**

  
Nombre: MAGNOLIA GIRALDO LOPEZ  
Documento: 31.147.589  
Cargo: GERENTE GENERAL

GOBIERNO DE COLOMBIA



Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda.**

---

Anexo 3 Firma de del Acuerdo Marco—Proveedores

Bogotá D.C., 10 de noviembre de 2017

Por medio del presente documento, yo **Juan Pablo Ruiz Hernandez** identificado con la cédula de ciudadanía número 79.778.854 de Bogotá, en mi calidad de Representante legal, en uso de las facultades y funciones contenidas en el certificado de Existencia y Representación Legal, actuando en nombre y representación de Américas Business Process Services S.A., con NIT 830.126.395-7 firmo el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y, Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Américas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. para el Acuerdo Marco de Servicios BPO.

Para su constancia firma,

**Américas Business Process Services S.A.**



**Juan Pablo Ruiz Hernandez**  
**Cédula 79.778.854 Bogotá**  
**Representante Legal**



Colombia Compra Eficiente

Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda.  
[Hoja 31 de 31]

### Anexo 3 Firma de del Acuerdo Marco—Proveedores

Bogotá D.C., 08 de Noviembre de 2017

Por medio del presente documento, yo OSCAR ALONSO VELASQUEZ VELEZ, identificado con la cédula de ciudadanía número 71.748.689, en mi calidad de Representante legal, en uso de las facultades y funciones contenidas en el certificado de existencia y representación legal y en el Acta No. 110 de la Junta Directiva, actuando en nombre y representación de DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A. con NIT 900.298.890-2, firmo el Acuerdo Marco No CCE-595-1-AMP-2017 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda., para el Acuerdo Marco de Servicios BPO.

Para su constancia firma,

**DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A.**

*Oscar Alonso Velasquez*

Nombre: OSCAR ALONSO VELASQUEZ VELEZ  
Documento: 71.748.689  
Cargo: Representante Legal

Digitex Servicios BPO&O S.A.  
NIT. 900.298.890-2  
Representante Legal





Colombia Compra Eficiente

Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda.

[Hoja 31 de 31]

### Anexo 3 Firma del Acuerdo Marco—Proveedores

Medellín, 7 de Noviembre de 2017

Por medio del presente documento, yo José Roberto Sierra Vélez, identificado con la cédula de ciudadanía número 3.353.483, en mi calidad de Representante legal, en uso de las facultades y funciones contenidas en los estatutos, actuando en nombre y representación de Multienlace S.A.S. con NIT 811008963-6 firmo el Acuerdo Marco No CCE-595-1-AMP-2017 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda., para el Acuerdo Marco de Servicios BPO.

Para su constancia firma,

Multienlace S.A.S.

Nombre: José Roberto Sierra Vélez  
Documento: 3.353.483  
Cargo: Representante Legal

autorizada en su parte legal  
por la Dirección Ejecutiva de  
MULTIENLACE S.A.S.

GOBIERNO DE COLOMBIA



Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)



Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda.**  
[Hoja 31 de 31]

**Anexo 3 Firma de del Acuerdo Marco—Proveedores**

Bogotá, Siete (07) de noviembre de 2017.

Por medio del presente documento, yo **ALEXANDRA REYES GOMEZ**, identificada con la cédula de ciudadanía número 52.259.752 expedida en Bogotá, en mi calidad de Representante legal, en uso de las facultades y funciones contenidas en el certificado de existencia y representación legal de la sociedad que represento expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, actuando en nombre y representación de la sociedad **IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS -IQ SAS-** con NIT **830.039.329-8**, firmo el **“Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017”** celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda, para el Acuerdo Marco de Servicios BPO.

Para su constancia firma,

**IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS**

  
Nombre: **ALEXANDRA REYES GOMEZ**  
Documento: **52.259.752**  
Cargo: **PRESIDENTE**

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE  
Rad No.: 1201711000002439  
Fecha Rad: 10/11/2017 - 12:27  
Anexos: No Con Copia: No





**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda.**  
**[Hoja 31 de 31]**

**Anexo 3 Firma de del Acuerdo Marco—Proveedores**

Bogotá D.C, 10 de noviembre de 2017

Por medio del presente documento, yo John Santafé Correa, identificado con la cédula de ciudadanía número 79.694.477, en mi calidad de Representante legal, en uso de las facultades y funciones contenidas en el Certificado de existencia y Representación Legal, actuando en nombre y representación de Outsourcing Servicios Informáticos S.A. con NIT 800211401, firmo el Acuerdo Marco N°BPO CCE-595-1-AMP-2017” celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Outsourcing S.A., para el Acuerdo Marco de Servicios BPO.

Para su constancia firma,

**OUTSOURCING S.A.**

Nombre: John Santafé Correa  
Documento: 79.694.477  
Cargo: Gerente General





Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda.**  
[Hoja 31 de 31]

### **Anexo 3 Firma de del Acuerdo Marco—Proveedores**

Bogotá D.C., 07 de noviembre de 2017

Por medio del presente documento, yo Olga Lucia Mateus Gutiérrez, identificada con la cédula de ciudadanía número 35.506.969, en mi calidad de Representante legal, en uso de las facultades y funciones contenidas en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, actuando en nombre y representación de COMWARE S.A. con NIT 860.045.379-1, firmo el Acuerdo Marco No. "CCE-595-1-AMP-2017" celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Comware S.A., para el Acuerdo Marco de Servicios BPO.

Para su constancia firma,

**COMWARE S.A.**

Nombre: OLGA LUCIA MATEUS GUTIÉRREZ  
Documento: 35.506.969  
Cargo: Representante Legal





Colombia Compra Eficiente

Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda.  
[Hoja 31 de 31]

**Anexo 3 Firma de del Acuerdo Marco—Proveedores**

Bogotá, 8 de Noviembre de 2017

Por medio del presente documento, yo Salvador Angulo, identificado con la cédula de ciudadanía número 79.344.243 de Bogotá, en mi calidad de Representante legal, en uso de las facultades y funciones contenidas en escritura pública N°2062 de la Notaria 34 de Bogotá, inscrita bajo el N°272265 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, actuando en nombre y representación Selcomp Ingeniería SAS con NIT 800.071.819-0 firmo el Acuerdo Marco No BPO CCE-595-1-AMP 2017 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda. para el Acuerdo Marco de Servicios BPO.

Para su constancia firma,

**Selcomp Ingeniería SAS**

Nombre: Salvador Angulo  
Documento: 79.344.243  
Cargo: Representante Legal

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE  
Rad No.: 1201711000002444  
Fecha Rad: 10/11/2017 - 15:35  
Anexos: No Con Copia: No



S Folios






### Anexo 3 Firma de del Acuerdo Marco—Proveedores

Bogotá D.C., 16 de noviembre 2017

Por medio del presente documento, yo Evis Isabel Rios Carreño, identificada con la cédula de ciudadanía número 38.289.032, en mi calidad de Representante legal, en uso de las facultades y funciones contenidas en el acuerdo de constitución de Unión Temporal, actuando en nombre y representación de la Unión Temporal MH-SL Mesa de ayuda 2017 con NIT 901.130.606-9 firmo el Acuerdo Marco CCE-595-1-AMP-2017 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda, para Servicios BPO.

Para su constancia firma,

#### Unión Temporal MH-SL Mesa de ayuda 2017

  
Nombre: Evis Isabel Rios Carreño  
Documento: 38.289.032  
Cargo: Representante legal



Colombia Compra Eficiente

**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO LP-AMP-150-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda.**  
[Hoja 31 de 31]

**Anexo 3 Firma de del Acuerdo Marco—Proveedores**

Bogotá, Noviembre 10 de 2017

Por medio del presente documento, yo SANTIAGO HERNAN GOMEZ MOLANO Representante Legal de Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., identificado con la cédula de ciudadanía número 79.364.867 de Bogotá, en mi calidad de Representante legal, en uso de las facultades y funciones contenidas en Certificado de Existencia, actuando en nombre y representación de Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A. con NIT 800.015.583-1 firmo el Acuerdo Marco No 150 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y [Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda], para el Acuerdo Marco de Servicios BPO.

Para su constancia firma,

**COLOMBIANA DE SOFTWARE Y HARDWARE  
COLSOF S.A.**

Nombre: SANTIAGO HERNAN GOMEZ MOLANO  
Documento: 79.364.867 BOGOTA  
Cargo: REPRESENTANTE LEGAL

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE  
Rad No.: 120171100002457  
Fecha Rad: 14/11/2017 - 11:22  
Anexos: No Con Copia: No



L Folio



**Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Americas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda.**

---


Anexo 3 Firma de del Acuerdo Marco—Proveedores

Bogotá D.C., 10 de noviembre de 2017

Por medio del presente documento, yo **Juan Pablo Ruiz Hernandez** identificado con la cédula de ciudadanía número 79.778.854 de Bogotá, en mi calidad de Representante legal, en uso de las facultades y funciones contenidas en el Acuerdo de Unión Temporal, actuando en nombre y representación de la Unión Temporal Américas Carvajal UT A&C, constituida por Américas Business Process Services S.A., con NIT 830.126.395-7 y Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S., con NIT 890.321.151-0, firmo el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y, Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Américas Business Process Services S.A., Digitex Servicios Bpo & O S.A., Multienlace S.A.S., Image Quality Outsourcing S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Comware S.A., Selcomp Ingeniería S.A.S., Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017, Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A., Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C, Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda, para el Acuerdo Marco de Servicios BPO.

Para su constancia firma,

**Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C**



**Juan Pablo Ruiz Hernandez**  
Cédula 79.778.854 Bogotá  
Representante Legal

### Anexo 3 Firma de del Acuerdo Marco—Proveedores

Bogotá D.C., 16 de noviembre 2017

Por medio del presente documento, yo Edgar Enrique Martínez Niño, identificado con la cédula de ciudadanía número 4.130.692 de Guateque, en mi calidad de Representante legal, en uso de las facultades y funciones contenidas en el acuerdo de constitución de Unión Temporal, actuando en nombre y representación de la Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda con NIT 901.130.596-3 firmo el Acuerdo Marco CCE-595-1-AMP-2017 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y y (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.; (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017; (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda, para Servicios BPO.

Para su constancia firma.

**Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda**

Nombre: Edgar Enrique Martínez Niño  
Documento: 4.130.692 de Guateque  
Cargo: Representante legal

