



Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 1 de 33]

Entre los suscritos, María Margarita Zuleta González, identificada con la cédula de ciudadanía número 39.692.854 expedida en la ciudad de Usaquén, en su calidad de Directora General de Colombia Compra Eficiente, nombrada mediante Decreto No. 686 del 2 de Abril de 2012, cargo para el cual tomó posesión, según consta en el acta No. 679 del 2 de Abril de 2012, 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, quien para los efectos del presente contrato se denomina como Colombia Compra Eficiente, por una parte; y por la otra, (i) **Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 0000719 del 7 de marzo de 2005 de la Notaría 2 de Bucaramanga (Santander), inscrita el 19 de septiembre de 2008 bajo el número 01243525 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, identificada con NIT. 900.011.395-6, representada legalmente por Norberto Duarte Monsalve, identificado con cédula de ciudadanía N° 91.278.784; (ii) **Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 703 del 9 de febrero de 1994 de la Notaría 2 de Cali (Valle del Cauca), inscrita el 4 de febrero de 2014 bajo el número 01803341 del libro IX de la Cámara de Comercio de Medellín, identificada con NIT. 800.219.668-3, representada legalmente por Diana Marcela Gutiérrez, identificada con cédula de ciudadanía N° 66.967.451; (iii) **Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 634 del 6 de marzo de 1997 de la Notaría 29 de Medellín (Antioquia), inscrita el 25 de marzo de 1997 bajo el número 2426 del libro IX de la Cámara de Comercio de Medellín, identificada con NIT. 811.008.963-6, representada legalmente por José Roberto Sierra Vélez, identificado con cédula de ciudadanía N° 3.353.483; (iv) **Américas Business Process Services S.A.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 0001858 del 15 de agosto de 2003 de la Notaría 46 de Bogotá D.C., inscrita el 26 de agosto de 2003 bajo el número 00894711 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, identificada con NIT. 830.126.395-7, representada legalmente por Juan Pablo Ruíz Hernández, identificado con cédula de ciudadanía N° 79.778.854; (v) **Emtelco S.A.S.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 1401 del 21 de julio de 1994 de la Notaría 21 de Medellín (Antioquia), inscrita el 16 de agosto de 1994 bajo el número 1821 del libro IX de la Cámara de Comercio de Medellín, identificada con NIT. 800.237.456-5, representada legalmente por Maritza Garzón Vargas, identificada con cédula de ciudadanía N° 51.770.218; (vi) **Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 0003013 del 03 de julio de 1998 de la Notaría 23 de Bogotá D.C., inscrita el 16 de julio de 1998 bajo el número 00642039 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, identificada con NIT. 830.047.215-0, representada legalmente por Doris Alicia Roza Sabogal, identificada con cédula de ciudadanía N° 52.046.929; (vii) **Millenium BPO S.A.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 0001737 del 4 de febrero de 1999 de la Notaría 44 de Bogotá D.C., inscrita el 3 de marzo de 1999 bajo el número 00670703 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, identificada con NIT. 830.050.856-2, representada legalmente

1

GOBIERNO DE COLOMBIA



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



www.colombiacompra.gov.co



Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 2 de 33]

por Andrés Alberto Conde Zamorano identificado con cédula de ciudadanía N° 79.142.446; (viii) **Synapsis Colombia S.A.S.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 07010 del 19 de noviembre de 1999 de la Notaría 6 de Bogotá D.C., inscrita el 19 de noviembre de 1999 bajo el número 704578 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, identificada con NIT 830.027.574-4 representada legalmente por Edgar Enrique Martínez Niño identificado con cédula de ciudadanía N° 4.130.692; y (ix) **Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A.**, sociedad comercial creada mediante escritura pública N° 3428 del 20 de octubre de 1993 de la Notaría 10 de Bogotá D.C., inscrita el 28 de octubre de 1993 bajo el número 425441 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá, identificada con NIT. 800.211.401-8, representada legalmente por Ricardo Durán Lizarazo, identificado con cédula de ciudadanía N° 19.489.856, quienes para los efectos del presente documento se denominan los Proveedores, hemos convenido en modificar el contrato CCE-150-1-AMP-2014, previas las siguientes consideraciones:

- I. Que el 26 de noviembre de 2014, Colombia Compra Eficiente y los Proveedores suscribieron el Acuerdo Marco de Precio N° CCE-150-1-AMP-2014 cuyo objeto es “establecer las condiciones en las cuales los Proveedores deben prestar a las Entidades Compradoras los Servicios de Centro de Contacto y la forma como las Entidades Compradoras contratan estos servicios”.
- II. Que el plazo de ejecución previsto en el Acuerdo Marco de Precios N° CCE-150-1-AMP-2014 es de dos años contados a partir del 26 de noviembre del 2014, plazo que puede ser prorrogado por un año.
- III. Que Colombia Compra Eficiente, los Proveedores y las Entidades Compradoras observaron algunas oportunidades de mejora para la operación del Acuerdo Marco, que pueden ser incorporadas a los documentos integrantes del Acuerdo Marco.
- IV. Que en aplicación del principio de equidad y sostenibilidad en el Acuerdo Marco, Colombia Compra Eficiente y los Proveedores consideran necesario modificar algunos de los ANS establecidos en el Acuerdo Marco, para garantizar que los criterios que les sirven de base sean equitativos para las partes.
- V. Que Colombia Compra Eficiente mediante comunicación del 19 de agosto de 2016 solicitó a los Proveedores su consentimiento para realizar la modificación del Acuerdo Marco de Precios.
- VI. Que los Proveedores aceptaron la modificación puesta a su consideración.

Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente y los Proveedores acuerdan las siguientes cláusulas:

Cláusula 1. Modificación parcial de la Cláusula 8 del contrato CCE-150-1-AMP-2014

Colombia Compra Eficiente y los Proveedores acuerdan modificar parcialmente la cláusula 8 del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, la cual queda así (subrayado lo modificado):

2





Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 3 de 33]

Cláusula 8- Nuevos Servicios de Centro de Contacto

Los Proveedores pueden solicitar a Colombia Compra Eficiente la inclusión de nuevos Servicios de Centro de Contacto siempre que una (1) ~~cinco (5)~~ Entidades Compradoras soliciten la inclusión de nuevos servicios; o que uno o más Proveedores soliciten la inclusión de un nuevo servicio. El Proveedor debe justificar la pertinencia de la inclusión del nuevo servicio y su factibilidad técnica, jurídica y económica. Colombia Compra Eficiente justificará si acepta o no la inclusión del nuevo servicio. Colombia Compra Eficiente puede excluir Servicios de Centro de Contacto del Catálogo, para lo cual debe comunicar a los Proveedores su decisión y la justificación de la exclusión.

Para incluir un nuevo Servicio de Centro de Contacto debe seguirse el siguiente proceso:

(a) Colombia Compra Eficiente puede incluir un nuevo Servicio de Centro de Contacto en el Catálogo cuando: (i) coincida con el objeto del Acuerdo Marco de Precios; y (ii) pueda ser clasificado en alguna de las Categorías.

(b) Una vez identifique la viabilidad de la inclusión, Colombia Compra Eficiente debe: (i) definir las especificaciones técnicas del nuevo servicio; (ii) definir si el servicio es Core o Básico; (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 de Centro de Contacto.

(c) Los Proveedores deben responder a la solicitud dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes, señalando el precio para el nuevo Servicio.

(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 de Centro de Contacto, Colombia Compra Eficiente puede modificar los ANS, protocolos y especificaciones técnicas necesarias para su prestación. El valor de los Servicios de Centro de Contacto 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 de Centro de Contacto 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 la inclusión del Servicio de Centro de Contacto.

3

GOBIERNO DE COLOMBIA



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



www.colombiacompra.gov.co

Handwritten mark

Handwritten signatures and initials



Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 4 de 33]

(f) No aparecerá ningún valor en el Catálogo para los Proveedores que no hayan cotizado o cuya cotización supere el precio máximo del mercado definido por Colombia Compra Eficiente. 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.

Cláusula 2. Modificación parcial de la Cláusula 7 del contrato CCE-150-1-AMP-2014

Colombia Compra Eficiente y los Proveedores acuerdan modificar parcialmente la cláusula 7 del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, la cual queda así (subrayado lo modificado):

Cláusula 7- Operación Secundaria del Acuerdo Marco de Precios

Las Entidades Compradoras y los Proveedores deben cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

7.1 Acciones de la Entidad Compradora. La Entidad Compradora interesada en adquirir Servicios de Centro de Contacto al amparo del Acuerdo Marco de Precios debe cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

(a) Solicitud de cotización. La Entidad Compradora debe diligenciar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano la solicitud de cotización de los servicios que requiere y enviarlo a los Proveedores habilitados en el Catálogo.

En la solicitud de la cotización la Entidad Compradora debe indicar los gravámenes, distintos a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus Procesos de Contratación y la Orden de Compra. El formato de solicitud de cotización debe tener la siguiente información: (i) los servicios cubiertos (Básico o Core); (ii) la modalidad de los Agentes; (iii) el número de Agentes, (iv) el nivel de servicio; (v) la elasticidad del Servicio de Centro de Contacto; (v) la duración del servicio; y (vi) los gravámenes distintos a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus Procesos de Contratación de la Entidad Compradora; (vii) las herramientas de hardware y software requeridas por los agentes, incluyendo los equipos definidos en la cláusula 11.55 y (viii) los reportes que requiere por parte del Proveedor.

La cotización está vigente por el término de 30 días calendario contados a partir de su expedición





Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 5 de 33]

Si la solicitud de cotización incluye el Servicio de Centro de Contacto *in-house*, la Entidad Compradora debe permitir la visita técnica del Proveedor para establecer los trabajos requeridos y el costo de la prestación del servicio.

(b) Selección del Proveedor. Una vez recibidas las cotizaciones, la Entidad Compradora debe generar una solicitud de compra sobre la cotización del Proveedor que haya ofrecido el menor precio por el Servicio de Centro de Contacto y enviarla al ordenador del gasto para su aprobación. La Entidad Compradora debe revisar la información contenida en las cotizaciones enviadas por los Proveedores, para asegurarse que el precio del Servicio de Centro de Contacto no supera el precio máximo del Catálogo. Si hay empate, la Entidad Compradora debe generar la solicitud de compra sobre la cotización del Proveedor que primero haya respondido a la solicitud de cotización.

(c) Estudios y documentos previos. La Entidad Compradora debe diligenciar el formulario de estudios previos que está a disposición en la Tienda Virtual del Estado Colombiano antes de la colocación de la Orden de Compra.

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

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

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

(e) Entregar la información al Proveedor para realizar la capacitación de los temas misionales antes de dar inicio a la operación.

(f) Entregar guiones, FAQ's y material requerido para la óptima prestación de los Servicios de Centro de Contacto

(g) Entregar o estructurar con el Proveedor el índice del IVR cuando lo requiera la Entidad Compradora.

5

GOBIERNO DE COLOMBIA



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

www.colombiacompra.gov.co





Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 6 de 33]

(h) Acordar con el Proveedor el cronograma de actividades para el inicio de la prestación del servicio

(i) El Supervisor de la Orden de Compra debe aprobar el acta de entrega para iniciar la prestación del servicio y verificar el cumplimiento de las condiciones de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, incluyendo las obligaciones laborales del Proveedor y los requerimientos previstos en los Documentos del Proceso y en el Catálogo.

(j) Pagar en los términos y condiciones aquí previstas el valor de los Servicios de Centro de Contacto.

Cláusula 3: Modificación parcial de la Cláusula 11 del contrato CCE-150-1-AMP-2014

Colombia Compra Eficiente y los Proveedores acuerdan modificar parcialmente la cláusula 11 del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, la cual queda así (subrayado lo modificado):

Cláusula 11- Obligaciones de los Proveedores

Las siguientes son las obligaciones de los Proveedores derivadas del presente Acuerdo Marco de Precios:

- 11.1 Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad señalada para el efecto la información necesaria para el Catálogo y la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 11.2 Conocer el Catálogo y operar adecuadamente la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 11.3 Cumplir con los plazos establecidos en el presente Acuerdo Marco de Precios.
- 11.4 Abstenerse de cotizar con precios por encima al máximo publicado en el Catálogo.
- 11.5 Presentar cotizaciones de los Servicios de Centro de Contacto incluidos en el Catálogo frente a todas las solicitudes de las Entidades Estatales.
- 11.6 Publicar mensualmente en la Tienda Virtual del Estado Colombiano un certificado suscrito por su representante legal en el cual manifieste que el Proveedor está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales.
- 11.7 Garantizar que las condiciones establecidas en el presente documento no generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente.
- 11.8 Prestar los Servicios de Centro de Contacto a las Entidades Compradoras y cumplir con las obligaciones derivadas del presente Acuerdo Marco de Precios.





Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 7 de 33]

- 11.9 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradora, eficaz y oportunamente de acuerdo a lo establecido en el presente documento.
- 11.10 Considerar a las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.
- 11.11 Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.
- 11.12 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF contenida en Anexo 2.
- 11.13 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
- 11.14 Entregar a Colombia Compra Eficiente tres (3) meses antes del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco de Precios un reporte de las ventas realizadas al amparo del Acuerdo Marco de Precios con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia del mismo.
- 11.15 Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Compradora vinculada al Acuerdo Marco de Precios pretenda adquirir los Servicios de Centro de Contacto por fuera del Acuerdo Marco de Precios. Esta información debe darse 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.
- 11.16 Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco de Precios, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 23.
- 11.17 Informar a Colombia Compra Eficiente de cualquier circunstancia que pueda afectar la ejecución del Acuerdo Marco de Precios.
- 11.18 Tener una línea de servicio al cliente disponible para las Entidades Compradoras diez (10) horas al día, cinco (5) días a la semana. Esta misma línea debe contar con un sistema de grabación de llamadas y un sistema de seguimiento de los incidentes y las PQRS efectuadas a los Proveedores por parte de las Entidades Compradoras.
- 11.19 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.
- 11.20 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los a los tickets generados hasta su cierre.
- 11.21 Entregar a la Entidad Compradora el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios de Centro de Contacto.
- 11.22 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 utilizada

7

 GOBIERNO DE COLOMBIA



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

 www.colombiacompra.gov.co

[Handwritten signatures and initials]



Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 8 de 33]

- para la prestación del Servicio de Centro de Contacto, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.
- 11.23 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora.
 - 11.24 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio (plata y oro).
 - 11.25 Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.
 - 11.26 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. El tiempo transcurrido entre la colocación de la Orden de Compra y el inicio de ejecución no puede superar (i) 15 días calendario, para operaciones con menos de 50 agentes; (ii) 30 días calendario, para operaciones que requieran entre 50 y 150 agentes; (iii) 45 días calendario, para operaciones que requieran más de 150 agentes. No obstante, en caso de que el tiempo de aprovisionamiento de personal descrito en la tabla 4 del pliego de condiciones sea mayor que el tiempo definido en la presente cláusula, el tiempo máximo de implementación corresponderá al tiempo de aprovisionamiento de personal de la tabla 4 del pliego de condiciones. A estos tiempos el Proveedor debe sumar los periodos correspondientes a (i) instalación de canales dedicados, (ii) desarrollo de ivr inicial y otros desarrollos requeridos por la Entidad Compradora, (iii) tiempo adicional de aprovisionamiento de agentes debido a rechazo de hojas de vida por parte de la Entidad, (iv) autorizaciones y otros trámites, de responsabilidad de la Entidad Compradora que impidan continuar con el proceso de implementación y (v) tiempo de capacitación específica requerida por la Entidad. El Proveedor podrá hacer una implementación gradual del servicio.
 - 11.27 Indicar a la Entidad Compradora el formato en el cual debe entregar su información para que el Proveedor preste el Servicio Centro de Contacto.
 - 11.28 Realizar "back up" semanal de los registros de llamadas entrantes.
 - 11.29 ~~Contar con un esquema de Agente de reserva de al menos el 10% de Agentes solicitados en la Orden de Compra que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones) con el objetivo de cumplir con los ANS en la prestación del servicio. En todo caso, el Proveedor debe garantizar que el Servicio de Centro de Contacto operará con la cantidad de agentes y el tipo de perfiles adquiridos por la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra.~~
 - 11.30 Disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de la Entidad Compradora para ser utilizados en los horarios fuera de servicio o en momentos de espera.



07



Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 9 de 33]

- 11.31 Realizar durante los dos (2) primeros meses de ejecución del contrato, la estabilización del Servicio de Centro de Contacto, en el cual se completarán procedimientos y se recopilará la información para la operación inicial, excepto cuando se trate de Órdenes de Compra que definan cantidades fijas de puestos de trabajo o Agentes por mes, en donde el término será de tres (3) meses. Durante este periodo no se aplicará el incumplimiento de los ANS establecidos. Si la Entidad modifica la Orden de Compra, ocurrirá un nuevo periodo de estabilización de dos meses para los servicios adicionados.
- 11.32 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados
- 11.33 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora
- 11.34 Capacitar constantemente a los Agentes según modalidad que hagan parte del grupo de trabajo que presta el Servicio de Centro de Contacto a la Entidad Compradora, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor.
- 11.35 Realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación
- 11.36 Entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas.
- 11.37 Contar con los lineamientos y protocolos para atender con todas las llamadas entrantes y salientes, por los Agentes que forman parte del grupo de trabajo.
- 11.38 Realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo a los requerimientos de la Entidad Compradora.
- 11.39 Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles cumpliendo los tiempos establecidos en los ANS para atención de solicitudes.
- 11.40 Garantizar que el software utilizado para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto esté licenciado. Si el Proveedor desarrolla algún software específico para la Entidad Compradora debe entregar el software y los derechos de propiedad, o en su defecto la licencia o derecho de uso indefinido del software implementado a la Entidad Compradora.
- 11.41 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.
- 11.42 Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente.

9

GOBIERNO DE COLOMBIA



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

www.colombiacompra.gov.co



Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 10 de 33]

- 11.43 Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.
- 11.44 Establecer el formato y los medios por los cuales los Centros de Contacto alternos deben entregar la información y reportes para prestar el Servicio Core de Centro de Contacto de re direccionamiento de llamadas y consolidación de informes.
- 11.45 En caso que el Centro de Contacto sea receptor de transferencias de llamadas de otro Centro de Contacto y no pueda realizar integración de las plataformas de chat, ~~El~~ Centro de Contacto receptor deberá utilizar el cliente de Chat del Centro de Contacto que realice la transferencia. El emisor de la transferencia debe asumir la conexión del chat.
- 11.46 Realizar la grabación del 99,7% del total de las llamadas, mantener la grabación por mínimo seis (6) meses, entregar las grabaciones en CD/DVD o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad Compradora para verificación de la llamada. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada.
- 11.47 Proporcionar a los Agentes, supervisores, capacitadores y demás personal que requiera para la operación, los equipos de cómputo con el software requerido y la dotación de elementos de trabajo, necesarios para la correcta prestación del servicio. El Proveedor debe garantizar que los computadores no permitan la grabación de información en dispositivos externos.
- 11.48 Realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica.
- 11.49 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.
- 11.50 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.
- 11.51 Contar con un usuario de la herramienta del operador de SMS, que le permita realizar el respectivo seguimiento, control y reporte de la calidad de las respuestas enviadas.
- 11.52 Realizar las grabaciones para implementar el IVR, de acuerdo a la información entregada por la Entidad Compradora. Las grabaciones deberán ser realizadas por una persona con experiencia en grabación de guiones, mensajes o cuñas publicitarias y siguiendo los parámetros mínimos de calidad.
- 11.53 Contar con un mínimo de canales de llamadas de voz para atender todas las llamadas de la Entidad Compradora, permitiendo el flujo adecuado de llamadas.
- 11.54 Disponer de un sistema que permita registrar los datos y el número de contacto del ciudadano en caso de no ser respondida la llamada o en caso que la llamada se haya realizado fuera del





Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 11 de 33]

- horario de atención, con el objetivo de devolver la llamada en los eventos y horarios que la Entidad Compradora lo determine.
- 11.55 Proveer equipos adicionales para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto como impresoras multifuncional, fax de alto rendimiento, escáner de alto rendimiento, almacenamiento de alta disponibilidad, previa solicitud de la Entidad Compradora en el evento de Cotización. Los equipos entregados son para uso exclusivo dentro de la operación de los servicios de Centro de Contacto adquiridos por la Entidad.
- 11.56 Garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de los mismos.
- 11.57 Contar con herramientas para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; y (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente.
- 11.58 Suministrar pantallas LCD o LED de mínimo 37" necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicadas en la zona de operación que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente. Para la prestación de Servicios Core de Centro de Contacto.
- 11.59 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.
- 11.60 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.
- 11.61 Garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS).
- 11.62 Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.
- 11.63 Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas. Gestionar y realizar el enrutamiento y traslado 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.
- 11.64 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

GOBIERNO DE COLOMBIA



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

www.colombiacompra.gov.co



[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]



Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 12 de 33]

- 11.65 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.
- 11.66 Disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.
- 11.67 Disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de la Entidad Compradora ejerzan la supervisión del contrato y la operación en tiempo real si la Entidad Compradora lo requiere, en la prestación de los Servicios Core de Centro de Contacto.
- 11.68 Realizar y entregar a la Entidad Compradora los reportes establecidos en el Acuerdo Marco de Precios y cualquier otro solicitado por la Entidad Compradora en el evento de cotización.
- 11.69 Informar a la Entidad Compradora en el reporte mensual, si necesitan variaciones en la cantidad de puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales.
- 11.70 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.
- 11.71 Entregar la información necesaria para que la Entidad Compradora pueda configurar sus servicios con otro Proveedor al vencimiento de la Orden de Compra, así como la información de tipificación de llamadas de entrada y de salida, en una base de datos, la configuración del IVR, guiones y preguntas y respuestas frecuentes que se hayan realizado con la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra.
- 11.72 Contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad Compradora pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores.

Cláusula 4. Modificación parcial de la Cláusula 12 del contrato CCE-150-1-AMP-2014

Colombia Compra Eficiente y los Proveedores acuerdan modificar parcialmente la cláusula 12 del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, la cual queda así (subrayado lo modificado):

Cláusula 12- Obligaciones de las Entidades Compradoras

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

- 12.1 Cumplir con el procedimiento establecido en la Cláusula 7 del presente Acuerdo Marco de Precios.





Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 13 de 33]

- 12.2 Presentar las solicitudes de cotización de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 7 y en general con los Documentos del Proceso.
- 12.3 Contar con la disponibilidad presupuestal antes de colocar la Orden de Compra.
- 12.4 Verificar, antes de iniciar la ejecución de la Orden de Compra, que el Proveedor entregue el certificado de paz y salvo de aportes a seguridad social, pensiones y salud de sus subordinados.
- 12.5 Adelantar oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIIF.
- 12.6 Permitir la realización de la visita técnica cuando esta sea necesaria para la cotización de los Servicios de Centro de Contacto *in-house* y ofrecer la información requerida para que el Proveedor pueda establecer los costos requeridos para la prestación del servicio.
- 12.7 Aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 9.
- 12.8 Cumplir con los plazos previstos en el presente Acuerdo Marco de Precios.
- 12.9 Conocer el Catálogo y operar adecuadamente la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- 12.10 Verificar que el Proveedor cumpla con las condiciones del Catálogo.
- 12.11 Coordinar con el Proveedor y verificar la instalación del Servicio de Centro de Contacto *in-house*.
- 12.12 Informar oportunamente a Colombia Compra Eficiente cualquier evento de incumplimiento de las obligaciones del Proveedor.
- 12.13 Informar a Colombia Compra Eficiente de cualquier ofrecimiento que pueda ser artificialmente bajo.
- 12.14 Cumplir con las obligaciones derivadas del presente Acuerdo Marco de Precios.
- 12.15 Respetar la propiedad intelectual y los derechos de autor de los Proveedores y de los terceros.
- 12.16 Entregar en el formato indicado por el Proveedor la información que debe conocer el Proveedor para prestar el Servicio Centro de Contacto tales como los guiones, las preguntas y respuestas frecuentes y del material que requiera el Proveedor para la iniciación del servicio.
- 12.17 Entregar la información necesaria para configurar el IVR transaccional, de audio texto y enrutador y permitir el acceso del Proveedor a sus bases de datos con los parámetros mínimos de seguridad definidos al momento del inicio de la operación.
- 12.18 Entregar la información del flujo de entrada y salida de cada uno de los canales de los últimos seis (6) meses a el Proveedor cuando se realice la Orden de Compra por campaña.
- 12.19 Informar al Proveedor oportunamente de cualquier reclamación de terceros que pueda afectarlo, entregando los soportes correspondientes que acrediten la reclamación.
- 12.20 Participar en la evaluación y selección de los Agentes con conocimiento medio y alto de lo misional en caso que se requiera.
- 12.21 Atender los requerimientos y recomendaciones realizados por el Proveedor con que contribuyen al cumplimiento de los ANS, 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.

13

Gobierno de Colombia



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

www.colombiacompra.gov.co





Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 14 de 33]

- 12.22 Gestionar con los proveedores de servicios de telecomunicaciones (i) las autorizaciones; (ii) el pago correspondiente al traslado de líneas; y (iii) demás acciones administrativas a que haya lugar para el enrutamiento y traslado de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que esta lo haya requerido al Proveedor.
- 12.23 Disponer de los perfiles y acceso a los sistemas de información para los Agentes que la Entidad Compradora solicite para la prestación del servicio y definir si el acceso se realiza a través de Internet o si requiere un canal dedicado.
- 12.24 Establecer los criterios de calidad y de devolución de los reportes del Servicio de Centro de Contacto.
- 12.25 Establecer las evaluaciones que el Proveedor debe realizar a los Agentes de la campaña.
- 12.26 Establecer los TMO en la solicitud de cotización por campaña.
- 12.27 Entregar toda la información y capacitación necesaria para la debida prestación del servicio de Agente de gestión documental con base en los procesos y procedimiento internos.
- 12.28 Garantizar la reserva del *KnowHow* del Proveedor que entrega los Servicios de Centro de Contacto.
- 12.29 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de responsables del tratamiento de los datos personales.
- 12.30 Aprobar los Agentes adicionales que el Proveedor solicita para dar cumplimiento a los ANS de acuerdo a los informes entregados. En caso de no poder realizar el aumento del personal de la Orden de Compra por presupuesto o falta de aprobación de los recursos no hacer efectivo el incumplimiento de los ANS.

Cláusula 5. Modificación parcial de la Cláusula 14 del contrato CCE-150-1-AMP-2014

Colombia Compra Eficiente y los Proveedores acuerdan modificar parcialmente la cláusula 11 del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, la cual queda así (subrayado lo modificado):

Cláusula 14- Cesión de derechos económicos del Acuerdo Marco

Los Proveedores no pueden ceder parcial ni totalmente los derechos y sus obligaciones derivados derivadas del Acuerdo Marco de Precios, sin la autorización expresa de Colombia Compra Eficiente. Si el Proveedor es objeto de una fusión o escisión empresarial o de la enajenación parcial o total de sus activos o de su establecimiento de comercio y esta enajenación puede afectar la prestación de los servicios objeto del presente Acuerdo Marco de Precios, Colombia Compra Eficiente tiene el derecho a conocer las condiciones de esa operación. Si Colombia Compra Eficiente considera que la operación pone en riesgo el cumplimiento del Acuerdo Marco de Precios, exigirá al Proveedor, sus

14



g



Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 15 de 33]

~~socios o accionistas una garantía adicional a la prevista en la Cláusula 16 del presente documento. Si el Proveedor, sus socios o accionistas no entregan esta garantía adicional, Colombia Compra Eficiente puede válidamente oponerse ante la autoridad correspondiente a la operación de fusión o escisión empresarial o de la enajenación parcial o total de sus activos.~~

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

Cláusula 6. Incorporación de la Cláusula 15 del contrato CCE-150-1-AMP-2014

Colombia Compra Eficiente y los Proveedores acuerdan incorporar la Cláusula 15 al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, que implica el aumento en la numeración de todas las cláusulas posteriores, la cual queda así (subrayado lo modificado):

Cláusula 15 - 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 en 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.

Las comunicaciones deberán ser notificadas en los términos de la Cláusula 24.

Si Colombia Compra Eficiente considera que la operación pone en riesgo el cumplimiento del Acuerdo Marco, exigirá al Proveedor una garantía adicional a la prevista en la Cláusula 16. El Proveedor debe entregar esta garantía adicional en las condiciones establecidas por Colombia Compra Eficiente en los 30 días calendario siguientes a su solicitud. Si el Proveedor no entrega la garantía en las condiciones descritas anteriormente, las partes acuerdan la suspensión del Catálogo hasta que entregue esta garantía.

Cuando la fusión, escisión empresarial, enajenación de activos o cambio de situación de control ocurra entre Proveedores del Acuerdo Marco de un mismo tipo de servicios (Básico o Core), las

15

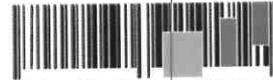
GOBIERNO DE COLOMBIA



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

www.colombiacompra.gov.co





Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 16 de 33]

partes acuerdan que Colombia Compra Eficiente puede mantener en el Catálogo de ese tipo de servicios al Proveedor involucrado en la transacción que haya presentado la mejor Oferta y excluir del Catálogo a los demás Proveedores involucrados en la transacción.

Cláusula 7. Modificación parcial de la Cláusula 16 del contrato CCE-150-1-AMP-2014

Colombia Compra Eficiente y los Proveedores acuerdan modificar parcialmente la cláusula 16 del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, la cual queda así (subrayado lo modificado):

Cláusula 46 17 - Multas, sanciones y declaratorias de incumplimiento

En caso de incumplimiento a las obligaciones del Proveedor derivadas del presente Acuerdo Marco de Precios, Colombia Compra Eficiente, ~~en representación de las Entidades Compradoras afectadas~~ adelantará el procedimiento establecido en la ley para la imposición de multas, sanciones y declaratorias de incumplimiento.

Dependiendo de la gravedad del incumplimiento del Proveedor, Colombia Compra Eficiente podrá imponer multas, suspender temporalmente al Proveedor del Catálogo o suspenderlo de forma definitiva con lo cual se termina el Acuerdo Marco de Precios para el Proveedor sancionado.

17.1 ~~Multas.~~ Colombia Compra Eficiente impondrá multas de hasta el 10% del valor de la Orden de Compra por el incumplimiento de obligaciones contractuales a los Proveedores que estén en las siguientes condiciones respecto de una o varias Órdenes de Compra:

- (a) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en los Documentos del Proceso, excepto las relacionadas con los indicadores descritos dentro de los ANS.
- (b) Incumplimiento de los un mismo ANS de un mismo tipo de servicio en un nivel de servicio (plata y oro) en tres (3) o más veces consecutivas en una misma Orden de Compra durante su vigencia.
- (c) ~~No responder a la Entidad Compradora una solicitud de cotización.~~

17.2 ~~Multas.~~ Colombia Compra Eficiente impondrá multas de hasta ~~15%~~30% del valor de la Orden de Compra a los Proveedores que reincidan en cualquiera de las conductas de que trata el numeral 17.1 anterior.

17.3 Colombia Compra Eficiente impondrá multas de diez (10) SMLMV a los Proveedores que no respondan a las Entidades Compradoras una solicitud de cotización correctamente efectuada a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

16





Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 17 de 33]

16.3 17.4 Suspensión temporal del Catálogo. Colombia Compra Eficiente suspenderá temporalmente del Catálogo hasta por el término de tres (3) meses al Proveedor que reincida tres o más veces en alguna de las conductas que trata el numeral 16.2 con la misma o con cualquier Entidad Compradora en los siguientes casos:

- (a) No cotizar en dos (2) eventos de cotización.
- (b) No actualizar la garantía en los términos y en los plazos señalados en la Cláusula 16, hasta que el Proveedor entregue la garantía y esta sea aprobada.

16.4 17.5 Suspensión definitiva del Catálogo. Colombia Compra Eficiente suspenderá definitivamente del Catálogo al Proveedor que incurra en alguna circunstancia, que a juicio de Colombia Compra Eficiente, afecte gravemente la ejecución del Acuerdo Marco de Precios en los siguientes casos:

- (a) Incumplimiento del compromiso anticorrupción presentado por el Proveedor junto con su Oferta.
- (b) Reincidencia de las conductas del numeral 17.4, respecto de la cual ya tenga una suspensión temporal.

El Proveedor debe pagar las multas a las que se refieren los numerales 17.1, 17.2 y 17.3 a Colombia Compra Eficiente.

La suspensión temporal o definitiva exclusión del Catálogo no exonera al Proveedor de cumplir las obligaciones relativas a las Órdenes de Compra colocadas con anterioridad a tal suspensión.

Cláusula 8. Modificación parcial de la Cláusula 22 del contrato CCE-150-1-AMP-2014

Colombia Compra Eficiente y los Proveedores acuerdan modificar parcialmente la cláusula 23 del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, la cual queda así (subrayado lo modificado):

Cláusula ~~22~~ 23 – Solución de controversias

Las controversias o diferencias que surjan entre los Proveedores y Colombia Compra Eficiente con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación del Acuerdo Marco de Precios serán sometidas a la revisión de los representantes legales de las Partes partes para buscar un arreglo directo en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera

17

GOBIERNO DE COLOMBIA



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

www.colombiacompra.gov.co



Handwritten mark

Handwritten signatures and marks



Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 18 de 33]

de las Partes partes comunique por escrito a la otra Parte parte la existencia de una diferencia, la explique ~~sovemente~~ sustente y manifiesta 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 partes, debe someterse a un procedimiento conciliatorio que se surtirá ante el ~~Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá~~ la Procuraduría delegada para la conciliación administrativa, previa solicitud de conciliación elevada individual o conjuntamente por las Partes partes. Si en el término de ocho (8) días hábiles a partir del inicio del trámite de la conciliación, el cual se entenderá a partir de la fecha de la primera citación a las Partes partes que haga el ~~Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá~~ conciliador, las Partes partes no llegan a un acuerdo para resolver sus diferencias, ~~deben~~ pueden acudir a un Tribunal de Arbitramento ante el juez competente en la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

~~El Tribunal de Arbitramento funcionará en la ciudad de Bogotá y estará sujeto al Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá. El Tribunal de Arbitramento estará integrado por tres árbitros, quienes serán abogados colombianos y decidirán en derecho. Los árbitros serán designados de común acuerdo por las Partes y a falta de acuerdo los nombrará la Cámara de Comercio de Bogotá. La falta de acuerdo sobre el nombramiento de los árbitros se presumirá si a los diez (10) días hábiles contados a partir de la solicitud de la instalación del Tribunal de Arbitramento no están los tres (3) árbitros nombrados.~~

~~Los gastos que ocasione el Tribunal de Arbitramento serán cubiertos por las Partes de conformidad con las normas aplicables sobre la materia.~~

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

~~La aplicación y los efectos de la cláusula de caducidad no serán sometidas a arbitramento.~~

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 9: Modificación de ANS para los Servicios de Centro de Contacto





Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 19 de 33]

Las partes pactan modificar los ANS para Servicios de Centro de Contacto y señalan la totalidad de los ANS aplicables al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, sin que sea posible establecer nuevos ANS en el evento de cotización. Los ANS incluyen (i) los previstos en la Tabla 3 de la sección III.B.1 del pliego de condiciones; y (ii) la Cláusula 2 de la Modificación No. 1 al Acuerdo Marco de Precios con las siguientes modificaciones (subrayado lo modificado):

ANS por nivel de servicio	Plata	Oro
Tramos de control mínimos (se mejora si se reduce la proporción).	Supervisor: 1 a 25 Aseguramiento de calidad: 1 a 35 Formación: 1 a 30	Supervisor: 1 a 15 Aseguramiento de calidad: 1 a 20 Formación: 1 a 15
	Periodo de medición: mensual <u>Las partes podrán pactar de común acuerdo la redistribución de las personas asignadas a supervisión, aseguramiento de calidad o formación, en cuyo caso deben reajustar los parámetros de descuento para los tramos de control.</u>	
Disponibilidad de la plataforma tecnológica. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – <i>Recovery Time Objective</i>)	>=99,5% RTO incidente: 120 min	>=99,7% RTO incidente: 43 min
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales: Teléfono	Tiempo promedio de atención <=30 segundos	Tiempo promedio de atención <=20 segundos
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales: Chat.	Tiempo promedio de atención <=60 segundos	Tiempo promedio de atención <=40 segundos
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales Videollamada	Tiempo promedio de atención <=90 segundos	Tiempo promedio de atención <=60 segundos
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales: fax, e-mail, web y redes sociales.	% de requerimientos atendidos antes de 5 horas hábiles >=90%, restante antes de 20 horas hábiles	% de requerimientos atendidos antes de 5 horas hábiles >=95%, restante antes de 12 horas hábiles
	Periodo de medición: mensual	
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=1,5%.	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=0,5%.
	Periodo de medición: mensual	
<u>Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio</u>	<u>Promedio de calificación del servicio >4</u>	<u>Promedio de calificación del servicio >4,5</u>
	Periodo de medición: mensual	
<u>Efectividad en la creación de campañas</u>	<u>Tiempo promedio de creación de campañas < 5 días hábiles</u>	<u>Tiempo promedio de creación de campañas < 2 días hábiles</u>
	Periodo de medición: mensual	

19

GOBIERNO DE COLOMBIA



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

www.colombiacompra.gov.co





Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 20 de 33]

ANS por nivel de servicio	Plata	Oro
Efectividad en asignación de Agentes para el servicio y para campañas	Cumplimiento en los tiempos establecidos según lo definido en los niveles de <u>flexibilidad elasticidad</u> .	
Calidad en los reportes entregados	Máximo 3 devoluciones de los reportes	Máximo 2 devoluciones de los reportes
	Los factores de calidad y los criterios de devolución de los reportes generados por el Centro de Contacto son definidos por la Entidad Compradora en el evento de cotización.	
Rotación de Agentes generales y técnicos	Rotación < 420%	Rotación < 4015%
	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.	
Rotación de Agentes profesional y especializado.	Rotación < 4020%	Rotación < 4215%
	La rotación se mide por campaña contratada o cada seis (6) meses (en campañas que duren más de seis meses) a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.	
TMO	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña. Se realiza medición mensual	
Eficacia: teléfono, Chat, videollamada, fax, email	>=95%	>= 98%
	Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes. Sólo aplica a Centros de Contacto Core. Periodo de medición: mensual	
Ocupación de Agentes en los canales: teléfono, Chat, videollamada, fax, email	>=55%	>=65%
	Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes. Sólo aplica a Centros de Contacto Core y con más de 30 puestos de trabajo. NOTA: Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes. Periodo de medición: mensual	
Precisión error crítico de usuario	>=90%	>=95%
	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Sólo aplica a Centros de Contacto Core. Un error crítico de agente corresponde al Mide el porcentaje de error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final. Nota: Este porcentaje se establece sobre una muestra mínima del 10% del total de transacciones. Periodo de medición: mensual	
Precisión error crítico de negocio	>=85%	>=90%
	Mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final. NOTA: Se establece sobre una muestra mínima del 10% del total de transacciones. Sólo aplica a Centros de Contacto Core. Periodo de medición: mensual	

20





Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 21 de 33]

ANS por nivel de servicio	Plata	Oro
% de Auditoría <u>efectuado por la Entidad Compradora a la medida de Precisión en Error Crítico de usuario efectuado por la Entidad Compradora</u>	<=10%	<=5%
	Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor. Sólo aplica a Centros de Contacto Core. Periodo de medición: mensual	

Cláusula 10: Modificación de criterios de elasticidad para los Servicios de Centro de Contacto

Las partes pactan modificar los criterios de Elasticidad para Servicios de Centro de Contacto. A continuación, las partes señalan los criterios de elasticidad aplicables al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, que incluye los previstos en la Tabla 4 de la sección III.B.1 del pliego de condiciones con las siguientes modificaciones (subrayado lo modificado):

Condición de Elasticidad	Baja	Alta
Tiempos <u>máximos</u> para asignar los Agentes a las campañas al inicio de cada campaña y en crecimientos.		
El Proveedor y la Entidad Compradora tienen ocho (8) días calendario adicionales a los establecidos en esta tabla, para que el Proveedor asigne los Agentes para la prestación del servicio. En este periodo la Entidad Compradora debe entregar al Proveedor la información necesaria para la prestación del servicio.		
Asignación de Agentes generales	<u>De 1 a 50 agentes: 12 días calendario</u> Más de 50 agentes: 20 días calendario. <45 días calendario	<u>De 1 a 50 agentes: 8 días calendario</u> Más de 50 agentes: 15 días calendario. <8 días calendario
Asignación de Agente técnico	<u>De 1 a 50 agentes: 25 días calendario</u> Más de 50 agentes: 40 días calendario. <30 días calendario	<u>De 1 a 50 agentes: 12 días calendario</u> Más de 50 agentes: 22 días calendario. <15 días calendario
Asignación de Agente profesional	<u>De 1 a 50 agentes: 25 días calendario</u> Más de 50 agentes: 40 días calendario. <30 días calendario	<u>De 1 a 50 agentes: 12 días calendario</u> Más de 50 agentes: 22 días calendario. <15 días calendario
Asignación de Agente especializado	<u>De 1 a 50 agentes: 30 días calendario</u> Más de 50 agentes: 55 días calendario. <40 días calendario	<u>De 1 a 50 agentes: 25 días calendario</u> Más de 50 agentes: 40 días calendario. <30 días calendario
Periodo mínimo de prestación del servicio de los Agentes		
Asignación de Agentes generales	Un mes	480 minutos
Asignación de Agente técnico	Tres meses	19200 minutos
Asignación de Agente profesional	Tres meses	19200 minutos
Asignación de Agente especializado	Seis meses	28800 minutos
Capacidad de crecimiento para atender picos de campañas, con respecto a la base estimada.		



[Handwritten mark]

[Handwritten signatures and marks]



Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 22 de 33]

Asignación de Agentes generales	Hasta el 200%	Hasta el 500%
Asignación de Agente técnico	Hasta el 100%	Hasta el 300%
Asignación de Agente profesional	Hasta el 100%	Hasta el 300%
Asignación de Agente especializado	Hasta el 100%	Hasta el 200%

Cláusula 11: Modificación de porcentaje de descuento por exceder los parámetros de los ANS para los Servicios de Centro de Contacto

Las partes pactan modificar los descuentos por exceder los parámetros de los ANS para los Servicios de Centro de Contacto ANS para Servicios de Centro de Contacto. A continuación, las partes señalan la totalidad de los descuentos aplicables al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, que incluye (i) los previstos en la Tabla 19 de la sección XII.B.5 del pliego de condiciones; y (ii) la cláusula 3 de la Modificación No. 1 al Acuerdo Marco de Precios con las siguientes modificaciones (subrayados). Las partes deben calcular los indicadores redondeando a 2 decimales, por lo cual se debe tener en cuenta el tercer decimal: Si el tercer decimal es mayor o igual que 5, el segundo decimal se incrementa en una unidad.

ANS	Plata	Oro	Fórmula
Tramos de control mínimos	$P_s < 1/25$ $P_c < 1/35$ $P_f < 1/30$ Si ocurre una de estas condiciones, Descuento = 3% Si ocurren dos de estas condiciones, Descuento = 5% Si ocurren las tres condiciones, Descuento = 7%	$P_s < 1/15$ $P_c < 1/20$ $P_f < 1/15$ Si ocurre una de estas condiciones, Descuento = 3% Si ocurren dos de estas condiciones, Descuento = 5% Si ocurren las tres condiciones, Descuento = 7%	Colombia Compra Eficiente define 3 tramos de control: P_s, P_c y P_f . $P_s = \frac{\text{Cantidad de supervisores}}{\text{Cantidad de puestos de trabajo}}$ $P_c = \frac{\text{Cantidad de personal de aseguramiento de calidad}}{\text{Cantidad de puestos de trabajo}}$ $P_f = \frac{\text{Cantidad de formadores}}{\text{Cantidad de puestos de trabajo}}$ Si la Entidad Compradora y el Proveedor acuerdan redistribuir las personas asignadas a supervisión, aseguramiento de calidad o formación, deben ajustar los umbrales para P_s, P_c y P_f
Disponibilidad de la plataforma: d	$99\% \leq d < 99,5\%$ Descuento = 35% $98\% \leq d < 99\%$ Descuento = 545% $d < 98\%$ Descuento = 1030%	$99,5\% \leq d < 99,79\%$ Descuento = 35% $99\% \leq d < 99,5\%$ Descuento = 545% $d < 99\%$ Descuento = 1030%	$d = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes}}{43.200 \text{ Número de minutos contratados}} * 100\%$ Donde $43.200 = (60 \text{ min} * 24 \text{ horas}) * 30 \text{ días}$ El Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación durante cada mes.
Tiempo de atención canales: Teléfono, videollamada o Chat.	$1\% < I_c \text{ Incumplimiento} \leq 30\%$: 103% de descuento $30\% < I_c \text{ Incumplimiento} \leq 60\%$: 45% de descuento $60\% < I_c \text{ Incumplimiento} \leq 100\%$: 207% de descuento		$\text{Promedio transacciones llamadas} = \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{tiempo de atención}_i \text{ de llamada}}{n} \right)$ Donde $n =$ número de transacciones llamadas recibidas, incluyendo los chats y llamadas abandonadas.





Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 23 de 33]

ANS	Plata	Oro	Fórmula
Incumplimiento: I_c	100% < I_c : Incumplimiento: 310% de descuento		Si <u>Promedio transacciones</u> > <u>Ta 30 segundos</u> entonces se aplica la siguiente fórmula: $I_c \text{ Incumplimiento} = \frac{\text{promedio llamadas} - \text{Ta 30 segundos}}{30 \text{ segundos Ta}} * 100\%$ <p>Nota: Para el nivel de servicio oro tomar 20 segundos. $Ta \equiv$ Tiempo de atención <u>Ta = 30 segundos para canal telefónico, nivel de servicio plata</u> <u>20 segundos para canal telefónico, nivel de servicio oro</u> <u>60 segundos para canal chat, nivel de servicio plata</u> <u>40 segundos para canal chat, nivel de servicio oro</u> <u>90 segundos para canal videollamada, nivel de servicio plata</u> <u>60 segundos para canal videollamada, nivel de servicio oro</u></p> <p>El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la llamada o la solicitud de chat y la primera respuesta del Agente.</p>
Tiempo de atención canales: fax, e-mail, web, redes sociales. Porcentaje antes de 5 horas: "a"	85% <= a < 90%: 10% 80% <= a < 85%: 15% 70% <= a < 80%: 20% a < 70%: 30%	90% <= a < 95%: 10% 85% <= a < 90%: 15% 75% <= a < 85%: 20% a < 75%: 30%	$\text{Promedio atención canales } a = \frac{\text{Cantidad de solicitudes atendidas antes de 5 horas}}{n}$ $\sum_{i=1}^n (\text{tiempo de atención de canales} / n)$ <p>Siendo n= número de solicitudes atendidas. Si n supera por un 30% o más la cantidad estimada de solicitudes recibidas para el mes, no ocurre ningún descuento por este indicador. Si el promedio de atención > 5 horas entonces se aplica la siguiente fórmula:</p> $\text{Incumplimiento} = \frac{\text{Promedio atención canales} - 5 \text{ horas}}{5 \text{ horas}} * 100\%$
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	1,5% < <u>Incumplimiento</u> <= 5%: 2% de descuento 4,5% < <u>Incumplimiento</u> <= 30%: 10% de descuento 60% < <u>Incumplimiento</u> <= 60%: 15% de descuento 100%: 20% de descuento	0,5% < <u>Incumplimiento</u> <= 4,5%: 2% de descuento 4,5% < <u>Incumplimiento</u> <= 25%: 10% de descuento 25% < <u>Incumplimiento</u> <= 50%: 15% de descuento 60% < <u>Incumplimiento</u> <= 100%: 20% de descuento	$\text{Incumplimiento} = \frac{\text{Número de quejas recibidas del Servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones quejas del Centro de Contactos}} * 100\%$ <p>Las quejas recibidas sobre el servicio de centro de contacto no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con el Servicio de Centro de Contacto que reciba directamente.</p>



Handwritten signature

Handwritten signatures



Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 24 de 33]

ANS	Plata	Oro	Fórmula
	100% < Incumplimiento: 30% de descuento	100% < Incumplimiento: 30% de descuento	
Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio: s	3,6 <= s < 4: 40% 3,4 <= s < 3,6: 45% 3,2 <= s < 3,4: 20% s < 3,2: 30%	4 <= s < 4,5: 40% 3,8 <= s < 4: 45% 3,6 <= s < 3,8: 20% s < 3,6: 30%	$s = \frac{((\text{promedio nivel satisfacción} - \text{máximo nivel de calificación}) / \text{máximo nivel de calificación}) * 100\%}{1}$ <p>Donde:</p> $\text{promedio nivel satisfacción} = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{resultado nivel de satisfacción} / n)}$ <p>Siendo n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio:</p> $s = \frac{\sum_{i=1}^n \text{resultado nivel de satisfacción}_i}{n}$ <p>Siendo n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. Para calcular el indicador, el Proveedor plantea una metodología para recoger la calificación, que debe normalizar a una escala de 1 a 5 donde 1 es el menor nivel de satisfacción y 5 es el máximo nivel de satisfacción.</p>
Efectividad en la atención de solicitudes y entrega de informes, y creación de campañas: e	1% < Incumplimiento e <= 30%: 40% de descuento 30% < e <= 60%: 45% de descuento 60% < Incumplimiento e <= 100%: 20% de descuento 100% < Incumplimiento e: 30% de descuento		<p>Si $\text{promedio creación campañas} > T_{max}$</p> $e = \frac{((\text{promedio creación campañas} - T_{max}) / (T_{max} - \text{días hábiles})) * 100\%}{1}$ <p>Donde:</p> $\text{promedio creación campañas} = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{tiempo creación campaña} / n)}$ <p>Siendo n= número de campañas solicitadas</p> <p>$T_{max} = 5$ días hábiles para nivel de servicio plata 2 días hábiles para nivel de servicio oro</p> <p>Nota: para nivel de servicio oro contemplar 2 días hábiles.</p>
Calidad de los reportes	Si se incumple se aplica 10% de descuento.		La Entidad Compradora define los criterios de devolución de reportes de acuerdo con la Cláusula 9 de la Modificación No. 2 al Acuerdo Marco CCE-150-1-AMP-2014.
Rotación de Agentes:	30% <= Rotación < 40%: 10% de descuento 40% <= Rotación: 30% de descuento	15% <= Rotación < 20%: 10% de descuento 20% <= Rotación: 30% de descuento	$\text{rotación} = \frac{\text{Número de Agentes que se retiran en el mes por voluntad propia fueron rotados}}{\text{Número total de Agentes que comienzan el mes requeridos}} * 100\%$ <p>La rotación se mide por campaña contratada o cada seis meses (en caso de campañas mayores a seis meses). No se tendrá en cuenta el retiro de Agentes por mal dimensionamiento de la Entidad Compradora.</p>
TMO definido por la Entidad compradora por campaña	Incumplimiento >= 30%: 10% de descuento		$t = \frac{(\text{promedio de TMO} - \text{TMO de la campaña definido por la Entidad Compradora})}{\text{TMO de la campaña definido por la Entidad Compradora}} * 100\%$ <p>Donde:</p>





Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 25 de 33]

ANS	Plata	Oro	Fórmula
			$\text{promedio TMO} = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{TMO de cada contacto} / n)}$ <p>Siendo n= número de contactos realizados El TMO de campaña es el TMO definido por la Entidad Compradora con base en sus históricos durante el periodo de estabilización. Después de este periodo, el TMO de campaña corresponde al definido por las partes después de la estabilización.</p>
Eficacia: teléfono, Chat, videollamada, fax, email	90% <= Eficacia < 95%: 3% de descuento 85% <= Eficacia < 90%: 5% de descuento 80% <= Eficacia < 85%: 7% de descuento Eficacia < 80%: 10% de descuento	95% <= Eficacia < 98%: 3% de descuento 90% <= Eficacia < 95%: 5% de descuento 85% <= Eficacia < 90%: 7% de descuento Eficacia < 85%: 10% de descuento	$\frac{\text{Cantidad de transacciones atendidas}}{\text{Cantidad de transacciones entrantes}} * 100\%$ <p>Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes.</p>
Ocupación de Agentes en los canales: teléfono, Chat, videollamada, fax, email	50% <= Ocupación < 55%: 3% 45% <= Ocupación < 50%: 5% 40% <= Ocupación < 45%: 7% Ocupación < 40%: 10%	60% <= Ocupación < 65%: 3% 55% <= Ocupación < 60%: 5% 50% <= Ocupación < 55%: 7% Ocupación < 50%: 10%	$\left(\frac{\sum_{i=1}^n (\text{tiempo total de atención})}{(\text{tiempo total de atención} + \text{Tiempo disponible para atender una transacción})} \right) / n * 100\%$ $\text{Ocupación} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{\text{tiempo total de atención a ciudadanos del agente}_i}{\text{jornada laboral del agente}_i}}{n} * 100\%$ <p>n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención a ciudadanos del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación.</p>
Precisión error crítico de usuario <i>ecu</i>	85% <= ecu < 90%: 3% 80% <= ecu < 85%: 5% 75% <= ecu < 80%: 7% ecu < 75%: 10%	90% <= ecu < 95%: 3% 85% <= ecu < 90%: 5% 80% <= ecu < 85%: 7% ecu < 80%: 10%	$\text{ecu} = \frac{\text{TMSECU}}{\text{TM}} * 100\%$ <p>TMSECU ≡ Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario TM ≡ Cantidad de transacciones monitoreadas Las transacciones monitoreadas corresponden al 10% de las transacciones totales del mes. La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del (i) 98% para nivel de servicio plata y (ii) 99,9% para nivel de servicio oro; y un margen de error del 5%. La Entidad y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.</p> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$ <p>Para nivel de servicio plata (Z=2,06, p=0,5):</p>



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



Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 26 de 33]

ANS	Plata	Oro	Fórmula
			$n = \frac{N \times 1,06}{0,0025 \times (N - 1) + 1,06}$ <p>Para nivel de servicio oro (Z=3,07, p=0,5):</p> $n = \frac{N \times 2,37}{0,0025 \times (N - 1) + 2,37}$ <p>$N \equiv$ Cantidad total de transacciones durante el mes $p \equiv$ probabilidad objetivo (la muestra se maximiza si es 0,5) $e \equiv$ margen de error</p> <p>El resultado de n debe aproximarse al siguiente entero. El Proveedor debe hacer una selección aleatoria de las transacciones monitoreadas.</p> <p>Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario. El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida.</p>
Precisión error crítico de negocio: ecn	80% <= ecn < 85%: 3% 75% <= ecn < 80%: 5% 70% <= ecn < 75%: 7% ecn < 70%: 10%	85% <= ecn < 3%: 10% 80% <= ecn < 5%: 15% 75% <= ecn < 80: 7% ecn < 75%: 10%	$ecn = \frac{TMSECN}{TM} + 100\%$ <p>$TMSECU \equiv$ Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de negocio $TM \equiv$ Cantidad de transacciones monitoreadas</p> <p>Las transacciones monitoreadas corresponden al 10% de las transacciones totales del mes. La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas descrita en el indicador "Precisión error crítico de usuario".</p> <p>Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de negocio. El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida.</p>
% de Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario efectuado por	10% <= ae < 15%: 10% 15% <= ae < 20%: 15% 20% <= ae < 25%: 20% ae >= 25%: 30% ae = auditoría entidad	5% <= ae < 10%: 10% 10% <= ae < 15%: 15% 15% <= ae < 20%: 20% ae >= 20%: 30%	$ae = \frac{Te - Tp}{Ne} \cdot 100\%$ <p>(Transacciones auditadas por la Entidad Compradora con error crítico de usuario - Tp) / (Muestra del % Auditoría del Proveedor)</p> <p>+100%</p> <p>Donde: Te = Transacciones auditadas por la Entidad Compradora con error crítico de usuario Tp = Transacciones dentro de la muestra auditada por la Entidad que ya habían sido</p>





Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synopsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 27 de 33]

ANS	Plata	Oro	Fórmula
la Entidad Compradora		ae = auditoria entidad	<p>marcadas como transacciones con error crítico de usuario por el Proveedor $Ne =$ Cantidad de transacciones auditadas por la Entidad Compradora,</p> <p style="text-align: center;">$\% \text{ Auditoria del Proveedor} =$ $\frac{(\text{Transacciones con error crítico de usuario detectadas en auditoria del Proveedor})}{(\text{Muestra del Proveedor})} \times 100\%$</p> <p>Las transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora es un subconjunto porcentaje de las llamadas monitoreadas por el Proveedor. La cantidad o porcentaje de transacciones auditadas por la Entidad Compradora (Ne) debe ser acordado previamente por las partes con el Proveedor, la cual corresponde a un número porcentual (%) de las transacciones monitoreadas por el Proveedor. La Entidad Compradora y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas. Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario. La Entidad Compradora debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida. En caso de que existan controversias sobre el indicador, las partes podrán revisar conjuntamente las transacciones en las que existan diferencias con base en los criterios objetivos de calidad acordados. Esta revisión debe suceder durante los 5 días hábiles siguientes a la entrega de la información correspondiente al cálculo del indicador por parte de la Entidad Compradora.</p> <p>² La muestra de las transacciones monitoreadas por el Proveedor corresponde al 10% del total de transacciones del respectivo mes.</p>
	Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor		

Cláusula 12:

Modificación parcial

Cláusula 13: Modificación de fichas técnicas de los Servicios de Centro de Contacto

Las partes pactan modificar parcialmente las siguientes fichas técnicas de Servicios de Centro de Contacto del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, las cuales quedan así (subrayado lo modificado):

Nombre del Producto	Agente en la Entidad Compradora
Código Matriz	2



Handwritten signature

Handwritten signatures



Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 28 de 33]

	Características	Unidades	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
Requisitos específicos	Horario normal de atención	NA	6x8. 7 am a 5 pm o 8 am a 6 p.m.
	Puesto de trabajo	NA	Dotado con equipo de cómputo, diadema y todas las herramientas adicionales de hardware y software requeridas para utilización de la plataforma tecnológica y de los canales a utilizar.
	Otras características	NA	La Entidad Compradora suministra el mobiliario y el espacio físico donde se ubicará el agente. La modalidad del Agente podrá ser General, técnico, profesional o especializado.

Nombre del Producto	Minuto conexión <i>Outbound</i>		
Código Matriz	13		
	Características	Unidades	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
Requisitos específicos	Definición	NA	Minutos de conversación consumidos por el agente al realizar contactos de salida. El cobro del medio utilizado, se realiza según el tipo de medio utilizado. La Entidad Compradora debe adquirir o proporcionar el canal de salida.
	Horario normal de atención	NA	7x24x365
	Otras características		Se aclara que si se acuerda pagar por este tipo de servicio incluye los costos del agente y sus herramientas

Nombre del Producto	Minuto conexión <i>Blending</i>		
Código Matriz	14		
	Características	Unidades	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
Requisitos específicos	Definición	NA	Minutos de conversación consumidos por el agente al realizar contactos de salida o recibir contactos de entrada. El cobro del medio utilizado, se realiza según el tipo de medio utilizado. La Entidad Compradora debe adquirir o proporcionar el canal de salida.





Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 29 de 33]

	Horario normal de atención	NA	7x24x365
	Otras características		Se aclara que si se acuerda pagar por este tipo de servicio incluye los costos del agente y sus herramientas

Nombre del Producto			
Minuto conexión <i>Outbound Bilingüe</i>			
Código Matriz			
16			
Requisitos específicos	Características	Unidades	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	NA	Minutos de conversación consumidos por el agente al realizar contactos de salida. <u>El cobro del medio utilizado, se realiza según el tipo de medio utilizado. La Entidad Compradora debe adquirir o proporcionar el canal de salida.</u>
	Horario normal de atención	NA	7x24x365
	Otras características		Se aclara que si se acuerda pagar por este tipo de servicio incluye los costos del agente y sus herramientas Cumplir los requisitos de servicio de agente Bilingüe

Nombre del Producto			
Minuto conexión <i>Blending Bilingüe</i>			
Código Matriz			
17			
Requisitos específicos	Características	Unidades	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	NA	Minutos de conversación consumidos por el agente al realizar contactos de salida o recibir contactos de entrada. <u>El cobro del medio utilizado, se realiza según el tipo de medio utilizado. La Entidad Compradora debe adquirir o proporcionar el canal de salida.</u>
	Horario normal de atención	NA	7x24x365
	Otras características		Se aclara que si se acuerda pagar por este tipo de servicio incluye los costos del agente y sus herramientas Cumplir los requisitos de servicio de agente Bilingüe



[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]



Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 30 de 33]

Nombre del Producto	Transacción campaña. Transacción efectivamente realizada.		
Código Matriz	19		
Requisitos específicos	Características	Unidades	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	NA	Se entiende por transacción efectivamente realizada aquella transacción efectuada por los Agentes y que cumpla con el objetivo de la contratación del servicio. •Este servicio permite realizar algún tipo de transacción como actualización de datos, información a contactos definidos efectivamente realizados, invitación o confirmación de asistencia a eventos, encuestas cortas realizadas, agendamiento y marcación. • El servicio se paga las transacciones efectivamente realizadas.
	Horario normal de atención	NA	7x24x365
	Otras características		Se aclara que si se acuerda pagar por este tipo de servicio incluye los costos del agente y sus herramientas. La modalidad del Agente podrá ser General, técnico, profesional o especializado. <u>La Entidad Compradora debe adquirir o proporcionar el canal de salida.</u>

Cláusula 13. Firma de modificaciones al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014

Las partes pactan para la firma de la presente modificación, así como para la firma de adiciones, modificaciones posteriores o prórrogas al Acuerdo Marco de Precios, las siguientes reglas: (i) la firma del representante de cada uno de los Proveedores puede estar en el cuerpo del documento que se suscribe o en el Anexo 2 del presente documento, debidamente diligenciado para cada caso; (ii) en caso de usarse el Anexo 2 para la firma del Proveedor, no se debe firmar también en el documento que se suscribe; y (iii) la modificación tiene la fecha en que la que el representante legal de Colombia Compra Eficiente lo suscriba, una vez todos los Proveedores hayan firmado el documento o hayan enviado el Anexo 2 debidamente diligenciado y firmado.

30





Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 31 de 33]

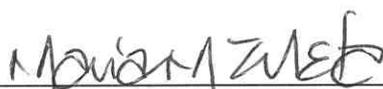
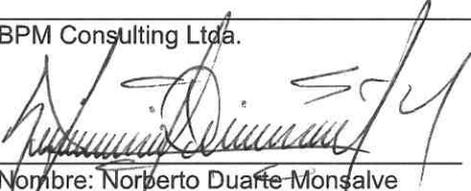
Cláusula 14. Permanencia del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014

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

Cláusula 15. Perfeccionamiento

La presente modificación requiere para su perfeccionamiento y ejecución de la firma de las partes y la publicación en el SECOP. La presente modificación entra en vigencia a partir de su perfeccionamiento y será aplicable a todas las Órdenes de Compra vigentes, respecto de los hechos ocurridos con posterioridad a su entrada en vigencia.

Para constancia, se firma en Bogotá D.C., el **18 NOV. 2016**

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE  Nombre: María Margarita Zuleta González Cargo: Directora General Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.	BPM Consulting Ltda.  Nombre: Norberto Duarte Monsalve Cargo: Representante Legal Multienlace S.A.S.
 Nombre: Diana Marcela Gutiérrez Cargo: Apoderado Interactivo Contact Center S.A.	Nombre: José Roberto Sierra Vélez Cargo: Representante legal Emtelco S.A.S.
Nombre: Doris Alicia Rozo Sabogal Cargo: Representante legal	Nombre: Maritza Garzón Vargas Cargo: Representante legal





Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 32 de 33]

Synapsis Colombia S.A.S.	Millenium BPO S.A.
Nombre: Edgar Enrique Martínez Niño Cargo: Representante Legal	Nombre: Andrés Alberto Conde Zambrano Cargo: Apoderado
Américas Business Process Services S.A.	Outsourcing S.A.
Nombre: Juan Pablo Ruíz Hernández Cargo: Representante Legal	Nombre: Ricardo Durán Lizarazo Cargo: Representante legal-Presidente

7028 9141 81



9



Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 33 de 33]

Anexo 1 - Firma de la Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la Adquisición de Servicios de Centro de Contacto

[Ciudad] , [día] de [mes] de 2016

Doctora

María Margarita Zuleta González

Directora General

Colombia Compra Eficiente

E.S.M.

Asunto: firma del Acuerdo Marco.

Estimada Doctora Zuleta,

Por medio del presente documento, yo [nombre del representante legal del Proveedor o apoderado] firmo la Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios No. CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y [nombre del Proveedor] para la prestación de Servicios de Centro de Contacto.

También manifiesto que conozco todas las cláusulas contenidas en la presente Modificación, y que tengo todas las facultades legales para suscribirla.

Cordialmente,

PROVEEDOR	
Nombre:	
Documento:	
Cargo:	





Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 33 de 33]

Anexo 1 - Firma de la Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la Adquisición de Servicios de Centro de Contacto

Bogotá, 4 de Noviembre de 2016

Doctora

María Margarita Zuleta González

Directora General

Colombia Compra Eficiente

E.S.M.

Asunto: firma del Acuerdo Marco.

Estimada Doctora Zuleta,

Por medio del presente documento, yo EDGAR ENRIQUE MARTINEZ NIÑO firmo la Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios No. CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y SYNAPSIS COLOMBIA S.A.S. para la prestación de Servicios de Centro de Contacto.

También manifiesto que conozco todas las cláusulas contenidas en la presente Modificación, y que tengo todas las facultades legales para suscribirla.

Cordialmente,

PROVEEDOR	
SYNAPSIS COLOMBIA S.A.S.	
Nombre:	EDGAR ENRIQUE MARTINEZ NIÑO
Documento:	4.130.692
Cargo:	Representante Legal



Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 33 de 33]

Anexo 1 - Firma de la Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la Adquisición de Servicios de Centro de Contacto

Medellín, 3 de noviembre de 2016
Doctora
María Margarita Zuleta González
Directora General
Colombia Compra Eficiente
E.S.M.

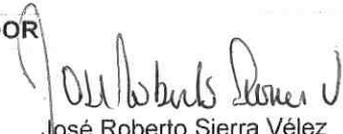
Asunto: firma del Acuerdo Marco.

Estimada Doctora Zuleta,
Por medio del presente documento, yo José Roberto Sierra Vélez firmo la Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios No. CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Multienlace S.A.S. para la prestación de Servicios de Centro de Contacto.

También manifiesto que conozco todas las cláusulas contenidas en la presente Modificación, y que tengo todas las facultades legales para suscribirla.

Cordialmente,

PROVEEDOR


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

aprobada en su parte legal
por la Dirección Jurídica de
MULTIENLACE S.A.S.

33

GOBIERNO DE COLOMBIA



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

www.colombiacompra.gov.co





Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 33 de 33]

Anexo 1 - Firma de la Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la Adquisición de Servicios de Centro de Contacto

Bogotá D.C., 04 de noviembre de 2016

Doctora

María Margarita Zuleta González

Directora General

Colombia Compra Eficiente

E.S.M.

Asunto: firma del Acuerdo Marco.

Estimada Doctora Zuleta,

Por medio del presente documento, yo Ricardo Duran Lizarazo, firmo la Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios No. CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Outsourcing Servicios informáticos S.A.- Outsourcing S.A, para la prestación de Servicios de Centro de Contacto.

También manifiesto que conozco todas las cláusulas contenidas en la presente Modificación, y que tengo todas las facultades legales para suscribirla.

Cordialmente,

PROVEEDOR : OUTSOURCING S.A.

Nombre: Ricardo Durán Lizarazo
Documento: C.C. 19.489.856
Cargo: Presidente y Representante Legal

GOBIERNO DE COLOMBIA



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



www.colombiacompra.gov.co

33



Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 33 de 33]

Anexo 1 - Firma de la Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la Adquisición de Servicios de Centro de Contacto

Bogotá, 03 de Noviembre de 2016

Doctora

María Margarita Zuleta González

Directora General

Colombia Compra Eficiente

E.S.M.

Asunto: firma del Acuerdo Marco.

Estimada Doctora Zuleta,

Por medio del presente documento, yo Doris Alicia Rozo Sabogal representante legal del Proveedor INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A. firmo la Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios No. CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente e INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A. para la prestación de Servicios de Centro de Contacto.

También manifiesto que conozco todas las cláusulas contenidas en la presente Modificación, y que tengo todas las facultades legales para suscribirla.

Cordialmente,

PROVEEDOR


Nombre: Doris Alicia Rozo Sabogal
Documento: 52.046.929
Cargo: Representante Legal (S)

33

GOBIERNO DE COLOMBIA



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



www.colombiacompra.gov.co



Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto por parte de las Entidades Compradoras, CCE-150-1-AMP-2014, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; Américas Business Process Services S.A.; Emtelco S.A.S.; Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; Millenium BPO S.A.; Synapsis Colombia S.A.S.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A. [Hoja 33 de 33]

Anexo 1 - Firma de la Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios para la Adquisición de Servicios de Centro de Contacto

Medellín, 11 de noviembre de 2016
Doctora
María Margarita Zuleta González
Directora General
Colombia Compra Eficiente
E.S.M.

Asunto: firma del Acuerdo Marco.

Estimada Doctora Zuleta,
Por medio del presente documento, yo MARITZA GARZÓN VARGAS firmo la Modificación N° 2 al Acuerdo Marco de Precios No. CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente Y EMTELCO S.A.S para la prestación de Servicios de Centro de Contacto.

También manifiesto que conozco todas las cláusulas contenidas en la presente Modificación, y que tengo todas las facultades legales para suscribirla.

Cordialmente,

PROVEEDOR

Maritza Garzón

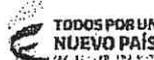
Nombre:

Documento: 51.770.218

Cargo: Gerente General.

33

GOBIERNO DE COLOMBIA



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

www.colombiacompra.gov.co

