

# MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	69576
Número de orden de compra a modificar:	33636
Entidad compradora:	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
Nombre del solicitante:	Alberto José Matiz Acosta
Proveedor:	Américas Business Process Services S.A.
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO
Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2019-03-06 19:51:18

## Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Teléfono de la entidad		5960800

## Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
31293	DTMC	CDP-81618	CDP	81618
31294	UNIDOS	CDP-25318	CDP	25318
31295	VF DTMC	VF-1013501	VF	1013501
31296	VF UNIDOS	VF-1013502	VF	1013502
Nueva	CDP 114919	CDP-114919	CDP	114919

## Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
----	----------	----------	--------	--------	--------	-------

1	bpo01--1 - IT- BPO-CC-1-1- Agente de Centro de Contacto_General_ Ordinaria-Plata - 205 Agente	12.0	Mes	448079398.00	CDP-81618	5376952776.00
2	bpo01--2 - IT- BPO-CC-1-16- Agente de Centro de Contacto_Especial Ordinaria-Plata - 33 Agente	12.0	Mes	162396046.00	CDP-81618	1948752552.00
3	bpo01--3 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico_ Ordinaria-Plata - 21 Agente	12.0	Mes	54966186.00	CDP-81618	659594232.00
4	bpo01--4 - IT- BPO-CC-2-1- Agente en la Entidad Compradora_Gene Ordinaria-Plata - 4 Agente	12.0	Mes	8205868.00	CDP-81618	98470416.00
5	bpo01--5 - IT- BPO-CC-2-6- Agente en la Entidad Compradora_Téc Ordinaria-Plata - 5 Agente	12.0	Mes	12429255.00	CDP-81618	149151060.00
6	bpo01--6 - IT- BPO-CC-4-6- Agente Front Office sin herramienta_Técni Ordinaria-Plata - 34 Agente	12.0	Mes	83928837.00	CDP-81618	1007146044.00
7	bpo01--7 - IT- BPO-CC-6-5- Agente Minero de Datos_Especializa Ordinaria-NA - 1 Agente	12.0	Mes	4728141.00	CDP-81618	56737692.00
8	bpo01--8 - IT- BPO-CC-35-1- Coordinador Nacional_NA_Jorn Ordinaria-NA - 1 Unidad	12.0	Mes	8195034.00	CDP-81618	98340408.00

9	bpo01--9 - IT- BPO-CC-34-1- Gerente de proyecto_NA_Jorn Ordinaria-NA - 1 Gerente	12.0	Mes	6153100.00	CDP-81618	73837200.00
10	bpo01--10 - IT- BPO-CC-36-1- Profesional de operación zonal en campo_NA_Jornac Ordinaria-NA - 4 Profesional	12.0	Mes	25829943.00	CDP-81618	309959316.00
11	bpo01--11 - IT- BPO-CC-37-3- Supervisor operación Centro de Contacto_Detallad Ordinaria-NA - 15 Supervisor	12.0	Mes	61860842.00	CDP-81618	742330104.00
12	bpo01--12 - IT- BPO-CC-38-5- Líder de calidad_Detallada_ Ordinaria-NA - 9 Líder	12.0	Mes	37116505.00	CDP-81618	445398060.00
13	bpo01--13 - IT- BPO-CC-9-1- Operación omnicanalidad por minuto _General_Minuto diurno-Plata - 80000 Minuto	12.0	Mes	8590513.00	CDP-81618	103086156.00
14	bpo01--14 - IT- BPO-CC-17-1- Videollamada con agente_General_Jr Ordinaria-Plata - 20000 Minuto	12.0	Mes	2147628.00	CDP-81618	25771536.00
15	bpo01--15 - IT- BPO-CC-18-5- Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana_Profe Ordinaria-Plata - 300 Minuto	12.0	Mes	32214.00	CDP-81618	386568.00

16	bpo01--16 - IT- BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA NA - 2 Anuncio	12.0	Mes	40000.00	CDP-81618	480000.00
17	bpo01--17 - IT- BPO-CC-47-1- Hora desarrollo_NA_NA NA - 50 Hora	12.0	Mes	500000.00	CDP-81618	6000000.00
18	bpo01--18 - IT- BPO-CC-50-2- Sesión formación o capacitación_Ampl NA - 16 Sesión	12.0	Mes	1917734.00	CDP-81618	23012808.00
19	bpo01--19 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 268000 Minuto	12.0	Mes	7597800.00	CDP-81618	91173600.00
20	bpo01--20 - IT- BPO-CC-10-5- Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minu 7x24-NA - 10000 Minuto	12.0	Mes	283500.00	CDP-81618	3402000.00
21	bpo01--21 - IT- BPO-CC-16-1- Mailing_NA_Servic 7x24-NA - 200 Paquete de 1000 correos	12.0	Mes	5600.00	CDP-81618	67200.00
22	bpo01--22 - IT- BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornac Ordinaria-NA - 596000 SMS	12.0	Mes	4380600.00	CDP-81618	52567200.00

23	bpo01--23 - IT- BPO-CC-52-1- Mensajes de voz o audio_NA_NA- NA - 100000 Minuto	12.0	Mes	4900000.00	CDP-81618	58800000.00
24	bpo01--24 - IT- BPO-CC-21-1- Cargo PRI (Primary Rate Interface) _NA_Servicio 7x24-NA - 1 Unidad	6.0	Mes	497700.00	CDP-81618	2986200.00
25	bpo01--25 - IT- BPO-CC-25-1- SMS como CHAT_General_Jo Ordinaria-NA - 4 Unidad	12.0	Mes	8547203.00	CDP-81618	102566436.00
26	bpo01--26 - IT- BPO-CC-26-1- Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA - 75000 Transacción	12.0	Mes	3975000.00	CDP-81618	47700000.00
27	bpo01--27 - IT- BPO-CC-27-10- Quiosco virtual de auto- consulta_Zona 1_Jornada Ordinaria-Alto volumen - 1 Unidad	12.0	Mes	323092.00	CDP-81618	3877104.00
28	bpo01--28 - IT- BPO-CC-27-11- Quiosco virtual de auto- consulta_Zona 2_Jornada Ordinaria-Alto volumen - 1 Unidad	12.0	Mes	323092.00	CDP-81618	3877104.00
29	bpo01--29 - IT- BPO-CC-23-2- Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_6 Mbps-NA - 1 Unidad	12.0	Mes	315000.00	CDP-81618	3780000.00

30	bpo01--30 - IT- BPO-CC-23-9- Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 2_6 Mbps-NA - 1 Unidad	12.0	Mes	315000.00	CDP-81618	3780000.00
31	bpo01--31 - IT- BPO-CC-33-1- Alojamiento_Zona 1_NA-NA - 88 Alojamiento	1.0	Mes	8360000.00	CDP-81618	8360000.00
32	bpo01--32 - IT- BPO-CC-33-2- alojamiento_Zona 2_NA-NA - 88 Alojamiento	1.0	Mes	8360000.00	CDP-81618	8360000.00
33	bpo01--33 - IT- BPO-CC-33-3- alojamiento_Zona 3_NA-NA - 176 Alojamiento	1.0	Mes	16720000.00	CDP-81618	16720000.00
34	bpo01--34 - IT- BPO-CC-32-1- Alimentación_Zona 1_Completo-NA - 264 Alimentación	1.0	Mes	13200000.00	CDP-81618	13200000.00
35	bpo01--35 - IT- BPO-CC-32-2- Alimentación_Zona 2_Completo-NA - 264 Alimentación	1.0	Mes	13200000.00	CDP-81618	13200000.00
36	bpo01--36 - IT- BPO-CC-32-3- Alimentación_Zona 3_Completo-NA - 352 Alimentación	1.0	Mes	17600000.00	CDP-81618	17600000.00
37	bpo01--37 - IT- BPO-CC-31-4- Transporte De zona 1 a zona 2 y viceversa_Aéreo_↕ NA - 88 Trayecto ida-regreso	1.0	Mes	33792000.00	CDP-81618	33792000.00
38	bpo01--38 - IT- BPO-CC-31-5- Transporte De zona 1 a zona 3 y viceversa_Aéreo_↕ NA - 88 Trayecto ida-regreso	1.0	Mes	46200000.00	CDP-81618	46200000.00

39	bpo01--39 - IT- BPO-CC-31-6- Transporte De zona 2 a zona 3 y viceversa_Aéreo_↑ NA - 132 Trayecto ida- regreso	1.0	Mes	52800000.00	CDP-81618	52800000.00
40	bpo01--40 - IT- BPO-CC-8-1- Puesto de trabajo móvil sin agente_Zona 1_Servicio 7x24- NA - 1 Agente	12.0	Mes	217597.00	CDP-81618	2611164.00
41	bpo01--41 - IT- BPO-CC-8-2- Puesto de trabajo móvil sin agente_Zona 2_Servicio 7x24- NA - 1 Agente	12.0	Mes	217597.00	CDP-81618	2611164.00
42	bpo01--42 - IT- BPO-CC-8-3- Puesto de trabajo móvil sin agente_Zona 3_Servicio 7x24- NA - 1 Agente	12.0	Mes	217597.00	CDP-81618	2611164.00
43	bpo01--IVA	1.0	Unidad	2226429363.00	CDP-81618	2226429363.00

### Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Nuevo	Nuevo	Reajuste Salarial 2019, 6% - cláusula 9 numeral 9.2 párrafo (a) del Acuerdo Marco de Precios de Servicios de Centro de Contacto	1.00	Unidad	601973467.66	CDP-114919	601973467.66

Nuevo	Nuevo	Reajuste IPC 3,27% año 2019, cláusula 9 numeral 9.2 párrafo (a) del Acuerdo Marco de Precios de Servicios de Centro de Contacto	1.00	Unidad	15568097.87	CDP-114919	15568097.87
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular - 56682	8.82	Mes	1659648.96	CDP-114919	14638103.83
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-CC-15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos - 1036534	8.82	Mes	7867650.66	CDP-114919	69392678.82
Editado	43	bpo01--IVA	1.00	Unidad	2359728106.31	CDP-81618	2359728106.31

**Detalle o justificación de la aclaración**

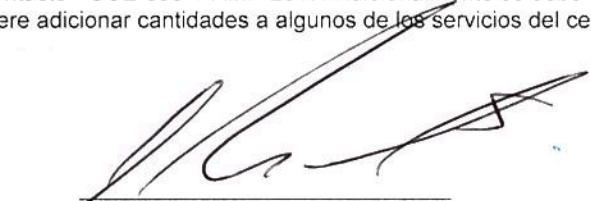
De acuerdo con lo estipulado en la cláusula 9.2 del Acuerdo Marco de Precios y dado el cambio de anualidad de 2018 a 2019, se debe "Realizar un ajuste anual a los valores de los servicios de centro de contacto de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el gobierno nacional (...)" En este orden de ideas, el valor de los servicios contratados en la Orden de Compra N°33636 para la vigencia 2019, se deben ajustar en un 6%, para aquellos servicios que incluyen al menos un Agente. El ajuste para los servicios que no incluyen agente debe ser del 3.27% equivalente al IPC para noviembre de 2018, mes en el que cumplió el primer año de suscripción del Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO - Centro de Contacto - CCE-595-1-AMP-2017. Adicionalmente se debe aplicar a dichos ajustes (incrementos) el 19% del IVA. De otra parte se requiere adicionar cantidades a algunos de los servicios del centro de contacto.

*Tatiana M..*

Firma ordenador del gasto

Nombre: *Tatiana Pacheco Rivas*

Documento: *1047360224.*



Firma de proveedor

Nombre: *MARIA VICTORIA GANTIVAR SUAREZ*

Documento: *51.916.266.*