



Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 3 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.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A [Hoja 1 de 5]

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 del Decreto Ley 4170 de 2011, actuando en nombre y representación de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente- con NIT: 900.514.813-2, quien para los efectos del presente 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 Ruiz 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 por Andrés Alberto Conde Zamorano identificado con cédula de ciudadanía N° 79.142.446; y (viii) **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,

1

 GOBIERNO DE COLOMBIA



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

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

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten signature]*



Modificación N° 3 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.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A [Hoja 2 de 5]

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 Precios 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 la Cláusula 13 del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014 establece que el Acuerdo Marco está vigente hasta el 26 de noviembre de 2016, plazo que puede ser prorrogado por un año.
- iii. Que a 30 de septiembre de 2016, en la Tienda Virtual del Estado Colombiano 48 Entidades Estatales han generado 90 Órdenes de Compra por un valor total trescientos sesenta y seis mil quinientos noventa y siete millones ciento treinta y ocho mil novecientos veintinueve pesos (\$366.597.138.929), generando ahorros estimados de ciento cuarenta y ocho mil ciento treinta y tres millones ochocientos ochenta y tres mil doscientos ochenta y un pesos (\$148.133.883.281).
- iv. Que en atención a las necesidades de las Entidades Compradoras, en garantía de la continuidad de los servicios contratados y en desarrollo de la Cláusula 13 del Acuerdo Marco CCE-150-1-AMP-2014, el 17 de agosto de 2016 Colombia Compra Eficiente notificó por escrito a los Proveedores su intención de prorrogar por un año la vigencia del Acuerdo Marco para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto.
- v. Que el 23 de agosto de 2016 (i) Business Process Management Consulting Ltda., BPM Consulting Ltda.; (ii) Cobranza Nacional de Créditos Ltda., Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.; (iii) Multienlace S.A.S., Allus Global BPO Center; (iv) Américas Business Process Services S.A.; (v) Emtelco S.A.S.; (vi) Centro Interactivo de CRM S.A., Interactivo Contact Center S.A.; (vii) Millenium BPO S.A.; y (viii) Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A notificaron por escrito a Colombia Compra Eficiente la aceptación de la prórroga de la vigencia del Acuerdo Marco para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto.
- vi. Que cumplido el procedimiento señalado en la Cláusula 13 del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014 para prorrogar su plazo, las partes convienen en prorrogar la vigencia del contrato.

Por lo anterior, las partes acuerdan:





Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 3 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.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A [Hoja 3 de 5]

### 1. Prórroga del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014

Las partes pactan prorrogar el Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014 en los términos de la cláusula 13 del mismo. En consecuencia, la vigencia del Acuerdo Marco de Precios es hasta el 26 de noviembre de 2017.

Las Entidades Compradoras pueden generar Órdenes de Compra durante la vigencia del Acuerdo Marco de Precios y su prórroga.

Las Entidades Compradoras pueden solicitar que las Órdenes de Compra se extiendan hasta por un (1) año después de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios. En caso que una Entidad Compradora solicite al Proveedor servicios de Centro de Contacto con un plazo adicional a la vigencia del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se entenderán hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra.

### 2. 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, 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 Formato 1 del presente documento, debidamente diligenciado para cada caso; (ii) en caso de usarse el Formato 1 para la firma del Proveedor, no se debe firmar también en el documento que se suscribe; y (iii) la modificación tiene la fecha en la que el representante legal de Colombia Compra Eficiente lo suscriba, una vez todos los Proveedores hayan firmado el documento o hayan enviado el Formato 1 debidamente diligenciado y firmado.

### 3. Permanencia del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014

Las demás cláusulas del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014 y de las Modificaciones N° 1 y N° 2 al mismo no son modificadas y permanecen vigentes en los términos pactados en cada uno de estos documentos.

### 4. Perfeccionamiento

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

Para constancia, se firma en Bogotá D.C., el **22 NOV. 2016**

3

GOBIERNO DE COLOMBIA



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

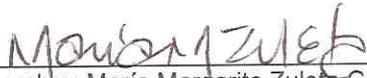
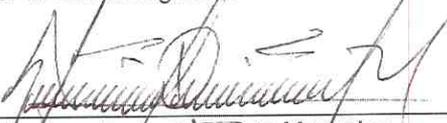
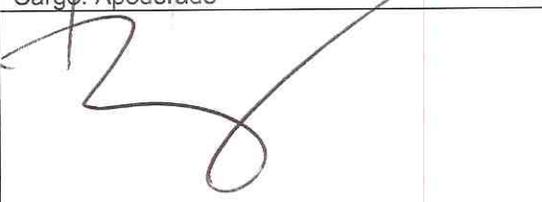
www.colombiacompra.gov.co

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten signature]*



Modificación N° 3 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.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A [Hoja 4 de 5]

<p>COLOMBIA COMPRA EFICIENTE</p>  <p>Nombre: María Margarita Zuleta González Cargo: Directora General</p>	<p>BPM Consulting Ltda.</p>  <p>Nombre: Norberto Duarte Monsalve Cargo: Representante Legal</p>
<p>Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.</p>  <p>Nombre: Diana Marcela Gutiérrez Cargo: Apoderado</p>	<p>Multienlace S.A.S.</p> <p>Nombre: José Roberto Sierra Vélez Cargo: Representante legal suplente</p>
<p>Interactivo Contact Center S.A.</p> <p>Nombre: Doris Alicia Rozo Sabogal Cargo: Representante legal</p>	<p>Emtelco S.A.S.</p> <p>Nombre: Maritza Garzón Vargas Cargo: Representante legal</p>
<p>Américas Business Process Services S.A.</p>  <p>Nombre: Juan Pablo Ruz Hernández Cargo: Representante Legal</p>	<p>Millenium BPO S.A.</p>  <p>Nombre: Andrés Alberto Conde Zambrano Cargo: Apoderado</p>
<p>Outsourcing S.A.</p> <p>Nombre: Ricardo Durán Lizarazo Cargo: Representante legal-Presidente</p>	



Handwritten mark or signature on the left margin.



Modificación N° 3 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.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A [Hoja 5 de 5]

Formato 1 - Firma de la Modificación N° 3 al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014

[Ciudad], [día] de [mes] de 2016  
Doctora  
María Margarita Zuleta González  
Directora General  
Colombia Compra Eficiente  
E.S.M.

Asunto: firma de la Modificación al Acuerdo Marco de Precios.

Estimada Doctora Zuleta,

Por medio del presente documento, yo [nombre representante legal del Proveedor o apoderado] firmo la Modificación N° 3 al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y [nombre de Proveedor], para adquirir los Servicios de Centro de Contacto

También, manifiesto que conozco y acepto todas las condiciones contenidas en la presente Modificación, y que tengo todas las facultades legales para celebrar la Modificación al Acuerdo Marco de Precios.

Cordialmente,

PROVEEDOR

Nombre:  
Documento:  
Cargo:

5

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° 3 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.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A [Hoja 5 de 5]

Formato 1 - Firma de la Modificación N° 3 al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014

Bogotá D.C., 21 de noviembre de 2016

Doctora

María Margarita Zuleta González

Directora General

Colombia Compra Eficiente

E.S.M.

Asunto: firma de la Modificación al Acuerdo Marco de Precios.

Estimada Doctora Zuleta,

Por medio del presente documento, yo Ricardo Durán Lizarazo, firmo la Modificación N° 3 al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Outsourcing Servicios Informáticos S.A. - Outsourcing S.A., para adquirir los Servicios de Centro de Contacto

También, manifiesto que conozco y acepto todas las condiciones contenidas en la presente Modificación, y que tengo todas las facultades legales para celebrar la Modificación al Acuerdo Marco de Precios.

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

5  




Modificación N° 3 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 Conacenter 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.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A [Hoja 5 de 5]

Formato 1 - Firma de la Modificación N° 3 al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014

Medellín, 21 de noviembre de 2016

Doctora  
María Margarita Zuleta González  
Directora General  
**COLOMBIA COMPRA EFICIENTE**  
E.S.M.

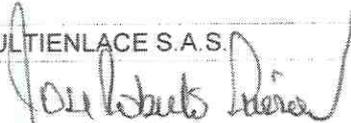
Asunto: firma de la Modificación al Acuerdo Marco de Precios.

Estimada Doctora Zuleta,

Por medio del presente documento, yo JOSÉ ROBERTO SIERRA VÉLEZ firmo la Modificación N° 3 al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y MULTIENLACE S.A.S., para adquirir los Servicios de Centro de Contacto.

También, manifiesto que conozco y acepto todas las condiciones contenidas en la presente Modificación, y que tengo todas las facultades legales para celebrar la Modificación al Acuerdo Marco de Precios.

Cordialmente,

MULTIENLACE S.A.S.  
  
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.

5

GOBIERNO DE COLOMBIA



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

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



Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 3 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.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A [Hoja 5 de 5]

Formato 1 - Firma de la Modificación N° 3 al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014

Bogotá; 21 de noviembre de 2016  
Doctora  
María Margarita Zuleta González  
Directora General  
Colombia Compra Eficiente  
E. S. M.

Asunto: firma de la Modificación al Acuerdo Marco de Precios.

Estimada Doctora Zuleta,

Por medio del presente documento, yo Doris Alicia Rozo Sabogal firmo la Modificación N° 3 al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente e Interactivo Contact Center S.A., para adquirir los Servicios de Centro de Contacto

También, manifiesto que conozco y acepto todas las condiciones contenidas en la presente Modificación, y que tengo todas las facultades legales para celebrar la Modificación al Acuerdo Marco de Precios

Cordialmente,

PROVEEDOR

Nombre:   
Documento: 52 046.929  
Cargo: Representante Legal

5

GOBIERNO DE COLOMBIA



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

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



Colombia Compra Eficiente

Modificación N° 3 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.; Outsourcing Servicios Informáticos S.A., Outsourcing S.A [Hoja 5 de 5]

Formato 1 - Firma de la Modificación N° 3 al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014

Medellín 21 de noviembre de 2016  
Doctora  
María Margarita Zuleta González  
Directora General  
Colombia Compra Eficiente  
E.S.M.

Asunto: firma de la Modificación al Acuerdo Marco de Precios.

Estimada Doctora Zuleta,

Por medio del presente documento, yo MARITZA GARZON VARGAS firmo la Modificación N° 3 al Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y Emtelco S.A.S. para adquirir los Servicios de Centro de Contacto

También, manifiesto que conozco y acepto todas las condiciones contenidas en la presente Modificación, y que tengo todas las facultades legales para celebrar la Modificación al Acuerdo Marco de Precios.

Cordialmente,

PROVEEDOR

Nombre: Maritza Garzon Vargas  
Documento: 51.170.218  
Cargo: Representante Legal

*Maritza Garzon Vargas*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
Mariana Villegas  
Legal Responsible



*[Handwritten mark]*