

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	127433
Número de orden de compra a modificar:	35554
Entidad compradora:	Computadores para Educar
Nombre del solicitante:	Sandra Lizarazo Diaz
Proveedor:	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO
Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2020-02-12 14:02:55

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
-------	--------------	-------------

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
33334	BPO 2019	4619-830079479-5	4619	830079479-5
43114	AUTORIZACIÓN DE VIGENCIAS FUTURAS	167719-830079479-5	167719	830079479-5

Artículos actuales

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

1	bpo01--1 - IT- BPO-CC-37-3- Supervisor operación Centro de Contacto_Detallad Ordinaria-NA - 1 Supervisor	10.0	Mes	4679967.00	4619-830079479- 5	46799670.00
2	bpo01--2 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata - 8 Agente	10.0	Mes	25208484.00	4619-830079479- 5	252084840.00
3	bpo01--3 - IT- BPO-CC-21-1- Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Ser 7x24-NA - 1 Unidad	10.0	Mes	561000.00	4619-830079479- 5	5610000.00
4	bpo01--4 - IT- BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA NA - 1 Anuncio	1.0	Mes	0.00	4619-830079479- 5	0.00
5	bpo01--5 - IT- BPO-CC-47-1- Hora desarrollo_NA_NA NA - 160 Hora	1.0	Mes	2310000.00	4619-830079479- 5	2310000.00
6	bpo01--6 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 4200 Minuto	10.0	Mes	87183.00	4619-830079479- 5	871830.00

7	bpo01--7 - IT- BPO-CC-10-5- Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minu 7x24-NA - 300 Minuto	10.0	Mes	3411.00	4619-830079479- 5	34110.00
8	bpo01--8 - IT- BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornad Ordinaria-NA - 5000 SMS	10.0	Mes	11067.60	4619-830079479- 5	110676.00
9	bpo01--9 - IT- BPO-CC-55-1- Software de gestión de operaciones de TI_NA_Zona 1- NA - 9 Unidad	10.0	Mes	887666.62	4619-830079479- 5	8876666.20
10	bpo01--IVA	1.0	Unidad	74958800.36	4619-830079479- 5	74958800.36
11	bpo01--1 - IT- BPO-CC-37-3- Supervisor operación Centro de Contacto_Detallad Ordinaria-NA - 1 Supervisor	13.0	Día	155998.90	4619-830079479- 5	2027985.70
12	bpo01--2 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico_ Ordinaria-Plata - 8 Agente	13.0	Día	853440.00	4619-830079479- 5	11094720.00
13	bpo01--3 - IT- BPO-CC-21-1- Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Ser 7x24-NA - 1 Unidad	13.0	Día	18700.00	4619-830079479- 5	243100.00



14	bpo01--6 - IT-BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 4009 Minuto	4009.0	Unidad	30.00	4619-830079479-5	120270.00
15	bpo01--7 - IT-BPO-CC-10-5- Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minu 7x24-NA - 260 Minuto	260.0	Unidad	30.00	4619-830079479-5	7800.00
16	bpo01--9 - IT-BPO-CC-55-1- Software de gestión de operaciones de TI_NA_Zona 1-NA - 9 Unidad	13.0	Día	30000.00	4619-830079479-5	390000.00
17	bpo01--8 - IT-BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornad Ordinaria-NA - 5000 SMS	5000.0	Unidad	12.00	4619-830079479-5	60000.00
18	bpo01--1 - IT-BPO-CC-37-3- Supervisor operación Centro de Contacto_Detallad Ordinaria-NA - 1 Supervisor	2.0	Mes	4679967.00	167719-830079479-5	9359934.00
19	bpo01--2 - IT-BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata - 8 Agente	2.0	Mes	25603200.00	167719-830079479-5	51206400.00

20	bpo01--3 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Ser 7x24-NA - 1 Unidad	2.0	Mes	561000.00	167719-830079479-5	1122000.00
21	bpo01--6 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 4200 Minuto	2.0	Mes	126000.00	167719-830079479-5	252000.00
22	bpo01--7 - IT-BPO-CC-10-5-Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minu 7x24-NA - 300 Minuto	2.0	Mes	9000.00	167719-830079479-5	18000.00
23	bpo01--8 - IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornad Ordinaria-NA - 5000 SMS	2.0	Mes	60000.00	167719-830079479-5	120000.00
24	bpo01--9 - IT-BPO-CC-55-1-Software de gestión de operaciones de TI_NA_Zona 1-NA - 9 Unidad	2.0	Mes	900000.00	167719-830079479-5	1800000.00

Artículos editados y/o agregados

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

Editado	18	bpo01--1 - IT- BPO-CC-37-3- Supervisor operación Centro de Contacto_Detall Ordinaria-NA - 1 Supervisor	2.00	Mes	4960765.02	167719- 830079479-5	9921530.04
Editado	19	bpo01--2 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnic Ordinaria- Plata - 6 Agente	2.00	Mes	20354544.00	167719- 830079479-5	40709088.00
Nuevo	Nuevo	bpo01--2 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnic Ordinaria- Plata - 2 Agente	43.00	Día	226161.60	167719- 830079479-5	9724948.80
Editado	20	bpo01--3 - IT- BPO-CC-21-1- Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_S 7x24-NA - 1 Unidad	2.00	Mes	582318.00	167719- 830079479-5	1164636.00
Editado	21	bpo01--6 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Mint 7x24-NA - 4200 Minuto	2.00	Mes	130788.00	167719- 830079479-5	261576.00
Editado	22	bpo01--7 - IT- BPO-CC-10-5- Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Mi 7x24-NA - 300 Minuto	2.00	Mes	9342.00	167719- 830079479-5	18684.00

Editado	23	bpo01--8 - IT- BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jorn Ordinaria-NA - 5000 SMS	2.00	Mes	62280.00	167719- 830079479-5	124560.00
Editado	24	bpo01--9 - IT- BPO-CC-55-1- Software de gestión de operaciones de TI_NA_Zona 1- NA - 7 Unidad	2.00	Mes	726600.00	167719- 830079479-5	1453200.00
Nuevo	Nuevo	bpo01--9 - IT- BPO-CC-55-1- Software de gestión de operaciones de TI_NA_Zona 1- NA - 2 Unidad	43.00	Día	6920.00	167719- 830079479-5	297560.00
Nuevo	Nuevo	bpo01--6 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Min 7x24-NA - 6500 Minuto	1.00	Mes	202410.00	167719- 830079479-5	202410.00
Editado	10	bpo01--IVA	1.00	Unidad	74958773.54	4619- 830079479-5	74958773.54

Detalle o justificación de la aclaración

Teniendo en cuenta el porcentaje de incremento del SMMLV para el año 2020 del 6%, aplicado al supervisor y a los ocho agentes contratados en la orden de compra, el porcentaje de IPC del 3,8%, aplicado a los demás ítems de la orden, así como el comportamiento de la operación del Centro de Contacto durante el mes de enero de 2020 y el saldo disponible para operar durante el mes de febrero, se hace necesario modificar algunos de sus servicios en términos de días de ejecución y adicionar minutos salientes para la ejecución de campañas, sin afectar el presupuesto, con el fin de cubrir toda la operación durante el mes de febrero con el presupuesto disponible para facturar, quedando la orden por un valor total de \$469.478.634,28. Así mismo, el Supervisor solicita a la oficina Administrativa y Financiera liberar el saldo que no se ejecutará por valor de \$167,98.

Firma ordenador del gasto

Nombre: Alejandro Félix Livero de Combi

Firma de proveedor

Nombre: Carlos Fernando Sanchez Beltran

Documento: 72.230.946 de Barronquillo

Documento: 94.307.590

[Faint, illegible text, likely bleed-through from the reverse side of the page]

[Faint signature or stamp]

[Faint signature or stamp]



JUSTIFICACIÓN PARA MODIFICAR LA ORDEN DE COMPRA No. 35554 SUSCRITA ENTRE COMPUTADORES PARA EDUCAR Y CONALCENTER – CONALCRÉDITOS BPO

1 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER

El proceso de Servicio al Cliente de Computadores para Educar tiene a cargo la gestión de los casos reportados por las sedes beneficiarias que requieren el servicio de garantía de las terminales, la logística para su transporte, y el seguimiento a las garantías que deben ser atendidas en campo. Por otro parte, se encarga de atender las garantías en el Centro de Soluciones Tecnológicas, tramitar con los diferentes proveedores las terminales para atención de garantía que entregan las sedes educativas beneficiarias, así como realizar el control y seguimiento a las actividades que desarrolla el Centro de Contacto de la entidad, el cual atiende los diferentes canales de atención, brindando soporte técnico y atención a los requerimientos de PQRS.

El objetivo principal del Centro de Contacto es facilitar la interacción con las comunidades, con quienes se desarrolla las diferentes estrategias de Computadores para Educar, a través de diversos canales de comunicación de voz y datos (teléfono, servicios web, correo electrónico, redes sociales, mensajería instantánea y chat), permitiéndoles tener un único punto de contacto para resolver sus inquietudes y atender sus necesidades relacionadas con la entidad.

Para cumplir con las actividades descritas anteriormente, la entidad contrató con la firma COBRANZAS NACIONALES DE CREDITOS S.A.S – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO la prestación del servicio de Centro de Contacto mediante la Orden de Compra No. 35554 emitida el día 8 de febrero de 2019, a través de Colombia Compra Eficiente, por valor de \$393.463.587,30, iniciando operación el día 19 de febrero y con un plazo de ejecución hasta el día 31 de diciembre de 2019, de acuerdo con la modificación con ID 116837 de fecha 12 de diciembre de 2019.

Que, el 26 de diciembre de 2019 se realizó la modificación con ID No. 120299 a la orden de compra No. 35554, con la cual se prorrogó el plazo de ejecución hasta el 29 de febrero de 2020 y se adicionó el valor de \$76.015.217,46, lo anterior en virtud de la aprobación de vigencias futuras No. 167719 del 20 de diciembre de 2019.

Que, teniendo en cuenta el porcentaje de incremento del Salario Mínimo Legal Vigente para el año 2020 del 6%, aplicado al supervisor y a los ocho agentes contratados en la orden de compra, el porcentaje de IPC del 3,8%, aplicado a los demás ítems de la orden, así como el comportamiento de la operación del Centro de Contacto durante el mes de enero de 2020 y el saldo disponible para operar durante el mes de febrero, se hace necesario modificar algunos de sus servicios en términos de días de ejecución y adicionar minutos salientes para la ejecución de campañas, sin afectar el presupuesto, con el fin de cubrir toda la operación durante el mes de febrero con el presupuesto disponible para facturar.

Conforme a lo anterior, los ítems a modificar son los siguientes, teniendo en cuenta que el plazo de ejecución para el año 2020 irá hasta el 29 de febrero:

ed



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

No.	DESCRIPCIÓN	Cantidad	Unidad
1	bpo01--1 - IT-BPO-CC-37-3-Supervisor operación Centro de Contacto_Detallada_Jornada Ordinaria-NA - 1 Supervisor	2	meses
2	bpo01--2 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 6 Agente	2	meses
3	bpo01--2 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	43	días
4	bpo01--6 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 4200 Minutos al mes	2	meses
5	bpo01--6 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 6500 Minutos al mes	1	mes
6	bpo01--9 - IT-BPO-CC-55-1-Software de gestión de operaciones de TI_NA_Zona 1-NA - 7 Unidad	2	meses
7	bpo01--9 - IT-BPO-CC-55-1-Software de gestión de operaciones de TI_NA_Zona 1-NA - 2 Unidad	43	días

Así mismo, se solicita a la oficina Administrativa y Financiera liberar el saldo que no se ejecutará por valor de \$167,98.

2 OBJETO DEL CONTRATO

Modificar la orden de compra No. 35554 conforme a los incrementos de SMLV para el 2020 e IPC formalizados por Colombia Compra Eficiente para los servicios del Centro de Contacto, así como modificar las cantidades de los ítems antes mencionados.

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Con base en los servicios contratados en la modificación no. 120299 de la orden de compra no. 35554, a continuación, se detallan los ítems a actualizar con el presupuesto a ejecutar hasta el 29 de febrero de 2020:

No.	DESCRIPCIÓN	Valor unitario	Cantidad	Unidad	Valor total adición
1	bpo01--1 - IT-BPO-CC-37-3-Supervisor operación Centro de Contacto_Detallada_Jornada Ordinaria-NA - 1 Supervisor	\$ 4.960.765,02	2	mes	\$ 9.921.530,04
2	bpo01--2 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 6 Agente	\$ 20.354.544,00	2	mes	\$ 40.709.088,00
3	bpo01--2 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	\$ 226.161,60	43	días	\$ 9.724.948,80
4	bpo01--3 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Unidad	\$ 582.318,00	2	mes	\$ 1.164.636,00
5	bpo01--6 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 4200 Minuto al mes	\$ 130.788,00	2	mes	\$ 261.576,00
6	bpo01--6 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 6500 Minuto al mes	\$ 202.410,00	1	mes	\$ 202.410,00
7	bpo01--7 - IT-BPO-CC-10-5-Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minuto 7x24-NA - 300 Minuto al mes	\$ 9.342,00	2	mes	\$ 18.684,00
8	bpo01--8 - IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 5000 SMS al mes	\$ 62.280,00	2	mes	\$ 124.560,00



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

No.	DESCRIPCIÓN	Valor unitario	Cantidad	Unidad	Valor total adición
9	bpo01--9 - IT-BPO-CC-55-1-Software de gestión de operaciones de TI_NA_Zona 1-NA - 7 Unidad	\$ 726.600,00	2	mes	\$ 1.453.200,00
10	bpo01--9 - IT-BPO-CC-55-1-Software de gestión de operaciones de TI_NA_Zona 1-NA - 2 Unidad	\$ 6.920,00	43	días	\$ 297.560,00
	Subtotales	\$ 27.262.128,62			\$ 63.878.192,84
11	bpo01--IVA	\$ 5.179.804,44			\$ 12.136.856,64
	Totales	\$ 32.441.933,06			\$ 76.015.049,48

3.1 CONDICIONES LOGÍSTICAS

Se mantienen las mismas condiciones establecidas en la orden de compra no. 35554.

4 CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE¹

N/A

4.1.1 Requisitos de Experiencia:

N/A

4.1.1.1 Experiencia General

N/A

4.1.1.2 Experiencia Específica

N/A

4.1.2 Requisitos Técnicos

Se mantienen las mismas condiciones establecidas en la orden de compra no. 35554.

4.1.3 Sistema de precios

De conformidad con lo establecido en el numeral tres del presente documento, el valor de la presente modificación a la orden de compra No. 35554 quedará así: **SETENTA Y SEIS MILLONES QUINCE MIL CUARENTA Y NUEVE PESOS CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE. (\$76.015.049,48).**

4.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

N/A

4.2.1 Descripción y desarrollo de cada uno de los Criterios de Evaluación

N/A

5 ADJUDICACIÓN

N/A

¹ No aplica para la Contratación Directa



6 CONDICIONES DEL CONTRATO

6.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Se mantienen las mismas condiciones establecidas en la orden de compra no. 35554.

6.2 LUGAR DE EJECUCIÓN

Se mantienen las mismas condiciones establecidas en la orden de compra no. 35554.

6.3 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de la orden de compra será hasta el 29 de febrero de 2020.

6.4 FORMA DE PAGO

Se mantienen las mismas condiciones establecidas en la orden de compra no. 35554.

6.5 SUPERVISOR O INTERVENTORIA

Se mantienen las mismas condiciones establecidas en la orden de compra no. 35554.

Fecha de radicación:

En constancia se firma a los diez (10) días del mes de febrero de 2019.

DIANA MONTERO MARTÍNEZ

Profesional encargado del área técnica

ALFONSO QUINTERO BARRAZA

Supervisor de la orden de compra No. 35554

Jefe de Oficina Logística

Responsable del área técnica

JAVIER CABALLERO MORENO

Subdirector Operativo

Proyectó: Diana Montero Martínez – Profesional Universitario