

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	212488
Número de orden de compra a modificar:	57819

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:	2021-02-16 10:32:25

Campos a Actualizar

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

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
54752	CENTRO DE CONTACTO 2020 - 2021	CDP-820	CDP	820
54756	CENTRO DE CONTACTO 2020 - 2021	VF-22020048656	VF	22020048656
54755	CENTRO DE CONTACTO 2020 - 2021	CDP-20120	CDP	20120
57778	CENTRO DE CONTACTO I.S. VIG 2020	CDP -CDP 20120	CDP	CDP 20120
Nueva	CENTRO DE CONTACTO INCRE PRECIOS 2021	CDP-CDP421	CDP	CDP421
Nueva	CENTRO DE CONTACTO DGAOS 2021	CDP-CDP33221	CDP	CDP33221

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 - 215 Agente	6.13	Mes	544022885.00	CDP-820	3334860285.05
2	bpo01-2 - IT- BPO-CC-1-16- Agente de Centro de Contacto_Especial Ordinaria-Plata - 34 Agente	6.13	Mes	190935704.00	CDP-820	1170435865.52
3	bpo01-3 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata - 14 Agente	6.13	Mes	44509024.00	CDP-820	272840317.12
4	bpo01-4 - IT- BPO-CC-2-1- Agente en la Entidad Compradora_Gene Ordinaria-Plata - 6 Agente	6.13	Mes	14306274.00	CDP-820	87697459.62
5	bpo01-5 - IT- BPO-CC-2-6- Agente en la Entidad Compradora_Técn Ordinaria-Plata - 7 Agente	6.13	Mes	21288610.00	CDP-820	130499179.30
6	bpo01-6 - IT- BPO-CC-2-16- Agente en la Entidad Compradora_Espe Ordinaria-Plata - 1 Agente	6.13	Mes	5493624.00	CDP-20120	33675915.12
7	bpo01-7 - IT- BPO-CC-3-6- Agente Front Office_Técnico_Jo Ordinaria-Plata - 27 Agente	6.13	Mes	84133026.00	CDP-820	515735449.38

8	bpo01--8 - IT- BPO-CC-6-5- Agente Minero de Datos_Especializa Ordinaria-NA - 1 Agente	6.13	Mes	5578454.00	CDP-20120	34195923.02
9	bpo01--9 - IT- BPO-CC-35-1- Coordinador Nacional_NA_Jorn Ordinaria-NA - 1 Unidad	6.13	Mes	9428780.00	CDP-20120	57798421.40
10	bpo01--10 - IT- BPO-CC-34-1- Gerente de proyecto_NA_Jorn Ordinaria-NA - 1 Gerente	4.56	Mes	13986944.00	VF-22020048656	63780464.64
11	bpo01--11 - IT- BPO-CC-36-1- Profesional de operación zonal en campo_NA_Jornac Ordinaria-NA - 3 Profesional	6.13	Mes	22501545.00	CDP-20120	137934470.85
12	bpo01--12 - IT- BPO-CC-37-3- Supervisor operación Centro de Contacto_Detallad Ordinaria-NA - 11 Supervisor	6.13	Mes	53621634.00	CDP-20120	328700616.42
13	bpo01--13 - IT- BPO-CC-38-5- Líder de calidad_Detallada Ordinaria-NA - 10 Líder	6.13	Mes	48852440.00	CDP-20120	299465457.20
14	bpo01--14 - IT- BPO-CC-9-4- Operación omnicanalidad por minuto_General_M 7x24-Plata - 103000 Minuto	6.13	Mes	7591018.1360	CDP-20120	46532941.17
15	bpo01--15 - IT- BPO-CC-17-1- Videollamada con agente_General_Je Ordinaria-Plata - 20000 Minuto	6.13	Mes	2814905.6180	CDP-20120	17255371.44

Per

16	bpo01--16 - IT- BPO-CC-18-1- Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana_Gene Ordinaria-Plata - 300 Minuto	6.13	Mes	289952.40	CDP-20120	1777408.21
17	bpo01--17 - IT- BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA NA - 2 Anuncio	6.13	Mes	74030.00	CDP-20120	453803.90
18	bpo01--18 - IT- BPO-CC-47-1- Hora desarrollo_NA_NA NA - 80 Hora	6.13	Mes	2961200.00	CDP-20120	18152156.00
19	bpo01--19 - IT- BPO-CC-50-2- Sesión formación o capacitación_Ampl NA - 152 Sesión	6.13	Mes	20618040.00	CDP-20120	126388585.20
20	bpo01--20 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 200000 Minuto	6.13	Mes	3800000.00	CDP-20120	23294000.00
21	bpo01--21 - 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	6.13	Mes	290000.00	CDP-20120	1777700.00

20

22	bpo01--22 - IT- BPO-CC-16-1- Mailing_NA_Servic 7x24-NA - 250 Paquete de 1000 correos	6.13	Mes	7510.00	CDP-20120	46036.30
23	bpo01--23 - IT- BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornad Ordinaria-NA - 2084955 SMS	6.13	Mes	10424775.00	CDP-20120	63903870.75
24	bpo01--24 - IT- BPO-CC-52-1- Mensajes de voz o audio_NA_NA- NA - 6200 Minuto	6.13	Mes	316200.00	CDP-20120	1938306.00
25	bpo01--25 - IT- BPO-CC-21-1- Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Ser 7x24-NA - 1 Unidad	6.0	Mes	679875.74	CDP-20120	4079254.44
26	bpo01--26 - IT- BPO-CC-25-1- SMS como CHAT_General_Jo Ordinaria-NA - 20 Unidad	6.13	Mes	45282320.00	CDP-20120	277580621.60
27	bpo01--27 - IT- BPO-CC-26-1- Virtual Hold_NA_Jomada Ordinaria-NA - 75000 Transacción	6.13	Mes	8400000.00	CDP-20120	51492000.00
28	bpo01--28 - IT- BPO-CC-33-1- Alojamiento_Zona 1_NA-NA - 1 Alojamiento	20.16	Mes	102421.00	VF-22020048656	2064807.36
29	bpo01--29 - IT- BPO-CC-33-2- Alojamiento_Zona 2_NA-NA - 1 Alojamiento	20.16	Mes	102421.00	VF-22020048656	2064807.36
30	bpo01--30 - IT- BPO-CC-33-3- Alojamiento_Zona 3_NA-NA - 1 Alojamiento	55.77	Mes	102421.00	VF-22020048656	5712019.17

7m

31	bpo01--31 - IT- BPO-CC-32-1- Alimentación_Zona 1_Completo-NA - 1 Alimentación	87.94	Mes	53918.00	VF-22020048656	4741548.92
32	bpo01--32 - IT- BPO-CC-32-2- Alimentación_Zona 2_Completo-NA - 1 Alimentación	87.94	Mes	53918.00	VF-22020048656	4741548.92
33	bpo01--33 - IT- BPO-CC-32-3- Alimentación_Zona 3_Completo-NA - 1 Alimentación	123.54	Mes	53918.00	VF-22020048656	6661029.72
34	bpo01--34 - IT- BPO-CC-31-4- Transporte De zona 1 a zona 2 y viceversa_Aéreo_N NA - 1 Trayecto ida-regreso	30.89	Mes	438227.00	VF-22020048656	13536832.03
35	bpo01--35 - IT- BPO-CC-31-5- Transporte De zona 1 a zona 3 y viceversa_Aéreo_N NA - 1 Trayecto ida-regreso	30.89	Mes	678229.00	VF-22020048656	20950493.81
36	bpo01--36 - IT- BPO-CC-31-6- Transporte De zona 2 a zona 3 y viceversa_Aéreo_N NA - 1 Trayecto ida-regreso	48.9	Mes	438227.00	VF-22020048656	21429300.30
37	bpo01--37 - IT- BPO-CC-31-10- Transporte De zona 1 a zona 2 y viceversa_Terrestre NA - 1 Trayecto ida-regreso	4.29	Mes	415952.00	VF-22020048656	1784434.08
38	bpo01--38 - IT- BPO-CC-31-11- Transporte De zona 1 a zona 3 y viceversa_Terrestre NA - 1 Trayecto ida-regreso	4.29	Mes	558740.00	VF-22020048656	2396994.60

Pa

39	bpo01--39 - IT- BPO-CC-31-12- Transporte De zona 2 a zona 3 y viceversa_Terrestre NA - 1 Trayecto ida-regreso	4.29	Mes	434334.00	VF-22020048656	1863292.86
40	bpo01--40 - IT- BPO-CC-31-7- Transporte Entre Zona 1_Terrestre_NA- NA - 1 Trayecto ida-regreso	4.29	Mes	34404.00	VF-22020048656	147593.16
41	bpo01--41 - IT- BPO-CC-31-8- Transporte Entre Zona 2_Terrestre_NA- NA - 1 Trayecto ida-regreso	4.29	Mes	86650.00	VF-22020048656	371728.50
42	bpo01--42 - IT- BPO-CC-31-9- Transporte Entre Zona 3_Terrestre_NA- NA - 1 Trayecto ida-regreso	4.29	Mes	103396.00	VF-22020048656	443568.84
43	bpo01--43 - IT- BPO-CC-8-1- Puesto de trabajo móvil sin agente_Zona 1_Servicio 7x24- NA - 1 Agente	4.56	Mes	119491.00	VF-22020048656	544878.96
44	bpo01--44 - IT- BPO-CC-8-2- Puesto de trabajo móvil sin agente_Zona 2_Servicio 7x24- NA - 1 Agente	4.56	Mes	119491.00	VF-22020048656	544878.96
45	bpo01--45 - IT- BPO-CC-8-3- Puesto de trabajo móvil sin agente_Zona 3_Servicio 7x24- NA - 1 Agente	4.56	Mes	119491.00	VF-22020048656	544878.96
46	bpo01--46 - IT- BPO-CC-19-1- Agente de gestión de redes sociales_Profesion Ordinaria-Plata - 2 Agente	6.13	Mes	8621740.00	CDP-20120	52851266.20

Pu

47	bpo01--47 - IT- BPO-CC-53-7- Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA- NA - 150 Licencia	6.13	Mes	7271250.00	CDP-20120	44572762.50
48	bpo01--48 - IT- BPO-CC-44-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA- NA - 119000 Minuto	6.13	Mes	357000.00	CDP-20120	2188410.00
49	bpo01--49 - IT- BPO-CC-45-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Audiotexto_NA_NA- NA - 4000 Minuto	6.13	Mes	72000.00	CDP-20120	441360.00
50	bpo01--50 - IT- BPO-CC-11-1- Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jorn Ordinaria-NA - 500 Transferencia	6.13	Mes	14500.00	CDP-20120	88885.00
51	bpo01--51 - IT- BPO-CC-46-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA- NA - 10000 Minuto	6.13	Mes	440000.00	CDP-20120	2697200.00
52	bpo01--52 - IT- BPO-CC-51-1- Chatbot_NA_NA- NA - 3250 Transacción Chatbot	4.56	Mes	1270750.00	VF-22020048656	5794620.00
53	bpo01--53 - IT- BPO-CC-13-2- Agente Virtual (IVR con reconocimiento de Voz)_NA_Servicio 7x24-NA - 100000 Minuto	4.56	Mes	23083620.00	VF-22020048656	105261307.20
54	bpo01--54 - IT- BPO-CC-49-1- Web Callback_NA_NA- NA - 7828 Transacción	4.56	Mes	2215324.00	VF-22020048656	10101877.44

Handwritten signature

55	bpo01--55 - IT- BPO-CC-1-1- Agente de Centro de Contacto_General Ordinaria-Plata - 7 Agente	1.5	Mes	17681405.00	CDP-820	26522107.50
56	bpo01--56 - IT- BPO-CC-1-16- Agente de Centro de Contacto_Especial Ordinaria-Plata - 3 Agente	1.5	Mes	16882866.00	CDP-820	25324299.00
57	bpo01--57 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata - 1 Agente	1.5	Mes	3178290.00	CDP-820	4767435.00
58	bpo01--58 - IT- BPO-CC-37-1- Supervisor operación Centro de Contacto_Ampliado Ordinaria-NA - 1 Supervisor	1.5	Mes	4889893.00	CDP-820	7334839.50
59	bpo01--IVA	1.0	Unidad	1652578847.83	CDP-820	1652578847.83
60	IT-BPO-CC-10-5 Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional 44891	0.9	Mes	1301839.00	CDP-820	1171655.10
61	IT-BPO-CC-10-6 Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular 106.001	0.9	Mes	2014019.00	CDP-820	1812617.10
62	IT-BPO-CC-1-1- Agente de Centro de Contacto_General Ordinaria-Plata - 81 Agente	1.57	Mes	204957459.00	CDP -CDP 20120	321783210.63

Ph.

63	IT-BPO-CC-1-16- Agente de Centro de Contacto_Especial Ordinaria-Plata - 16 Agente	1.57	Mes	89852096.00	CDP -CDP 20120	141067790.72
64	IT-BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata - 4 Agente	1.57	Mes	12716864.00	CDP -CDP 20120	19965476.48
65	IT-BPO-CC-2-16- Agente en la Entidad Compradora_Espe Ordinaria-Plata - 1 Agente	1.57	Mes	5493624.00	CDP -CDP 20120	8624989.68
66	IT-BPO-CC-3-6- Agente Front Office_Técnico_Jo Ordinaria-Plata - 1 Agente	1.57	Mes	3116038.00	CDP -CDP 20120	4892179.66
67	IT-BPO-CC-6-5- Agente Minero de Datos_Especializa Ordinaria-NA - 1 Agente	1.57	Mes	5578454.00	CDP -CDP 20120	8758172.78
68	IT-BPO-CC-36- 1Profesional de operación zonal en campo_NA_Jornac Ordinaria-NA - 1 Profesional	1.57	Mes	7500515.00	CDP -CDP 20120	11775808.55
69	IT-BPO-CC-37- 3Supervisor operación Centro de Contacto_Detallad Ordinaria-NA - 9 Supervisor	1.57	Mes	43872246.00	CDP -CDP 20120	68879426.22
70	IT-BPO-CC-38-5- Lider de calidad_Detallada OrdinariaNA - 5 Lider	1.57	Mes	24426220.00	CDP -CDP 20120	38349165.40
71	IT-BPO-CC-9- 4Operación omnicanalidad por minuto_General_M 7x24-Plata 1015000 Minuto	1.57	Mes	74804693.28	CDP -CDP 20120	117443368.45

Pm

72	IT-BPO-CC-18-1Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana_Gene Ordinaria-Plata - 200 Minuto	1.57	Mes	193301.60	CDP -CDP 20120	303483.51
73	IT-BPO-CC-14-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA NA - 3 Anuncio	1.57	Mes	111045.00	CDP -CDP 20120	174340.65
74	IT-BPO-CC-47-1 Hora desarrollo 50 HORAS	1.57	Mes	1850750.00	CDP -CDP 20120	2905677.50
75	IT-BPO-CC-50-2-Sesión formación o capacitación_Ampl NA - 169 Sesión	1.57	Mes	22924005.00	CDP -CDP 20120	35990687.85
76	IT-BPO-CC-10-5-Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minuto 7x24-NA 1000 Minuto	1.57	Mes	29000.00	CDP -CDP 20120	45530.00
77	IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 68.000 Minuto	1.57	Mes	1292000.00	CDP -CDP 20120	2028440.00
78	IT-BPO-CC-16-1Mailing_NA_Serv 7x24-NA - 923 Paquete de 1000 correos	1.57	Mes	27726.92	CDP -CDP 20120	43531.26

79	IT-BPO-CC-15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA 3.000.000 SMS	1.57	Mes	15000000.00	CDP -CDP 20120	23550000.00
80	IT-BPO-CC-25-1- SMS como CHAT_General_Jornada Ordinaria-NA - 71 Unidad	1.57	Mes	160752236.00	CDP -CDP 20120	252381010.52
81	IT-BPO-CC-26-1- Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA 85000 Transacción	1.57	Mes	9520000.00	CDP -CDP 20120	14946400.00
82	IT-BPO-CC-19-1- Agente de gestión de redes sociales_Profesionista Ordinaria-Plata - 6 Agente	1.57	Mes	25865220.00	CDP -CDP 20120	40608395.40
83	IT-BPO-CC-53-7 Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA-NA - 146 Licencia	1.57	Mes	7077350.00	CDP -CDP 20120	11111439.50
84	IT-BPO-CC-44-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 181.002 Minuto	1.57	Mes	543006.00	CDP -CDP 20120	852519.42
85	IT-BPO-CC-45-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Audiotexto_NA_NA-NA - 4.850 Minuto	1.57	Mes	87300.00	CDP -CDP 20120	137061.00
86	IT-BPO-CC-11-1 Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 4500 Transferencia	1.57	Mes	130500.00	CDP -CDP 20120	204885.00

Handwritten signature

87	IT-BPO-CC-46-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA NA - 290.000 Minuto	1.57	Mes	12760000.00	CDP -CDP 20120	20033200.00
88	IT-BPO-CC-51- 1Chatbot_NA_NA- NA - 9752 Transacción Chatbot	1.57	Mes	3813032.00	CDP -CDP 20120	5986460.24
89	IT-BPO-CC-13-2- Agente Virtual (IVR con reconocimiento de Voz)_NA_Servicio 7x24-NA - 160.000 Minuto	1.57	Mes	36934400.00	CDP -CDP 20120	57987008.00
90	IT-BPO-CC-49-1- Web Callback_NA_NA- NA - 7172 Transacción	1.57	Mes	2029676.00	CDP -CDP 20120	3186591.32

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	1	bpo01-1 - IT- BPO-CC-1-1- Agente de Centro de Contacto_Gener Ordinaria- Plata - 215 Agente	6.10	Mes	544022885.00	CDP-820	3318539598.50
Editado	2	bpo01-2 - IT- BPO-CC-1-16- Agente de Centro de Contacto_Espec Ordinaria- Plata - 34 Agente	6.10	Mes	190935704.00	CDP-820	1164707794.40
Editado	3	bpo01-3 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnic Ordinaria- Plata - 14 Agente	6.10	Mes	44509024.00	CDP-820	271505046.40

Me

Editado	4	bpo01-4 - IT- BPO-CC-2-1- Agente en la Entidad Compradora_Ge Ordinaria- Plata - 6 Agente	6.10	Mes	14306274.00	CDP-820	87268271.40
Editado	5	bpo01-5 - IT- BPO-CC-2-6- Agente en la Entidad Compradora_Té Ordinaria- Plata - 7 Agente	6.10	Mes	21288610.00	CDP-820	129860521.00
Editado	6	bpo01-6 - IT- BPO-CC-2-16- Agente en la Entidad Compradora_Es Ordinaria- Plata - 1 Agente	6.10	Mes	5493624.00	CDP-20120	33511106.40
Editado	7	bpo01-7 - IT- BPO-CC-3-6- Agente Front Office_Técnico_ Ordinaria- Plata - 27 Agente	6.10	Mes	84133026.00	CDP-820	513211458.60
Editado	8	bpo01-8 - IT- BPO-CC-6-5- Agente Minero de Datos_Especiali Ordinaria-NA - 1 Agente	6.10	Mes	5578454.00	CDP-20120	34028569.40
Editado	9	bpo01-9 - IT- BPO-CC-35-1- Coordinador Nacional_NA_Jc Ordinaria-NA - 1 Unidad	6.10	Mes	9428780.00	CDP-20120	57515558.00
Editado	10	bpo01-10 - IT- BPO-CC-34-1- Gerente de proyecto_NA_Jo Ordinaria-NA - 1 Gerente	1.00	Unidad	0.00	VF- 22020048656	0.00

7/10

Editado	11	bpo01--11 - IT-BPO-CC-36-1- Profesional de operación zonal en campo_NA_Jorn Ordinaria-NA - 3 Profesional	6.10	Mes	22501545.00	CDP-20120	137259424.50
Editado	12	bpo01--12 - IT-BPO-CC-37-3- Supervisor operación Centro de Contacto_Detall Ordinaria-NA - 11 Supervisor	6.10	Mes	53621634.00	CDP-20120	327091967.40
Editado	13	bpo01--13 - IT-BPO-CC-38-5- Lider de calidad_Detallad Ordinaria-NA - 10 Lider	6.10	Mes	48852440.00	CDP-20120	297999884.00
Editado	14	bpo01--14 - IT-BPO-CC-9-4- Operación omnicanalidad por minuto_General 7x24-Plata - 213770 Minuto	6.10	Mes	15754679.10	CDP-20120	96103542.51
Editado	15	bpo01--15 - IT-BPO-CC-17-1- Videollamada con agente_General Ordinaria-Plata - 20000 Minuto	6.10	Mes	2814905.62	CDP-20120	17170924.28
Editado	16	bpo01--16 - IT-BPO-CC-18-1- Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana_Ge Ordinaria-Plata - 300 Minuto	6.10	Mes	289952.40	CDP-20120	1768709.64

Handwritten signature

Editado	17	bpo01--17 - IT- BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_ NA - 2 Anuncio	6.10	Mes	74030.00	CDP-20120	451583.00
Editado	18	bpo01--18 - IT- BPO-CC-47-1- Hora desarrollo_NA_ NA - 80 Hora	6.10	Mes	2961200.00	CDP-20120	18063320.00
Editado	19	bpo01--19 - IT- BPO-CC-50-2- Sesión formación o capacitación_An NA - 152 Sesión	6.10	Mes	20618040.00	CDP-20120	125770044.00
Editado	20	bpo01--20 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Min 7x24-NA - 607100 Minuto	6.10	Mes	11534900.00	CDP-20120	70362890.00
Editado	21	bpo01--21 - IT- BPO-CC-10-5- Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Mi 7x24-NA - 59000 Minuto	6.10	Mes	1711000.00	CDP-20120	10437100.00
Editado	22	bpo01--22 - IT- BPO-CC-16-1- Mailing_NA_Ser 7x24-NA - 250 Paquete de 1000 correos	6.10	Mes	7510.00	CDP-20120	45811.00

mu.

Editado	23	bpo01--23 - IT- BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jorn Ordinaria-NA - 2831700 SMS	6.10	Mes	14158500.00	CDP-20120	86366850.00
Editado	24	bpo01--24 - IT- BPO-CC-52-1- Mensajes de voz o audio_NA_NA- NA - 6200 Minuto	6.10	Mes	316200.00	CDP-20120	1928820.00
Editado	25	bpo01--25 - IT- BPO-CC-21-1- Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_S 7x24-NA - 1 Unidad	1.00	Unidad	0.00	CDP-20120	0.00
Editado	26	bpo01--26 - IT- BPO-CC-25-1- SMS como CHAT_General_ Ordinaria-NA - 20 Unidad	6.10	Mes	45282320.00	CDP-20120	276222152.00
Editado	27	bpo01--27 - IT- BPO-CC-26-1- Virtual Hold_NA_Jornad Ordinaria-NA - 75000 Transacción	6.10	Mes	8400000.00	CDP-20120	51240000.00
Editado	29	bpo01--29 - IT- BPO-CC-33-2- Alojamiento_Zor 2_NA-NA - 1 Alojamiento	1.00	Unidad	0.00	VF- 22020048656	0.00
Editado	33	bpo01--33 - IT- BPO-CC-32-3- Alimentación_Zc 3_Completo- NA - 1 Alimentación	1.00	Unidad	0.00	VF- 22020048656	0.00
Editado	31	bpo01--31 - IT- BPO-CC-32-1- Alimentación_Zc 1_Completo- NA - 1 Alimentación	1.00	Unidad	0.00	VF- 22020048656	0.00

Editado	30	bpo01--30 - IT- BPO-CC-33-3- Alojamiento_Zon 3_NA-NA - 1 Alojamiento	1.00	Unidad	0.00	VF- 22020048656	0.00
Editado	35	bpo01--35 - IT- BPO-CC-31-5- Transporte De zona 1 a zona 3 y viceversa_Aérec NA - 1 Trayecto ida- regreso	1.00	Unidad	0.00	VF- 22020048656	0.00
Editado	37	bpo01--37 - IT- BPO-CC-31-10- Transporte De zona 1 a zona 2 y viceversa_Terre NA - 1 Trayecto ida- regreso	1.00	Unidad	0.00	VF- 22020048656	0.00
Editado	38	bpo01--38 - IT- BPO-CC-31-11- Transporte De zona 1 a zona 3 y viceversa_Terre NA - 1 Trayecto ida- regreso	1.00	Unidad	0.00	VF- 22020048656	0.00
Editado	39	bpo01--39 - IT- BPO-CC-31-12- Transporte De zona 2 a zona 3 y viceversa_Terre NA - 1 Trayecto ida- regreso	1.00	Unidad	0.00	VF- 22020048656	0.00
Editado	40	bpo01--40 - IT- BPO-CC-31-7- Transporte Entre Zona 1_Terrestre_NA NA - 1 Trayecto ida- regreso	1.00	Unidad	0.00	VF- 22020048656	0.00
Editado	41	bpo01--41 - IT- BPO-CC-31-8- Transporte Entre Zona 2_Terrestre_NA NA - 1 Trayecto ida- regreso	1.00	Unidad	0.00	VF- 22020048656	0.00

Man

Editado	42	bpo01--42 - IT- BPO-CC-31-9- Transporte Entre Zona 3_Terrestre_NA- NA - 1 Trayecto ida- regreso	1.00	Unidad	0.00	VF- 22020048656	0.00
Editado	45	bpo01--45 - IT- BPO-CC-8-3- Puesto de trabajo móvil sin agente_Zona 3_Servicio 7x24-NA - 1 Agente	3.00	Mes	119491.00	VF- 22020048656	358473.00
Editado	46	bpo01--46 - IT- BPO-CC-19-1- Agente de gestión de redes sociales_Profesi Ordinaria- Plata - 2 Agente	6.10	Mes	8621740.00	CDP-20120	52592614.00
Editado	47	bpo01--47 - IT- BPO-CC-53-7- Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA- NA - 150 Licencia	6.10	Mes	7271250.00	CDP-20120	44354625.00
Editado	48	bpo01--48 - IT- BPO-CC-44-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_N NA - 139300 Minuto	6.10	Mes	417900.00	CDP-20120	2549190.00
Editado	49	bpo01--49 - IT- BPO-CC-45-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Audiotexto_NA_ NA - 59062 Minuto	6.10	Mes	1063116.00	CDP-20120	6485007.60

Per

Editado	50	bpo01--50 - IT- BPO-CC-11-1- Transferencia de llamadas o contactos_NA_J Ordinaria-NA - 3843 Transferencia	6.10	Mes	111447.00	CDP-20120	679826.70
Editado	51	bpo01--51 - IT- BPO-CC-46-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_N NA - 10000 Minuto	6.10	Mes	440000.00	CDP-20120	2684000.00
Editado	52	bpo01--52 - IT- BPO-CC-51-1- Chatbot_NA_NA NA - 3536 Transacción Chatbot	4.56	Mes	1382576.00	VF- 22020048656	6304546.56
Editado	53	bpo01--53 - IT- BPO-CC-13-2- Agente Virtual (IVR con reconocimiento de Voz)_NA_Servic 7x24-NA - 100000 Minuto	2.00	Mes	23083620.00	VF- 22020048656	46167240.00
Editado	55	bpo01--55 - IT- BPO-CC-1-1- Agente de Centro de Contacto_Gener Ordinaria- Plata - 7 Agente	1.44	Mes	17681405.00	CDP-820	25461223.20
Editado	56	bpo01--56 - IT- BPO-CC-1-16- Agente de Centro de Contacto_Espec Ordinaria- Plata - 3 Agente	1.44	Mes	16882866.00	CDP-820	24311327.04
Editado	57	bpo01--57 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnic Ordinaria- Plata - 1 Agente	1.45	Mes	3178290.00	CDP-820	4608520.50

Editado	58	bpo01--58 - IT-BPO-CC-37-1-Supervisor operación Centro de Contacto_Ampli Ordinaria-NA - 1 Supervisor	1.45	Mes	4889893.00	CDP-820	7090344.85
Editado	60	IT-BPO-CC-10-5 Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional 1131	0.41	Mes	33031.00	CDP-820	13542.71
Editado	61	IT-BPO-CC-10-6 Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular 13000	0.90	Mes	247000.00	CDP-820	222300.00
Editado	62	IT-BPO-CC-1-1-Agente de Centro de Contacto_Gener Ordinaria-Plata - 81 Agente	0.97	Mes	204957459.00	CDP -CDP 20120	198808735.23
Editado	63	IT-BPO-CC-1-16-Agente de Centro de Contacto_Espec Ordinaria-Plata - 16 Agente	1.12	Mes	89852096.00	CDP -CDP 20120	100634347.52
Editado	64	IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnic Ordinaria-Plata - 4 Agente	1.21	Mes	12716864.00	CDP -CDP 20120	15387405.44
Editado	65	IT-BPO-CC-2-16-Agente en la Entidad Compradora_Es Ordinaria-Plata - 1 Agente	1.00	Mes	5493624.00	CDP -CDP 20120	5493624.00

Pm

Editado	66	IT-BPO-CC-3-6-Agente Front Office_Técnico Ordinaria-Plata - 1 Agente	1.05	Mes	3116038.00	CDP -CDP 20120	3271839.90
Editado	67	IT-BPO-CC-6-5-Agente Minero de Datos_Especiali Ordinaria-NA - 1 Agente	1.00	Mes	5578454.00	CDP -CDP 20120	5578454.00
Editado	68	IT-BPO-CC-36-1Profesional de operación zonal en campo_NA_Jorn Ordinaria-NA - 1 Profesional	0.50	Mes	7500515.00	CDP -CDP 20120	3750257.50
Editado	69	IT-BPO-CC-37-3Supervisor operación Centro de Contacto_Detall Ordinaria-NA - 9 Supervisor	0.90	Mes	43872246.00	CDP -CDP 20120	39485021.40
Editado	70	IT-BPO-CC-38-5-Lider de calidad_Detallad OrdinariaNA - 5 Lider	0.83	Mes	24426220.00	CDP -CDP 20120	20273762.60
Editado	71	IT-BPO-CC-9-4Operación omnicanalidad por minuto_General 7x24-Plata 1042000 Minuto	0.42	Mes	76794571.82	CDP -CDP 20120	32253720.16
Editado	72	IT-BPO-CC-18-1Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana_Ge Ordinaria-Plata - 200 Minuto	1.00	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00

Editado	73	IT-BPO-CC-14-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_ NA - 3 Anuncio	1.00	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
Editado	74	IT-BPO-CC-47-1 Hora desarrollo 168 HORAS	1.50	Mes	6218520.00	CDP -CDP 20120	9327780.00
Editado	75	IT-BPO-CC-50-2-Sesión formación o capacitación_An NA - 169 Sesión	1.00	Mes	22924005.00	CDP -CDP 20120	22924005.00
Editado	76	IT-BPO-CC-10-5-Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Mi 7x24-NA 5000 Minuto	1.57	Mes	145000.00	CDP -CDP 20120	227650.00
Editado	77	IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Min 7x24-NA - 44.000 Minuto	1.57	Mes	836000.00	CDP -CDP 20120	1312520.00
Editado	78	IT-BPO-CC-16-1Mailing_NA_Se 7x24-NA - 923 Paquete de 9 correos	1.57	Mes	270.36	CDP -CDP 20120	424.47
Editado	79	IT-BPO-CC-15-1Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jorn Ordinaria-NA 7550000 SMS	1.57	Mes	37750000.00	CDP -CDP 20120	59267500.00

Da.

Editado	80	IT-BPO-CC-25-1-SMS como CHAT_General Ordinaria-NA - 71 Unidad	0.70	Mes	160752236.00	CDP -CDP 20120	112526565.20
Editado	81	IT-BPO-CC-26-1-Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA 85000 Transacción	1.50	Mes	9520000.00	CDP -CDP 20120	14280000.00
Editado	82	IT-BPO-CC-19-1-Agente de gestión de redes sociales_Profesional Ordinaria-Plata - 6 Agente	0.78	Mes	25865220.00	CDP -CDP 20120	20174871.60
Editado	83	IT-BPO-CC-53-7Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA-NA - 146 Licencia	0.87	Mes	7077350.00	CDP -CDP 20120	6157294.50
Editado	84	IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA - 181.002 Minuto	1.00	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
Editado	85	IT-BPO-CC-45-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Audiotexto_NA_NA - 4.850 Minuto	1.00	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
Editado	86	IT-BPO-CC-11-1Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 4500 Transferencia	1.00	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
Editado	87	IT-BPO-CC-46-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA - 290.000 Minuto	1.00	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00

Editado	88	IT-BPO-CC-51-1 Chatbot_NA_NA - 9752 Transacción Chatbot	1.00	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
Editado	89	IT-BPO-CC-13-2-Agente Virtual (IVR con reconocimiento de Voz)_NA_Servicio 7x24-NA - 160.000 Minuto	1.00	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
Editado	90	IT-BPO-CC-49-1-Web Callback_NA_NA - 7172 Transacción	1.00	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
Editado	36	bpo01--36 - IT-BPO-CC-31-6-Transporte De zona 2 a zona 3 y viceversa_Aéreo NA - 1 Trayecto ida-regreso	1.00	Unidad	0.00	VF-22020048656	0.00
Nuevo	Nuevo	Reajuste Salarial 2021, 3,5% - cláusula 9 numeral 9.2 párrafo (a) del Acuerdo Marco de Precios de Servicios de Centro de Contacto	1.00	Mes	186246154.97	CDP-CDP421	186246154.97
Nuevo	Nuevo	Reajuste IPC 1,49% año 2021, cláusula 9 numeral 9.2 párrafo (a) del Acuerdo Marco de Precios de Servicios de Centro de Contacto	1.00	Mes	3970829.15	CDP-CDP421	3970829.15
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-CC-1-1 Agente de Centro de Contacto general Jornada Ordinaria plata 7 agentes	4.56	Mes	18300254.18	CDP-CDP421	83449159.06

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-CC-1-16-Agente deCentro deContacto_Esp Plata - 3 Agente	4.56	Mes	17473766.31	CDP-CDP421	79680374.37
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-CC-1-6-Agente deCentro deContacto_Técnico Plata - 1 Agente	4.56	Mes	3289530.15	CDP-CDP421	15000257.48
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-CC-37-1-Supervisor operación Centro deContacto_america NA - 1 Supervisor	4.56	Mes	5061039.26	CDP-CDP421	23078339.03
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-CC-10-5-Minutode conexión Outbound de fijo a largadistancia nacional todo el territorionacional 7x24-NA - 44891 Minuto	4.56	Mes	1321236.40	CDP-CDP421	6024837.98
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-CC-10-6-Minutode conexión Outbound de fijo a celularTodos los operadores de telefoniamóvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 106001 Minuto	4.56	Mes	2044027.88	CDP-CDP421	9320767.13
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-CC-15-1-MensajeSMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada NA - 1682800 SMS	3.53	Mes	8531796.00	CDP-CDP33221	30117239.88

Pur.

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-CC-10-6-Minutode conexión Outbound de fijo a celularTodos los operadores de telefoniamóvil celular_NA_Minut7x24-NA - 35109 Minuto	3.53	Mes	676901.52	CDP-CDP33221	2389462.37
Editado	59	bpo01-IVA	1.00	Unidad	1613909732.71	CDP-820	1613909732.71

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 2020 a 2021, 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°57819 para la vigencia 2021, se deben ajustar en un 3,5%, para aquellos servicios que incluyen al menos un Agente. El ajuste para los servicios que no incluyen agente debe ser del 1,49% equivalente al IPC para noviembre de 2020. Adicionalmente se debe aplicar a dichos ajustes (incrementos) el 19% del IVA. De otra parte de acuerdo con las necesidades de la operación, generadas de la emergencia sanitaria por el COVID-19, se requiere adicionar algunos servicios del centro de contacto detallados en la orden de compra 57819.

Fabiana Pulido

Firma ordenados del gasto

Nombre:

Documento:

Fabiana Pulido
1047366224.

LUZMILA CRUZ GAITÁN

Firma de proveedor

Nombre: LUZMILA CRUZ GAITÁN

Documento: C.C. No. 52.100.210

AMÉRICAS RPS
Vo.Bo. Área Jurídica

[Firma]