Código: F118	SOLICITUD DE ADICIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE CONTRATOS, CONVENIOS FONDOS EN ADMINISTRACION ALIANZAS, ORDENES CONTRACTUALES O COMUNICACIONES DE ACEPTACIÓN	
Versión: 3		
Fecha: 19/09/2014		
Página 1 de 1		

1. INFORMACIÓN CONTRATO, CONVENIO, ALIANZA, FONDO EN ADMINISTRACIÓN, ORDEN CONTRACTUAL

FECHA DE SOLICITUD

17	10	2023
DD	MM	AAAA

NOMBRE CONTRATISTA, ALIADO, FONDO EN ADMINISTRACIÓN

COMWARE S.A.

No. C NSECUTIVO A SIGNADO

2022-0770

FECHA DE SUSCRIPCION

27	12	2022
DD	MM	AAAA

FECHA DE TERMINACIÓN

31	3	2026
DD	MM	AAAA

OBJETO PRINCIPAL

Gestionar servicios con atención ágil, fle: ible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad.

VALOR PRINCIPAL

CIENTO UN MIL SETECIENTOS SESEN TA MILLONES CIENTO VEINTICUATRO MIL DOSCIENTOS DOS PESOS M/CTE (101.760.124.202.00)

PLAZO (ESPECIFICANDO LA FECHA D ESDE LA CUAL SE INICIO)

El plazo total del contrato será de treinta y nueva (39) meses discriminados de la siguiente manera:
(i) Etapa de implementación, cuyo plazo contempla tres (3) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio.
(ii) Etapa Operativa, que implica la prestación del servicio de atención al usuario a nivel nacional, la cual tendrá un plazo de e jecución de treinta y seis (36) meses, contada a partir de la finalización de la etapa de implementación. Dentro de esta etapa se c ontempla un periodo de estabilización, cuya duración será de un (1) mes, contado a partir del inicio de la etapa operativa. El plazo de ejecución contará a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamie nto y ejecución del contrato. El inicio del ejecución del contrato es del dia 17 de enero de 2023.

2. TIPO DE SOLICITUD (Seleccione un tipo de solicitud y describa la justificación)

☐ ADICIÓN VALOR ☐ PRORROGA PLAZO ☑ MODIFICACIÓN OTRA CLÁUSULA ☐ ADHESIÓN

MODIFICAR. 1. 1. INCLUIR NUEVO SERVICIO AGENTE VIRTUAL CON LA SIGUIENTE TARIFA: Ítem Tarifa propuesta sin IVA. Pago por cada contacto efectivo/autorización $ 6.580

SI LA SOLICITUD PROVIENE DEL CONTRATISTA, CONSTITUYENTE O ALIADO INDIQUE:

Número de Oficio N/A **Fecha de Solicitud.** DD MM AAAA

JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA, CONSTITUYENTE O ALIADO

La aceptción del contratista se entiende con la aceptación en la plataforma del Secop II.

JUSTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR/INTERVENTOR DEL ICETEX

El 10 de julio se expidió la ley 2300 de 2023, mediante la cual se establecieron medidas que protegen el derecho a la intimidad de los consumidores, cuyo artículo 2 impuso como obligación a cargo de las entidades y sociedades vigiladas por la Superintendencia Financiera, el de establecer comunicación con los consumidores únicamente en los canales por ellos autorizados, por lo que se requiere contactar a la usuarios del ICETEX para que informen los canales que estos autorizarán para las comunicaciones que se efectúen en el marco de la atención a usuarios. Para el cumplimiento de la disposición normativa, se requiere de un agente virtual que logré establecer el contacto efectivo con los usuarios a efectos de obtener los canales de atención. A la fecha, el servicio de outbound agente virtual que se encuentra en el contrato 2023-0770, no requiere ningún tipo de respuesta, es decir, solo es informativo, aspecto que no logra cubrir la necesidad creada por la norma, pues además de realizar el contacto de salida, se requiere de la obtención efectiva de una respuesta. Por esa razón, la solicitud de modificación consiste en la inclusión del servicio de agente virtual **para el contacto efectivo en cumplimiento del artículo 2 de la ley 2300 de 2023,** con un precio de referencia de $6.580 sin IVA, valor cotizado por COMWARE S.A. y avalado por la interventoría, de conformidad con el procedimiento establecido en el contrato 2022-0770

GIOVANNI CANCHILA SUÁREZ
Jefe Oficina Comercial y Mercadeo.

FIRMA SUPERVISOR / INTERVENTOR

NOTA 1: Según el análisis operativo, técnico, financiero y económico se considera viable

NOTA 2: De conformidad con lo señalado en el Manual de Contratación de ICETEX vigente desde el 1º de julio de 2021 según Acuerdo Nº 28 del 29 de junio de 2021