ADICIÓN Y PRORROGA No. 03 AL CONTRATO No. 6556 DE 2024 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. - BIC

Entre los suscritos a saber: **VIVIANA MARCELA CLAVIJO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 39.726.429 de Sibaté, actuando en representación legal de la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.,** nombrada mediante Decreto No. 181 del 21 de Mayo de 2024, proferido por el Alcalde Mayor de Bogotá y posesionada mediante Acta de fecha 23 de mayo de 2024 Secretario Distrital de Salud, quien en adelante se denominará la **SUBRED SUR**, con **NIT. 900.958.564 – 9** y de conformidad con lo establecido en el numeral 6. Del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, el Código Civil, el Código de Comercio y normas reglamentarias, sin embargo, la **SUBRED** se reserva el derecho de hacer uso de las normas exorbitantes de la Ley 80 de 1993 y normas reglamentarias, de una parte y de otra **JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA**, identificado (a) con cédula de ciudadanía **No. 79.694.477 de Bogotá D.C.**, actuando en calidad de Representante Legal de **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S., BIC** con **NIT. 800.211.401 - 8** y quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado suscribir la presente **Adición y Prórroga**, previa a las siguientes consideraciones: **1.** Que el día **Ocho (08) de Octubre de 2024**, se suscribió el contrato No. **6556 de 2024**, con inicio a partir del **Diez (10) de Octubre de 2024**, por valor de **MIL CIENTO VEINTIDÓS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISÉIS MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO PESOS ($1.122.626.624) M/CTE.,** cuyo objeto es: ***"PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN."*** y un plazo de ejecución de **TRES (03) MESES. 2**. Que el contrato No. 6556 de 2024, surgió de la **Invitación a Cotizar No.096 de 2024**, adelantado a través de la plataforma SECOP II. **3.** Que el día nueve (09) de enero de 2025, se suscribió ***Adicion y Prorroga No 01***, aumentando el valor del contrato inicial en la suma de ($374.209.000), para un valor total del contrato de ($1.496.835.624) y ampliar el plazo de ejecución del presente contrato a partir del Diez (10) de Enero de 2025 hasta el Nueve (09) de Febrero de 2025. **4.** Que el día siete (07) de Febrero de 2025, se suscribió ***Adicion y Prorroga No 02***, aumentando el valor del contrato en la suma de **($249.473.000)**, para un valor total del contrato de **($1.746.308.624)** y ampliando el plazo de ejecución del presente contrato a partir del **Diez (10) de Febrero de 2025 hasta el Veintiocho (28) de Febrero de 2025. 5.** Que, mediante solicitud del mes de Febrero de 2024, el Supervisor junto con el Apoyo Técnico del contrato manifiestan que: " *La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., mediante proceso de selección IC 096 DE 2024, adquirió mediante contrato 6556-2024 el servicio de CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN, disminuyendo filas, tiempos administrativos y ayudando a superar las barreras de acceso geográficas y económicas. Adicionalmente, este servicio permite el desarrollo de campañas de entrada y salida, gestión de citas en trámite, control de la inasistencia y evaluación en el grado de satisfacción del usuario, a través de la orientación, Información y respuesta efectiva a todos los requerimientos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, dando cumplimiento a los atributos de calidad del Servicio como: oportunidad, eficiencia y efectividad, e incorporando estándares para niveles de atención y niveles de servicio. Cabe resaltar que actualmente la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, no cuenta con la capacidad operativa y técnica para prestar el servicio de Contact center, puesto que este tipo de servicios requieren unos desarrollos tecnológicos altamente avanzados, además de la disposición de una infraestructura, mobiliario, redes de conectividad, específicas, así como de un talento humano cualificado y organizado en función del servicio específico, para la gestión de las interacciones con los usuarios y de un sistema informático de monitoreo, control y grabación de las atenciones brindadas, que permita cumplir con los más altos niveles de calidad en el servicio; por tal razón se requiere adicionar un valor de $373.840.442 y prorrogar hasta el 31 de marzo de 2025, teniendo en cuenta que el contrato se encuentra dentro de los términos de ejecución y revisando su comportamiento para mantener el servicio de Contact Center los resultados en los informes diarios presentan un nivel de satisfacción."* **6.** Que el Contrato No.6556 de 2024, se suscribió bajo la vigencia Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022, por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación CO-CBS-MA-01 V3 y el Acuerdo 135 de 2021, el cual entro en vigencia a partir del 26 de noviembre de 2021. **7.** Que en concordancia con el artículo 18 del acuerdo 135 de 2021, el presente contrato se podrá adicionar hasta tres veces el valor inicial. **8.** Que la presente Adición, Prórroga y Otrosí Modificatorio, se encuentran dentro de los parámetros señalados en la Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022, por la cual se adopta el Manual de Contratación CO-CBS-MA-01-V3 y conforme al Estatuto de Contratación, Acuerdo 135 del 26 de Noviembre de 2021, articulo 18. DE LAS ADICIONES A LOS CONTRATOS, artículo 19. PRÓRROGA A LOS CONTRATOS y articulo 20. DE LAS MODIFICACIONES CONTRACTUALES. **9.** Que, de acuerdo a lo anterior, la presente Adición, Prórroga y Otrosí Modificatorio se regirá por las siguientes **CLÁUSULAS: PRIMERA. – ADICIONAR:** Al valor del contrato la suma de **TRESCIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS ($373.840.442) M/CTE.,** amparados con la Disponibilidad Presupuestal **No. 460** de fecha **Veintiséis (26) de Febrero de 2025**, del rubro "**SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFONICAS (CALL**

CENTER)" con Código Rubro No. **4212020200813**, para un valor total del contrato de **DOS MIL CIENTO VEINTE MILLONES CIENTO CUARENTA Y NUEVE MIL SESENTA Y SEIS PESOS ($2.120.149.066) M/CTE. SEGUNDA. – PRORROGAR**: El plazo de ejecución del presente contrato a partir del **Primero (01) de Marzo de 2025 hasta el Treinta y Uno (31) de Marzo de 2025. TERCERA. AMPLIACIÓN DE PÓLIZA**: Para los efectos de la presente Adición y Prórroga el contratista deberá aumentar el valor asegurado, ampliar la vigencia y actualizar las garantías constituidas. **CUARTA. – VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES:** Todas las cláusulas y las estipulaciones contractuales, no modificadas por la presente Adición y Prórroga permanecen vigentes. **QUINTA:** La presente Adición y Prórroga se considera perfeccionada con la suscripción de la misma por las partes.

Para constancia, el presente documento se suscribe mediante firma electrónica, **en el mes de Febrero de 2025.**

FUNCIONARIO / CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectado por:	Luz Dary Mora Peña	Auxiliar Administrativo – Dirección de Contratación – Bienes y Servicios	
Revisado por:	Karen Dahiana Fajardo Jiménez	Profesional Especializado Dirección de Contratación	
Revisado por:	Isidro Alberto González Rodríguez	Subgerente Corporativo	