Colpensiones	**SOLICITUD MODIFICACIÓN CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA - OTROSÍ**	CÓDIGO:	GAO-GCO-FMT-011
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	30/05/2019

DATOS DEL SOLICITANTE:	
Supervisor	Hernando Blanco Manchola **–** Director de Atención y de Servicio al Ciudadano Donald Spencer Pimienta Gómez – Director de Infraestructura Tecnológica
Vicepresidencia / Oficina, Gerencia y Dirección	Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano. Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías De La Información/ Gerencia De Tecnologías De La Información/ Dirección De Infraestructura Tecnológica
TIPO DE SOLICITUD:	
Adición Valor	SI
Prórroga Plazo	SI
Adición y Prórroga	SI
Modificación contenido de alguna cláusula	SI
Suspensión	NO
CONTRATO/ACEPTACIÓN DE OFERTA No:	Contrato No. 159 de 2020
OBJETO:	Prestar de manera integral los servicios de Enlaces de Conectividad, Terminales de Acceso y Centro de Atención (Contact Center) de acuerdo con las especificaciones técnicas determinadas por COLPENSIONES.
CONTRATISTA:	UNIÓN TEMPORAL TX Conformada por: Xorex de Colombia SAS NIT 830.026.811-0 Colombiana de Telecomunicaciones SA ESP NIT 830.122.566-1

PLAZO DE EJECUCIÓN:	TERCERA. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución será hasta de veintiocho (28) meses contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previa aprobación de la garantía contractual. El plazo descrito está dividido en 2 etapas así: 1. Etapa de implementación: • Contact Center RPM – BEPS y Enlaces de Conectividad, la etapa de implementación será de hasta dos (2) meses, contados a partir de la firma del acta de inicio, previa aprobación de la garantía contractual. • Terminales de Acceso: La etapa de implementación será a partir de la firma del acta de inicio, previa aprobación de la garantía contractual hasta el 30 de abril de 2021. Durante la etapa de implementación no se realizarán pagos al contratista. 2. Etapa de operación: Una vez terminada la primera etapa (implementación) y previa aprobación del supervisor, se dará inicio a la ejecución del contrato (etapa de Operación) cuyo plazo será así: • Contact Center en el rubro RPM y enlaces de conectividad, el periodo de ejecución es de veintiséis (26) meses. • Contact Center en el rubro BEPS tradicional y Piso de Protección Social, el periodo de ejecución será hasta el 31 de marzo de 2023. • Terminales de acceso, el periodo de ejecución es de veintitrés (23) meses. Terminales de Acceso: En la etapa de implementación, el contratista actual continuará soportando la operación de Escritorios Virtuales. El contratista UNIÓN TEMPORAL TX debe atender la demanda desde el 01 de mayo del 2021. Durante la etapa de implementación, el contratista actual (con quién se tiene contrato vigente al momento de la publicación del presente proceso), soportará la operación hasta el 30 de abril del 2021. Desde el 01 de mayo de 2021 el contratista UNIÓN TEMPORAL TX deberá asumir toda la capacidad de la virtualización. Así las cosas, sólo se efectuará el pago durante el período de ejecución de los servicios efectivamente prestados

PARÁGRAFO PRIMERO: Para iniciar la ejecución se deberá aprobar la garantía establecida en el presente contrato, la cual estará vigente durante el plazo de ejecución hasta su terminación o liquidación según corresponda.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Sin perjuicio de lo establecido en la presente cláusula, de suscribirse un acta de inicio, el plazo de ejecución del contrato se contabilizará desde el momento en el cual dicha acta sea suscrita entre el supervisor de COLPENSIONES y EL CONTRATISTA."

Componente/Producto	Inicio operación	Fin operación
Enlaces de conectividad	1/03/2021	30/04/2023
Terminales de acceso	1/05/2021	31/03/2023
Contact Center en el rubro RPM	1/03/2021	30/04/2023
Contact Center en el rubro BEPS tradicional y Piso de Protección Social	1/03/2021	31/03/2023

Acta de inicio: 08 de enero de 2021

VALOR DEL CONTRATO/ ACEPTACIÓN DE OFERTA:

Valor del contrato es hasta *es hasta por la suma de CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS OCHO MILLONES NOVECIENTOS TREINTA MIL CUATROCIENTOS ONCE PESOS CON CINCUENTA Y TRES CENTAVOS M/CTE ($50.408.930.411,53) incluido IVA y todos los impuestos, derechos, tasas, contribuciones y todos los costos que se causen con ocasión del perfeccionamiento, ejecución o liquidación del contrato*

ESTADO DE EJECUCIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO/ACEPTACIÓN DE OFERTA

La ejecución presupuestal total del contrato 159 (incluido otrosí No. 2) hasta el 28 de febrero de 2023 es de $43.415.561.837,53 que corresponde al 86,13%.

EJECUCIÓN CONTRATO

	SERVICIO	RPM	BEPS	PPS	TOTAL
PRESUPUESTO 2021	CONTACT	8.234.245.921,78	4.581.920.866,71	1.699.215.693,21	14.515.382.481,70
	TERMINALES	3.622.384.071,00	149.055.924,00		3.771.439.995,00
	ENLACES	2.700.382.168,00	112.515.919,00		2.812.898.087,00
PRESUPUESTO TOTAL 2021		14.557.012.160,78	4.843.492.709,71	1.699.215.693,21	21.099.720.563,70
PRESUPUESTO 2022	CONTACT	7.694.327.756,18	4.631.701.318,23	320.159.248,31	12.646.188.322,72
	TERMINALES	5.238.557.439,00	226.606.560,00		5.465.163.999,00

	ENLACES	2.118.717.086,00	122.744.644,00		2.241.461.730,00
PRESUPUESTO TOTAL 2022		15.051.602.281,18	4.981.052.522,23	320.159.248,31	20.352.814.051,72
PRESUPUESTO 2023	CONTACT	3.752.383.147,01	2.131.650.962,10		5.884.034.109,11
	TERMINALES	1.753.934.400,00	73.080.600,00		1.827.015.000,00
	ENLACES	1.195.532.820,00	49.813.867,00		1.245.346.687,00
PRESUPUESTO TOTAL 2023		6.701.850.367,01	2.254.545.429,10	0,00	8.956.395.796,11
PRESUPUESTO TOTAL POR COMPONENTE	CONTACT	19.680.956.824,97	11.345.273.147,04	2.019.374.941,52	33.045.604.913,53
	TERMINALES	10.614.875.910,00	448.743.084,00	0,00	11.063.618.994,00
	ENLACES	6.014.632.074,00	285.074.430,00	0,00	6.299.706.504,00
PRESUPUESTO TOTAL DEL CONTRATO		36.310.464.808,97	12.079.090.661,04	2.019.374.941,52	50.408.930.411,53
EJECUTADO 2021	CONTACT	8.234.245.921,78	4.581.920.866,71	1.694.712.729,21	14.510.879.517,70
	TERMINALES	3.622.384.071,00	149.055.924,00	0,00	3.771.439.995,00
	ENLACES	2.700.382.168,00	112.515.919,00	0,00	2.812.898.087,00
TOTAL EJECUTADO 2021		14.557.012.160,78	4.843.492.709,71	1.694.712.729,21	21.095.217.599,70
EJECUTADO 2022	CONTACT	7.694.327.755,18	4.631.701.317,23	320.159.247,31	12.646.188.319,72
	TERMINALES	5.166.912.887,00	223.639.788,00	0,00	5.390.552.675,00
	ENLACES	2.023.476.155,00	83.031.763,00	0,00	2.106.507.918,00
TOTAL EJECUTADO 2022		14.884.716.797,18	4.938.372.868,23	320.159.247,31	20.143.248.912,72
EJECUTADO 2023	CONTACT	643.268.570,01	663.737.567,10	0,00	1.307.006.137,11
	TERMINALES	584.644.800,00	24.360.200,00	0,00	609.005.000,00
	ENLACES	250.640.820,00	10.443.368,00	0,00	261.084.188,00
EJECUTADO 2023		1.478.554.190,01	698.541.135,10		2.177.095.325,11
EJECUTADO TOTAL	CONTACT	16.571.842.246,97	9.877.359.751,04	2.014.871.976,52	28.464.073.974,53
	TERMINALES	9.373.941.758,00	397.055.912,00	0,00	9.770.997.670,00
	ENLACES	4.974.499.143,00	205.991.050,00	0,00	5.180.490.193,00
EJECUTADO TOTAL		30.920.283.147,97	10.480.406.713,04	2.014.871.976,52	43.415.561.837,53
SALDO 2021	CONTACT	0,00	0,00	4.502.964,00	4.502.964,00
	TERMINALES	0,00	0,00	0,00	0,00
	ENLACES	0,00	0,00	0,00	0,00
SALDO TOTAL 2021		0,00	0,00	4.502.964,00	4.502.964,00
SALDO 2022	CONTACT	1,00	1,00	1,00	3,00
	TERMINALES	71.644.552,00	2.966.772,00	0,00	74.611.324,00
	ENLACES	95.240.931,00	39.712.881,00	0,00	134.953.812,00
SALDO TOTAL 2022		166.885.484,00	42.679.654,00	1,00	209.565.139,00
SALDO 2023	CONTACT	3.109.114.577,00	1.467.913.395,00	0,00	4.577.027.972,00

	TERMINALES	1.169.289.600,00	48.720.400,00	0,00	1.218.010.000,00
	ENLACES	944.892.000,00	39.370.499,00	0,00	984.262.499,00
SALDO TOTAL 2023		5.223.296.177,00	1.556.004.294,00	0,00	6.779.300.471,00
SALDO TOTAL		5.390.181.661,00		1.603.186.913,00	6.993.368.574,00

JUSTIFICACIÓN

GENERALIDADES DEL COMPONENTE DE CONTACT CENTER

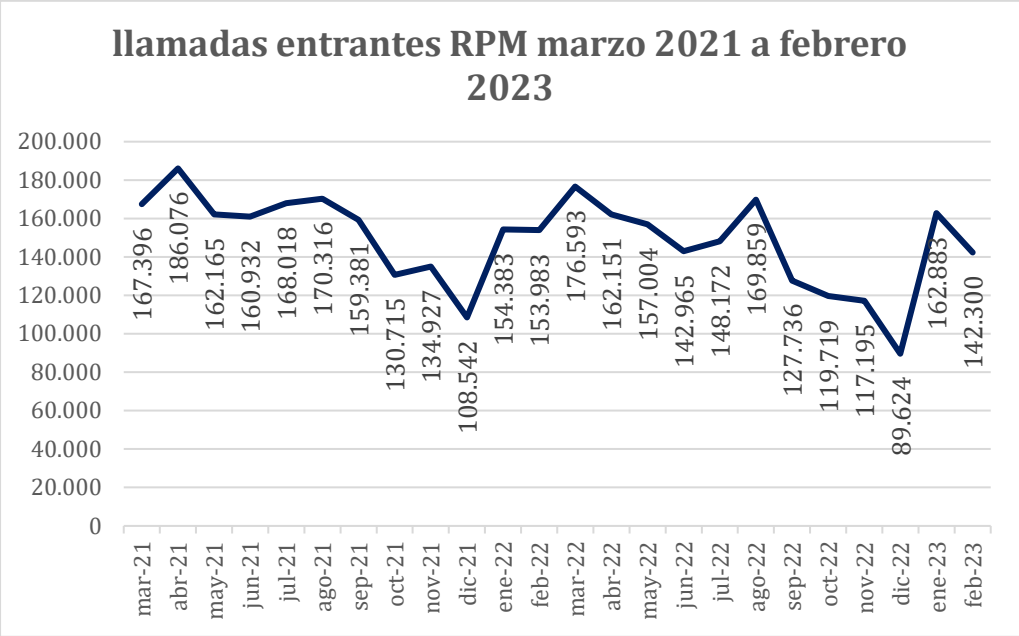
Durante la pandemia el canal del contact center adquirió mayor relevancia en la interacción con el ciudadano, toda vez que, se incrementó el número de las consultas, necesidades de respuesta y atención.

A medida que la apertura económica y retorno a la presencialidad se han ido materializando en el país, se incrementó el volumen de actividades de soporte y los volúmenes de interacciones que se venían presentando.

A continuación, presentamos el comportamiento de las interacciones de entrada, salida, y transacciones:

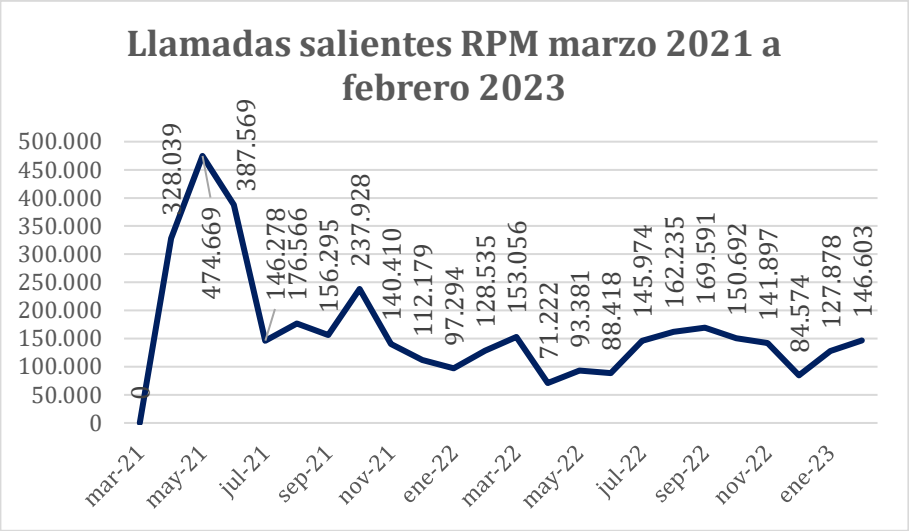
Gestión de llamadas entrantes RPM

En el Contact Center, en el segmento -RPM- en el período de marzo 2021 a febrero 2023 ingresaron 3.573.035 llamadas realizadas por ciudadanos las cuales corresponden a temas asociados a: información general, doble asesoría, Portal del Aportante y PQRS.



Gestión de llamadas de salida RPM

Respecto a las llamadas salientes, se destaca que para el periodo de marzo de 2021 a febrero de 2023 se gestionó un total de 3.921.283 registros que corresponden de manera principal a temas asociados a notificaciones, actualización datos de pensionados, doble asesoría, Apoyo PAC, agendamientos a pre-pensionados y devolución de llamadas

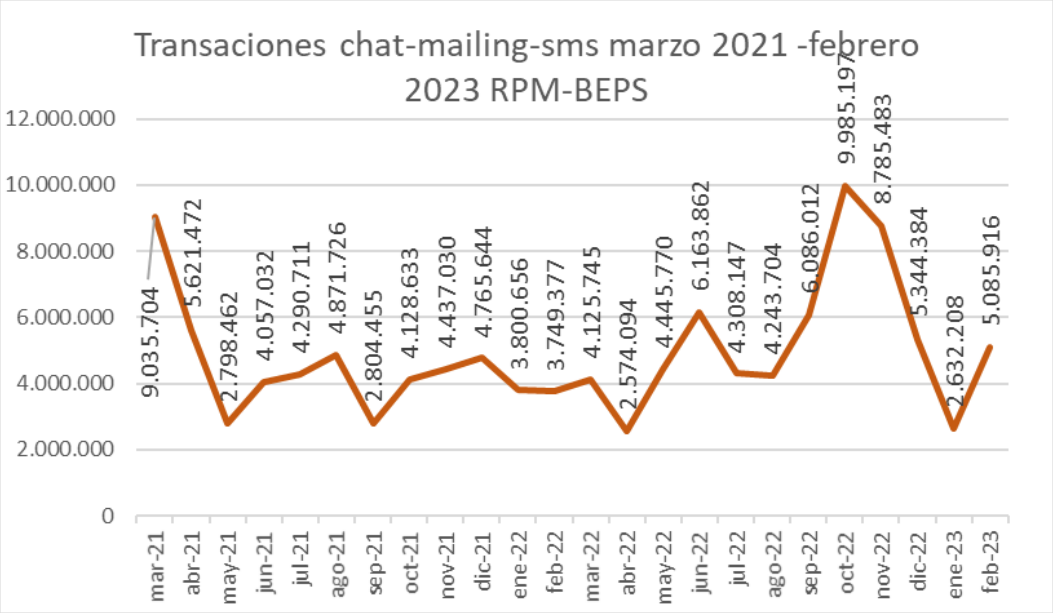


Gestión de transacciones RPM-BEPS

- **Chatbot y correo electrónico:** Durante el período comprendido entre marzo 2021 a febrero de 2023 se lograron 1.203.855 interacciones a través del servicio Chatbot y correo electrónico, de las cuales 1.139.653 se realizaron a través del chat que tiene cobertura nacional e internacional (Colombianos en el Exterior). El correo exclusivo para colombianos que residen en el Exterior atendió 33.338 mensajes asociados a consultas y solicitudes de residentes por fuera del país y el correo para atención de empleadores atendió 30.864 transacciones asociadas al Portal del Aportante, ítem de depuración de deuda.

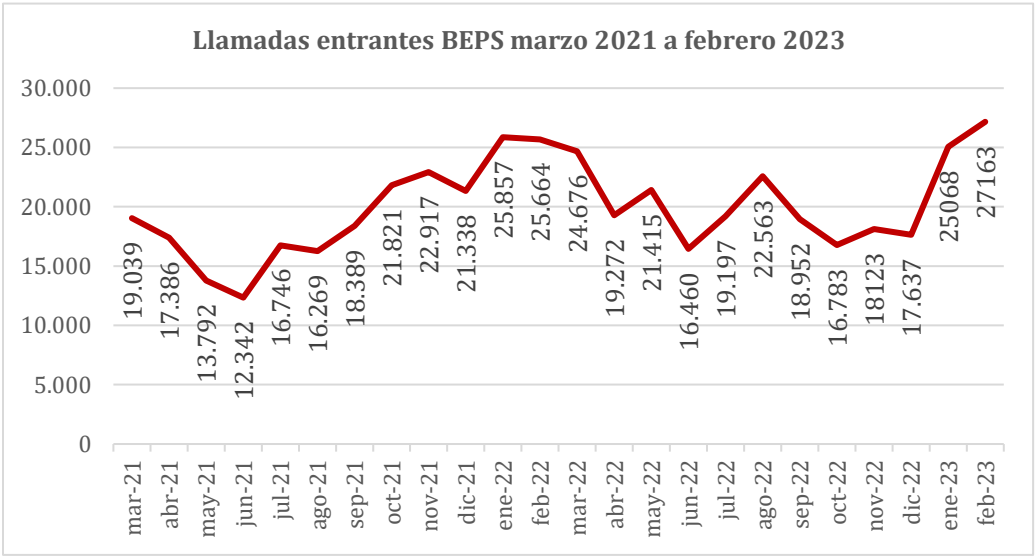
- **Mailing masivo:** Durante el período comprendido entre marzo de 2021 a febrero de 2023 se enviaron 39.738.773 de correos electrónicos a los ciudadanos con contenidos de piezas informativas que incluyen campañas como: Circular 024, Actualización y Corrección de Historia Laboral, Estados de Cuentas BEPS, Responsabilidad Social Empresarial, Reducción de aportes en salud, Bienestar, entre otros.

- **SMS:** Durante el período comprendido entre marzo de 2021 a febrero de 2023 se enviaron 39.738.773 de correos electrónicos a los ciudadanos con contenidos de información de producto de RPM y BEPS.



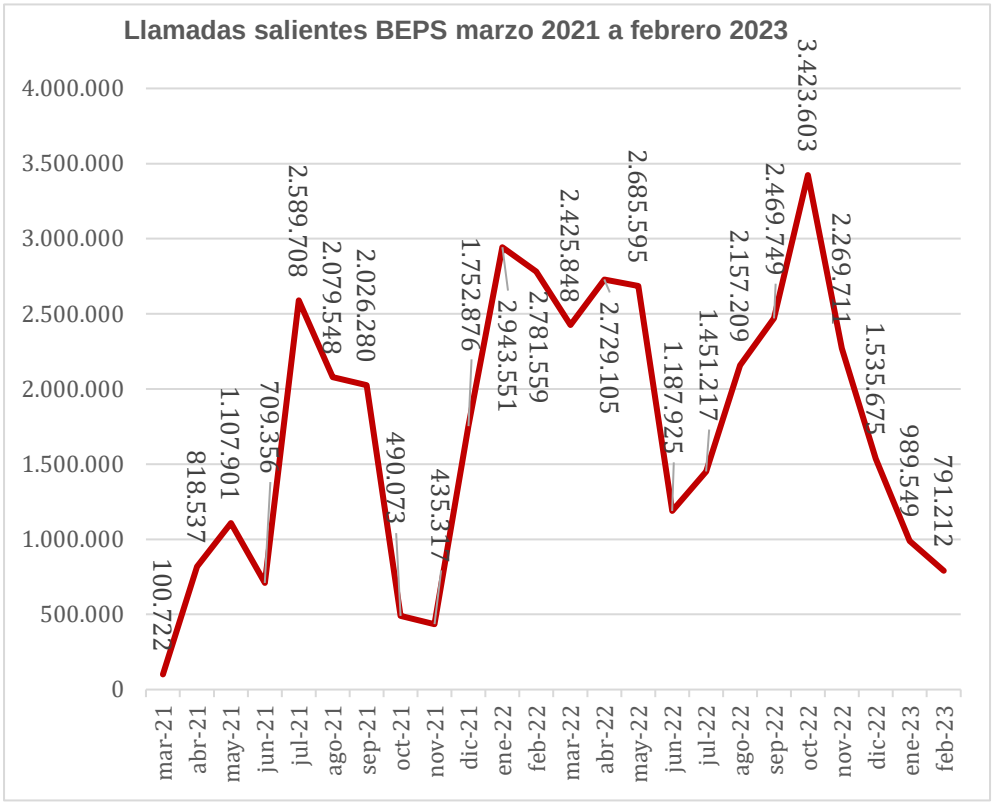
Gestión de llamadas entrantes BEPS

El Contact Center para el segmento BEPS en la vigencia del contrato 159 atendió 478.869 llamadas entrantes asociadas principalmente a información general del programa, vinculación y estados de trámite.



Gestión de llamadas salientes BEPS

Respecto a las llamadas salientes de BEPS, se destaca que se gestionó 41.951.826 registros que corresponden a temas relacionados con: eventos, pago por ventanilla, aceptación BEPS, recordatorio BEPS, destinación mixta, motivación al ahorro, PSAP, Colombia Mayor, seguros y sorteos, entre otros.



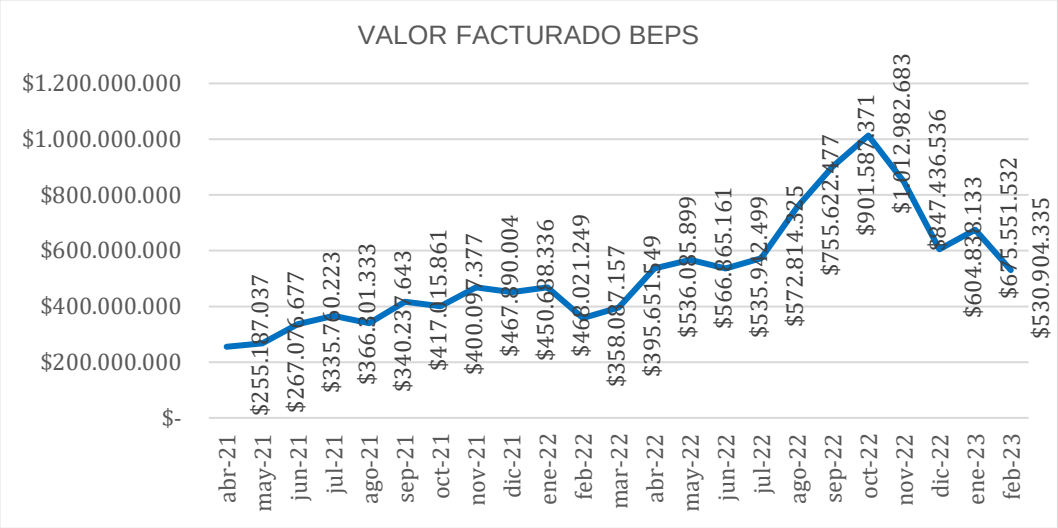
NECESIDAD BEPS

Para la vigencia 2023, el Programa se concentrará en la calidad de ahorro y el ingreso de 70.000 nuevos ahorradores. Así las cosas, se evidencia que para el año 2023, se estableció en las metas diseñadas: 350.000 ahorradores en total, de los cuales, 70.000 serían nuevos ahorradores vinculados al Programa y 280.000 ahorradores antiguos con enfoque en mantenimiento de la calidad del ahorro para propender por una Anualidad Vitalicia.

Lo expuesto, representa un desafío que requiere la implementación de diferentes estrategias y campañas de llamadas de salida, entre las que se encuentran: el fortalecimiento de las campañas por Contact Center para BEPS.

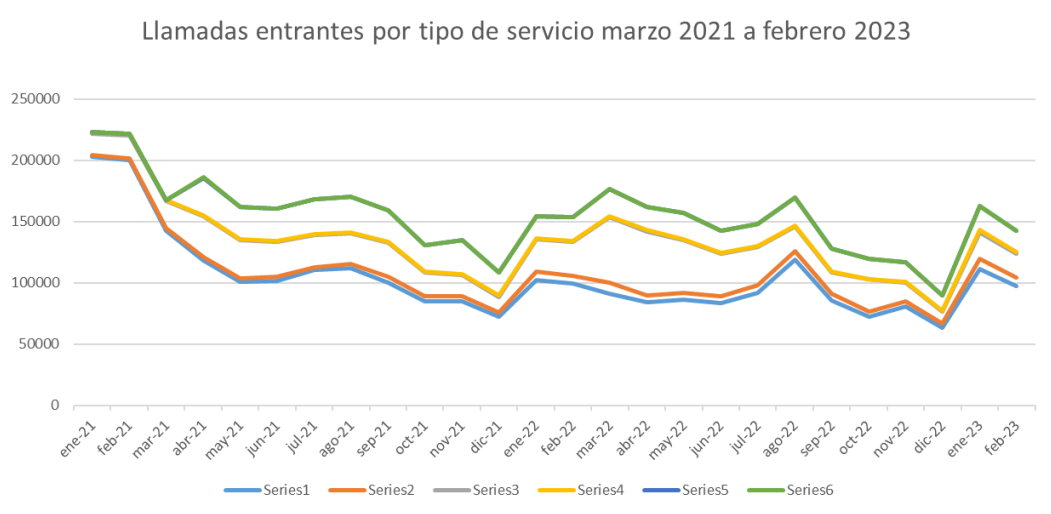
En este sentido, se requiere continuar con la disponibilidad del segmento de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS- en el Contact Center hasta el 30 de junio de 2023 para cumplir la estrategia Comercial y las metas establecidas.

HISTÓRICO DE FACTURACIÓN BEPS



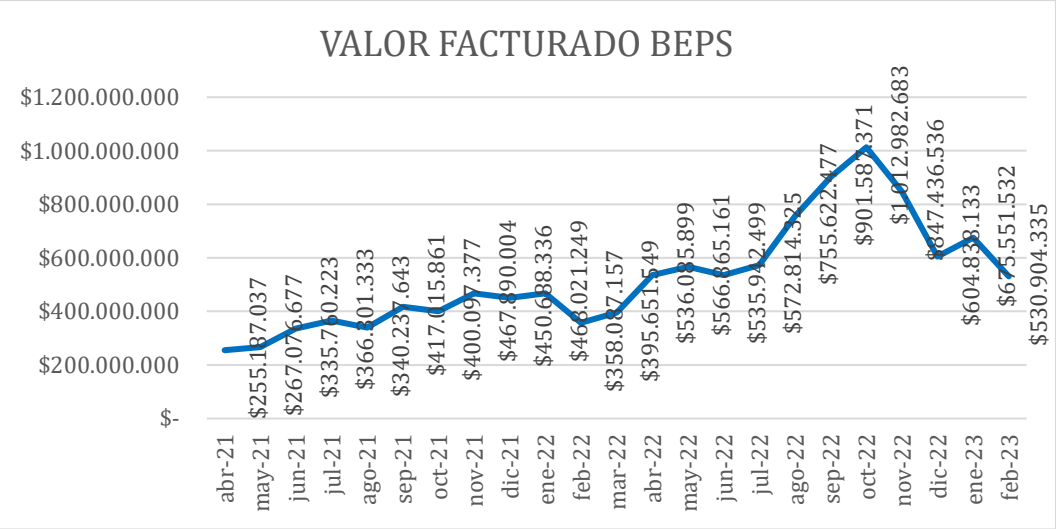
NECESIDAD RPM

En atención a los cambios anunciados por el Gobierno Nacional, el anuncio de presentación de propuesta de reforma pensional y del fortalecimiento de COLPENSIONES, se ha recibido un elevado tráfico en las interacciones por entrada del canal Contact Center - producto RPM.



Así las cosas, en atención a los altos volúmenes y demanda de usuarios del RPM que se ha mantenido constante desde marzo de 2022, se requiere continuar con la operación para cubrir las necesidades y demanda de información y /o asesoría de los ciudadanos.

HISTÓRICO DE FACTURACIÓN RPM



En virtud de lo expuesto y considerando el comportamiento histórico, el incremento en la demanda BEPS y RPM y la necesidad de mantener el canal de contact center en la

entidad, se requiere avanzar en ajustar los plazos y presupuesto de los rubros del componente de Contact Center para el año 2023, de la siguiente forma:

GENERALIDADES DEL COMPONENTE DE TERMINALES DE ACCESO

El alcance del componente de Terminales de Acceso comprende la entrega de:

- Una línea base de 1.000 terminales de acceso
- Una bolsa de hasta 400 terminales de acceso (por demanda)
- Plataforma de monitoreo Zabbix y monitor de Citrix
- A través del licenciamiento por suscripción de Citrix Workspace, permite el acceso a las aplicaciones heredadas del ISS (Cliente/servidor), aplicaciones web corporativas con URLs no públicas, aplicaciones de ofimática, utilitarios y la movilidad del puesto de trabajo.

Su implementación se realizó sobre infraestructura nueva tanto en el Centro de Datos Principal (CDP - IBM Calle 100) como en el Centro de Datos Alterno (CDA - OData) y ambos centros de datos ofrecen las mismas capacidades y características técnicas.

La UT TX ha garantizado la continuidad del servicio de Terminales de Acceso a través de la solución de Citrix en una infraestructura híbrida entre elementos Cloud y OnPremise.

- A nivel Cloud cuenta con servicios respaldados y balanceados en ubicaciones definidas por Citrix en su modelo Cloud geográficamente diferente.
- Los componentes OnPremise tienen alta disponibilidad mediante la replicación de datos entre el CDP y el CDA, que usan la integración nativa de los almacenamientos HPE Nimble y VMware, mediante la creación de políticas de almacenamiento local a través de vCenter

El servicio cuenta con los recursos humanos que desempeñan los roles definidos en el contrato para dar cumplimiento a la administración, mantenimiento, monitoreo y operación; así como a la ejecución de planes de mejoramiento enfocados en la disponibilidad, capacidad y seguridad del servicio, entre los cuales se destacan:

- Implementación de segundo factor de autenticación para el 100% de los usuarios que realizan conexión externa a la plataforma de terminales de acceso.
- Migración de algunas aplicaciones de sistemas operativos obsoletos a sistemas operativos vigentes y soportados.
- Se han ejecutado las pruebas trimestrales de continuidad del servicio para verificar el funcionamiento de la plataforma de terminales de acceso en el CDA con resultados exitosos.
- Se llevan a cabo los planes de mantenimientos preventivos, para realizar la actualización de los componentes según la recomendación de los fabricantes.

Descripción	Detalle

Cantidad de escritorios virtuales	1.000 línea base + 400 bolsa por demanda
Roles del recursos humano dispuestos para el servicio	6
Promedio de incidentes atendidos mensualmente	17
Promedio de requerimientos atendidos mensualmente	21
Promedio de cambios atendidos mensualmente	6

GENERALIDADES DEL COMPONENTE DE ENLACES DE CONECTIVIDAD

El servicio de enlaces está implementado mediante la tecnología SD_WAN, dando cobertura de interconexión de todas las sedes y terceros hacia los centros de datos, actualmente se cuenta con una capacidad de 122 enlaces instalados.

El servicio cuenta con los recursos humanos requeridos en el contrato para dar alcance a la atención de la operación y llevar a cabo los planes de mejoramiento identificados durante el seguimiento continuo realizado desde la supervisión.

Los datos relevantes del servicio se muestran a continuación:

Descripción	Detalle
Cantidad de enlaces	122
Roles del recurso humano dispuestos para el servicio	3
Promedio de incidentes atendidos mensualmente	312
Promedio de requerimiento atendidos mensualmente	9
Promedio de cambios realizados mensualmente	6
Planes de mejoramiento en curso	2

Fortalecimiento del servicio:

En atención a las nuevas funcionalidades disponibles en la tecnología SD-WAN, en Colpensiones se llevaron a cabo las siguientes configuraciones:

- Instalación de enlaces de conectividad de backup en sedes para mejorar los niveles de disponibilidad y de capacidad de tráfico.
- Implementación de funcionalidad rate limit de por medio de la cual se controla el ancho de banda utilizado, evitando desbordar las capacidades.
- Implementación de funcionalidad de traffic steering mediante la cual se realiza un balanceo inteligente de tráfico en las sedes que cuentan con doble enlace, mejorando el desempeño y la experiencia de usuario.
- Consolidación y estandarización de configuraciones y políticas a través del controlador de SD-WAN, mejorando el control sobre la red y la aplicación de cambios proyectados.

Teniendo en cuenta lo anterior y dado que la fecha de finalización de la prestación de los servicios es el 31/03/2023 para terminales de acceso y Contact Center rubro BEPS; y el 30/04/2023 para enlaces de conectividad y Contact Center rubro RPM; y que cuando se revisó la necesidad de estructurar un nuevo proceso contractual que permitiera la continuidad de la prestación de estos servicios se identificó que sólo se dispone de estudio de mercado para el servicio de Contact Center; se hace necesario realizar una prórroga del contrato por los plazos que se detallan a continuación para cada uno de los servicios, tiempo en el cual se proyecta iniciar las fases contractuales correspondientes a la elaboración de fichas de contratación, publicación del nuevo proceso contractual y la selección del nuevo contratista:

- Contact Center rubro RPM→ dos (2) meses
- Contact Center rubro BEPS→ tres (3) meses
- Enlaces de Conectividad → dos (2) meses
- Terminales de acceso → tres (3) meses

Proyección de pagos 2023:

A continuación, se presentan la ejecución financiera del contrato con la proyección de pagos hasta el 30 de abril de 2023:

		RPM	BEPS	PPS	TOTAL
PRESUPUESTO TOTAL DEL CONTRATO		36.310.464.808,97	12.079.090.661,04	2.019.374.941,52	50.408.930.411,53
VALOR EJECUTADO TOTAL A LA FECHA		30.920.283.147,97	10.480.406.713,04	2.014.871.976,52	43.415.561.837,53
SALDO TOTAL 2021		0,00	0,00	4.502.964,00	4.502.964,00
SALDO TOTAL 2022		166.885.484,00	42.679.654,00	1,00	209.565.139,00
SALDO TOTAL 2023		5.223.296.177,00	1.556.004.294,00	0,00	6.779.300.471,00
SALDO TOTAL DEL CONTRATO		5.390.181.661,00	1.598.683.948,00	4.502.965,00	6.993.368.574,00
PROYECTADO A	CONTACT	2.724.815.453,00	1.245.480.106,00	0,00	3.970.295.559,00

PAGAR A 30 DE ABRIL	TERMINALES	1.169.289.600,00	48.720.400,00	0,00	1.218.010.000,00
	ENLACES	1.040.132.931,00	79.083.380,00	0,00	1.119.216.311,00
TOTAL A PAGAR 30 DE ABRIL		**4.934.237.984,00**	**1.373.283.886,00**	**0,00**	**6.307.521.870,00**

La principal causa que ha generado saldos en el presupuesto tanto de 2021 como de 2022, corresponde a los descuentos por cumplimiento de metas de ANS, según lo establecido en el Anexo Técnico No 2. Acuerdos de Niveles de Servicios.

Los saldos de la vigencia 2023 corresponden a la facturación por pagar de los servicios de Contact Center, Enlaces de conectividad y Terminales de Acceso de febrero, marzo y abril de 2023 según corresponda.

Determinación de la necesidad para el otrosí #3 al CTO 159 de 2020:

Para determinar el valor por dos (2) meses para los servicios de Contact Center rubro RPM y Enlaces de Conectividad, y de tres (3) meses para los servicios de Contact Center rubro BEPS y Terminales de Acceso, se solicitó aceptación al contratista quien indicó que mantiene las tarifas actuales del contrato. Así las cosas, el valor de la necesidad corresponde a:

SERVICIO	RPM	BEPS	TOTAL
CONTACT	1.901.477.888,00	2.167.977.288,00	4.069.455.176,00
TERMINALES	1.753.934.400,00	73.080.600,00	1.827.015.000,00
ENLACES	633.362.353,92	26.390.098,08	659.752.452,00
TOTAL	**4.288.774.641,92**	**2.267.447.986,08**	**6.556.222.628,00**

Recursos adicionales

Teniendo en cuenta que el contrato cuenta con recursos disponibles, para la atención de la necesidad se proyectará la adición por los recursos faltantes así:

SERVICIO	RPM	BEPS	TOTAL
Contact Center	1.517.178.763	1.941.041.033	3.458.219.796
Terminales de Acceso	1.682.289.848	70.113.828	1.752.403.676
Enlaces de Conectividad	633.362.354	26.390.098	659.752.452
TOTAL	**3.832.830.965**	**2.037.544.959**	**5.870.375.924**

	SERVICIO	RPM	BEPS	PPS	TOTAL
PRESUPUESTO 2021	CONTACT	8.234.245.921,78	4.581.920.866,71	1.699.215.693,21	14.515.382.481,70
	TERMINALES	3.622.384.071,00	149.055.924,00		3.771.439.995,00

	ENLACES	2.700.382.168,00	112.515.919,00		2.812.898.087,00
PRESUPUESTO TOTAL 2021		14.557.012.160,78	4.843.492.709,71	1.699.215.693,21	21.099.720.563,70
PRESUPUESTO 2022	CONTACT	7.694.327.756,18	4.631.701.318,23	320.159.248,31	12.646.188.322,72
	TERMINALES	5.238.557.439,00	226.606.560,00		5.465.163.999,00
	ENLACES	2.118.717.086,00	122.744.644,00		2.241.461.730,00
PRESUPUESTO TOTAL 2022		15.051.602.281,18	4.981.052.522,23	320.159.248,31	20.352.814.051,72
PRESUPUESTO 2023	CONTACT	3.752.383.147,01	2.131.650.962,10		5.884.034.109,11
	TERMINALES	1.753.934.400,00	73.080.600,00		1.827.015.000,00
	ENLACES	1.195.532.820,00	49.813.867,00		1.245.346.687,00
PRESUPUESTO TOTAL 2023		6.701.850.367,01	2.254.545.429,10	0,00	8.956.395.796,11
PRESUPUESTO TOTAL DEL CONTRATO		36.310.464.808,97	12.079.090.661,04	2.019.374.941,52	50.408.930.411,53
EJECUTADO 2021	CONTACT	8.234.245.921,78	4.581.920.866,71	1.694.712.729,21	14.510.879.517,70
	TERMINALES	3.622.384.071,00	149.055.924,00	0,00	3.771.439.995,00
	ENLACES	2.700.382.168,00	112.515.919,00	0,00	2.812.898.087,00
TOTAL EJECUTADO 2021		14.557.012.160,78	4.843.492.709,71	1.694.712.729,21	21.095.217.599,70
EJECUTADO 2022	CONTACT	7.694.327.755,18	4.631.701.317,23	320.159.247,31	12.646.188.319,72
	TERMINALES	5.166.912.887,00	223.639.788,00	0,00	5.390.552.675,00
	ENLACES	2.023.476.155,00	83.031.763,00	0,00	2.106.507.918,00
TOTAL EJECUTADO 2022		14.884.716.797,18	4.938.372.868,23	320.159.247,31	20.143.248.912,72
EJECUTADO 2023	CONTACT	643.268.570,01	663.737.567,10	0,00	1.307.006.137,11
	TERMINALES	584.644.800,00	24.360.200,00	0,00	609.005.000,00
	ENLACES	250.640.820,00	10.443.368,00	0,00	261.084.188,00
TOTAL EJECUTADO 2023		1.478.554.190,01	698.541.135,10		2.177.095.325,11
VALOR EJECUTADO TOTAL A LA FECHA		30.920.283.147,97	10.480.406.713,04	2.014.871.976,52	43.415.561.837,53
SALDO 2021	CONTACT	0,00	0,00	4.502.964,00	4.502.964,00
	TERMINALES	0,00	0,00	0,00	0,00
	ENLACES	0,00	0,00	0,00	0,00
SALDO TOTAL 2021		0,00	0,00	4.502.964,00	4.502.964,00
SALDO 2022	CONTACT	1,00	1,00	1,00	3,00
	TERMINALES	71.644.552,00	2.966.772,00	0,00	74.611.324,00
	ENLACES	95.240.931,00	39.712.881,00	0,00	134.953.812,00
SALDO TOTAL 2022		166.885.484,00	42.679.654,00	1,00	209.565.139,00

SALDO 2023	CONTACT	3.109.114.577,00	1.467.913.395,00	0,00	4.577.027.972,00
	TERMINALES	1.169.289.600,00	48.720.400,00	0,00	1.218.010.000,00
	ENLACES	944.892.000,00	39.370.499,00	0,00	984.262.499,00
SALDO TOTAL 2023		5.223.296.177,00	1.556.004.294,00	0,00	6.779.300.471,00
SALDO A LA FECHA	CONTACT	3.109.114.578,00	1.467.913.396,00	4.502.965,00	4.581.530.939,00
	TERMINALES	1.240.934.152,00	51.687.172,00	0,00	1.292.621.324,00
	ENLACES	1.040.132.931,00	79.083.380,00	0,00	1.119.216.311,00
SALDO TOTAL A LA FECHA		5.390.181.661,00	1.598.683.948,00	4.502.965,00	6.993.368.574,00
PROYECTADO A FEBRERO	CONTACT	857.541.211,00	530.904.335,00		1.388.445.546,00
	TERMINALES	584.644.800,00	24.360.200,00		609.005.000,00
	ENLACES	344.702.743,40	26.277.449,60		370.980.193,00
TOTAL A PAGAR FEBRERO		1.786.888.754,40	581.541.984,60	0,00	2.368.430.739,00
PROYECTADO A MARZO	CONTACT	927.359.878,00	714.575.771,00	0,00	1.641.935.649,00
	TERMINALES	584.644.800,00	24.360.200,00	0,00	609.005.000,00
	ENLACES	347.715.093,80	26.402.965,20		374.118.059,00
TOTAL A PAGAR MARZO		1.859.719.771,80	765.338.936,20	0,00	2.625.058.708,00
PROYECTADO A ABRIL	CONTACT	939.914.364,00			939.914.364,00
	TERMINALES	0,00	0,00	0,00	0,00
	ENLACES	347.715.093,80	26.402.965,20		374.118.059,00
TOTAL A PAGAR ABRIL		1.287.629.457,80	26.402.965,20	0,00	1.314.032.423,00
SALDO FINAL A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO	CONTACT	384.299.125,00	222.433.290,00	4.502.965,00	611.235.380,00
	TERMINALES	71.644.552,00	2.966.772,00	0,00	74.611.324,00
	ENLACES	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL SALDO FINAL A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO		455.943.677,00	225.400.062,00	4.502.965,00	685.846.704,00
NECESIDAD OTROSÍ	CONTACT	1.901.477.888,00	2.167.977.288,00	0,00	4.069.455.176,00
	TERMINALES	1.753.934.400,00	73.080.600,00	0,00	1.827.015.000,00
	ENLACES	633.362.353,92	26.390.098,08	0,00	659.752.452,00
TOTAL NECESIDAD OTROSÍ		4.288.774.641,92	2.267.447.986,08	0,00	6.556.222.628,00
VALOR A ADICIONAR AL CONTRATO 2023	CONTACT	1.517.178.763,00	1.941.041.033,00	0,00	3.458.219.796,00
	TERMINALES	1.682.289.848,00	70.113.828,00	0,00	1.752.403.676,00
	ENLACES	633.362.353,92	26.390.098,08	0,00	659.752.452,00
TOTAL VALOR A ADICIONAR AL CONTRATO 2023		**3.832.830.964,92**	**2.037.544.959,08**	0,00	5.870.375.924,00

	En virtud de lo anterior, la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Infraestructura Tecnológica solicitan al Comité de Contratación y Racionalización del Gasto recomendar la modificación del Contrato de Prestación de Servicios No. 159 de 2020, celebrado con la UNIÓN TEMPORAL TX, así: **1.** Ampliar el plazo de ejecución del contrato por el término que se relaciona a continuación: ● Contact center RPM y enlaces de comunicaciones hasta dos (2) meses. ● Contact center BEPS y terminales de acceso hasta tres (3) meses. Con lo anterior la fecha de terminación del contrato es el 30 de junio de 2023. **2.** Adicionar al valor del contrato para el rubro de RPM en la suma de tres mil ochocientos treinta y dos millones ochocientos treinta mil novecientos sesenta y cuatro pesos m/cte con noventa y dos centavos ($3.832´830.964,92) incluido IVA para la vigencia 2023. Adicionar al valor del contrato para el rubro de BEPS en la suma de dos mil treinta y siete millones quinientos cuarenta y cuatro mil novecientos cincuenta y nueve pesos m/cte con ocho centavos ($2.037´544.959,08) incluido IVA para la vigencia vigencia 2023. De esta manera, el valor total del contrato quedará así: cincuenta y seis mil doscientos setenta y nueve millones trescientos seis mil trescientos treinta y cinco pesos m/cte con cincuenta y tres centavos (56.279´306.335,53) incluido IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional, costos directos e indirectos y los impuestos que conlleve la celebración y ejecución total del contrato.
DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN - OTROSI:	**PRIMERO** *Modificar la cláusula tercera plazo de ejecución, en el sentido de prorrogar por dos (2) meses el componente del contact center RPM y enlaces de conectividad y en tres (3) meses los componentes de terminales de acceso y contact center BEPS, por lo tanto, la cláusula tercera, quedará así:* TERCERA. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución será hasta de treinta (30) meses, contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previa aprobación de la garantía contractual. El plazo descrito está dividido en 2 etapas así: 1. Etapa de implementación: • Contact Center RPM – BEPS y Enlaces de Conectividad, la etapa de implementación será de hasta dos (2) meses, contados a partir de la firma del acta de inicio, previa aprobación de la garantía contractual.

	• Terminales de Acceso: La etapa de implementación será a partir de la firma del acta de inicio, previa aprobación de la garantía contractual hasta el 30 de abril de 2021. Durante la etapa de implementación no se realizarán pagos al contratista. 2. Etapa de operación: Una vez terminada la primera etapa (implementación) y previa aprobación del supervisor, se dará inicio a la ejecución del contrato (etapa de Operación) cuyo plazo será así: • Contact Center en el rubro RPM y enlaces de conectividad, el periodo de ejecución es de veintiocho (28) meses. • Contact Center en el rubro BEPS tradicional y Piso de Protección Social, el periodo de ejecución será hasta el 30 de junio de 2023. • Terminales de acceso, el periodo de ejecución es de veintiséis(26) meses. Terminales de Acceso: En la etapa de implementación, el contratista actual continuará soportando la operación de Escritorios Virtuales. El contratista UNIÓN TEMPORAL TX debe atender la demanda desde el 01 de mayo del 2021. Durante la etapa de implementación, el contratista actual (con quién se tiene contrato vigente al momento de la publicación del presente proceso), soportará la operación hasta el 30 de abril del 2021. Desde el 01 de mayo de 2021 el contratista UNIÓN TEMPORAL TX deberá asumir toda la capacidad de la virtualización. Así las cosas, sólo se efectuará el pago durante el período de ejecución de los servicios efectivamente prestados PARÁGRAFO PRIMERO: Para iniciar la ejecución se deberá aprobar la garantía establecida en el presente contrato, la cual estará vigente durante el plazo de ejecución hasta su terminación o liquidación según corresponda. PARÁGRAFO SEGUNDO: Sin perjuicio de lo establecido en la presente cláusula, de suscribirse un acta de inicio, el plazo de ejecución del contrato se contabilizará desde el momento en el cual dicha acta sea suscrita entre el supervisor de COLPENSIONES y EL CONTRATISTA.” **SEGUNDO** Adicionar al valor del contrato para el rubro de RPM en la suma de tres mil ochocientos treinta y dos millones ochocientos treinta mil novecientos sesenta y cuatro pesos m/cte

con noventa y dos centavos ($3.832´830.964,92) incluido IVA para la vigencia 2023. Adicionar al valor del contrato para el rubro de BEPS en la suma de dos mil treinta y siete millones quinientos cuarenta y cuatro mil novecientos cincuenta y nueve pesos m/cte con ocho centavos ($2.037´544.959,08) incluido IVA para la vigencia vigencia 2023.

Componente del servicio	Vigencia en meses	TOTAL
Contact Center	3	3.458´219.796
Terminales de acceso	3	1.752´403.676
Enlaces de conectividad	2	659´752.452
	TOTAL	**5.870´375.924**

En consecuencia, la cláusula sexta - valor del contrato, quedará así:

"CLÁUSULA SEXTA - VALOR DEL CONTRATO: El valor total del contrato quedará así: cincuenta y seis mil doscientos setenta y nueve millones trescientos seis mil trescientos treinta y cinco pesos m/cte con cincuenta y tres centavos (56.279´306.335,53) incluido IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional, costos directos e indirectos y los impuestos que conlleve la celebración y ejecución total del contrato.

TERCERO

Modificar la Cláusula Octava Disponibilidad Presupuestal con el fin de adicionar los siguientes CDs para la vigencia 2023:

	Numero de CD	Vigencia 2021	Vigencia 2022	Vigencia 2023	Total
RPM	No 1000005851	8.234.245.921,78	7.280.528.033,17		15.514.773.954,95
RPM	No 1000005854	6.322.766.239,00	7.357.274.525,00		13.680.040.764,00
BEPS	No 1000005852	4.581.920.866,71	1.446.999.505,43		6.028.920.372,14
BEPS	No 1000005855	261.571.843,00	349.351.204,00		610.923.047,00
PND - PPS	No 1000006039	1.699.215.693,21	320.159.248,31		2.019.374.941,52
RPM	No 1000007237		413.799.723,01		413.799.723,01
BEPS	No 1000007238		3.184.701.812,80		3.184.701.812,80
RPM	No 1000007731			3.752.383.147,01	3.752.383.147,01
RPM	No 1000007732			2.949.467.220,00	2.949.467.220,00
BEPS	No 1000007733			2.131.650.962,10	2.131.650.962,10
BEPS	No 1000007734			122.894.467,00	122.894.467,00
RPM	No 1000008035			1.517.178.763,00	1.517.178.763,00
RPM	No 1000008037			2.315.652.202,00	2.315.652.202,00
BEPS	No 1000008036			1.941.041.033,00	1.941.041.033,00

	BEPS	No 1000008038			96.503.926,00	96.503.926,00
	Total		**21.099.720.563,70**	**20.352.814.051,72**	**14.826.771.720,11**	**56.279.306.335,53**

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD	Certificado de Disponibilidad No. 1000008035 del 29 de marzo de 2023 para RPM Certificado de Disponibilidad No. 1000008036 del 29 de marzo de 2023 para BEPS Certificado de Disponibilidad No. 1000008037 del 29 de marzo de 2023 para RPM Certificado de Disponibilidad No. 1000008038 del 29 de marzo de 2023 para BEPS
ANEXOS:	La supervisión adjunta los siguientes documentos: ● Informe Parcial de ejecución y supervisión del contrato. ● Correo electrónico mediante el cual consta que el contratista acepta los términos del otrosí No 3. ● Certificación del contratista en la cual acredite estar al día a la fecha, en el pago de los aportes a los Sistemas de Salud, Pensiones, Riesgos Laborales, Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003 y demás normatividad vigente.

Firmado en Bogotá, el 28 de marzo de 2023

DORA ELISA LAVERDE MONCADA
VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (A)

ANY ANDREA BENITEZ DUARTE
VICEPRESIDENTE COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)

GIOVANNA YAYGUAJE MANRIQUE
GERENTE DE ATENCIÓN Y SERVICIO



YOHANNA ESPERANZA GUERRERO
GERENTE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (A)



HERNANDO BLANCO MANCHOLA
DIRECTOR DE ATENCIÓN Y SERVICIO



DONALD SPENCER PIMIENTA GÓMEZ
DIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Elaboró: Enrique Dávila Beltrán- Profesional Master
Diego Alejandro Salazar – Profesional Junior
Alexander Ramírez Daza – Profesional Master
Astrid Julieth Moreno – Profesional Master

Revisó: Hernando Blanco Manchola – Director de Atención y Servicio
Donald Spencer Pimienta Gómez - Director de Infraestructura Tecnológica

Aprobó: Any Andrea Benítez Duarte (A) – Vicepresidente Comercial y de Servicio al Ciudadano
Dora Elisa Laverde - Vicepresidencia de planeación y tecnologías de información (A)
Giovanna Yayguaje Manrique – Gerente de Atención y Servicio
Yohanna Esperanza Guerrero - Gerente de Tecnologías de la Información (A)

Contrato No. 159 de 2020
OBJETO:Prestar de manera integral los servicios de Enlaces de Conectividad, Terminales de Acceso y Centro de Atención (Contact Center) de acuerdo con las especificaciones técnicas determinadas por COLPENSIONES.
CONTRATISTA:UNIÓN TEMPORAL TX
Conformada por:Xorex de Colombia SAS NIT 830.026.811-0
Colombiana de Telecomunicaciones SA ESP NIT 830.122.566-1
Otro si N.3 - Marzo de 2023 - Adición y Prorroga