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 Servicio Jaime Adelmo Garzón González – Director de Infraestructura Tecnológica (A)
Vicepresidencia / Oficina, Gerencia y Dirección	Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano / Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano / Dirección de Atención y Servicio 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 el 30 de junio de 2023 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 de conectividad, el periodo de ejecución es hasta el 30 de junio de 2023. · Contact Center en el rubro BEPS tradicional y Piso de Protección Social, el periodo de ejecución es hasta el 30 de junio de 2023. · Terminales de acceso, el periodo de ejecución es hasta el 30 de junio de 2023. 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." Veintinueve mil millones.

Componente/Producto	Inicio operación	Fin operación
Enlaces de conectividad	1/03/2021	30/06/2023
Terminales de acceso	1/05/2021	30/06/2023
Contact Center en el rubro RPM	1/03/2021	30/06/2023
Contact Center en el rubro BEPS tradicional y Piso de Protección Social	1/03/2021	30/06/2023

Acta de inicio: 08 de enero de 2021

VALOR DEL CONTRATO/ ACEPTACIÓN DE OFERTA:

El valor del contrato es hasta por la suma de CINCUENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS SEIS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS CON CINCUENTA Y TRES CENTAVOS MCTE (56.279.306.335,53) 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 el otrosí No. 3) es de $50.565.547.225,53 que corresponde al 89,85% según información extraída del sistema SAP el 28 de junio de junio de 2023 a las 09:00am:

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	5.269.561.910,01	4.072.691.995,10		9.342.253.905,11
	TERMINALES	3.436.224.248,00	143.194.428,00		3.579.418.676,00
	ENLACES	1.828.895.173,92	76.203.965,08		1.905.099.139,00
PRESUPUESTO TOTAL 2023		10.534.681.331,93	4.292.090.388,18	0,00	14.826.771.720,11
PRESUPUESTO TOTAL POR COMPONENTE	CONTACT	21.198.135.587,97	13.286.314.180,04	2.019.374.941,52	36.503.824.709,53
	TERMINALES	12.297.165.758,00	518.856.912,00	0,00	12.816.022.670,00
	ENLACES	6.647.994.427,92	311.464.528,08	0,00	6.959.458.956,00
PRESUPUESTO TOTAL DEL CONTRATO		40.143.295.773,89	14.116.635.620,12	2.019.374.941,52	56.279.306.335,53
EJECUTADO 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
TOTAL EJECUTADO 2021		14.557.012.160,78	4.843.492.709,71	1.699.215.693,21	21.099.720.563,70
EJECUTADO 2022	CONTACT	7.694.327.755,18	4.631.701.317,23	320.159.247,31	12.646.188.319,72
	TERMINALES	5.238.557.439,00	226.606.560,00		5.465.163.999,00
	ENLACES	2.118.717.085,00	107.801.358,00		2.226.518.443,00
TOTAL EJECUTADO 2022		15.051.602.279,18	4.966.109.235,23	320.159.247,31	20.337.870.761,72
EJECUTADO 2023	CONTACT	3.280.514.557,01	2.281.694.680,10	0,00	5.562.209.237,11
	TERMINALES	2.809.921.867,00	69.408.783,00	0,00	2.879.330.650,00
	ENLACES	655.928.419,92	30.487.593,08	0,00	686.416.013,00
EJECUTADO 2023		6.746.364.843,93	2.381.591.056,18		9.127.955.900,11
EJECUTADO TOTAL	CONTACT	19.209.088.233,97	11.495.316.864,04	2.019.374.940,52	32.723.780.038,53
	TERMINALES	11.670.863.377,00	445.071.267,00	0,00	12.115.934.644,00
	ENLACES	5.475.027.672,92	250.804.870,08	0,00	5.725.832.543,00

EJECUTADO TOTAL		36.354.979.283,89	12.191.193.001,12	2.019.374.940,52	50.565.547.225,53
SALDO 2021	CONTACT	0,00	0,00	0,00	0,00
	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	0,00	0,00
SALDO 2022	CONTACT	1,00	1,00	1,00	3,00
	TERMINALES	0,00	0,00	0,00	0,00
	ENLACES	1,00	14.943.286,00	0,00	14.943.287,00
SALDO TOTAL 2022		2,00	14.943.287,00	1,00	14.943.290,00
SALDO 2023	CONTACT	1.989.047.353,00	1.790.997.315,00	0,00	3.780.044.668,00
	TERMINALES	626.302.381,00	73.785.645,00	0,00	700.088.026,00
	ENLACES	1.172.966.754,00	45.716.372,00	0,00	1.218.683.126,00
SALDO TOTAL 2023		3.788.316.488,00	1.910.499.332,00	0,00	5.698.815.820,00
SALDO TOTAL		3.788.316.490,00	1.925.442.620,00		5.713.759.110,00

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 realizada por el contact 2022**

INTERACCIONES	UNIDAD	RPM	BEPS	PPS
ENTRADA[1]	VOLUMEN ANUAL DE INTERACCIONES	3.069.038	484.090	83.884
	PROMEDIO DIARIO DE INTERACCIONES	10.880	1.681	291
	SATISFACCIÓN PROMEDIO	90,1%	89,9%	88,2%
SALIDA[2]	VOLUMEN ANUAL DE REGISTROS	1.486.869	28.060.747	1.441.617
	PROMEDIO DIARIO DE REGISTROS	5.163	97.433	5.006
TRANSACCIONES[3]	VOLUMEN ANUAL DE TRANSACCIONES	39.201.182	23.077.755	286.308
	PROMEDIO DIARIO DE TRANSACCIONES	137.006	80.131	994

1. Las interacciones de entrada incluye: Llamadas entrantes, chats atendidos por agente, video atenciones, correos electrónicos;
2. Los interacciones de salida incluyen todos los registros gestionados para llamadas salientes;
3. Las transacciones: Mensajes de texto, mailing masivos, mensajes NAP, Chatbot, WhatsApp y gestión back office de PQRS.

El promedio diario, se calcula teniendo en cuenta un mes tipo de 24 días laborables.

Como se puede observar en la tabla anterior, el contact center es fundamental dentro de la atención a los diferentes grupos de interés de la entidad, en ese sentido, es necesario asegurar su continuidad con la intención de no afectar el servicio y el cumplimiento de objetivos estratégicos de la entidad

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, lo que requerirá de una apoyo por parte del contact center en puestos de trabajo, esto se refleja en el incremento de puestos de trabajo pasando de los 230 proyectados en el otrosí 3 a 289 para los próximos 3 meses.

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

NECESIDAD RPM

En atención a los cambios anunciados por el Gobierno Nacional, la presentación de propuesta de reforma pensional y del fortalecimiento de COLPENSIONES, este escenario representa un reto para la entidad, donde el contact center es uno de los actores claves que responderá a las diferentes consultas de los ciudadanos desde el producto RPM.

Así las cosas, en atención a los 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.

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.

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 On Premise.

- A nivel Cloud cuenta con servicios respaldados y balanceados en ubicaciones definidas por Citrix en su modelo Cloud geográficamente diferente.
- Los componentes On Premise 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 recurso humano dispuestos para el servicio	6
Promedio de incidentes atendidos mensualmente	22
Promedio de requerimientos atendidos mensualmente	14
Promedio de cambios atendidos mensualmente	4

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 continúo 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	352
Promedio de requerimiento atendidos mensualmente	9
Promedio de cambios realizados mensualmente	6
Planes de mejoramiento en curso	3

Fuente: informes de gestión mensuales del servicio

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 13 sedes a nivel nacional con el objetivo de fortalecer los niveles de disponibilidad y de capacidad.
- 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.
- Ampliación de capacidad de ancho de banda en 16 sedes a nivel nacional, dando alcance a la demanda de la operación de la entidad.

- Instalación de un nuevo enlace en la sede Emcali de la ciudad de Cali con el objetivo de mejorar las condiciones de atención a los ciudadanos.

Proyección de necesidades para el servicio de enlaces:

En atención al comportamiento del servicio durante la vigencia 2023, se evidencia la necesidad de realizar nuevas proyecciones de recursos en el ítem de enlaces por medio del Ítem AMPLIACIONES DE ANCHO DE BANDA el cual permite atender las novedades en el servicio mediante la modalidad por demanda, de esta manera se podrá dar alcance a los requerimientos que se presenten durante la operación dentro del periodo objeto de la presente prórroga.

A continuación, el detalle:

1. **Ampliaciones de ancho de banda**

Durante el primer semestre de 2023 se han atendido dos (2) necesidades del servicio, relacionadas con la ampliación de ancho de banda en las sedes regional occidente y regional Santander, así mismo se ha identificado la necesidad de fortalecer las capacidades de ancho de banda para el enlace de réplica entre los centros de datos principal y alterno; por consiguiente, tomando como referencia las tarifas de estos servicios la proyección del servicio es:

Sedes Regionales

Item	Sede	Capacidad inicial	Capacidad ampliada	Delta aumento con IVA	Valor estimado 3 meses con IVA
1	Regional occidente	8	15	$ 529.924	$ 1.589.772
2	Regional Santanderes	6	9	$ 500.290	$ 1.500.870

TOTAL	$ 1.030.214	$ 3.090.642

De acuerdo con esta proyección el valor proyectado para ampliación de sedes asciende a la suma de **$ 3.090.642**

Enlace de réplica

Para la determinación del valor de crecimiento del enlace de réplica se evaluaron condiciones con el contratista a cargo proyectando un estimado de tarifa por valor de $79.477.501 para una capacidad de 4 Gb, así las cosas, si se compara con el valor que el mismo contratista oferta en el acuerdo marco vigente se obtiene:

Tarifas telefónica acuerdo marco CCENEG-248-AMP-2020 enlace 4 Gbps		
Servicios	Instalación	Total
$ 125.639.814	$ 248.364	$ 125.391.450

Descripción	Valor con IVA	Diferencia
Tarifa servicio	$ 79.477.501	
Tarifa CCE	$ 125.391.450	58%

Comparando el valor de tarifa para el contrato 159 de 2020 se evidencia que éste es favorable para Colpensiones siendo un 58% menor que el ofertado a través del acuerdo marco.

Valor tarifa actual	$ 30.552.131
Tarifa enlace con nueva capacidad	$ 79.477.501
Delta valor adicional requerido	$ 48.925.370

Proyectando el valor para tres (3) meses:

Ítem	Sede	Inicial	Aumento	Valor mensual	Valor 3 meses
1	Enlace de réplica	900Mb	4 Gb	$ 48.925.370	**$ 146.776.110**

Valor consolidado:

Descripción	Valor total 3 meses con IVA
Proyección ampliación sedes	$ 3.090.642
Proyección ampliación replica	$ 146.776.110
Valor total	**$ 149.866.752**

De acuerdo con esta proyección el valor proyectado para ampliaciones asciende a la suma de **$ 149.866.752**

2. Nuevos enlaces

Frente a esta necesidad se proyecta un crecimiento de una sede administrativa adicional, con lo cual tomando como referencia la sede OXO se tiene:

Item	Sede	Valor mensual	Valor 3 meses
1	Enlace principal	$ 15.334.186	$ 46.002.558
2	Enlace backup	$ 14.567.475	$ 43.702.425
TOTAL		**$ 29.901.661**	**$ 89.704.983**

De acuerdo con esta proyección el valor proyectado para ampliación de sedes asciende a la suma de **$ 89.704.983**

En resumen, unificando esta proyección de crecimiento con el valor actual de la operación:

Ítem	Descripción	Valor mensual con IVA	Valor 3 meses con IVA
1	Ampliaciones	$ 49.955.584	$ 149.866.752
2	Nuevos enlaces	$ 29.901.661	$ 89.704.983
3	Operación	$ 329.876.226	$ 989.628.678
	TOTAL	**$ 409.733.471**	**$ 1.229.200.413**

Así las cosas, la necesidad para el servicio de enlaces para un periodo de prórroga de tres (3) meses asciende hasta la suma de $ 1.229.200.413

Teniendo en cuenta lo anterior y dado que la fecha de finalización de la prestación de los servicios es el 30/06/2023 para Contact Center rubro RPM y BEPS, Enlaces de Conectividad y Terminales de Acceso; 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 y BEPS→ tres (3) meses
- Enlaces de Conectividad → tres (3) 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 junio de 2023:

SERVICIO	RPM	BEPS	PPS	TOTAL
PRESUPUESTO TOTAL DEL CONTRATO	40.143.295.773,89	14.116.635.620,12	2.019.374.941,52	56.279.306.335,53
VALOR EJECUTADO TOTAL A LA FECHA	36.354.979.283,89	12.191.193.001,12	2.019.374.940,52	50.565.547.225,53
SALDO TOTAL 2021	0,00	0,00	0,00	0,00
SALDO TOTAL 2022	2,00	14.943.287,00	1,00	14.943.290,00
SALDO TOTAL 2023	3.788.316.488,00	1.910.499.332,00	0,00	5.698.815.820,00
SALDO TOTAL A LA FECHA	3.788.316.490,00	1.925.442.619,00	1,00	5.713.759.110,00

PROYECTADO A PAGAR A 30 DE JUNIO	CONTACT	1.784.439.495,00	1.708.097.225,00		3.492.536.720,00
	TERMINALES	584.644.800,00	48.066.447,00	0,00	632.711.247,00
	ENLACES	919.414.260,00	38.308.927,00		957.723.187,00
TOTAL A PAGAR 30 DE JUNIO		1.743.911.279,00	973.766.246,00	0,00	5.082.971.154,00

La principal causa que ha generado saldos en el presupuesto 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 abril, mayo y junio de 2023 según corresponda.

Determinación de la necesidad para el otrosí #4 al CTO 159 de 2020:

Para determinar el valor por tres (3) meses para los servicios de Contact Center rubro RPM y BEPS, enlaces de conectividad 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	$2.807.504.626	$2.707.229.948	$5.514.734.574
TERMINALES	$1.753.934.400	$73.080.600	$1.827.015.000
ENLACES	$1.180.032.396	$49.168.017	$1.229.200.413
TOTAL	**$5.741.471.422**	**$2.829.478.565**	**$8.570.949.987**

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	$2.602.896.767	$2.624.329.856	$5.227.226.623
TERMINALES	$1.712.276.819	$47.361.402	$1.759.638.221
ENLACES	$926.479.901	$26.817.286	$953.297.187
TOTAL	**$5.241.653.487**	**$2.698.508.544**	**$7.940.162.031**

	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	5.269.561.910,01	4.072.691.995,10		9.342.253.905,11
	TERMINALES	3.436.224.248,00	143.194.428,00		3.579.418.676,00
	ENLACES	1.828.895.173,92	76.203.965,08		1.905.099.139,00
PRESUPUESTO TOTAL 2023		10.534.681.331,93	4.292.090.388,18	0,00	14.826.771.720,11
PRESUPUESTO TOTAL DEL CONTRATO		40.143.295.773,89	14.116.635.620,12	2.019.374.941,52	56.279.306.335,53
EJECUTADO 2021	CONTACT	8.234.245.921,78	4.581.920.866,71	1.699.215.693,21	14.515.382.481,70
	TERMINALES	3.822.384.071,00	149.055.924,00		3.771.439.995,00
	ENLACES	2.700.382.168,00	112.515.919,00		2.812.898.087,00
TOTAL EJECUTADO 2021		14.557.012.160,78	4.843.492.709,71	1.699.215.693,21	21.099.720.563,70
EJECUTADO 2022	CONTACT	7.694.327.755,18	4.631.701.317,23	320.159.247,31	12.646.188.319,72
	TERMINALES	5.238.557.439,00	226.606.560,00		5.465.163.999,00
	ENLACES	2.118.717.085,00	107.801.358,00		2.226.518.443,00
TOTAL EJECUTADO 2022		15.051.602.279,18	4.966.109.235,23	320.159.247,31	20.337.870.761,72
EJECUTADO 2023	CONTACT	3.280.514.557,01	2.281.694.680,10	0,00	5.562.209.237,11
	TERMINALES	2.809.921.867,00	69.408.783,00	0,00	2.879.330.650,00
	ENLACES	655.928.419,92	30.487.593,08	0,00	686.416.013,00
TOTAL EJECUTADO 2023		6.746.364.843,93	2.381.591.056,18		9.127.955.900,11
VALOR EJECUTADO TOTAL A LA FECHA		36.354.979.283,89	12.191.193.001,12	2.019.374.940,52	50.565.547.225,53
SALDO 2021	CONTACT	0,00	0,00	0,00	0,00
	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	0,00	0,00
SALDO 2022	CONTACT	1,00	1,00	1,00	3,00
	TERMINALES	0,00	0,00	0,00	0,00
	ENLACES	1,00	14.943.286,00	0,00	14.943.287,00
SALDO TOTAL 2022		2,00	14.943.287,00	1,00	14.943.290,00
SALDO 2023	CONTACT	1.989.047.353,00	1.790.997.315,00	0,00	3.780.044.668,00
	TERMINALES	626.302.381,00	73.785.645,00	0,00	700.088.026,00
	ENLACES	1.172.966.754,00	45.716.372,00	0,00	1.218.683.126,00
SALDO TOTAL 2023		3.788.316.488,00	1.910.499.332,00	0,00	5.698.815.820,00
SALDO A LA FECHA	CONTACT	1.989.047.354,00	1.790.997.316,00	1,00	3.780.044.671,00
	TERMINALES	626.302.381,00	73.785.645,00	0,00	700.088.026,00
	ENLACES	1.172.966.755,00	60.659.658,00	0,00	1.233.626.413,00
SALDO TOTAL A LA FECHA		3.788.316.490,00	1.925.442.619,00	1,00	5.713.759.110,00
PROYECTADO A ABRIL	CONTACT	0,00	0,00		0,00
	TERMINALES	0,00	0,00		0,00
	ENLACES	280.965.346,00	11.706.889,00		292.672.235,00
TOTAL A PAGAR ABRIL		280.965.346,00	11.706.889,00	0,00	292.672.235,00
PROYECTADO A MAYO	CONTACT	946.940.753,00	772.098.168,00	0,00	1.719.038.921,00
	TERMINALES	0,00	23.706.247,00	0,00	23.706.247,00
	ENLACES	316.681.177,00	13.195.049,00		329.876.226,00
TOTAL A PAGAR MAYO		1.263.621.930,00	808.999.464,00	0,00	2.072.621.394,00
PROYECTADO A JUNIO	CONTACT	837.498.742,00	935.999.057,00		1.773.497.799,00
	TERMINALES	584.644.800,00	24.360.200,00	0,00	609.005.000,00
	ENLACES	321.767.737,00	13.406.989,00		335.174.726,00
TOTAL A PAGAR JUNIO		1.743.911.279,00	973.766.246,00	0,00	2.717.677.525,00
SALDO FINAL A LA TERMINACION DEL CONTRATO	CONTACT	204.607.859,00	82.900.091,00	1,00	287.507.951,00
	TERMINALES	41.657.581,00	25.719.198,00	0,00	67.376.779,00
	ENLACES	253.552.495,00	22.350.731,00	0,00	275.903.226,00
TOTAL SALDO FINAL A LA TERMINACION DEL CONTRATO		499.817.935,00	130.970.020,00	1,00	630.787.956,00
	CONTACT	2.807.504.626,00	2.707.229.946,00	0,00	5.514.734.574,00

NECESIDAD OTROSI	TERMINALES	1.753.934.400,00	73.080.600,00	0,00	1.827.015.000,00
	ENLACES	1.180.032.396,00	49.168.017,00	0,00	1.229.200.413,00
TOTAL NECESIDAD OTROSI		5.741.471.422,00	2.829.478.565,00	0,00	8.570.949.987,00
VALOR A ADICIONAR AL CONTRATO 2023	CONTACT CENTER	2.602.896.767,00	2.624.329.856,00	0,00	5.227.226.623,00
	TERMINALES	1.712.276.819,00	47.361.402,00	0,00	1.759.638.221,00
	ENLACES	926.479.901,00	26.817.286,00	0,00	953.297.187,00
TOTAL VALOR A ADICIONAR AL CONTRATO 2023		5.241.653.487,00	2.698.508.544,00	0,00	7.940.162.031,00

En virtud de lo anterior, la Dirección de Atención y Servicio 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 BEPS hasta tres (3) meses.
- Enlaces de comunicaciones hasta tres (3) meses.
- Terminales de acceso hasta tres (3) meses.

Con lo anterior la fecha de terminación del contrato es el 30 de septiembre de 2023.

2. Adicionar al valor del contrato para el rubro de RPM en la suma de cinco mil doscientos cuarenta y un millones seiscientos cincuenta y tres mil cuatrocientos ochenta y siete pesos m/cte ($5.241.653.487) incluido IVA para la vigencia 2023. Adicionar al valor del contrato para el rubro de BEPS en la suma de dos mil seiscientos noventa y ocho millones quinientos ocho mil quinientos cuarenta y cuatro pesos m/cte ($2.698.508.544) incluido IVA para la vigencia vigencia 2023.

De esta manera, el valor total del contrato quedará así: sesenta y cuatro mil doscientos diecinueve millones cuatrocientos sesenta y ocho mil trescientos sesenta y seis pesos m/cte con cincuenta y tres centavos ($64.219.468.366,53) 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 tres (3) meses el componente del contact center para los rubros RPM y BEPS, el servicio de enlaces de conectividad, el servicio de terminales de acceso, por lo tanto, la cláusula tercera, quedará así:* TERCERA. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución será hasta de treinta y tres (33) 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 para los rubros RPM y BEPS y enlaces de conectividad, el periodo de ejecución será hasta el 30 de septiembre de 2023. • Terminales de acceso, el periodo de ejecución es hasta el 30 de septiembre de 2023. 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 cinco mil doscientos cuarenta y un millones seiscientos cincuenta y tres mil cuatrocientos ochenta y siete pesos m/cte ($5.241.653.487) incluido IVA para la vigencia 2023. Adicionar al valor del contrato para el rubro de BEPS en la suma de dos mil seiscientos noventa y ocho millones quinientos ocho mil quinientos cuarenta y cuatro pesos m/cte ($2.698.508.544) incluido IVA para la vigencia vigencia 2023.

SERVICIO	RPM	BEPS	TOTAL
CONTACT	$2.602.896.767	$2.624.329.856	$5.227.226.623
TERMINALES	$1.712.276.819	$47.361.402	$1.759.638.221
ENLACES	$926.479.901	$26.817.286	$953.297.187
TOTAL	**$5.241.653.487**	**$2.698.508.544**	**$7.940.162.031**

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

"CLÁUSULA SEXTA - VALOR DEL CONTRATO: El valor total del contrato quedará así: sesenta y cuatro mil doscientos diecinueve millones cuatrocientos sesenta y ocho mil trescientos sesenta y seis pesos m/cte con cincuenta y tres centavos ($64.219.468.366,53) 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
RPM	No 1000008273			2.602.896.767,00	2.602.896.767,00
RPM	No 1000008274			2.638.756.720,00	2.638.756.720,00
BEPS	No 1000008275			2.624.329.856,00	2.624.329.856,00
BEPS	No 1000008276			74.178.688,00	74.178.688,00
Total		21.099.720.563,70	20.352.814.051,72	22.766.933.751,11	64.219.468.366,53

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD	Certificado de Disponibilidad No. 1000008273 del 28 de junio de 2023 para RPM Certificado de Disponibilidad No. 1000008275 del 28 de junio de 2023 para BEPS Certificado de Disponibilidad No. 1000008274 del 28 de junio de 2023 para RPM Certificado de Disponibilidad No. 1000008276 del 28 de junio 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 4. • 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 junio de 2023.

EFVANNI PAOLA PALMARINY PEÑARANDA
VICEPRESIDENTE COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

LUIS ALFREDO CHAPARRO MUÑOZ
VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

GIOVANNA YAYGUAJE MANRIQUE
GERENTE DE ATENCIÓN Y SERVICIO

DAVID BLANDÓN ROMAÑA
GERENTE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

HERNANDO BLANCO MANCHOLA
DIRECTOR DE ATENCIÓN Y SERVICIO

JAIME ADELMO GARZÓN GONZÁLEZ
DIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (A)

Continuación de firmas de la solicitud de otrosí #4 al CTO 159 de 2020 con la UT TX

Elaboró: Diego Alejandro Salazar – Profesional Junior
Alexander Ramírez Daza – Profesional Master
Astrid Julieth Moreno – Profesional Master
Revisó: Hernando Blanco Manchola – Director de Atención y Servicio
Jaime Ernesto López Tocancipa - Director de Infraestructura Tecnológica (A)
Aprobó: Efvanni Paola Palmariny Peñaranda – Vicepresidenta Comercial y de Servicio al Ciudadano
Luis Alfredo Chaparro Muñoz - Vicepresidente de Planeación y Tecnologías de la Información
Giovanna Yayguaje Manrique – Gerente de Atención y Servicio
Jaime Adelmo Garzón González - Gerente de Tecnologías de la Información (A)