



CONTRATO MODIFICATORIO No. 2010-0627 MODIFICATORIO No. 02 AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2009/0098 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - NIT.899.999.035 Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

Entre los suscritos a saber, de una parte, **FRANCISCO RODRÍGUEZ OROSTEGUI**, identificado con la cédula de ciudadanía número 19.154.964, quien en su calidad de Jefe Oficina Comercial y Mercadeo del ICETEX, delegado mediante Resolución No. 0294 del 21 de abril de 2010, actúa en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX**, entidad financiera de naturaleza especial, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, creada por el Decreto Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley N°3155 de 1968, transformada mediante la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005 y reestructurada por el Decreto 380 de 2007, con NIT. 899.999.035-7 y quien para efectos del presente documento se denominará el **ICETEX** y, de otra parte, **JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO**, identificado con la cédula de ciudadanía número 80.419.336 de Usaquén quien en su calidad de Gerente, actúa en nombre y representación legal de **SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN LTDA. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANC.**, Sociedad Comercial constituida mediante Escritura Pública No. 0001087 de la Notaría 41 de Bogotá D.C. del 7 de mayo de 1998, inscrita el 15 de Mayo del mismo año, bajo el número 00634202 del Libro IX; se constituyó la sociedad comercial denominada SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN LTDA. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANC., la cual mediante escritura pública No.2199 de la Notaría 41 de Bogotá D.C. del 30 de noviembre de 2009, inscrita el 24 de diciembre del mismo año, bajo el número 01350382 del Libro IX, se transformó en Sociedad Anónima, con NIT N°830.044.925-8, según consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal de Cámara de Comercio de Bogotá, y quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente modificatorio No. 01 al contrato de prestación de servicios No. 2009/0098, previas las siguientes consideraciones: **1.** Que el día cuatro (4) de septiembre de 2009, se suscribió el Contrato de Prestación de Servicios No. 2009 - 0098, con el objeto de prestar los servicios especializados de atención al usuario, a través de los siguientes canales: Contact Center, atención virtual, atención personalizada, atención escrita y atención telefónica vía PBX. **2.** Que el plazo de ejecución del Contrato se pactó por el término de tres (3) años, contados a partir del primero (1°) de Octubre de 2009. **3.** Que el valor del contrato se estipuló en la suma de DOCE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA MIL SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS (\$12.755.870.739.00) MONEDA CORRIENTE, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.). **4.** Que el día veintinueve (29) de diciembre de 2009, se suscribió el Contrato Adicional No. 01 al Contrato de Prestación de Servicios No. 2009 - 0098, mediante el cual se adicionó en la suma de CIENTO SETENTA MILLONES DE PESOS (\$170.000.000.00) incluido el impuesto al valor agregado IVA. **5.** Que el día 3 de mayo de 2010 se suscribió el Contrato Modificatorio No. 01, mediante el cual se Modificó el Parágrafo cuarto y se adicionó el parágrafo quinto a la cláusula sexta del contrato de prestación de servicios No.2009 - 0098,

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR

PBX: 3821670
www.icetex.gov.co
CARRERA 7 No. 32 - 16. EDIFICIO SAN MARTÍN - TORRE NORTE, PISO 18.
BOGOTÁ COLOMBIA

1/

FNO

CONTRATO MODIFICATORIO No. 2010-0627 MODIFICATORIO No. 02 AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2009/0098 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - NIT.899.999.035 Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

en lo relativo al pago mensual por concepto del servicio del CANAL DE ATENCIÓN PBX. **6.** Que en la CLÁUSULA SEXTA - FORMA DE PAGO, del contrato principal se estableció que "El ICETEX cancelará a EL CONTRATISTA el valor del presente contrato, en mensualidades vencidas previa presentación de un informe detallado en el que indique las gestiones realizadas, (el nivel de detalle de los informes requeridos será acordado con EL CONTRATISTA en la etapa preoperativa numeral 4.5.1, del pliego de condiciones), acompañada de la certificación de recibo a satisfacción suscrita por la supervisión del contrato y certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N°007 del 22 de Febrero de 2008. PARÁGRAFO PRIMERO: Los desembolsos se efectuarán, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de radicación de las cuentas debidamente aprobadas por el supervisor. PARÁGRAFO SEGUNDO: El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique EL CONTRATISTA por escrito al ICETEX. PARÁGRAFO TERCERO: Para efectos del pago se tendrá en cuenta los valores y cantidades relacionadas por EL CONTRATISTA, en los formatos de la propuesta económica presentada la cual forma parte integral del presente contrato. PARÁGRAFO CUARTO: Igualmente se tendrá en cuenta para el cálculo del valor mensual de la factura la Adenda N°002 en la cual se adicionó el inciso final del numeral 7.6 de los pliegos de condiciones. En consecuencia, para la aplicación de la fórmula allí descrita, cuando hubiere lugar a ello, se tendrán en cuenta la cantidad de servicios proyectados por EL ICETEX en el Anexo N°001 del pliego de condiciones, y la cantidad de agentes o asesores previstos por EL CONTRATISTA en el Anexo N°002 de los mismos". **6.** Que en el párrafo cuarto de la cláusula sexta del contrato, modificado mediante contrato adicional No. 01 del 3 de mayo de 2010, se estableció que "PARÁGRAFO CUARTO: Para el cálculo del valor mensual de las facturas presentadas por el Contratista, se tendrá en cuenta lo señalado en la adenda No. 002 del pliego de condiciones del proceso de selección pública No. 002 de 2009, la cual adicionó el inciso final del numeral 7.6 de los pliegos de condiciones. En consecuencia, para la aplicación de la fórmula allí descrita, cuando hubiere lugar a ello, se tendrán en cuenta la cantidad de servicios proyectados por EL ICETEX en el Anexo N°001 del pliego de condiciones, y la cantidad de operadores, agentes o asesores previstos por EL CONTRATISTA en el Anexo N°002 de los mismos. Salvo el servicio de atención del PBX". **7.** Que en el párrafo quinto de la cláusula sexta del contrato, incorporado mediante contrato adicional No. 01 del 3 de mayo de 2010, se estableció que "PARÁGRAFO QUINTO: SERVICIO DEL CANAL DE ATENCIÓN PBX, para el cálculo del valor mensual de las facturas presentadas por el Contratista se tendrá en cuenta la siguiente fórmula: "Multiplicar el valor mensual del servicio en cada vigencia por el número de operadores requeridos para la prestación de dicho servicio, durante el mes facturado". Los valores

CONTRATO MODIFICATORIO No. 2010-0627 MODIFICATORIO No. 02 AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2009/0098 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - NIT.899.999.035 Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

anteriores incluyen el Impuesto al Valor Agregado IVA. Valor mensual a pagar por cada operador requerido por año: 2010: \$1.634.689, 2011: \$1.736.040, 2012: \$1.900.964. Número mensual de operadores requeridos para la prestación del servicio en cada año: 2010: De enero a mayo cuatro (4) y de junio a diciembre tres (3). 2011: De enero a diciembre cuatro (4). 2012: De enero a septiembre cuatro (4)". **8.** Que de conformidad con lo señalado en el artículo 19 del Manual de Contratación del ICETEX, se podrán acordar las modificaciones de los contratos que estimen convenientes y necesarias, mientras se trate de elementos accidentales del contrato, previa justificación expresa. **9.** Que mediante comunicación interna de fecha 19 de octubre de 2010, el Comité de Interventoría del contrato No. 2009-0098, solicita la presente modificación al contrato principal y remite a la Secretaría General del ICETEX el Estudio Previo que justifica técnicamente la modificación. Con base en las anteriores consideraciones se procede a celebrar el presente modificatorio No. 02, el cual se registrará por las normas civiles y comerciales vigentes y concordantes en Colombia, por el inciso primero del artículo 19 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008 y, en especial, por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO:** El objeto del presente documento es incluir el Parágrafo Sexto a la CLÁUSULA SEXTA - FORMA DE PAGO, del contrato No. 2009-0098 de fecha cuatro (4) de septiembre de 2009. **CLÁUSULA SEGUNDA - FORMA DE PAGO:** Se incluye el Parágrafo Sexto a la CLÁUSULA SEXTA - FORMA DE PAGO del contrato principal No. 2009-0098, el cual quedará así: **PARÁGRAFO QUINTO:** Para el caso del canal ATENCIÓN ESCRITA, se le reconocerá al contratista los agentes que efectivamente prestaron el servicio, cuando supere lo indicado por la fórmula incluida en el Parágrafo Cuarto de esta cláusula, siempre y cuando la productividad de los agentes no sea inferior a la del mes anterior, la cual será calculada al dividir el número de respuestas de comunicaciones finales escritas / el número de asesores efectivos de ese mes. Para el caso del canal CONTAC CENTER, las llamadas de los no usuarios cuyo objeto sea solicitar información general sobre productos y/o servicios del ICETEX serán atendidas por la grabación prevista por el IVR y se facturarán por la suma de cuatrocientos veinte pesos (\$420) moneda corriente, cada una, incluido IVA. Es condición que quien llama, haya oído la totalidad de la grabación para que esta llamada pueda ser facturada. Para el caso del canal ATENCIÓN PERSONALIZADA, los usuarios que lleguen al punto de atención al usuario del ICETEX en la ciudad de Bogotá, y cuyo objeto sea solicitar información general sobre productos y/o servicios del ICETEX, deberán ser atendidos mediante charlas grupales y no serán contados individualmente sino en grupo. Para la atención de dichas charlas grupales, El CONTRATISTA deberá asignar un asesor, el cual será facturado mensualmente según el valor estipulado por Asesor para este canal. **CLÁUSULA TERCERA - VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES:** Las demás cláusulas no modificadas o adicionadas por el presente documento conservan plena vigencia y son de obligatorio cumplimiento para las partes. **CLÁUSULA CUARTA -**

F100

CONTRATO MODIFICATORIO No. 2010-0627 MODIFICATORIO No. 02 AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2009/0098 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - NIT.899.999.035 Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"

REQUISITOS PARA PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente documento quedará perfeccionado con la firma de las partes. Para su ejecución, EL CONTRATISTA deberá realizar el pago de los derechos de publicación del presente modificatorio en el Diario Único de Contratación de la Imprenta Nacional, dentro de los cinco (5) días siguientes al perfeccionamiento del presente documento, obligación que se entenderá cumplida por parte de EL CONTRATISTA con la entrega del recibo de consignación que acredite el pago de los derechos de publicación. Para constancia de todo lo anterior, se firma en Bogotá D. C., el día 21 OCT 2010

POR EL CONTRATANTE

POR EL CONTRATISTA


FRANCISCO RODRÍGUEZ OROSTEGUI
Jefe Oficina Comercial y Mercadeo
ICETEX


JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO
Gerente
**SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS
SERLEFIN S.A.**

Proyectó ICETEX: José Mauricio Fonseca - Abogado Grupo de Contratación
Revisó ICETEX: Ingrid Marcela Garavito Urrea - Coordinadora Grupo de Contratación