CONTRATO ADICIONAL N° 2012-0346 ADICION N° 05 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 PEREZ" –ICETEX Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS

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

Entre los suscritos a saber: **ANDRÉS FELIPE MURILLO RESTREPO** identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.512.788 expedida en Bogotá, quien en su calidad de Jefe Oficina Comercial y Mercadeo del **ICETEX,** delegado mediante Resolución No. 0294 del 21 de abril de 2010 para suscribir este contrato, 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 Nº 3155 de 1968, transformada mediante la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005 y reestructurada por el Decreto 380 del 12 de febrero de 2007, con NIT 899.999.035-7 y quien para efectos del presente documento se denominará **EL ICETEX** por una parte, y por la otra **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 S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS**, 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., con NIT N°. 830.044.925-8, sociedad que 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 No. 01350392 del Libro IX cambió su nombre por el de SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS, según consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, y quien para efectos del presente documento se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato adicional No. 04 al contrato No. 2009-0098 previas las siguientes consideraciones: **1.** Que el día 4 de septiembre de 2009 se suscribió entre el **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX** y **SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN LTDA. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANC** el contrato de prestación de servicios N° 2009-0098 cuyo objeto es *"Prestación de 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.* ***EL CONTRATISTA*** *atenderá a los usuarios actuales, potenciales del ICETEX y público en general, acorde con las especificaciones técnicas y funcionales señaladas en el Pliego de Condiciones, sus anexos, adendas, demás documentos y de conformidad con las condiciones técnicas, económicas y de servicio especificadas en la propuesta presentada por* ***EL CONTRATISTA*** *del 27 de Mayo de 2009, y las condiciones que se establezcan en el presente contrato."* **2.** Que el plazo del contrato se pactó en tres (3) años contados a partir del 1º de octubre de 2009. **3.** Que el valor del contrato No. 2009-0098 previsto en la cláusula quinta del mismo se estipuló hasta por la suma de **DOCE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA MIL SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS ($12.755.870.739.oo) MONEDA CORRIENTE**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.). **4.** Que el día 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 el contrato en la suma de CIENTO SETENTA MILLONES DE PESOS ($170.000.000,oo) incluido el Impuesto al valor agregado IVA, quedando el valor total del contrato en la suma de DOCE MIL NOVECIENTOS VEINTICINCO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA MIL SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS ($12.925.870.739,oo) MONEDA CORRIENTE incluido el Impuesto al valor agregado IVA. **5.** Que el día 3 de

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 – 32, Bogotá, D.C.

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

mayo de 2010 se suscribió el Contrato No. 2010-0417 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, en lo relativo al pago mensual por concepto del servicio del CANAL DE ATENCIÓN PBX. **6.** Que el día 21 de octubre de 2010 se suscribió el Contrato No. 2010-0627 Modificatorio No. 02, mediante el cual se incluyó el Parágrafo Sexto a la Cláusula Sexta – Forma de Pago del contrato de prestación de servicios No. 2009-0098, en lo relativo al pago mensual por concepto de los servicios de ATENCIÓN ESCRITA, CONTAC CENTER y ATENCIÓN PERSONALIZADA. **7.** Que el día 29 de octubre de 2010, se suscribió el Contrato No. 2010-0639 Adicional No. 02 al Contrato de Prestación de Servicios No. 2009-0098, mediante el cual se adicionó el contrato en la suma de SETECIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS ($750.000.000,oo) incluido el Impuesto al valor agregado IVA, quedando el valor total del contrato en la suma de TRECE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA MIL SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS ($13.675.870.739,oo) MONEDA CORRIENTE incluido el Impuesto al valor agregado IVA. **8.** Que el día 24 de febrero de 2012, se suscribió el Contrato No. 2012-0060 Adicional No. 03 al Contrato de Prestación de Servicios No. 2009-0098, mediante el cual se adicionó el contrato en la suma de OCHOCIENTOS OCHENTA MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y DOS MIL PESOS ($880.362.000,oo) incluido el Impuesto al valor agregado IVA, quedando el valor total del contrato en la suma de CATORCE MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS ($14.556.232.739,00) M/CTE., incluido el IVA, para incluir la prestación de servicios por parte del **CONTRATISTA** de un canal de comunicación y atención a las entidades consideradas por **EL ICETEX** como Grandes Clientes a nivel nacional, entre los que se encuentran las Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, entidades públicas en Alianza con **EL ICETEX**, Municipios y Gobernaciones, y Empresas Privadas, y demás entidades que participen en el cumplimiento de la misión institucional y de los procesos adelantados por **EL ICETEX** en materia de colocación de créditos, programas y proyectos educativos para la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico. **9.** Que el día 24 de septiembre de 2012, se suscribió el Contrato No. 2012-0300 Adicional No. 04 al Contrato de Prestación de Servicios No. 2009-0098, mediante el cual se prorrogó el plazo del contrato en cinco meses, es decir hasta el 28 de febrero de 2013 y se adicionó el valor establecido en el Contrato de Prestación de Servicios N° 2009-0098 del 4 de septiembre de 2009 en la suma de DOS MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS VEINTISIETE PESOS ($2.756.945.427,oo) M/CTE incluido el Impuesto al valor agregado IVA, quedando el valor total del contrato en la suma de DIECISIETE MIL TRESCIENTOS TRECE MILLONES CIENTO SETENTA Y OCHO MIL CIENTO SESENTA Y SEIS PESOS ($17.313.178.166,00) M/CTE., incluido el IVA. **10.** Que el contrato de prestación de servicios No. 2009-0098 ha sido objeto de los contratos de Transacción Nos. 2010-0416 y 2010-0628 del 3 de mayo de 2010 y 21 de octubre de 2010, respectivamente. **11.** Que mediante memorando interno OAM 2400-503 del 29 de octubre de 2012 con radicado No. 2012000689-I, el Jefe Oficina Comercial y Mercado remite Estudio Previo y el formato F118 de solicitud de adición y/o Modificación de Contrato, Convenio u Orden de Compra o de Servicio suscrito por el Comité de Supervisión e Interventoría del contrato No. 2009-0098, en donde se justifica la necesidad de adicionar el valor del contrato en la suma de $920.000.000,oo incluido IVA toda vez que de acuerdo con el estudio adelantado por el Grupo Supervisor del contrato sobre el comportamiento de la ocupación en los canales de atención al usuario se encontró una serie de incrementos considerables en las atenciones que

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 – 32, Bogotá, D.C.

impactan el valor final de la facturación mensual. **12.** Que este adicional en valor del contrato No. 2009-0098 se justifica en que a pesar que se realizó una adición al contrato en el mes de septiembre de 2012, y pese a las diferentes evaluaciones que se realizaron, no es suficiente para cumplir con los compromisos de facturación, teniendo en cuenta incrementos significativos que no pudieron ser previstos, igualmente, la implementación de los nuevos instrumentos denominados plan de alivios que incluyen: cuota escalonada, suspensión paso al cobro y congelamiento de cuota, que fueron ampliamente difundidos por parte de los medios de comunicación del país, impactaron los canales de atención superando por mucho lo esperado. Adicionalmente temas como el cobro de intereses con tasa real 0 (cero) en donde se deben diferenciar componentes como el IPC y que de igual forma tuvieron una difusión muy amplia a nivel nacional, generaron un alto volumen de atenciones, aunque se tomaron las medidas para que los usuarios utilizaran las herramientas como la pagina web y así entender por si mismos los cambios; sin embargo, esto no se dio, lo que generó un desborde de las atenciones en los canales de forma imprevisible, servicios que por la naturaleza de la Entidad deben ser prestados de forma continua y eficiente, constituyéndose en situaciones fortuitas e imprevistas que impactan los volúmenes de atención en los canales, por lo que se debe recurrir a mecanismos previstos contractualmente como la adición, para seguir prestando el servicio que por ningún motivo puede ser interrumpido, siendo este responsable de procesos de vital importancia para cumplir con el objeto del **ICETEX** y honrar los compromisos que se generan con **EL CONTRATISTA**, todo lo cual se encuentra sustentado en el Documento denominado *"Estudio Previo de Conveniencia Nueva Adición Contrato 2009 – 0098 prestación de servicios especializados de atención al usuario a nivel nacional,* el cual forma parte integral de este contrato adicional. **13.** Que a la fecha el Contrato de prestación de servicios No. 2009-0098 del 4 de septiembre de 2009 se encuentra vigente. Con base en las anteriores consideraciones se procede a celebrar el presente contrato adicional, el cual se regirá por lo establecido en el Manual de Contratación del ICETEX, las normas civiles y comerciales vigentes y concordantes en Colombia, y en especial por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO:** El objeto del presente documento es adicionar el valor establecido en el Contrato de Prestación de Servicios N° 2009-0098 del 4 de septiembre de 2009. **CLÁUSULA SEGUNDA – VALOR:** Adicionar el valor establecido en la Cláusula Quinta del Contrato de prestación de Servicios N° 2009-0098 hasta por la suma de **NOVECIENTOS VEINTE MILLONES DE PESOS ($920.000.000,oo) M/CTE.**, incluido el impuesto al Valor Agregado (IVA), quedando el valor total del contrato por la suma de DIECIOCHO MIL DOSCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES CIENTO SETENTA Y OCHO MIL CIENTO SESENTA Y SEIS PESOS ($18.233.178.166,00) M/CTE., incluido el IVA. El valor de esta adición, se pagará mensualmente de manera proporcional al tiempo de servicio efectivamente prestado por **EL CONTRATISTA.** El valor del presente contrato comprende todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución; incluye entre otros los gastos de administración, salarios y prestaciones sociales del personal, incremento salariales y prestacionales, desplazamiento, transporte del equipo de trabajo del **CONTRATISTA**, honorarios, asesorías en actividades objeto del contrato, impuestos a cargo del **CONTRATISTA**, las deducciones a que haya lugar y en general, todo costo en que incurra **EL CONTRATISTA** para la ejecución del objeto del contrato; por consiguiente, **EL ICETEX** no reconocerá valor alguno por reajuste efectuado por **EL CONTRATISTA** por concepto de costos, gastos, actividades adicionales que aquel requiera para ejecutar el contrato y que fueron previsibles al momento de presentación de su oferta. Se entenderá que todos los impuestos y deducciones generales del contrato corren por cuenta del **CONTRATISTA. CLÁUSULA TERCERA - FORMA DE PAGO**: **EL ICETEX** pagará al **CONTRATISTA** el valor de la presente Adición conforme las

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 – 32, Bogotá, D.C.

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

CONTRATO ADICIONAL N° 2012-0346 ADICION N° 05 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 PEREZ" –ICETEX Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS

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

condiciones señaladas en la Cláusula Sexta del contrato de prestación de servicios No. 2009-0098 y las modificaciones introducidas al respecto. Para los canales de Atención Virtual y Atención Personalizada se facturaran los puestos de trabajo que el **CONTRATISTA** efectivamente pueda demostrar se utilizaron en el proceso de atención de estos canales. **CLÁUSULA CUARTA - SUJECIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** Los pagos que deba efectuar **EL ICETEX**, de acuerdo con lo previsto en la Cláusula Tercera del presente documento, están disponibles en el rubro 332-520-002 SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. CDP EF-2012-381 expedido por el Coordinador Grupo de Presupuesto del ICETEX el 31 de octubre de 2012. **CLÁUSULA QUINTA – ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO: EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir con las especificaciones técnicas del servicio que se establecen en el contrato de prestación de servicios No. 2009-0098. **CLÁUSULA SEXTA - GARANTÍA: EL CONTRATISTA** se compromete a modificar la garantía exigida en la Cláusula Novena del Contrato de Prestación de Servicios N° 2009-0098 de tal forma que cubra el valor de la presente Adición. **CLÁUSULA SÉPTIMA - VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES:** Las demás cláusulas del Contrato de Prestación de Servicios N° 2009-0098 y sus modificatorios suscrito entre las partes que no se modificaron o adicionaron mediante este documento, continuarán vigentes y son de obligatorio cumplimiento para las mismas. **CLÁUSULA OCTAVA - REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** La presente Adición N° 04 se perfecciona con la firma de las partes. Para su ejecución se requiere del registro presupuestal y la aprobación por parte del **ICETEX** de la modificación de la garantía establecida en este documento. Para constancia de todo lo anterior se firma en Bogotá D. C. el día 31 OCT 2012

POR EL ICETEX	POR EL CONTRATISTA
ANDRÉS FELIPE MURILLO RESTREPO Jefe Oficina Comercial y Mercadeo Delegado **ICETEX**	**JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO** Gerente **SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS**

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL
CDP EF-2012-381 RP 78271/13464
Rubro: SERVICIOS DE ATENCION AL USUARIO
Código: 332520002
Fecha: 31/oct/2012 Registrado por

Revisó Jurídicamente Ingrid Marcela Garavito Urrea – Coordinadora Grupo de Contratación – Secretaría General ICETEX
Proyectó Jurídicamente: Fernando Alberto González Vásquez – Profesional Especializado Grupo de Contratación – Secretaría General ICETEX

FAGO

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 – 32, Bogotá, D.C.