

Pliego de Condiciones para Seleccionar a los Proveedores para un Acuerdo Marco de Precios para suministrar los Servicios de Centro de Contacto.

Introducción	4
I. Aspectos Generales	4
A. Invitación a las Veedurías Ciudadanas	4
B. Compromiso Anticorrupción.....	4
C. Costos Derivados de Participar en el Proceso de Contratación.....	5
D. Comunicaciones	5
E. Idioma	5
F. Legalización de Documentos.....	5
G. Código de ética de Colombia Compra Eficiente	6
II. Definiciones	6
III. Descripción de los bienes objeto del Acuerdo Marco de Precios	7
A. Clasificación UNSPSC.....	8
B. Especificaciones de los Servicios de Centro de Contacto	8
1. Servicios de Centro de contacto	8
2. Especificaciones del Servicio de Centro de Contacto.....	13
C. Requisitos mínimos.....	16
1. Requisitos mínimos técnicos	16
2. Requisito mínimo de experiencia	17
(a) Experiencia para Proponentes para Servicios Básicos de Centro de Contacto	17
(b) Experiencia para Proponentes para Servicios Core de Centro de Contacto	18
IV. Requisitos Habilitantes	18
A. Capacidad Jurídica	18
B. Experiencia	19
1. Experiencia Centro de Contacto para Servicios Básicos de Centro de Contacto	19
2. Experiencia Centro de Contacto para Servicios Core de Centro de Contacto	19
C. Capacidad financiera	19
1. Índice de liquidez	19
2. Índice de endeudamiento	20
3. Razón de cobertura de intereses	20
4. Capital de Trabajo	20
D. Capacidad organizacional.....	21
1. Utilidad operacional sobre el activo.....	21
2. Utilidad Operacional sobre patrimonio	22
V. Criterios de Evaluación	22
A. Factor económico	23
B. Factor técnico.....	24
C. Puntaje para estimular la industria nacional	24
VI. Oferta	24
A. Presentación	24
1. Requisitos habilitantes.....	25
(a) Capacidad jurídica	25
(b) Experiencia	26
(c) Capacidad financiera y capacidad organizacional	26
2. Requisito mínimos técnicos.....	26
3. Experiencia como requisito mínimo	28



4.	Presentación de la Oferta económica	28
5.	Presentación del Factor técnico	28
6.	Industria nacional	28
	B. Verificación de los requisitos habilitantes del Servicio de Centro de Contacto	28
	C. Evaluación de las Ofertas	28
	D. Rechazo	29
VII.	Acuerdos Comerciales	29
VIII.	Adjudicación.....	29
IX.	Riesgos	31
X.	Garantías.....	31
	A. Garantía de seriedad de la Oferta	31
	B. Garantía de cumplimiento	31
XI.	Supervisión del Acuerdo Marco de Precios.....	31
XII.	Acuerdo Marco de Precios.....	32
	A. Operación Principal del Acuerdo Marco de Precios	32
	1. Partes del Acuerdo Marco de Precios	32
	2. Objeto del Acuerdo Marco de Precios.....	32
	3. Catálogo	32
	4. Tienda Virtual del Estado Colombiano	32
	5. Vigencia del Acuerdo Marco de Precios	32
	6. Obligaciones de las partes	32
	7. Garantías.....	33
	8. Cesión del Acuerdo Marco de Precios y cambio en la persona jurídica del Proveedor	33
	9. Caso Fortuito o Fuerza Mayor.....	33
	10. Sanciones.....	33
	B. Operación Secundaria	33
	1. Identificación de la necesidad, consulta del Catálogo y vinculación al Acuerdo Marco de Precios.....	33
	2. Selección del Proveedor por parte de la Entidad Compradora	34
	3. Orden de Compra.....	34
	4. Supervisión	34
	5. Precio.....	35
	6. Ajuste a los valores de los Servicios de Centro de Contacto.....	36
	7. Consumo por demanda	37
	8. Facturación.....	37
	9. Forma de Pago	37
	C. Minuta	37
XIII.	Cronograma.....	38

Anexos

Anexo 1	Compromiso Anticorrupción.
Anexo 2	Especificaciones técnicas de los Servicios de Centro de Contacto, modalidades y perfiles de los Agentes.
Anexo 3	Características técnicas de la plataforma.
Anexo 4	Certificado de acreditación de experiencia mínima.
Anexo 4.1	Certificado de acreditación mínima confidencial.
Anexo 5	Formato Requisitos Habilitantes Proponente Extranjero Servicios de Centro de Contacto.
Anexo 6	Oferta Económica Servicios Básicos de Centro de Contacto.



- Anexo 7 Oferta Económica Servicios Core de Centro de Contacto.
- Anexo 8 Evaluación factor técnico Servicios de Centro de Contacto.
- Anexo 9 Formato de Carta de Presentación de la Oferta
- Anexo 10 Certificado de acreditación de experiencia
- Anexo 11 Formato Requisitos Habilitantes de Capacidad Financiera
- Anexo 12 Formato de Industria Nacional
- Anexo 12 Matriz de Riesgos

Apéndices

- Apéndice 1 Formato informe de prestación de ofertas
- Apéndice 2 Formato de informe de evaluación de las ofertas
- Apéndice 3 Formato de informe de resultado de la evaluación de las Ofertas Servicios Básicos y Core de Centro de Contacto
- Apéndice 4 Protocolo de visita y prueba técnica Servicios Básicos de Centro de Contacto
- Apéndice 5 Protocolo de visita y prueba técnica Servicios Core de Centro de Contacto



Introducción

Colombia Compra Eficiente pone a disposición de los interesados el pliego de condiciones para el Acuerdo Marco de Precios para los Servicios de Centro de Contacto.

El objeto del Acuerdo Marco de Precios es establecer las condiciones en las cuales los Proveedores deben prestar a las Entidades Compradoras los Servicios de Centro de Contacto y la forma como las Entidades Compradoras contratan estos servicios.

Colombia Compra Eficiente no requiere de certificado de disponibilidad presupuestal para suscribir un Acuerdo Marco de Precios pues no ejecuta gasto público con su suscripción.

El pliego de condiciones y sus anexos están a disposición del público general en el Sistema Electrónico de Contratación Pública –SECOP– <http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronicode-contratacion-publica>. Los interesados pueden presentar observaciones al presente documento en la oportunidad establecida para el efecto en el cronograma contenido en la sección XIII.

Colombia Compra Eficiente es la entidad encargada de “*Diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda*”¹ y en consecuencia, es quien debe adelantar los procesos de selección para los Acuerdos Marco de Precios.

La selección de los Proveedores para un Acuerdo Marco de Precios debe hacerse por licitación pública de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y por el artículo 49 del Decreto 1510 de 2013.

I. Aspectos Generales

A. Invitación a las Veedurías Ciudadanas

En cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, Colombia Compra Eficiente invita a todas las personas y/u organizaciones interesadas en hacer control social al Acuerdo Marco de Precios, en cualquiera de sus fases o etapas, a que presenten las recomendaciones que consideren convenientes, intervengan en las audiencias y consulten los Documentos del Proceso en el SECOP.

B. Compromiso Anticorrupción

Los Proponentes deben suscribir el compromiso Anticorrupción contenido en el Anexo 1 en el cual manifiestan su apoyo irrestricto a los esfuerzos del Estado colombiano contra la corrupción.

Si hay incumplimiento comprobado del compromiso anticorrupción por parte del Proponente, sus empleados, representantes, asesores o de cualquier otra persona que en el Proceso de Contratación actúe en su nombre, habrá causal suficiente para el rechazo de la Oferta o para la terminación anticipada del Acuerdo Marco de Precios, si el incumplimiento ocurre con posterioridad

¹ Numeral 7 del artículo 3 del Decreto Ley 4170 de 2011.



a la adjudicación del Acuerdo Marco de Precios, sin perjuicio de las consecuencias adicionales que traiga tal incumplimiento.

C. Costos Derivados de Participar en el Proceso de Contratación

Los costos y gastos en que los interesados incurran con ocasión del análisis de los Documentos del Proceso, la presentación de observaciones, la preparación y presentación de las Ofertas, la presentación de observaciones a la evaluación de las mismas, la asistencia a audiencias públicas y cualquier otro costo o gasto relacionado con la participación en el presente proceso de licitación pública del Acuerdo Marco de Precios, son a cargo de los interesados.

D. Comunicaciones

Las comunicaciones relacionadas con el Proceso de Contratación deben hacerse por escrito por medio físico o electrónico.

La correspondencia física debe ser entregada en Colombia Compra Eficiente, en la carrera 7 N°. 26 – 20 Piso 17, Edificio Seguros Tequendama, Bogotá, D.C., entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m. La correspondencia electrónica debe ser enviada a la dirección electrónica procesoscontratacion@colombiacompra.gov.co.

La comunicación debe contener: (a) el número del Proceso de Contratación LP-AMP-025-2014; (b) los datos del remitente que incluyen nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono; (c) identificación de los anexos presentados con la comunicación. Las reglas aplicables a la presentación de las Ofertas están en la sección VI. del presente documento.

Las comunicaciones y solicitudes enviadas a Colombia Compra Eficiente por canales distintos a los mencionados solamente serán tenidas en cuenta para los propósitos del Proceso de Contratación cuando sean radicadas en la dirección física o electrónica mencionada en esta sección.

Colombia Compra Eficiente enviará el escrito de respuesta a la dirección física o electrónica señalada en la comunicación que responde.

E. Idioma

Los documentos y las comunicaciones entregadas, enviadas o expedidas por los Proponentes o por terceros para efectos del Proceso de Contratación, o para ser tenidos en cuenta en el mismo, deben ser otorgados en castellano. La Oferta y sus anexos deben ser presentados en castellano. Los documentos en los cuales los Proponentes acrediten los requisitos habilitantes de que trata la sección IV que estén en una lengua extranjera, deben ser traducidos al castellano y presentarse junto con su original otorgado en lengua extranjera. Para firmar el Acuerdo Marco de Precios el Proponente que resulte adjudicatario debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados por escrito en idioma extranjero.

F. Legalización de Documentos



Los documentos presentados por el Proponente no requieren legalización alguna salvo por lo establecido en la presente sección respecto de los documentos públicos otorgados en el exterior y por los poderes generales o especiales que deban ser otorgados ante notario público.

El Proponente puede presentar con la Oferta documentos otorgados en el exterior sin que sea necesaria su legalización. Para firmar el Acuerdo Marco de Precios el Proponente que resulte adjudicatario debe presentar los documentos otorgados en el extranjero, legalizados en debida forma.

G. Código de ética de Colombia Compra Eficiente

El Proponente debe conocer, aceptar y cumplir con el código de ética de Colombia Compra Eficiente que está a disposición en:
<http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/normativas/20130413codigoetica.pdf>.

II. Definiciones

Las expresiones utilizadas en el presente pliego de condiciones con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el Decreto 1510 de 2013. Los términos no definidos a continuación deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

Definiciones	
Acuerdo Marco de Precios	Es el acuerdo marco de precios objeto del presente documento.
ANS	Son los acuerdos de nivel de servicio que debe cumplir los Proveedores de los Servicios de Centro de Contacto.
Agente	Es la persona que ejerce funciones operativas en un Centro de Contacto.
Catálogo	Es la ficha que contiene: (a) la lista de bienes o servicios; (b) las condiciones de su contratación que están amparadas por un Acuerdo Marco de Precios, incluyendo el precio o la forma de determinarlo; y (c) la lista de los contratistas o Proveedores que hacen parte del Acuerdo Marco de Precios.
Centro de Contacto	Son las instalaciones donde están ubicados los puestos de trabajo y la infraestructura del Proveedor de Servicios de Centro de Contacto.
Centro de Contacto al Ciudadano	Es el centro de contacto del Estado colombiano, al cual los ciudadanos acceden para solicitar información o asistencia sobre trámites y servicios que ofrecen las Entidades Estatales.
Elasticidad	Es la capacidad de un Proveedor o una aplicación para crecer y reducir la cantidad de la infraestructura de TI, según sea necesario para satisfacer la demanda de sus clientes
Entidades Compradoras	Son las Entidades Estatales: (a) a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993, (b) a las que se refieren los artículos 10, 14 y 24 de la Ley 1150 de 2007; y (c), las que por disposición de la ley deban aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 o cualquier otra Entidad Estatal, que de manera autónoma, decida comprar por medio del presente Acuerdo Marco de Precios de Servicios de Centro de Contacto.
Estudio de Mercado	Es el Estudio de Mercado de los Servicios de Centro de Contacto para seleccionar y suscribir un Acuerdo Marco de Precios con Proveedores del Servicio de Centro de Contacto para las Entidades Estatales de fecha 22 de agosto de 2014 y que está publicado en el SECOP.
Intranet Gubernamental	Es la estructura tecnológica a través de la cual se interconectan e integran las Entidades Estatales, para compartir recursos, intercambiar información, realizar procesos y actividades conjuntas, desarrollar trámites y servicios en línea,



Definiciones	
	fomentar el comercio electrónico y facilitar el acceso de todos los ciudadanos a su información
Oferta	Es la propuesta presentada por los interesados en ser Proveedores de los Servicios de Centro de Contacto al amparo del Acuerdo Marco de Precios.
Operación Principal	Es el grupo de estudios, actividades, negociaciones adelantadas por Colombia Compra Eficiente para la celebración del Acuerdo Marco de Precios y el acuerdo entre Colombia Compra Eficiente y los Proveedores para la entrega de los Servicios de Centro de Contacto a las Entidades Compradoras.
Operación Secundaria	Son las actividades que debe adelantar la Entidad Compradora para comprar, recibir y pagar los Servicios de Centro de Contacto amparadas en el Acuerdo Marco de Precios.
Orden de Compra	Es la manifestación de la voluntad de la Entidad Compradora de vincularse al Acuerdo Marco de Precios, obligarse a sus términos y condiciones, adquirir los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y es el soporte documental de la relación contractual entre el Proveedor y la Entidad Compradora.
Personal en Situación de Discapacidad	Son las personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los términos de la Ley Estatutaria 1618 de 2013.
Plataforma Tecnológica unificada e integrada	Es la plataforma del Centro de Contacto que permite integrar los canales usados para la prestación de los servicios.
PQRS	Preguntas, quejas y reclamos.
Proponente	Es quien presenta una Oferta a Colombia Compra Eficiente en desarrollo del proceso de licitación para seleccionar los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios.
Proveedor	Es quien ha sido seleccionado como resultado de la licitación pública LP-AMP-025-2014 objeto del presente Acuerdo Marco de Precios para prestar los Servicios de Centro de Contacto.
RFI (<i>Request For Information</i>)	Es la solicitud de información sobre servicios TI, enviada por Colombia Compra Eficiente a cien (100) proveedores TI, el 23 de diciembre de 2013 y recibida el 27 de enero de 2014. Esta solicitud de información se dividió en un modelo conceptual de seis (6) paquetes de servicios: (i) conectividad; (ii) nube pública; (iii) centro de datos / nube privada; (iv) infraestructura como servicio; (v) <i>software</i> como servicio; y (vi) centro de contacto ciudadano.
Servicio de Centro de Contacto	Son los servicios de <i>call center</i> , <i>contact center</i> , <i>back office</i> , <i>front office</i> , <i>gestión documental</i> , <i>mesa de ayuda</i> , <i>mesa de servicios</i> , <i>servicios de agentes presenciales</i> y servicios que permite disponer de un equipo de personas denominadas Agentes en un área centralizada, para recibir y transmitir llamadas, utilizando el canal telefónico (fijo, IP, celular), así como otros canales tales como fax, email, chat, web y redes sociales, y atender las solicitudes hechas por los clientes.
Servicio Básico de Centro de Contacto	Son los Servicios de Centro de Contacto enumerados de 1 a 38 en la Tabla 2 del presente documento.
Servicio Core de Centro de Contacto	Son los Servicios de Centro de Contacto enumerados de 1 a 51 en la Tabla 2 del presente documento.
Tienda Virtual del Estado Colombiano.	Es el aplicativo del SECOP que Colombia Compra Eficiente ha puesto a disposición de las Entidades Compradoras y de los Proveedores través del cual deben hacerse las transacciones del Acuerdo Marco de Precios.

III. Descripción de los bienes objeto del Acuerdo Marco de Precios

El objeto del Acuerdo Marco de Precios es establecer las condiciones en las cuales los Proveedores deben prestar a las Entidades Compradoras los Servicios de Centro de Contacto y la forma como las Entidades Compradoras contratan estos servicios.



El Acuerdo Marco de Precios cubre Servicios Básicos y Core de Centro de Contacto. Cada servicio está clasificado de acuerdo con (i) nivel de servicios y (ii) nivel de Elasticidad.

A. Clasificación UNSPSC

Los Servicios de Centro de Contacto objeto del presente Acuerdo Marco de Precios están codificados en el Clasificador de Bienes y Servicios como lo indica la Tabla 1.

Tabla 1 Codificación de los Servicios de Centro de Contacto en el sistema UNSPSC

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
83111507	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de Medios de Telecomunicaciones	Comunicaciones Telefónicas Locales y de Larga Distancia.	Servicios de Buró de Central de Llamadas Call Center
83161707	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Entrega de servicios de tecnología de información	Servicios de telecomunicaciones	Servicios de administración telefónica
43231501	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software funcional específico de la empresa	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (Call Center)

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

B. Especificaciones de los Servicios de Centro de Contacto

1. Servicios de Centro de contacto

En la primera columna (gris oscuro) están enumerados los Servicios de Centro de Contacto y en la primera fila (gris claro) la modalidad de Agente que presta los Servicios de Centro de Contacto. El Servicio Básico de Centro de Contacto incluye los servicios 1 a 38 de la Tabla 2 y el Servicio Core de Centro de Contacto incluye los 51 servicios de la Tabla 2.

Tabla 2 Servicios de Centro de Contacto

		Agente General		Agente Técnico		Agente Profesional		Agente Especializado	
		Oro	Plata	Oro	Plata	Oro	Plata	Oro	Plata
1	Agente con puesto de trabajo	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Agente en la Entidad Compradora	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Agente <i>backoffice</i>	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Agente <i>backoffice</i> sin herramienta	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Agente <i>frontoffice</i>	X	X	X	X	X	X	X	X



6	Agente frontoffice sin herramienta	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Agente bilingüe			X	X	X	X	X	X
8	Agente minero de datos					X	X	X	X
9	Agente gestión documental	X	X	X	X	X	X	X	X
10	Puesto de trabajo sin Agente								
11	Puesto de trabajo móvil sin Agente								
12	Minuto conexión <i>Inbound</i>	X	X	X	X	X	X	X	X
13	Minuto conexión <i>Outbound</i>	X	X	X	X	X	X	X	X
14	Minuto conexión <i>Blending</i>	X	X	X	X	X	X	X	X
15	Minuto conexión <i>Inbound bilingüe</i>			X	X	X	X	X	X
16	Minuto conexión <i>Outbound bilingüe</i>			X	X	X	X	X	X
17	Minuto conexión <i>Blending bilingüe</i>			X	X	X	X	X	X
18	Minuto operación Entrante <i>Inbound Chat</i>	X	X	X	X	X	X	X	X
19	Transacción campaña. Transacción efectiva.	X	X	X	X	X	X	X	X
20	Minuto a 1-8000 desde Fijos								
21	Minuto a 1-8000 desde celular								
22	Minuto Bogotá <i>Outbound</i>								
23	Minuto larga distancia nacional <i>Outbound</i>								
24	Minuta a celular <i>Outbound</i>								
25	Transferencia de llamadas								



26	Transferencia de chat				
27	Minuto de operación otros canales (fax, e-mail, web, redes sociales).				
28	Minuto IVR enrutador				
29	Minuto IVR audio texto				
30	IVR Transaccional				
31	Agente virtual (IVR con reconocimiento de voz)				
32	Hora desarrollo IVR Transaccional u otros desarrollos.				
33	Grabación anuncios IVR				
34	Mensaje SMS				
35	<i>Mailing</i>				
36	Canal dedicado a otro Centro de Contacto o Entidad Compradora				
37	Instalación Canal Dedicado				
37	VPN sobre Internet a Centro de Contacto o Entidad Compradora				
38	Servicio adicional de entrenamiento				
39	Minuto de conexión de videollamada	X	X	X	X
40	Minuto de conexión de videollamada y lenguaje de señas colombianas	X	X	X	X
41	Gestión de redes sociales				
42	USSD para consulta al ciudadano				
43	Cargo PRI hasta 30 canales				



44	Redirección de llamadas y contactos por diversos canales a otros Centros de Contacto				
45	Reportes de redirección de contactos y consolidación de información				
46	Quioscos o cabinas virtuales				
47	Servicio SMS como chat	X	X	X	X
48	Virtual Hold				
49	Servicios de transporte				
50	Servicios de alimentación				
51	Servicios de alojamiento				
53	Gerente de Proyecto				
54	Coordinador nacional				
55	Profesional de operación zonal en campo				

Las especificaciones técnicas de cada servicio y el perfil según la modalidad de Agente se encuentran descritos en el Anexo 2.

Los Servicios de Centro de Contacto pueden ser de: (a) nivel oro y plata de acuerdo con el nivel del servicio establecido en la Tabla 3; y (b) elasticidad alta y baja de acuerdo con la capacidad de respuesta de los Agentes conforme a la Tabla 4.

Tabla 3 ANS del Servicio de Centro de Contacto por nivel de servicio.

ANS por nivel de servicio	Plata	Oro
Tramos de control mínimos (se mejora si se reduce la proporción).	Supervisor: 1 a 25 Aseguramiento de calidad: 1 a 35 Formación: 1 a 30	Supervisor: 1 a 15 Aseguramiento de calidad: 1 a 20 Formación: 1 a 15
	Periodo de medición: mensual	
Disponibilidad de la plataforma tecnológica. RTO (Tiempo para volver a operar después de un	>=99,5% RTO incidente: 120 min	>=99,7% RTO incidente: 43 min
	Periodo de medición: mensual	



ANS por nivel de servicio	Plata	Oro
incidente – <i>Recovery Time Objective</i>)		
Tiempo de atención canales: Teléfono	Tiempo promedio de atención <=30 segundos	Tiempo promedio de atención <=20 segundos
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales: Chat.	Tiempo promedio de atención <=60 segundos	Tiempo promedio de atención <=40 segundos
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales Videollamada	Tiempo promedio de atención <=90 segundos	Tiempo promedio de atención <=60 segundos
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales: fax, e-mail, <i>web</i> y redes sociales.	% de requerimientos atendidos antes de 5 horas hábiles >=90%, restante antes de 20 horas hábiles	% de requerimientos atendidos antes de 5 horas hábiles >=95%, restante antes de 12 horas hábiles
	Periodo de medición: mensual	
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=1,5%.	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=0,5%.
	Periodo de medición: mensual	
Efectividad en asignación de Agentes para el servicio y para campañas	Cumplimiento en los tiempos establecidos según lo definido en los niveles de flexibilidad	
Calidad en los reportes entregados	Máximo 3 devoluciones de los reportes	Máximo 2 devoluciones de los reportes
	Los factores de calidad y los criterios de devolución de los reportes generados por el Centro de Contacto son definidos por la Entidad Compradora.	
Rotación de Agentes generales y técnicos	Rotación < 10%	Rotación < 10%
	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.	
Rotación de Agentes profesional y especializado.	Rotación < 10%	Rotación < 12%
	La rotación se mide por campaña contratada o cada seis (6) meses a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.	
TMO	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña. Se realiza medición mensual	

Fuente: Elaborado por Colombia Compra Eficiente.

EL Proveedor y la Entidad Compradora deben utilizar los dos (2) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra para estabilizar el Servicio de Centro de Contacto, completar procedimientos y



recopilar la información para la prestación del Servicio de Centro de Contacto. Si la Orden de Compra define cantidades fijas de puestos de trabajo o Agentes por mes, el término de estabilización es de tres (3) meses. Durante el periodo de estabilización no se aplicarán los ANS.

Tabla 4 Criterios de Elasticidad

Condición de Elasticidad	Baja	Alta
Tiempos para asignar los Agentes a las campañas al inicio de cada campaña y en crecimientos.		
El Proveedor y la Entidad Compradora tienen ocho (8) días calendario adicionales a los establecidos en esta tabla, para que el Proveedor asigne los Agentes para la prestación del servicio. En este periodo la Entidad Compradora debe entregar al Proveedor la información necesaria para la prestación del servicio.		
Asignación de Agentes generales	< 15 días calendario	< 8 días calendario
Asignación de Agente técnico	< 30 días calendario	< 15 días calendario
Asignación de Agente profesional	< 30 días calendario	< 15 días calendario
Asignación de Agente especializado	< 40 días calendario	< 30 días calendario
Periodo mínimo de prestación del servicio de los Agentes		
Asignación de Agentes generales	>= Un mes	>= 480 minutos
Asignación de Agente técnico	>= Tres meses	>= 19200 minutos
Asignación de Agente profesional	>= Tres meses	>= 19200 minutos
Asignación de Agente especializado	>= Seis meses	>= 28800 minutos
Capacidad de crecimiento para atender picos de campañas, con respecto a la base estimada.		
Asignación de Agentes generales	Hasta el 200%	Hasta el 500%
Asignación de Agente técnico	Hasta el 100%	Hasta el 300%
Asignación de Agente profesional	Hasta el 100%	Hasta el 300%
Asignación de Agente especializado	Hasta el 100%	Hasta el 200%

Fuente: Elaborado por Colombia Compra Eficiente.

El Servicio de Centro de Contacto puede ser configurado por (i) puestos de trabajo y Agentes; y/o (ii) campaña. El servicio por puestos de trabajo y Agentes es configurado de acuerdo con (a) los servicios; (b) la modalidad de los Agentes; (c) el número de Agentes, (d) el nivel de servicio; y (e) la elasticidad del Servicio de Centro de Contacto.

La Entidad Compradora puede configurar las campañas de acuerdo con (a) los servicios cubiertos (Básico o Core); (b) la modalidad de los Agentes; (c) flujo de entrada y salida de cada uno de los canales de los últimos seis (6) meses (por ejemplo: volúmenes de llamadas de entrada y salida); (d) población objetivo; (e) el nivel de servicio y (f) la elasticidad del Servicio de Centro de Contacto. En este caso, el Proveedor determina la cantidad de Agentes que necesita para cumplir con la campaña.

2. Especificaciones del Servicio de Centro de Contacto



Los siguientes son las especificaciones de los Servicios de Contacto aplicables a los niveles de servicio plata y oro.

Tabla 5 Especificaciones del Servicio de Centro de Contacto transversales a todos los niveles de servicio.

Especificación del Servicio	Descripción
Campañas y Servicios soportados	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas de Entrada y Salida. • Servicio al Cliente, atención de PQRS, aplicación de encuestas, envío masivo de emails (<i>mailing</i>), mensajes de texto, USSD. • Servicios en sitio (en la Entidad) para atención al ciudadano y <i>backoffice</i>, y <i>front office</i> en campo. • Conmutador y asistencia de directorio. <p>Las campañas de los Servicios Core de Centro de Contacto deben cumplir adicionalmente con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo y gestión de redes sociales. • Re direccionar contactos a otros Centros de Contacto, recibir reporte en línea de los otros Centros de Contacto y consolidación de reportes de los Centros de Contacto. Esta opción se presenta en ciertos casos donde la Entidad Compradora puede ser un punto inicial de contacto y redirige a los Centros de Contacto de otras Entidades Estatales relacionadas.
Canales a utilizar en la prestación del servicio	Voz, fax, correo electrónico, chat, web, redes sociales
Conectividad entre Centros de Contacto.	<ul style="list-style-type: none"> • Permitir la conectividad del Centro de Contacto que re direcciona y poder recibir contactos. • Cuando se requiera, VPN's o canales dedicados entre los Centros de Contacto que soporten protocolo SIP, o entre el Centro de Contacto y la sede de la Entidad Compradora. • Los Proveedores de Centro de Contacto dentro del Acuerdo Marco de Precios deben asegurar la coordinación con otros Centros de Contacto, para facilitar la conectividad y la generación de reportes solicitados. <p>La conectividad de los Servicios Core de Centro de Contacto deben cumplir adicionalmente con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conectividad para redirección de llamadas o contactos por diversos canales a otros Centros de Contacto de otras Entidades Compradoras.
Gestión de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • El Proveedor debe proteger la información recolectada, registrada y generada. • Control de acceso, protección de datos, seguridad física de la plataforma. • El Proveedor debe tener políticas, arquitectura y elementos que demuestren la gestión de la seguridad de la información. • El Proveedor debe velar por la seguridad industrial, salud ocupacional y riesgo laboral de todo el personal que se encuentre involucrado en el servicio siguiendo normas como la ISO18000 vigente.
Soporte del servicio y plataformas	El servicio debe incluir canales para reportar incidentes o PQRS sobre el servicio; se deben entregar reportes sobre estos incidentes o PQRS en el formato que se defina.
Indicadores	De servicio, abandono, duración de llamadas, contactabilidad, efectividad, satisfacción, rotación, ausentismo (KPIs)
Análisis de información	Herramientas para la consolidación de la información, análisis y generación de reportes analíticos (BI).
Reportes	<ul style="list-style-type: none"> • Diarios de operación por cada uno de los canales habilitados para las campañas. • Reportes de la planta telefónica, relacionando la cantidad de llamadas recibidas, atendidas, abandonadas y perdidas. Por franja de horas. • Reporte de llamadas atendidas, según motivo de la llamada (tipificación) • Reporte de llamadas atendidas, según zona geográfica de donde se origina la llamada (tipificación), cuando sea posible identificar esta información. • Reporte de niveles de servicio. • Distribución de llamadas por hora y por día • Ingreso de llamadas por opciones del IVR



	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas realizadas en el IVR transaccional, por temas, días y franjas horarias, especificando las consultas exitosas y fallidas. • Diarios del servicio de Mailing. • Informes mensuales de gestión que cubran no solo los aspectos operativos sino también los aspectos financieros, administrativos entre otros. • Reportes automáticos de las campañas de salida que reflejen el resultado individual de campañas. El informe deberá contener como mínimo: la cantidad de marcaciones realizadas, contactos efectivos, no efectivos, novedades de llamada, filtros por proceso, departamento, municipio y fecha de inicio de la campaña. • Generar reporte por cada campaña. • Reportes de calidad del servicio mensuales • Otros reportes según la periodicidad requerida por las campañas. <p>Los reportes de los Servicios Core de Centro de Contacto deben cumplir adicionalmente con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes y análisis de BI de todos los contactos ciudadanos realizados en todos los Centro de Contacto con los que realizó la transferencia y los Servicios Core prestados por el propio Centro de Contacto. <p>Debe permitirse la consulta externa del comportamiento de la operación en tiempo real e histórico.</p>
Monitoreo del Servicio	El Proveedor debe monitorear el servicio y contar con herramientas para realizar esta labor.
Elementos puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas, livianas, de óptima calidad sonora, conexión por USB, audio banda ancha estéreo –monoaural, micrófono con reducción de ruido –anti-ruido, control volumen, silencio, en el cable y almohadilla para los oídos. • Los puestos de trabajo deben cumplir como mínimo con las siguientes dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Entre 70 centímetros y 1.20 metros de ancho. ○ Entre 60 centímetros y 1 metro de profundidad ○ Entre 62 y 74 centímetros de alto • Los supervisores y líderes de calidad deben contar con cable de alta flexibilidad y duración, con mini conector de desconexión rápida que permite dejar la llamada en espera, sin tener que quitarse la Diadema, dando libertad para realizar actividades a distancia del equipo telefónico. • En caso de VoIP, adaptador de telefonía para Voz sobre IP SoftPhone.
Terminales de los Agentes	<p>Los computadores para cada uno de los puestos de trabajo de los Facilitadores, deben cumplir con los requerimientos mínimos de capacidad que permitan acceder al manejo de las herramientas de gestión y que permitan al facilitador desempeñarse de manera cómoda siguiendo los principios de ergonomía en el sitio de trabajo. El sistema operativo debe ser Windows vista o superior con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada, y el monitor pantalla plana.</p> <p>Se deben asegurar los computadores de los Agentes para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB entre otros.</p> <p>Los computadores de los supervisores, capacitadores y líderes de calidad, deben permitir de manera controlada (auditada) la grabación de información a dispositivos externos como memorias USB entre otros,</p> <p>De igual forma, el proveedor debe garantizar la aplicación de los parches de seguridad disponibles por los fabricantes del software instalado en los equipos con actualizaciones realizadas como mínimo una vez al mes, a fin de garantizar la óptima operación y seguridad de los equipos.</p>
Migración o Transición de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que la Entidad cuente con una línea 018000 o un correo electrónico corporativo, estos se deben mantener para los servicios que implemente el nuevo operador. • Es obligación de la Entidad Compradora, entregar los guiones, las preguntas frecuentes, y todo el material que requiera el Proveedor para la creación de las campañas.



Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Básica: sesiones de orientación y capacitación sobre el manejo de equipos, manejo del <i>software</i>, normas básicas de atención y registro de información, comunicación y etiqueta telefónica y aspectos generales de convivencia. Misional: comprende la información detallada de los servicios que ofrece a Entidad Compradora, trámites asociados, manejo de herramientas de consulta específicas y gestión propias de la Entidad Compradora. Los contenidos son proporcionados por la Entidad Compradora. <p>Las mallas de turnos deben considerar una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual</p> <p>El Proveedor debe contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad Compradora pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores.</p>
Imagen Institucional	<ul style="list-style-type: none"> El área suministrada por el Proveedor para la prestación del servicio debe manejar la imagen institucional suministrada por la Entidad Compradora en caso que esta la requiera.
Área de gestión de servicio	<ul style="list-style-type: none"> Disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de la Entidad Compradora ejerzan la supervisión del contrato y la operación en tiempo real en caso que la Entidad Compradora lo requiera, para la prestación de los Servicios Core de Centro de Contacto.

Fuente: elaborado por Colombia Compra Eficiente.

C. Requisitos mínimos

1. Requisitos mínimos técnicos

Los Proponentes del Servicio de Centro de Contacto deben cumplir los siguientes requisitos técnicos:

Tabla 6 Requisitos técnicos mínimos

Sedes y puestos de trabajo del Centro de Contacto	<p>El Proponente del Servicio de Centro de Contacto Básico debe contar con: (i) una (1) sede y (ii) 50 puestos de trabajo libre u ocupado. (estos son requisitos mínimos).</p> <p>El Proponente del Servicio Core de Centro de Contacto debe contar con: (i) dos (2) sedes y (ii) 300 puestos de trabajo entre las dos sedes libres u ocupados. (estos son requisitos mínimos).</p>
Infraestructura física del Centro de Contacto	<p>La infraestructura del Centro de Contacto debe cumplir con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> El edificio en el que se encuentra la sede principal de Centro de Contacto debe cumplir con las normas exigibles en Colombia de sismo resistencia . Ventilación (natural o artificial) que permita una temperatura ambiente promedio entre 14°C y 24°C Tratamiento acústico que garantice un buen nivel auditivo: máximo 85 decibeles como límite permisible de exposición ponderada para ocho (8) horas laborables/día² Iluminación adecuada, natural y artificial en cada puesto de trabajo: nivel mínimo de 300 lux por puesto de trabajo que tenga un equipo de cómputo³. Batería de baños diferenciados por género, que cuente con la cantidad de aparatos en la proporción que determinan las normas técnicas de diseño, construcción y necesidad de este tipo de espacios, con lo cual debe satisfacerse lo dispuesto en la Resolución 2400 de 1979 del Ministerio de Trabajo y la Seguridad Social en lo pertinente a servicios de higiene, es en proporción de una (1) unidad por cada quince (15) trabajadores, separados por género. Puntos fijos de circulación: debe contar con la suficiente cantidad de escaleras que garantice la normal circulación entre los diferentes niveles, cumpliendo con las normas

² Ministerio de Protección Social y Pontífice Universidad Javeriana. (2006). *Guía de Atención Integral Basada en la Evidencia para Hipoacusia Neurosensorial Inducida por Ruido en el Lugar de Trabajo (GATI-HNIR)*.

³ Ministerio de Protección Social, *Guía de atención integral de salud ocupacional de Gatiso*.



	<p>para acceso de personas en situación de discapacidad.</p> <p>g) Espacio de cafetería y zona de descanso</p> <p>h) Cuarto de depósito de basuras, ubicado fuera del área de operación, capacitación, descanso y que los olores no afecten el ambiente de trabajo.</p> <p>i) Cuarto de aseo</p> <p>j) Área para guardar elementos personales: espacio físico que permita asignar a cada persona vinculada en la operación un módulo seguro donde guardar elementos personales mientras cumple su jornada laboral.</p> <p>k) Sala de Capacitación para mínimo veinte (20) personas para Servicios Básicos de Centro de Contacto y cuarenta (40) personas para Servicios Core de Centro de Contacto, dedicadas a la formación del personal vinculado. La sala debe tener una ubicación tipo aula de clases y estar dotado mínimo con: (i) puestos de trabajo para cada personas compuesto por mesas y sillas individuales; (ii) un (1) tablero acrílico; (iii) un (1) <i>video beam</i> y pantalla retráctil para proyección; (iv) dotada con un computador por personas con acceso a internet; (v) una (1) pantalla plana que permita captar señal de TV; (vi) un (1) puesto de trabajo para el personal que dicta la capacitación mesa, silla y computador a través del cual se realizará la proyección en el <i>video beam</i> o en la pantalla .</p>
Continuidad del servicio	<p>El Proponente debe disponer de:</p> <p>(a) Un sistema interrumpido de potencia (UPS) que proteja la totalidad de los equipos y brinde autonomía por un periodo mínimo de 15 minutos</p> <p>(b) Planta eléctrica que respalde la operación técnica al 100%</p> <p>(c) Plataforma de datos y voz que asegure la atención de las llamadas entrantes en los eventos de contingencia.</p> <p>(d) Un enlace de respaldo a Internet con el mismo Proveedor o diferente.</p> <p>El Proponente del Servicio Core de Contacto además de disponer de las herramientas enumeradas de la (a) a la (d) en el párrafo anterior, debe disponer de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Sistema de comunicación entre la sede principal y las sedes alternas. o Plataforma tecnológica implementada de alta disponibilidad es decir, disponer de la plataforma, herramientas, conectividad, planes de contingencia y demás requisitos que requiera para respaldar la continuidad del servicio.
Licenciamiento y uso de <i>software</i>	<p>El Proponente debe contar con un <i>software</i> para los Servicios de Centro de Contacto debidamente licenciado. El Proponente debe adquirir licencia del <i>software</i> para cada puesto de trabajo. El Proponente puede hacer uso de <i>software</i> libre.</p>
Prueba técnica de plataforma	<p>La plataforma tecnológica debe cumplir con las características técnicas mínimas descritas en el Anexo 3 las cuales serán verificadas con una prueba técnica.</p>

2. Requisito mínimo de experiencia

Los Proponentes deben acreditar la siguiente experiencia específica dependiendo si presentan su Oferta para Servicios Básicos o Core de Centro de Contacto.

Los Proponentes deben acreditar con el formato contenido en el Anexo 4 la siguiente experiencia específica. Si consideran que la información de sus clientes requerida en el Anexo es confidencial pueden indicar en el Anexo y presentar el Anexo 4.1 el cual no será divulgado por Colombia Compra Eficiente. Colombia Compra Eficiente puede verificar la información contenida en el Anexo 4 y 4.1 comunicándose con las personas de contacto informadas en los mismos.

(a) Experiencia para Proponentes para Servicios Básicos de Centro de Contacto

Los Proponentes que presenten Oferta para el Servicio Básicos de Centro de Contacto, deben acreditar la experiencia específica indicada en la Tabla 7, bien sea en la prestación de servicios al sector público o al privado:

Tabla 7 Experiencia Servicios Básicos de Centro de Contacto



Experiencia Contractual	Valor	Observaciones
4 contratos de Servicios de Centro de Contacto suscritos a partir del año 2009	1.200 SMMLV (total de los contratos)	Los Proponentes deben acreditar 4 contratos de Servicios de Centro de Contacto con diferentes clientes.
Al menos un contrato debe ser para la presentación de servicios en Colombia		

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

Si el Proponente es plural, la experiencia específica requerida debe ser acreditada por la suma de la experiencia de los miembros del Proponente plural.

(b) Experiencia para Proponentes para Servicios Core de Centro de Contacto

Los Proponentes que presenten Oferta para el Servicio Core de Centro de Contacto, deben acreditar la experiencia específica indicada en la Tabla 8, bien sea en la prestación de servicios al sector público o al privado:

Tabla 8 Experiencia Servicios Core de Centro de Contacto

Experiencia Contractual	Valor	Observaciones
6 contratos de Servicios de Centro de Contacto suscritos a partir del año 2009	6.500 SMMLV (total de los contratos)	Los Proponentes deben acreditar 6 contratos de Servicios de Centro de Contacto con diferentes clientes.
Al menos un contrato de prestación de servicios en Colombia		

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

Si el Proponente es plural, la experiencia específica requerida debe ser acreditada por la suma de la experiencia de los miembros del Proponente plural.

IV. Requisitos Habilitantes

Colombia Compra Eficiente debe verificar los requisitos habilitantes de los Proponentes en el RUP.

Si el Proponente o alguno de los integrantes del Proponente plural es una persona extranjera sin domicilio o sucursal en el territorio nacional, debe acreditar el cumplimiento de los requisitos habilitantes con el Anexo 5.

A. Capacidad Jurídica

En la licitación pública del Acuerdo Marco de Precios para la prestación del Servicio de Centro de Contacto pueden participar personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, consorcios o uniones temporales o promesas de sociedad futura, cuyo objeto social les permita cumplir con el objeto del Acuerdo Marco de Precios.

Los Proponentes que son personas jurídicas, las figuras jurídicas que utilicen los Proponentes plurales y sus miembros que son personas jurídicas, deben tener una duración por lo menos igual a la vigencia del Acuerdo Marco de Precios y un (1) año más.



B. Experiencia

1. Experiencia Centro de Contacto para Servicios Básicos de Centro de Contacto

Los Proponentes para el Servicio Básicos de Centro de Contacto deben acreditar su experiencia de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 9 Experiencia Servicio Básicos de Centro de Contacto

Experiencia Contractual	Valor
2 contratos suscritos en el RUP en cualquiera de los códigos establecidos en la sección III.A.	730 SMMLV (total de los contratos)

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

Si el Proponente es plural, el requisito habilitante de experiencia debe ser acreditado por la suma de la experiencia de los miembros del Proponente plural. Si el Proponente o uno de los miembros del Proponente plural es el resultado de una fusión reciente, este puede acreditar la experiencia de las empresas fusionadas.

2. Experiencia Centro de Contacto para Servicios Core de Centro de Contacto

Los Proponentes para el Servicio Core de Centro de Contacto deben acreditar su experiencia de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 10 Experiencia Servicio Core de Centro de Contacto

Experiencia Contractual	Valor
3 contratos suscritos en el RUP en cualquiera de los códigos establecidos en la sección III.A.	4.000 SMMLV (total de los contratos)

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

Si el Proponente es plural, el requisito habilitante de experiencia debe ser acreditado por la suma de la experiencia de los miembros del Proponente plural. Si el Proponente o uno de los miembros del Proponente plural es el resultado de una fusión reciente, este puede acreditar la experiencia de las empresas fusionadas.

C. Capacidad financiera

Colombia Compra Eficiente evaluó la situación financiera de 26 empresas de Servicios de Centro de Contacto con base en la información financiera a diciembre e de 2012 reportada en el RFI para establecer el requisito de capacidad financiera y teniendo en cuenta que Colombia Compra Eficiente debe asegurar que los Proveedores de Servicios de Centro de Contacto deben tener la capacidad para responder a las obligaciones derivadas de los Acuerdos Marco de Precios.

1. Índice de liquidez



Un activo líquido es aquel que se negocia activamente en un mercado y puede ser convertido rápidamente en efectivo. Los activos corrientes normalmente incluyen caja, títulos valores de corto plazo, cuentas por cobrar e inventarios. Los pasivos corrientes normalmente incluyen las cuentas por pagar, deuda de corto plazo y gastos acumulados. El índice de liquidez promedio varía según el sector.

Colombia Compra Eficiente estableció un intervalo, tomando como referencia el límite inferior del intervalo dado que busca fijar un índice de liquidez mínimo. Colombia Compra Eficiente identificó que la muestra contiene compañías con índices de liquidez muy altos los cuales afectaron el promedio y la desviación estándar de la muestra, por lo cual excluyó de la muestra los datos atípicos que distorsionan el comportamiento del indicador, para calcular de nuevo el intervalo y el límite inferior permitió establecer el índice de liquidez mayor a uno (1).

2. Índice de endeudamiento

El índice de endeudamiento es el porcentaje que resulta de dividir el pasivo total por el activo total.

Colombia Compra Eficiente estableció un intervalo para el índice de endeudamiento utilizando el promedio y la desviación estándar a partir de la información de las 26 compañías Proveedoras de Servicios de Centro de Contacto. Colombia Compra Eficiente busca establecer un índice de endeudamiento máximo por lo cual toma el límite superior del intervalo el cual se ubica en 80%.

3. Razón de cobertura de intereses

La cobertura de intereses es la utilidad operacional sobre los gastos de intereses.

Colombia Compra Eficiente realizó el procedimiento señalado para el índice de endeudamiento, tomando como referencia el límite inferior del intervalo dado que busca establecer una razón de cobertura de intereses mínima. Al ser la desviación estándar muy alta, pues hay compañías con muy pocos gastos de intereses en comparación con su utilidad, no es posible establecer un comportamiento homogéneo en el sector. Por lo cual, teniendo en cuenta que las compañías presentan utilidades que cubren al menos 1 vez sus gastos de intereses, con lo cual la razón de cobertura de intereses no afecta la capacidad de responder por las obligaciones contractuales. Colombia Compra Eficiente establece una razón de cobertura de intereses mayor o igual a (1).

Las compañías que no tengan gastos de intereses y cuya utilidad operacional sea positiva, quedan habilitadas respecto del indicador. Las compañías que presenten una utilidad operativa negativa o igual a cero, no cumplirán con el indicador solicitado.

4. Capital de Trabajo

El capital de trabajo se entiende como la diferencia entre activos corrientes y pasivos corrientes.

Colombia Compra Eficiente estimó el valor de capital de trabajo requerido con base en el valor de contratación estimado para cada tipo de Servicios de Centro de Contacto (Básico y Core) y el número de Proveedores que serán seleccionados en el Acuerdo Marco de Precios.

El indicador de capital de trabajo del requisito habilitante de capacidad financiera es el establecido en la siguiente tabla:



Tabla 11 Capital de trabajo

Servicio de Centro de Contacto	Capital de trabajo mínimo requerido (pesos)
Básico	\$200.000.000
Core	\$750.000.000

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Colombia Compra Eficiente define los siguientes indicadores para acreditar la capacidad financiera

Tabla 12. Indicadores de Capacidad Financiera

Indicador	Índice requerido
Liquidez	Mayor o igual a 1
Endeudamiento	Menor o igual a 80%
Cobertura de intereses	Mayor o igual a 1
Capital de trabajo Servicios Básicos de Centro de Contacto	\$200.000.000
Capital de trabajo Servicios Core de Centro de Contacto	\$750.000.000

Fuente. Cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente.

Si el Proponente es plural debe acreditar su capacidad financiera sumando los componentes de los indicadores (índice de liquidez, índice de endeudamiento, y razón de cobertura de intereses) de cada uno de sus miembros de acuerdo con su participación en la figura del Proponente plural.

$$\text{Indicador} = \frac{(\sum_{i=1}^n \text{componente 1 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i)}{(\sum_{i=1}^n \text{componente 2 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i)}$$

Para el indicador de capital de trabajo, si el Oferente es plural, cada uno de los integrantes aporta al valor total de cada componente del indicador:

$$\text{Capital de trabajo} = \sum_{i=1}^n \text{Capital de trabajo}_i$$

Donde n es el número de integrantes del Proponente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura).

D. Capacidad organizacional

La capacidad que tiene una organización para entregar bienes y servicios está relacionada con una combinación de mediciones que involucra el margen de ganancia, la eficiencia en el manejo de sus activos, y el riesgo de la firma.

La base de datos aplicada para el cálculo de los indicadores de capacidad organizacional es la misma usada para calcular los indicadores de capacidad financiera

1. Utilidad operacional sobre el activo



El rendimiento de los activos de las compañías es evaluado de acuerdo al porcentaje que resulte de dividir la utilidad operacional por el activo total.

Colombia Compra Eficiente realizó el procedimiento señalado para el índice de endeudamiento, tomando como referencia el límite inferior del intervalo dado que busca establecer un rendimiento mínimo sobre el activo. Sin embargo, al ser el promedio muy grande debido a las rentabilidades altas de algunas compañías el límite inferior del intervalo no resulta un índice coherente con el comportamiento general de la muestra. Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente fijó el indicador en cero (0).

2. Utilidad Operacional sobre patrimonio

El rendimiento del patrimonio de las compañías es evaluado de acuerdo al porcentaje que resulte de dividir la utilidad operacional por el patrimonio.

Colombia Compra Eficiente realizó el procedimiento señalado para el índice de endeudamiento, tomando como referencia el límite inferior del intervalo dado que busca establecer un rendimiento mínimo sobre el patrimonio. Sin embargo, al ser el promedio muy grande debido a las rentabilidades altas de algunas compañías, como ocurre con la utilidad operacional sobre el activo, el límite inferior del intervalo no resulta un índice coherente con el comportamiento general de la muestra. Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente fijó el indicador en cero (0).

Tabla 13. Indicadores de Capacidad Organizacional

Indicador	Índice requerido
Utilidad operacional sobre activo	Mayor a cero
Utilidad operacional sobre patrimonio	Mayor a cero

Fuente. Cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente.

Si el Proponente es plural debe acreditar su capacidad organizacional sumando los componentes de los indicadores (rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre patrimonio) de cada uno de sus miembros de acuerdo con su participación en la figura del Proponente plural.

$$\text{Indicador} = \frac{(\sum_{i=1}^n \text{componente 1 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i)}{(\sum_{i=1}^n \text{componente 2 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i)}$$

Donde n es el número de integrantes del Proponente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura).

V. Criterios de Evaluación

Colombia Compra Eficiente debe evaluar las Ofertas de los Proponentes que cumplan con los requisitos mínimos de la sección III.C y que hayan acreditado los requisitos habilitantes de que trata la sección IV para lo cual Colombia Compra Eficiente puede verificar la información contenida en los documentos con los cuales los Proponentes acrediten tales requisitos. Los Proponentes pueden presentar Oferta para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto Básico o Servicios Core de Centro de Contacto. Colombia Compra eficiente debe evaluar las Ofertas por servicios.



El puntaje que reciben las Ofertas es el siguiente:

Tabla 14 Puntaje por Criterio de Evaluación

Criterios de Evaluación	Puntaje
Factor Económico	600
Factor Técnico	300
Incentivo a la Industria Nacional	100
Total Puntos	1000

Fuente: Cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente

A. Factor económico

Los Proponentes deben entregar con la Oferta el Anexo 6 para Servicios Básicos de Centro de Contacto y el Anexo 7 para Servicios Core de Centro de Contacto diligenciados en los cuales deben indicar el valor de todos los servicios.

Colombia Compra Eficiente debe evaluar las Ofertas teniendo en cuenta el peso de cada servicio de acuerdo a los anexos 6 y 7.

Tabla 15 Asignación del puntaje relativo

Servicio	Peso	Valor ofrecido Proveedor 1	Valor ofrecido Proveedor 2	Valor mínimo por servicio	Puntaje Relativo por servicio del Proveedor 1	Puntaje Relativo por servicio del Proveedor 2
Servicio 1						
Servicio 2						
Servicio N						

Fuente: Colombia Compra Eficiente

La mejor Oferta del servicio i es el valor promedio en todos los servicios y los demás reciben el puntaje relativo que resulta de aplicar la siguiente fórmula:

(i) Si $Precio_{i,j} < Media_j(Precio_{i,j})$

$$Puntaje\ relativo\ del\ Servicio_i = (600 * Peso_i) * \left[0,9 + 0,1 \left(\frac{Media_j(Precio_{i,j}) - Precio_{i,j}}{Media_j(Precio_{i,j}) - Min_j(Precio_{i,j})} \right) \right]$$

(ii) Si $Precio_{i,j} \geq Media_j(Precio_{i,j})$

$$Puntaje\ relativo\ del\ Servicio_i = (600 * Peso_i) * \left[0,9 * \left(\frac{Max_j(Precio_{i,j}) - Precio_{i,j}}{Max_j(Precio_{i,j}) - Media_j(Precio_{i,j})} \right) \right]$$

Donde,

- $Peso_i$: es el peso del servicio i



- $Precio_{i,j}$: es el precio del servicio i , en la Oferta j

El puntaje del factor económico de la Oferta es la suma de los puntajes relativos de los servicios.

B. Factor técnico

Colombia Compra Eficiente debe evaluar la Oferta técnica con base en el Anexo 8 para el Servicio de Centro de Contacto.

El puntaje de la Oferta técnica es el siguiente:

Tabla 16 Puntaje Factor Técnico

Criterio de Evaluación	Puntaje	
	Básico	Core
Pruebas de vulnerabilidad o <i>Ethical Hacking</i>	50	40
Capacidad máxima de usuarios que soporta la plataforma	60	50
Redundancia en la conectividad a Internet	50	40
Plataforma tecnológica unificada e integrada	50	35
Plataforma analítica	NA	50
Personal certificado en la plataforma tecnológica	50	40
Soporte Premium	40	45
Total Puntaje	300	300

Fuente: Cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente.

C. Puntaje para estimular la industria nacional

Para apoyar la industria nacional a través del sistema de compras y contratación pública en la evaluación, Colombia Compra Eficiente asignará: (a) 100 puntos a los Proponentes de servicios nacionales; y (b) 50 puntos al Proponente extranjero que incorpore por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.

Si el Proponente es extranjero e incorpora personal profesional, técnico u operativo, el Proponente debe garantizar que mantendrá dicho porcentaje y no lo disminuirá en la ejecución del Acuerdo Marco de Precios.

VI. Oferta

A. Presentación

Los Proponentes deben presentar su Oferta con el Anexo 9 diligenciado, en la fecha establecida en el Cronograma al que se refiere la sección XIII, acompañada de los demás Anexos establecidos en esta sección y de la garantía de seriedad de la Oferta a la que se refiere la sección X.A.

El Proponente puede presentar la Oferta en físico o en medio electrónico. Si el Proponente presenta la Oferta en físico, ésta debe estar en una carpeta tipo catálogo con el nombre del Proponente y su NIT indicado en la tapa y en lomo y los anexos 6 y 7 en medio electrónico en el archivo Excel que debe descargar en el SECOP. Si el Proponente presenta copia en físico de los anexos 6 y 7, la versión que prima es la del archivo electrónico.



La Oferta debe contener un índice y estar foliada en forma consecutiva iniciando con el número 1.

El Proponente que presenta su Oferta en físico debe entregar una copia en medio electrónico en la cual incluya una copia escaneada de la Oferta (en formato .pdf) y los anexos diligenciados en su formato original. Si hay diferencia entre la versión física y la versión electrónica de la Oferta prima la versión en físico pues esta es una copia salvo en el caso de los anexos 6 y 7 en que siempre prima la versión electrónica.

Si el Proponente decide presentar su Oferta en medio electrónico debe hacerlo con la entrega de un dispositivo que contenga los archivos electrónicos, o por correo electrónico enviado a la dirección procesoscontratacion@colombiacompra.gov.co.

Colombia Compra Eficiente abrirá las Ofertas en el lugar indicado para su presentación física y frente a los Proponentes que se encuentren presentes dentro de la hora siguiente al vencimiento del plazo para prestar Ofertas.

Colombia Compra Eficiente publicará un informe con la lista de los Proponentes y la hora de presentación de las Ofertas en el formato contenido en el Apéndice 1.

Las Ofertas deben estar vigentes por el término de 60 días calendario, contados a partir de su presentación.

Las Ofertas deben contener los siguientes apartados:

1. Requisitos habilitantes

El Proponente debe incluir en su Oferta los siguientes documentos:

(a) Capacidad jurídica

- (i) Certificado de existencia y representación legal del Proponente singular o de cada uno de los miembros del consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura si el Oferente es plural.
- (ii) Certificado del RUP del Proponente singular o de cada uno de los miembros del consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura si el Proponente es plural.
- (iii) Copia del acuerdo para conformar el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura si el Proponente es plural, en el cual debe constar la participación de cada uno de los miembros del Proponente plural, la representación legal del Proponente plural o el poder otorgado a quien suscribe los documentos en nombre del Proponente plural.
- (iv) Fotocopia del documento de identidad del representante legal o del apoderado del Proponente singular o de cada uno de los miembros del consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura si el Proponente es plural y de su representante legal o apoderado.
- (v) Acta de Junta Directiva o del órgano competente en la que conste la autorización para participar en el proceso de selección para el Acuerdo Marco de Precios, en caso en que se requiera, del Proponente singular o de cada uno de los miembros del consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura si el Proponente es plural.



- (vi) Las personas jurídicas extranjeras deben acreditar su existencia y representación legal, con el documento idóneo expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio, en el cual conste su existencia, fecha de constitución, objeto, duración, nombre representante legal, o nombre de la persona que tenga la capacidad de comprometerla jurídicamente, y sus facultades, señalando expresamente que el representante no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la misma, o aportando la autorización o documento correspondiente del órgano directo que lo faculte, para lo cual debe presentar los Anexo 5 según corresponda.

(b) Experiencia

El Proponente debe presentar el Registro Único de Proponente (RUP) y el Anexo 10 para acreditar a experiencia a la que se refiere la sección IV.B.

(c) Capacidad financiera y capacidad organizacional

El Proponente debe presentar el Registro Único de Proponente (RUP) y sus estados financieros auditados a 31 de diciembre de 2013, con las notas y el dictamen del revisor fiscal y el Anexo 11 suscrito por su representante legal y su revisor fiscal para acreditar la capacidad financiera y organizacional a la que se refiere la sección IV.C y IV.D. respectivamente. Si la persona jurídica del Proponente no está obligada a tener revisor fiscal, el formato debe estar suscrito por el representante legal y el contador.

2. Requisito mínimos técnicos

El Proponente debe entregar con su Oferta los siguientes documentos los cuales debe identificar y numerar con la numeración de la presente sección:

- (a) certificación o copia de contratos con el proveedor de comunicaciones en el cual debe constar que el enlace dedicado: (a) el acceso es proporcionado por rutas diferentes; (b) la conexión es de reusó 1:1 y tiene una capacidad de 4MB por cada 40 usuarios; (c) la conexión tiene disponibilidad mínima del 99,6% durante el horario de atención diaria; (d) la utilización del ancho de banda no supera el 60% de la capacidad del canal; y (e) dispone de una herramienta de administrador de ancho de banda y de filtrado de contenido hacia páginas web. En caso de que el proveedor de comunicaciones no certifique cada uno de los ítems exigidos, el Proponente puede presentar adicional a la certificación o copia del contrato con el proveedor de comunicaciones, un documento firmado por el representante legal y el jefe de infraestructura tecnológica del Centro de Contacto que manifieste como mínimo el cumplimiento de los requerimientos exigidos. En caso que el Proponente sea el proveedor de comunicaciones debe entregar una certificación del enlace dedicado firmada por el representante y debe presentar el registro TIC - Es el Registro de Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones en MinTIC.
- (b) Certificación del fabricante del *software* o copia del documento de licenciamiento de *software* que indica la cantidad de licencias adquiridas por canal (teléfono o voz, chat, email, fax, web, redes sociales). En caso de usar un *software* libre o propio se debe adjuntar certificación firmada por el representante legal donde se indique dicha situación.
- (c) Certificación de fabricante del software requerido para toda la operación (planta telefónica, grabación de llamadas, redireccionamiento de llamadas y chat (cuando presenten en su Oferta más de una sede), manejo de tiquetes.



- (d) Certificación de las condiciones ambientales expedida por la ARL a la cual esté vinculado el Proponente en las cuales se especifiquen las condiciones ambientales como ruido, lumex, confort térmico.
- (e) Certificación de que cumple con la proporción de unidades sanitarias.
- (f) Diagrama de conectividad entre las sedes que tienen actualmente y las IP de cada sede para Servicios Core de Centro de Contacto (no es aplicable para Servicios Básicos de Centro de Contacto).
- (g) Usuario y clave de prueba para verificar remotamente el estado de servicio de los Agentes para Servicios Core de Centro de Contacto (no es aplicable para Servicios Básicos de Centro de Contacto).
- (h) Certificación del fabricante del software de grabación de llamadas indicando que garantiza la grabación de al menos el 99,7% del total de las llamadas de entrada y salida.
- (i) Certificación que garantice que el Proponente cumple con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y las Normas Técnicas Colombianas (NTC).
- (j) Certificación de que el Proponente cuenta con una herramienta analítica y que herramienta utiliza.
- (k) Certificación del enlace de contingencia a internet del Proponente debe ser del 40% del enlace a Internet principal para Servicios Core de Centro de Contacto (no es aplicable para Servicios Básicos de Centro de Contacto).
- (l) Certificación o licencia de construcción del edificio donde se encuentra la sede principal del Centro de Contacto, esta licencia es de dominio público.
- (m) Documento firmado por el representante legal con la descripción de las siguientes características del Centro de Contacto:
 - (i) Ubicación de la(s) sede(s) con la(s) que cuenta. Especificar cuál es la sede principal y cual o cuales son las sedes alternas, en caso de presentar más de una (1) sede.
 - (ii) Datos de contacto de persona que va a realizar el acompañamiento a la visita y prueba técnica en la sede principal. (nombre, teléfono, celular y correo electrónico.)
 - (iii) Numero único local y 01800 para la realización de las pruebas.
 - (iv) Infraestructura general y especificación de las características de los espacios con los que cuenta (Baños, cafetería y zona de descanso, área para guardar elementos personales, cuarto de depósito de basuras, cuarto de aseo, etc).
 - (v) Puntos fijos de circulación.
 - (vi) Capacidad de puestos de trabajo en cada sede.
 - (vii) Mecanismos de contingencia y continuidad del servicio que tiene implementados.
 - (viii) UPS (Sistema Interrumpido de Potencia), el cual permita la protección de la totalidad de los equipos y brinde autonomía por un periodo mínimo de 15 minutos.
 - (ix) Planta eléctrica, que respalde la operación técnica al 100%.
 - (x) Plataforma de datos y voz, que asegure la atención de las llamadas entrantes en los eventos de contingencia.
 - (xi) Enlace de respaldo de Internet.
 - (xii) El software utilizado para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto.
 - (xiii) Comunicación entre las sedes que garanticen la alta disponibilidad de comunicación para Servicios Core de Centro de Contacto.
 - (xiv) Plataforma tecnológica que de forma nativa tenga opciones de alta disponibilidad y que se encuentre implementadas para Servicios Core de Centro de Contacto.
 - (xv) Ubicación georreferenciada del centro alterno de custodia de medios para Servicios Core de Centro de Contacto (no es aplicable para Servicios Básicos de Centro de Contacto).



Colombia Compra Eficiente realizará una visita para verificar la descripción de las características técnicas entregadas por el Proponente y realizará una prueba técnica para verificar las características técnicas de la plataforma tecnológica, de acuerdo con el Apéndice 4 para Servicios Básicos de Centro de Contacto y Apéndice 5 para Servicios Core de Centro de Contacto. El Proponente debe permitir a los delegados de Colombia Compra Eficiente realizar la visita y la prueba en los tiempos determinados.

Colombia Compra Eficiente publicará el cronograma de visitas técnicas el día siguiente de la presentación de Ofertas las cuales tendrán lugar de lunes a sábado, inclusive, y realizará la visita en el tiempo de evaluación de las Ofertas de acuerdo al cronograma de la sección XIII.

3. Experiencia como requisito mínimo

Para acreditar la experiencia a la que se refiere la sección III.C.2, el Proponente debe presentar el certificado contenido en el Anexo 4 suscrito por su representante legal.

4. Presentación de la Oferta económica

El Proponente debe presentar su Oferta económica en el formato contenido en el Anexo 6 para los Servicios Básicos de Centro de Contacto y en el Anexo 7 para los Servicios Core de Centro de Contacto.

5. Presentación del Factor técnico

El Proponente debe presentar los documentos solicitados en el Anexo 8.A para verificar los requisitos técnicos puntuables para los Servicios Básicos de Centro de Contacto o el Anexo 8.B para verificar los requisitos técnicos puntuables para los Servicios Core de Centro de Contacto

6. Industria nacional

El Proponente que cumple con las condiciones a las que se refiere la sección V.C debe presentar el formato contenido en el Anexo 12 debidamente diligenciado.

B. Verificación de los requisitos habilitantes del Servicio de Centro de Contacto

Colombia Compra Eficiente debe verificar el cumplimiento de los requisitos habilitantes por parte de los Proponentes en la oportunidad a la que se refiere el Cronograma y publicar un informe utilizando el Apéndice 2.

C. Evaluación de las Ofertas

Las Ofertas de los Proponentes que hayan acreditado los requisitos habilitantes de que trata la sección IV, y las Ofertas y los Proponentes que hayan acreditado los requisitos mínimos de acuerdo con la sección III.C, serán evaluadas por Colombia Compra Eficiente de acuerdo con la sección V.



D. Rechazo

Colombia Compra Eficiente rechazará las Ofertas que: (a) no cumplan con los requisitos habilitantes de que trata la sección IV; o (b) no acrediten el cumplimiento de los requisitos mínimos a los que se refiere la sección III.C; o (c) sean presentadas después de vencido el plazo establecido para el efecto en el Cronograma; o (d) sean presentadas por Proponentes que no hayan suscrito el compromiso anticorrupción contenido en el Anexo 1 o que no lo hayan cumplido durante el Proceso de Contratación.

VII. Acuerdos Comerciales

El Proceso de Contratación está sujeto a los siguientes Acuerdos Comerciales con Chile, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Liechtenstein, Suiza, Canadá, EE.UU, Unión Europea y Comunidad Andina. Adicionalmente, los Proponentes de Estados con los cuales el Gobierno Nacional haya certificado la existencia de trato nacional por reciprocidad recibirán este trato:

Tabla 17 Cobertura Acuerdos Comerciales

Acuerdo Comercial	Entidad Estatal Incluida	Umbral	Excepción aplicable	Proceso de Contratación Cubierto
Chile	Sí	Sí	No	Sí
El Salvador	Sí	Sí	No	Sí
Guatemala	Sí	Sí	No	Sí
Honduras	Sí	Sí	No	Sí
México	Sí	Sí	No	Sí
Liechtenstein	Sí	Sí	No	Sí
Suiza	Sí	Sí	No	Sí
Canadá	Sí	Sí	No	Sí
EEUU	Sí	Sí	No	Sí
Comunidad Andina	Sí	Sí	No	Sí
Unión Europea	Sí	Sí	No	Sí

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

VIII. Adjudicación

Colombia Compra Eficiente adjudicará el Acuerdo Marco de Precios a los Proponentes hayan acreditado los requisitos mínimos y los requisitos habilitantes que trata la sección III.C y IV y que reciban un puntaje total superior a la media menos una desviación estándar de los puntajes totales evaluados.

Colombia Compra Eficiente para calcular la media y la desviación estándar realiza los siguientes pasos:



- a) Colombia Compra Eficiente realizará la normalización de los puntajes totales de la siguiente forma:

$$PT_{ni} = \frac{PT_i - \bar{X}}{\sigma}$$

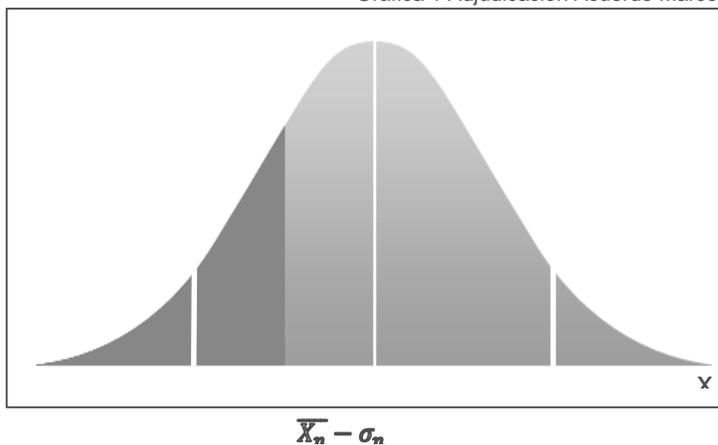
donde

- PT_{ni} : Puntaje total normalizado de la Oferta i
 - PT_i : Puntaje total de la Oferta i
 - \bar{X} : Media de los puntajes totales
 - σ : Desviación estándar de los puntajes totales.
- b) Colombia Compra Eficiente estimará la media y la desviación estándar de los puntajes totales normalizados y establecerá el límite inferior equivalente a la media menos la desviación estándar, de la siguiente forma:

$$\text{LimiteInferior} = \bar{X}_n - \sigma_n$$

- \bar{X}_n : Media de los puntajes totales normalizados
 - σ_n : Desviación estándar de los puntajes totales normalizados.
- c) €Colombia Compra Eficiente adjudica en el Acuerdo Marco de Precios a todos los Proponentes que tengan un puntaje total normalizado superior al límite inferior, como se muestra en la siguiente Gráfica 1:

Gráfica 1 Adjudicación Acuerdo Marco de Precios



La adjudicación tendrá lugar en la audiencia pública de adjudicación en la fecha y hora establecida en el Cronograma de que trata la sección XIII.

No se incluyen reglas de desempate en atención a que serán adjudicados los Proponentes que se encuentren por encima del límite inferior.



IX. Riesgos

La identificación y el análisis de los Riesgos del Proceso de Contratación del Acuerdo Marco de Precios está incluida en el Anexo 13.

X. Garantías

A. Garantía de seriedad de la Oferta

El Proponente debe presentar junto con la Oferta una garantía de seriedad de la Oferta a favor de Colombia Compra Eficiente por un valor de 1000 SMMLV y con vigencia desde la presentación de la Oferta y hasta la aprobación de la garantía de cumplimiento del Acuerdo Marco de Precios de acuerdo a lo establecido en el cronograma en la sección XIV.

B. Garantía de cumplimiento

Los Proponentes que resulten adjudicatarios del Acuerdo Marco de Precios deben presentar una garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente, por un valor de \$700.000.000 de pesos. Las coberturas y la vigencia de la garantía deben ser la siguiente:

Tabla 18 Suficiencia y vigencia de la garantía

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	350.000.000 de pesos	Duración del Acuerdo Marco de Precios y cuatro meses más
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales.	350.000.000 de pesos	Duración del Acuerdo Marco de Precios y tres (3) años más.

Los Proveedores deben reajustar la cuantía de la garantía de cumplimiento para que esta cubra en todo momento el 1% del valor de las Órdenes de Compra adjudicadas al Proveedor. En ningún caso el amparo de cumplimiento del contrato será inferior a \$350.000.000. Los Proveedores deben ampliar la vigencia de la garantía de cumplimiento para amparar todas las Órdenes de Compra adjudicadas.

En caso de siniestro, el Proveedor deberá ampliar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de tal forma que ésta cumpla con lo señalado en la Tabla 18.

En la Operación Secundaria no hay lugar a exigir garantías.

XI. Supervisión del Acuerdo Marco de Precios

El Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente está encargado de la supervisión del Acuerdo Marco de Precios.

En la Operación Secundaria, cada Entidad Compradora debe designar un supervisor o un interventor.



XII. Acuerdo Marco de Precios

A. Operación Principal del Acuerdo Marco de Precios

1. Partes del Acuerdo Marco de Precios

Las partes del Acuerdo Marco de Precio serán los Proveedores que resultaron adjudicatarios en la licitación pública y Colombia Compra Eficiente. Las Entidades Compradoras son parte del Acuerdo Marco de Precios a partir de la colocación de la Orden de Compra.

2. Objeto del Acuerdo Marco de Precios

El objeto del Acuerdo Marco de Precios es establecer las condiciones en las cuales los Proveedores deben prestar a las Entidades Compradoras los Servicios de Centro de Contacto y la forma como las Entidades Compradoras contratan estos servicios.

3. Catálogo

Colombia Compra Eficiente es responsable de publicar el Catálogo, actualizarlo y promover que las Entidades Compradoras adquieran los Servicios de Centro de Contacto al amparo del Acuerdo Marco de Precios.

El Catálogo contiene los Servicios Básicos y Core de Centro de Contacto ofrecidos al amparo del Acuerdo Marco de Precios.

El Acuerdo Marco de Precios establece las condiciones para incluir nuevos Servicios de Centro de Contacto en el Catálogo de acuerdo con lo establecido en la sección III.D.2(e) de los Estudios y Documentos Previos.

4. Tienda Virtual del Estado Colombiano

Colombia Compra Eficiente pone a disposición de los Proveedores y de las Entidades Compradoras la Tienda Virtual del Estado Colombiano, un aplicativo en el SECOP donde se llevan a cabo las transacciones derivadas de los Acuerdos Marco de Precios. Colombia Compra Eficiente está encargada de publicar el Acuerdo Marco de Precios en el Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano y de mantener actualizada la información publicada.

5. Vigencia del Acuerdo Marco de Precios

El Acuerdo Marco de Precios estará vigente por dos (2) años contados a partir de su firma, término prorrogable por un (1) año adicional. Colombia Compra Eficiente debe notificar la intención de prorrogar al término del Acuerdo Marco de Precios por un año adicional, por lo menos 90 días calendario antes del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco de Precios. A falta de notificación del interés de prorrogar el plazo del Acuerdo Marco de Precios, este terminará al vencimiento de su plazo.

6. Obligaciones de las partes



El Acuerdo Marco de Precios debe establecer cada una de las obligaciones de las partes, la forma de cumplir con ellas y las sanciones a que da lugar su incumplimiento.

Los Proveedores deben prestar los Servicios Básicos y Core de Centro de Contacto establecidos en el Acuerdo Marco de Precios.

7. Garantías

El Acuerdo Marco de Precios debe reflejar las condiciones de la garantía a las que se refiere la sección X del presente documento.

8. Cesión del Acuerdo Marco de Precios y cambio en la persona jurídica del Proveedor

Los Proveedores no pueden ceder parcial ni totalmente sus obligaciones derivadas del Acuerdo Marco de Precios.

Si uno de los Proveedores es objeto de una fusión o escisión empresarial o de una venta de sus activos relacionados con el objeto del Acuerdo Marco de Precios o de su establecimiento de comercio, Colombia Compra Eficiente tiene el derecho de conocer las condiciones de la fusión o de la escisión o de la transacción correspondiente, para garantizar que no haya modificaciones en la condición del Proveedor que afecten el cumplimiento del Acuerdo Marco de Precios y en caso de que sea necesario pedir las garantías o las contraprestaciones necesarias para su cumplimiento.

9. Caso Fortuito o Fuerza Mayor

Las condiciones para avisar una situación de caso fortuito o fuerza mayor y para manejar el Acuerdo Marco de Precios en tales circunstancias son las establecidas en el Acuerdo Marco de Precios.

10. Sanciones

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Acuerdo Marco de Precios da lugar a las sanciones establecidas en el Acuerdo Marco de Precios.

B. Operación Secundaria

En la Operación Secundaria la Entidad Compradora verifica que el Acuerdo Marco de Precios satisface su necesidad, diligencia el formulario de estudios y documentos previos, solicita la cotización, aplica los criterios de selección del Proveedor, coloca la Orden de Compra, recibe los servicios, y paga el valor correspondiente. El Proveedor recibe la Orden de Compra, presta el servicio, factura el valor correspondiente y recibe el pago. La Entidad Compradora se vincula al Acuerdo Marco de Precios al colocar una Orden de Compra.

1. Identificación de la necesidad, consulta del Catálogo y vinculación al Acuerdo Marco de Precios

En la Operación Secundaria la Entidad Compradora debe solicitar una cotización a los Proveedores quienes deben responder a esta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al



recibo de la solicitud. El Proveedor debe cotizar los servicios e indicar el plazo para la habilitación del Servicio de Centro de Contacto de acuerdo a los mínimos tiempos establecidos.

Si la Entidad Compradora solicita Servicios Básicos de Centro de Contacto por una cantidad igual o menor a 30 puestos de trabajo debe ser atendida únicamente por los Proveedores en Servicios Básicos de Centro de Contacto. En consecuencia, solamente los Proveedores de los Servicios Básicos de Centro de Contacto deben responder las solicitudes de cotización para Centros de Contacto con 30 puestos de trabajo o menos.

La Entidad Compradora debe configurar los Servicios de Centro de Contacto de acuerdo con (i) los servicios cubiertos (Básico o Core); (ii) la modalidad de los Agentes; (iii) el número de Agentes, (iii) flujo de entrada y salida de cada uno de los canales de los último seis (6) meses (por ejemplo: volúmenes de llamadas de entrada y salida); (iv) población objetivo (v) el nivel de servicio; (vi) la elasticidad del Servicio de Centro de Contacto; (vii) la duración del servicio; y (viii) los gravámenes adicionales aplicables a los Procesos de Contratación de la Entidad Compradora.

2. Selección del Proveedor por parte de la Entidad Compradora

La Entidad Compradora debe colocar la Orden de Compra al Proveedor que haya ofrecido el menor precio en su cotización por el total de los Servicios de Centro de Contacto cotizados.

3. Orden de Compra

La Entidad Compradora debe expedir la Orden de Compra dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha de la cotización, y durante la vigencia del Acuerdo Marco de Precios. La Entidad Compradora puede expedir una Orden de Compra por un plazo mayor al del Acuerdo Marco de Precios siempre que el plazo adicional sea menor a un año y que el Proveedor haya extendido la garantía de cumplimiento de que trata la sección X.B , por el 10% del valor de las Órdenes de Compra vigentes

El plazo de la prestación del Servicio de Centro de Contacto empieza a correr a partir de la aceptación de la habilitación del servicio por parte del Supervisor de la Orden de Compra.

La Entidad Compradora debe contar con un certificado de disponibilidad presupuestal –CDP- para colocar la Orden de Compra.

La Entidad Compradora puede colocar Órdenes de Compra a uno o más Proveedores y puede adicionar hasta el 50% del valor de las Órdenes de Compra emitidas, de conformidad con las normas aplicables.

4. Supervisión

La Entidad Compradora debe designar un supervisor de la Orden de Compra lo cual debe constar en el texto de la misma.

El I está obligado a: (a) realizar el seguimiento técnico y administrativo de la Orden de Compra; (b) aceptar la habilitación del Servicio de Centro de Contacto; (c) revisar y aceptar los reportes



mensuales de la prestación del Servicio de Centro de Contacto; (d) revisar y validar las planillas mensuales de pago de parafiscales de los Agentes que hacen parte de la campaña de la Entidad Compradora; (e) hacer el seguimiento de la ejecución de la Orden de Compra, incluyendo la gestión de incidentes; y (f) coordinar los aspectos necesarios para velar por la seguridad de la información y su correcto uso.

5. Precio

Colombia Compra Eficiente publica en el Catálogo el precio máximo de los Servicios de Centro de Contacto ofrecido al amparo del Acuerdo Marco de Precios.

El precio de los Servicios de Centro de Contacto en la Operación Secundaria es el precio ofrecido en la cotización vinculante por el Proveedor, el cual debe estar expresado en pesos colombianos. El precio de la cotización no puede ser mayor al precio del Catálogo.

El incumplimiento del Proveedor de los ANS definidos en las tablas 3 genera descuentos a favor de la Entidad Compradora del valor del Servicio de Centro de Contacto, en el periodo de facturación siguiente al del incumplimiento del ANS de acuerdo con la siguiente tabla. El valor de los descuentos depende del ANS incumplido y del nivel del servicio (plata y oro). La Entidad Compradora puede utilizar el dinero descontado en la adquisición de nuevos servicios ofrecidos por ese Proveedor incluidos en el Catálogo.

Tabla 19 Porcentajes de descuentos por incumplimiento en los ANS

ANS	Plata	Oro	Fórmula
Disponibilidad de la plataforma: d	99% <= d < 99,5%: 5% 98% <= d < 99%: 15% d < 98%: 30%	99,5% <= d < 99,9%: 5% 99% <= d < 99,5%: 15% d < 99%: 30%	$\frac{d}{43.200} * 100\%$ <i>Donde 43.200 = (60min * 24 horas) * 30 días</i>
Tiempo de atención canales: Teléfono o Chat; Incumplimiento	1% < Incumplimiento <= 30%: 10% de descuento 30% < Incumplimiento <= 60%: 15% de descuento 60% < Incumplimiento <= 100%: 20% de descuento 100% < Incumplimiento: 30% de descuento		$Promedio llamadas = \sum_{i=1}^n \left(\frac{tiempo de atención de llamadas}{n} \right)$ <i>Donde n= número de llamadas recibidas.</i> Si el promedio llamadas > 30 segundos entonces se aplica la siguiente formula: $Incumplimiento = \frac{promedio llamadas - 30 segundos}{30 segundos} * 100\%$ <i>Nota: Para el nivel de servicio oro tomar 20 segundos.</i>
Tiempo de atención canales: fax, e-mail, web, redes sociales.. Porcentaje antes de 5 horas: "a"	85% <= a < 90%: 10% 80% <= a < 85%: 15% 70% <= a < 80%: 20% a < 70%: 30%	90% <= a < 95%: 10% 85% <= a < 90%: 15% 75% <= a < 85%: 20% a < 75%: 30%	$Promedio atención canales = \sum_{i=1}^n (tiempo de atención de canales / n)$ <i>Siendo n= número de solicitudes atendidas.</i> Si el promedio de atención > 5 horas entonces se aplica la siguiente formula: $Incumplimiento = \frac{Promedio atención canales - 5 horas}{5 horas} * 100\%$
Quejas sobre el servicio del Centro de	1% < Incumplimiento <= 30%: 10% de descuento 30% < Incumplimiento <= 60%: 15% de descuento		



ANS	Plata	Oro	Fórmula
Contacto	60 % < Incumplimiento <= 100%: 20% de descuento 100% < Incumplimiento: 30% de descuento		<i>Incumplimiento</i> = $\frac{\text{Número de quejas recibidas del Servicio de Centro de Cotacto}}{\text{Número total de quejas del Centro de Contacto}} * 100\%$
Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio: s	3,6 <= s < 4: 10% 3,4 <= s < 3,6: 15% 3,2 <= s < 3,4: 20% s < 3,2: 30%	4 <= s < 4,5: 10% 3,8 <= s < 4: 15% 3,6 <= s < 3,8: 20% s < 3,6: 30%	$s = \frac{((\text{promedio nivel satisfaccion} - \text{maximo nivel de calificacion}) / \text{maximo nivel de calificacion}) * 100\%}{}$ Donde: <i>promedio nivel satisfaccion</i> = $\sum_{i=1}^n (\text{resultado nivel de satisfaccion} / n)$ Siendo n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio.
Efectividad en la atención de solicitudes y entrega de informes, y creación de campañas; e	1% < Incumplimiento <= 30%: 10% de descuento 30% < Incumplimiento <= 60%: 15% de descuento 60% < Incumplimiento <= 100%: 20% de descuento 100% < Incumplimiento: 30% de descuento		$s = \frac{((\text{promedio creacion campañas} - 5 \text{ dias habiles}) / 5 \text{ dias habiles}) * 100\%}{}$ Donde: <i>promedio creacion campañas</i> = $\sum_{i=1}^n (\text{tiempo creacion campaña} / n)$ Siendo n= número de campañas solicitadas Nota: para nivel de servicio oro contemplar 2 días hábiles.
Calidad de los reportes	Si se incumple se aplica 10% de descuento		
Rotación de Agentes:	30% <= Rotación < 40%: 10% de descuento 40% <= Rotación: 30% de descuento	15% <= Rotación < 20%: 10% de descuento 20% <= Rotación: 30% de descuento	$\text{rotación} = \frac{\text{Número de Agentes que fueron rotados}}{\text{Número total de Agentes requeridos}} * 100\%$ La rotación se mide por campaña contratada o cada seis meses (en caso de campañas mayores a seis meses). No se tendrá en cuenta el retiro de Agentes por mal dimensionamiento de la Entidad Compradora.
TMO definido por la Entidad compradora por campaña	Incumplimiento >= 30%: 10% de descuento		$t = \frac{((\text{promedio de TMO} - \text{TMO definido por la Entidad Compradora}) / \text{TMO definido por la Entidad Compradora}) * 100\%}{}$ Donde: <i>promedio TMO</i> = $\sum_{i=1}^n (\text{TMO de cada contacto} / n)$ Siendo n= número de contactos realizados

Fuente: Elaborado por Colombia Compra Eficiente.

Los descuentos se aplican a los precios de los servicios o campañas afectadas.

Incumplimiento= (diferencia no cumplida entre valor ANS Objetivo y valor real)*100%/Valor ANS Objetivo. Si el valor real está dentro del objetivo del ANS, no hay incumplimiento.

En caso de presentarse un subdimensionamiento o pico que requiera más del 15% de capacidad en agentes o minutos de agente al que se halla dimensionado o solicitado por la Entidad Compradora, no aplicaran los ANS relacionados con tiempo de atención a canales.

6. Ajuste a los valores de los Servicios de Centro de Contacto.

Colombia Compra Eficiente ajustará anualmente el valor de los Servicios de Centro de Contacto de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha del decreto correspondiente.



7. Consumo por demanda

El valor de la Orden de Compra corresponde a una proyección del consumo estimado de Servicios de Centro de Contacto. El valor total de la factura depende del consumo mensual de la Entidad Compradora de los Servicios de Centro de Contacto. Si la Entidad Compradora consume o requiere mayor cantidad de los Servicios de Centro de Contacto, puede adicionar la Orden de Compra al mismo Proveedor.

8. Facturación

El Proveedor debe facturar los Servicios de Centro de Contacto efectivamente prestados dentro de los diez (10) primeros días de cada mes, a cada una de las Entidades Compradoras que hayan expedido una la Orden de Compra , **excepto los servicios efectivamente prestados a diciembre de cada año, toda vez que los mismos se facturarán a más tardar el 31 de diciembre de cada año, según lo solicitado en la Orden de Compra respectiva.**

El Proveedor debe consolidar en la factura los Servicios de Centro de Contacto prestados e incluir (a) los impuestos aplicables y (b) los gravámenes adicionales aplicables a los Procesos de Contratación de la Entidad Compradora informados por esta en la solicitud de cotización los cuales están a cargo de la Entidad Compradora.

El Proveedor debe presentar como anexo a la factura: (a) un certificado suscrito por su representante legal en el cual manifieste que el Proveedor está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales; y (b) reportes de los uso de infraestructura, cumplimiento de ANS, información de los servicios y las campañas realizadas según la Orden de Compra de la Entidad Compradora.

El Proveedor debe publicar mensualmente en la Tienda Virtual del Estado Colombiano un certificado suscrito por su representante legal en el cual manifieste que el Proveedor está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales. Sin la publicación de este certificado la Entidad Compradora no autorizará el pago de la factura del mes correspondiente.

9. Forma de Pago

El Servicio de Centro de Contacto debe ser cobrado y pagado de acuerdo con su consumo. El Proveedor debe facturar mes vencido los consumos efectivos mensuales.

Las Entidades Compradoras deben pagar las facturas dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a su entrega. La factura debe corresponder a los Servicios de Centro de Contacto efectivos consumidos en el mes. Si la factura no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de treinta (30) días empezará a contar a partir de la presentación de la nueva factura.

C. Minuta



Colombia Compra Eficiente publica en el Secop el proyecto de Minuta del Acuerdo Marco de Precios, junto con la publicación del Estudios y Documentos Previos y el Borrador del Pliego de Condiciones.

XIII. Cronograma

El siguiente es el Cronograma del Proceso de Contratación.

Tabla 18 Cronograma del Proceso de Contratación

Actividad	Fecha	Lugar
Publicación del Aviso (artículo 30 de la Ley 80 de 1993)	1, 8 y 12 de septiembre de 2014	http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica
Publicación del aviso de convocatoria pública	1 de septiembre de 2014	http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica
Publicación Estudios y Documentos Previos	1 de septiembre de 2014	http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica
Publicación del Proyecto de Pliego de Condiciones	1 de septiembre de 2014	http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica
Plazo para presentar observaciones al proyecto de Pliego de Condiciones	Desde el 2 de septiembre de 2014 hasta el 2 de octubre de 2014	procesoscontratacion@colombiacompra.gov.co o en Bogotá, en la Carrera 7 No. 26-20 Piso 17. Asunto: Observaciones Proyecto de Pliego de Condiciones LP-AMP-025-2014.
Respuesta a observaciones y sugerencias al Proyecto de Pliego de Condiciones	2 de octubre de 2014	http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica
Expedición y publicación acto administrativo de apertura del proceso de selección	2 de octubre de 2014	http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica
Publicación del Pliego de Condiciones definitivo	2 de octubre de 2014	http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica
Audiencia de asignación de Riesgos	A las 3:00 pm del 7 de octubre de 2014	Carrera 7 No. 26-20 Piso 10.
Presentación de Observaciones al Pliego de Condiciones	Desde el 2 de octubre de 2014 al 20 de octubre de 2014	procesoscontratacion@colombiacompra.gov.co o en Bogotá, en la Carrera 7 No. 26-20 Piso 17. Asunto: Observaciones Pliego de Condiciones Licitación Pública LP-AMP-025-2014.
Respuesta a las observaciones al Pliego de Condiciones	27 de octubre de 2014	http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica
Expedición de Adendas	27 de octubre de 2014	http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica
Presentación de Ofertas	Hasta las 10:00 am del 4 de noviembre de 2014	procesoscontratacion@colombiacompra.gov.co o en Bogotá, en la Carrera 7 No. 26-20 Piso 17. Asunto: Oferta Licitación Pública LP-AMP-025-2014.
Informe de presentación de Ofertas	4 de noviembre de 2014	http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica
Publicación del informe de evaluación de las Ofertas	14 de noviembre de 2014	http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica
Presentación de observaciones al informe de evaluación de las Ofertas	Desde el 14 de noviembre hasta el 21 de noviembre de 2014	http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica
Audiencia de Adjudicación	A las 10:00 am del 24 de noviembre de 2014	Carrera 7 No. 26-20 Piso 17 Bogotá, D.C.



Publicación Acto Administrativo de adjudicación o de Declaratoria de Desierto	24 de noviembre de 2014	http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica
Firma del Acuerdo Marco de Precios	25 de noviembre de 2014	Carrera 7 No. 26-20 Piso 17 Bogotá, D.C.
Entrega de la garantía única de cumplimiento	27 de noviembre de 2014	Carrera 7 No. 26-20 Piso 17 Bogotá, D.C.
Aprobación de la garantía única de cumplimiento	1 de diciembre de 2014	http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacion-publica

Las fechas y plazos antes indicados podrán variar de acuerdo con la Ley y con las condiciones previstas en el presente Pliego de Condiciones.

