SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Al contestar cite el No. 2021-01-397624

Tipo: Salida Fecha: 10/06/2021 01:43:12 PM
Trámite: 53000 - ESTUDIO DE CONVENIENCIA
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 108 - GRUPO DE INNOV, DESARROLLO Y ARQ. DE APL
Destino: 117 - GRUPO DE CONTRATOS
Folios: 63 Anexos: NO
Tipo Documental: MEMORANDO Consecutivo: 108-005535

**MEMORANDO**

**PARA:** **Doctora DANERY BUITRAGO GÓMEZ**
**Ordenador del Gasto**

**DE:** **DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

**COORDINADOR GRUPO DE INNOVACIÓN, DESARROLLO Y ARQUITECTURA DE APLICACIONES**

**ASUNTO:** **Estudio previo de conveniencia y oportunidad para contratar LA SUSCRIPCIÓN A LA SOLUCIÓN EN LA NUBE GENESYS CLOUD COMO HERRAMIENTA PARA EL CENTRO DE CONTACTO QUE SOPORTE TODA SU OPERACIÓN.**

Conforme a lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, y el artículo 2.2.1.2.1.2.1. y siguientes del Decreto 1082 del 2015, le informo, que es necesario adelantar los trámites para *contratar la suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto que soporte toda su operación.*

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

La Superintendencia de Sociedades por medio de contrató de consultoría No 104 de 2015 que tuvo como propósito el diagnóstico, definición y diseño del modelo multicanal de atención al ciudadano, y actualmente tiene el fin de dar continuidad e integrar los diferentes canales y medios que permitan a los ciudadanos acceder a trámites y solicitar servicios, y que deben estar soportados por sistemas de información en común y apoyados por herramientas de medición y control de las actividades en contexto.

Este modelo estableció el marco para la administración de la infraestructura tecnológica requerida, que soporta la operación de los procesos de la organización y garantiza la prestación de trámites y servicios, de acuerdo con los criterios de calidad establecidos para la satisfacción de los usuarios.

En la Figura 1, se muestra un diagrama de alto nivel que ilustra la arquitectura de Tecnologías de la Información (TI) propuesto para soportar el modelo de multicanal de atención al ciudadano:

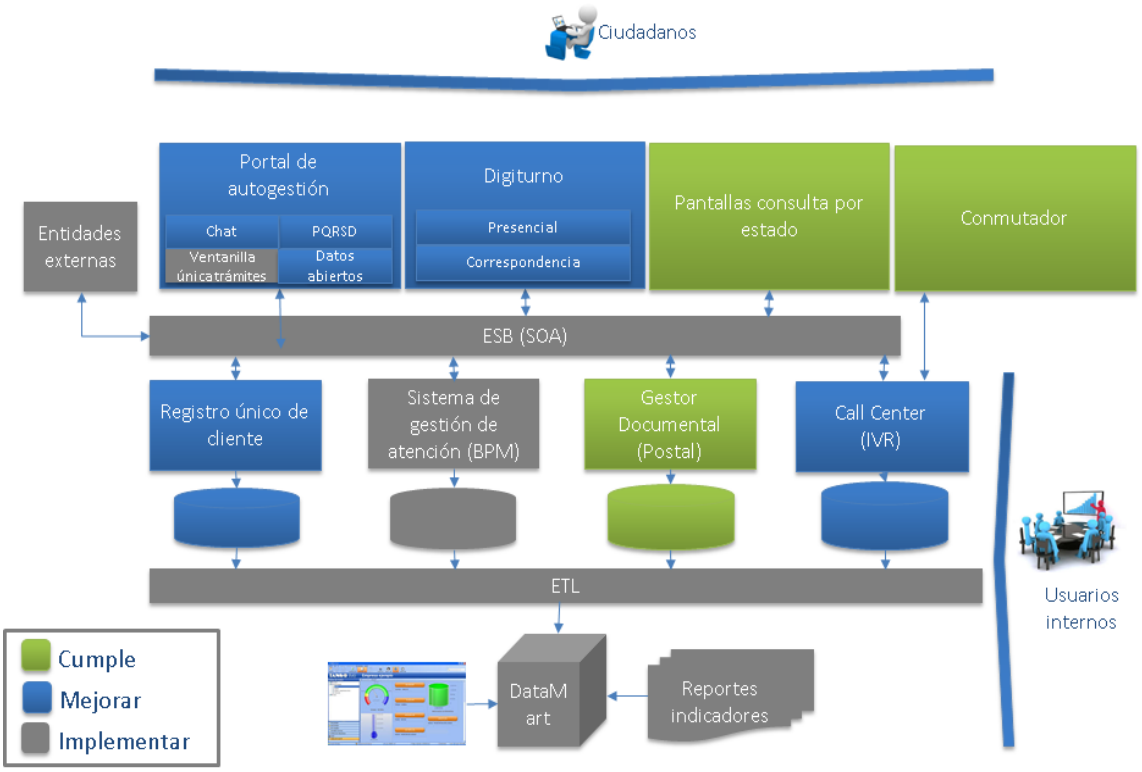



**Figura 1** - Modelo de Arquitectura TI de Alto Nivel

En el modelo de arquitectura propuesto en la Figura 1, se contemplan diferentes componentes (o sub-sistemas) para implementar los diferentes canales de atención ofrecidos al ciudadano, de manera presencial, telefónico, virtual y correspondencia.

Dentro del modelo se propuso también, la implementación de arquitecturas SOA y BPM, para lograr la integración de todos los componentes del modelo y la orquestación de los procesos, con el objetivo de ofrecer al ciudadano un sistema de atención multicanal, integrado y monitoreado.

En la gráfica también se identificó, mediante colores, el nivel de madurez de cada componente:

| COLOR | DESCRIPCIÓN NIVEL DE MADUREZ |
|---|---|
| **VERDE** | CUMPLE: No se requiere implementar mejoras en el componente. |
| **AZUL** | MEJORAR: Se requiere implementar mejoras y/o actualizaciones en el componente. |
| **GRIS** | IMPLEMENTAR: El componente no existe aún, por lo que se propone que sea desarrollado y/o implementado dentro de la arquitectura. |

Este modelo se adoptó por la Entidad y se han venido implementando las mejoras sobre los componentes resaltados en color azul y gris, de manera gradual. En la siguiente gráfica se ilustran los avances a la fecha:

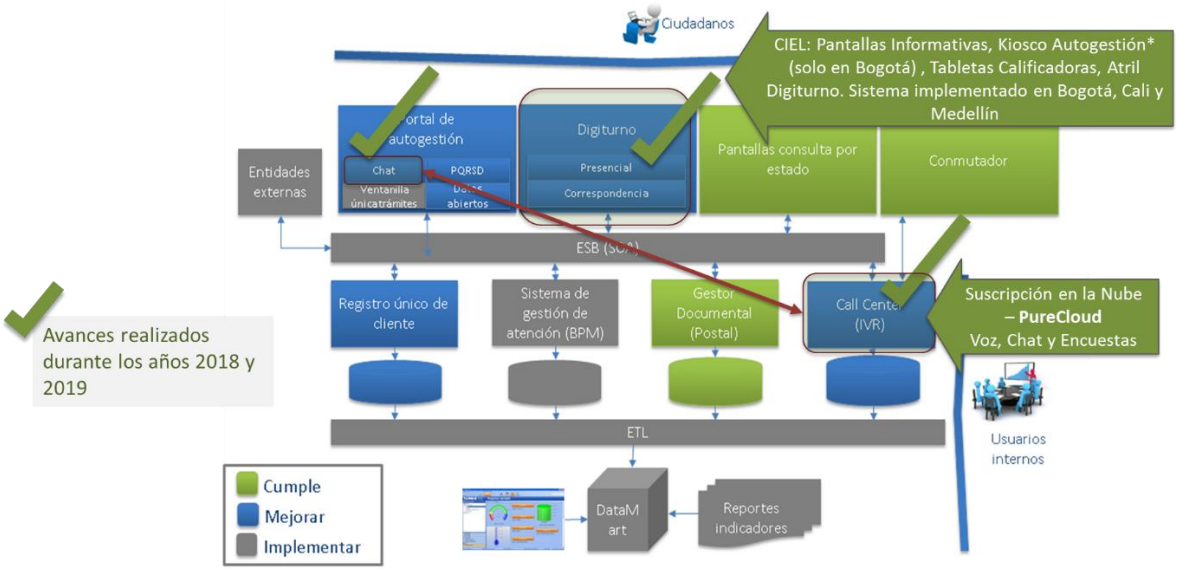



**Figura 2** – Avances en la implementación del modelo Multicanal

En la Figura 2, se puede observar, que la Entidad durante el 2017, implementó un proyecto de mejora sobre el canal presencial, específicamente en la atención por ventanilla, donde se actualizó el sistema Digiturno, el cual fue instalado en las sedes de Bogotá y en las intendencias regionales de Medellín y Cali. Además, se instalaron pantallas informativas y tabletas calificadoras del servicio ofrecido, en las mismas sedes y un kiosco de autogestión en la sede principal de Bogotá. También, se realizaron adecuaciones y mejoras físicas, en las instalaciones de la sede principal de Bogotá, con el objetivo de mejorar la experiencia del ciudadano.

Adicionalmente, a través del contrato No. 072 del 2018, se implementaron las mejoras en los servicios ofrecidos a través de los canales telefónico y virtual (chat general, chat temático y encuestas de evaluación de calidad del servicio) a través de la adquisición de una solución por suscripción en la nube llamada PureCloud (Genesys Cloud hoy en día) del fabricante Genesys. De esta manera, la Entidad cuenta actualmente con una solución tecnológica que provee las herramientas indispensables que soporta la operación del Centro de Contacto de la Entidad, las cuales son utilizadas por los Agentes de Servicio en sus labores diarias de atención a los ciudadanos, a través del canal telefónico y el chat.

En el año 2020, la Entidad realizó la renovación de dicha suscripción, a través del contrato 064 de 2021, por 12 meses con el objetivo de asegurar la disponibilidad de esta solución, la cual es utilizada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Entidad y que se ha consolidado como su herramienta, para poder operar de manera adecuada el Centro de Contacto.

Además esta solución ha sido acondicionada técnicamente para cumplir los requerimientos de su operación, como la integración con el sistema de telefonía, implementación de servicios WEB y la conexión segura a los sistemas de información de la Entidad, que permite al canal IVR ofrecer consultas a los ciudadanos del estado de una radiación y supervisión de una sociedad, además de contar en la actualidad, con información histórica de gran valor para la Entidad, como grabaciones de voz, chats, encuestas y estadísticas de atención, además facilitar el mantener el servicio de Atención al Ciudadano de manera ininterrumpida.

Cabe recordar que esta solución en la nube Genesys Cloud (antes PureCloud), ofrece un sistema avanzado de distribución de contactos (voz y chat) basado en las habilidades de los Agentes de Servicio, colas de espera, sistema de audio respuesta (IVR), donde los ciudadanos pueden consultar los teléfonos y direcciones de las diferentes sedes de la Entidad, el estado de una radicación, así como también el estado de supervisión de una sociedad.

En cuanto al sistema IVR, durante en el 2020 la Entidad implementó una capa de interoperabilidad que permitió retirar el sistema PureBridge, que era requerido por el módulo IVR. Por lo anterior, las consultas actuales del estado de una radicación y el estado de supervisión de una sociedad, consumen los servicios WEB publicados en esta nueva capa, a través del módulo del IVR de la plataforma Genesys Cloud. Además de las consultas actuales, a través de esta capa de interoperabilidad, la Entidad podrá implementar nuevas consultas que permitan aumentar el portafolio de servicios a través de este canal de auto-servicio vía el sistema de IVR.

Adicionalmente, con esta solución la Entidad cuenta con las herramientas para realizar el monitoreo y gestión en tiempo real sobre la atención al ciudadano y obtener indicadores de gestión tales como: cuántos contactos se han recibido a través de los múltiples canales de atención durante un periodo determinado, cuál es la hora pico de utilización de canales, cuál es el canal más utilizado por los ciudadanos y en qué días, cuánto es el tiempo de espera de un ciudadano para ser atendido por cualquiera de los canales, entre otros.

Dentro de las funcionalidades de esta herramienta se encuentra la de medir la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos a través del módulo de encuestas de calificación del servicio, las cuales permiten calificar al agente de servicio por los canales de voz y el canal virtual chat.

También esta herramienta permite hacer control de calidad a través del monitoreo en tiempo real de una conversación de voz o a través de la consulta de las grabaciones históricas de las llamadas, con el objetivo de realizar los ajustes, mejoras y aprendizajes a los Agentes y de esta forma ofrecer la mejor calidad en la atención a nuestros ciudadanos.

Además, con la actual herramienta Genesys Cloud (antes PureCloud) que soporta la operación del Centro de Contacto, la Entidad no ha requerido realizar inversiones en nueva infraestructura tecnológica para implementar la solución, evitando de esta manera las tareas relacionadas con el mantenimiento y soporte de equipos propios, que incluyen la gestión de actualizaciones del hardware y software, depreciación de activos, entre otras labores técnicas y administrativas. Esto es debido a que, a través del modelo actual de suscripción del servicio, la infraestructura tecnológica provista por el proveedor de la solución, está alojada en la nube, permitiendo contar siempre con un alto nivel de disponibilidad, actualizaciones, mantenimiento y soporte técnico, durante la vigencia de la suscripción.

Es importante aclarar que el Centro de Contacto se encuentra contratado con un tercero, sin embargo, este contrato no contempla la entrega de un sistema o suscripción de una herramienta con las características anteriormente descritas.

Por lo anterior, se hace necesario adelantar el proceso de contratación para la suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud (antes PureCloud) como herramienta para el Centro de Contacto que soporte toda su operación.

## 2. VERICACIÓN DE NO INCLUSIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR EN UN ACUERDO MARCO DE PRECIOS

En calidad de solicitante de la contratación se deja constancia que se verificó que, sobre los bienes y servicios a contratar, no existe Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad pueda satisfacer la necesidad identificada.

Es importante mencionar que existe el acuerdo marco de precios de servicios BPO con el que las Entidades Estatales pueden contratar servicios de Centro de Contacto y de Mesa de Ayuda. Verificado los detalles de los diferentes ítems y servicios ofrecidos en el mencionado acuerdo, no se encontró claramente los servicios como los requiere la Entidad como lo es una solución independiente que se ofrezca como suscripción a un servicio en la nube que soporte los canales de Voz, Chat, IVR, Correo electrónico y redes sociales.

Aunque se podría solicitar a CCE la posibilidad de adicionar un producto que cumpla con los requerimientos mínimos establecidos en el anexo técnico, esta inclusión podría tardar varios meses y la necesidad del servicio es muy próxima, toda vez que la actual herramienta que soporta la operación del centro de contacto multicanal de la Entidad vence el próximo 30 de mayo del 2021, por lo que no se cuenta con el tiempo suficiente para esperar la adición de este elemento en un Acuerdo Marco.

Por lo anterior, es procedente llevar a cabo el proceso de selección abreviada por subasta inversa.

## 3. VERIFICACIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA PRESENTE CONTRATACIÓN EN EL PLAN DE ANUAL DE ADQUISICIONES

Los bienes y servicios a adquirir con la presente contratación se encuentran contemplados en el Plan Anual de Adquisiciones de la presente vigencia fiscal.

## 4. ESPECIFICACIONES DEL CONTRATO A CELEBRAR:

### 4.1 Objeto:

Suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto que soporta toda su operación.

### 4.2 Identificación del objeto en el Clasificador de Bienes y Servicios

El objeto de la contratación se encuentra identificado con los siguientes códigos:

| Clasificador UNSPSC | Descripción |
|---|---|
| 43231500 | Software funcional específico de la empresa |
| 43231501 | Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center) |
| 81161700 | Servicios de telecomunicaciones |
| 72151600 | Servicios de sistemas especializados en comunicación |
| 81112500 | Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador |
| 81111800 | Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas |
| 81161600 | Servicios de correo electrónico y mensajería |
| 81161800 | Servicios de alquiler o arrendamientos de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia |

**4.3 Tipo de Contrato:**

Prestación de servicios

**4.4 Obligaciones del Contratista:**

**4.4.1 Obligaciones Generales**

a) Suscribir el acta de inicio con el supervisor del contrato.
b) Cumplir con el objeto del contrato en los términos establecidos en el estudio previo de conveniencia y oportunidad, en el pliego de condiciones, sus adendas si fueron expedidas, el anexo técnico y en la propuesta del contratista.
c) Aceptar y cumplir las instrucciones que le sean impartidas por la Entidad, a través del supervisor del contrato, en el marco del objeto y las obligaciones contractuales.
d) Avisar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancia que puedan inducir en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos de la Entidad.
e) Efectuar los aportes al sistema de seguridad social integral en salud, pensiones y riesgos laborales, y con los aportes parafiscales (ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar), si hay lugar a ello, atendiendo lo dispuesto en el en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, el artículo 20 de la Ley 1607 de 2012 y las demás normas aplicables.
f) Presentar el informe requerido como soporte para efectuar el pago.

g) Presentar la factura a más tardar dentro de los quince (15) días calendario siguiente al vencimiento del plazo de ejecución, de conformidad con la forma de pago.
h) Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución.

### 4.4.2 Obligaciones Específicas del contratista

a) Entregar al momento de la firma del acta de inicio del contrato, una constancia o certificado donde conste el derecho de uso de la suscripción a la solución Genesys Cloud por 12 meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio, la cual deberá contar con derecho a soporte, mantenimiento y actualización a nombre de la Superintendencia de Sociedades, con las características indicadas en el anexo técnico y expedida directamente por el fabricante Genesys.
b) Entregar la guía de atención y soporte a la Entidad, donde se explique detalladamente las diferentes formas de reportar problemas o fallas técnicas, solicitar soporte y realizar el escalamiento de casos.

Durante la vigencia de la suscripción, el contratista deberá:

c) Prestar en virtud de la suscripción, el servicio de la solución Genesys Cloud dando cumplimiento a los requerimientos establecidos en el anexo técnico.
d) Prestar en virtud de la suscripción, atención o asistencia técnica para los problemas o fallos que se puedan presentar en el funcionamiento de la solución.
e) Realizar las actualizaciones que libere el fabricante durante la vigencia de la suscripción de la solución sin incurrir en costos adicionales para la Entidad.
f) Revisión y diagnóstico del estado actual de la solución y, basados en los resultados de dicha revisión, realizar y ejecutar el plan de acción de mejora, para garantizar que la solución esté en la última versión, con todas las nuevas funcionalidades que apliquen a la operación del Centro de Contacto, implementadas y operativas de acuerdo a lo establecido en el anexo. Este proceso se deberá realizar dentro de los 45 días hábiles siguientes al inicio de la suscripción.
g) Definir junto con los líderes técnicos y funcionales de la Entidad, los diferentes requerimientos, mejoras y las actividades necesarias para garantizar una correcta operación del centro de contacto multicanal de la Entidad para la atención al ciudadano.
h) Realizar capacitación a los agentes de servicio y al supervisor que operan los canales telefónico y virtual en las nuevas funcionalidades que se liberen durante la vigencia de la suscripción.

i) Realizar una transferencia de conocimiento tipo técnico a los funcionarios que designe la Dirección de Informática y Desarrollo, en las nuevas funcionalidades que se liberen durante la vigencia de la suscripción.
j) Garantizar el buen uso de las medidas de bioseguridad de la Superintendencia de Sociedades para aquellos casos en que deba ingresar a las instalaciones de la Entidad.

**4.5 Obligaciones del Contratante:**

a) Suministrar la información necesaria propia de la Entidad que requiera el contratista para la ejecución del objeto contractual.
b) Facilitar los espacios físicos y el ingreso a las instalaciones de la Entidad, del personal designado por el contratista para la realización de las actividades que se generen para dar cumplimiento al objeto contractual en los eventos que se requiera.
c) Designar al personal de la Entidad para acompañar y apoyar las visitas en virtud del soporte, asistencia técnica o mantenimiento correctivo si se llegase a necesitar.
d) Revisar, ajustar y presentar recomendaciones al Contratista de los informes presentados en virtud del cumplimiento de las obligaciones específicas del contrato.
e) Participar en reuniones técnicas de validación respecto de los soportes técnicos que se requieran.
f) Realizar seguimiento, verificación y control sobre la ejecución idónea del contrato.
g) Pagar el valor de la factura remitida por el contratista, previa revisión de los documentos requeridos para el pago por parte del supervisor del contrato.
h) Verificar la documentación que aporta el contratista para el trámite de pago.
i) Las demás obligaciones que surjan de acuerdo con la naturaleza del contrato.

**4.6 Lugar de ejecución del contrato:**

El lugar de ejecución del contrato se llevará a cabo en la ciudad de Bogotá D.C., sede principal de la Superintendencia de Sociedades, Avenida El Dorado No 51 – 80 o remotamente.

**4.7 Supervisión:**

La supervisión del contrato estará a cargo del Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Coordinación del Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones o el que delegue el Ordenador del Gasto.

**4.8 Líder del Proceso:**

El liderazgo del proceso de selección y la responsabilidad por su seguimiento, estará a cargo de los ingenieros María de Jesús Arizala por parte del Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones y Wildher Wilches del Grupo de Sistemas y Arquitectura de Tecnología.

## 5. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN.

De conformidad con el literal a) del numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, y el artículo 2.2.1.2.1.2.1 y siguientes del Decreto 1082 del 2015, la selección del contratista para adquirir la suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto que soporte toda su operación, la cual soporta toda la operación del centro de contacto de la entidad, está conformada por bienes y servicios de usos común y de características técnicas uniformes, razón por la cual la presente adquisición se realizará mediante el procedimiento de selección abreviada por subasta inversa teniendo en cuenta la información presentada en la Guía para hacer un Proceso de Selección Abreviada con Subasta en el SECOP II.

Teniendo en cuenta que los bienes y servicios objeto de esta contratación se estandarizaron a través de características técnicas mínimas y uniformes como se muestra en la ficha técnica y el anexo técnico adjuntos, los ofrecimientos técnicos adicionales a los requeridos no serán objeto de comparación de propuestas toda vez que se ha determinado que ello no garantiza una mejor ejecución del eventual contrato que se derive del presente proceso de selección.

Adicionalmente, es procedente teniendo en cuenta lo señalado en el numeral 2 del presente estudio previo.

## 6. ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

### 6.1 Estudio de mercado

Teniendo en cuenta que la solución en la nube la cual soporta toda la operación del centro de contacto de la Entidad es del fabricante Genesys, se solicitó a dicho fabricante a través de un correo electrónico, la lista de los partners autorizados. En respuesta el fabricante remitió los siguientes partner autorizados:

GNS – Global Network Solution S.A.S, NIT: 900.054.055-1
Interaxa Colombia S.A., NIT: 900.221.604 - 1
Crossnet., NIT: 900.180.801-9

A las empresas antes mencionadas, se les solicitó la cotización para fines de realizar el estudio de mercado.

De estas empresas se recibieron 2 cotizaciones, las cuales reflejan los siguientes valores:

| SERVICIO | Cantidad en meses | Cotizante 1 | | | Cotizante 2 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Valor mes sin IVA | IVA | VALOR TOTAL | Valor mes sin IVA | IVA | VALOR TOTAL |
| Adquirir la suscripción por doce (12) Meses a partir de la firma del acta inicio, el cual debe incluir como mínimo las siguientes licencias:<br><br>• Genesys Cloud 3 o superior Concurrent User (PC-170-NV-USR3C): 16 Licencias (Para 1 administrador, 1 supervisor y 14 agentes)<br>• Genesys Cloud for Wallboard Device Charge (PC-170-NV-PCWALLDC): 1 Licencia (para visualización KPI y estadísticas en tiempo real)<br>• Feebak: 15 Licencias para encuesta de satisfacción. | 12 | 13.944.000,00 | 0 | **167.328.000** | 13.112.000,00 | 0 | **157.344.000** |
| Servicio de Garantía y Soporte durante la vigencia de la suscripción, que incluye la implementación de mejoras, asistencia técnica y solución de incidentes | 12 | 3.066.667,00 | 582.666,73 | **43.792.005** | 2.560.000,00 | 486.400,00 | **36.556.800** |
| TOTAL | | | | **211.120.005** | | | **193.900.800** |

Para establecer el presupuesto oficial del presente proceso se hace uso de los valores de los contratos anteriores suscritos por la Entidad.
Sin embargo, debido a que el contrato 072 de 2018 tuvo una duración de 18 meses y que el valor del dólar en este año es considerablemente más bajo en comparación con el actual, no se tendrá en cuenta dentro de los valores históricos al no poseer un patrón equivalente de comparación.

Siendo así el resultado del estudio de mercado arroja un valor promedio de **$201.841.268** M/cte., lo que incluye el IVA para el servicio de garantía y soporte, y los demás impuestos y erogaciones a que haya lugar.

| SERVICIO | Cantidad en meses | Contrato 064 de 2020 | | | Cotizante 1 | | | Cotizante 2 | | | Promedio | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Valor mes sin IVA | IVA | VALOR TOTAL | Valor mes sin IVA | IVA | VALOR TOTAL | Valor mes sin IVA | IVA | VALOR TOTAL | Promedio Valor mes | Promedio |
| Adquirir la suscripción por doce (12) Meses a partir de la firma del acta inicio, el cual debe incluir como mínimo las siguientes licencias:<br><br>• Genesys Cloud 3 o superior Concurrent User (PC-170-NV-USR3C): 16 Licencias (Para 1 administrador, 1 supervisor y 14 agentes)<br>• Genesys Cloud for Wallboard Device Charge (PC-170-NV-PCWALLDC): 1 Licencia (para visualización KPI y estadísticas en tiempo real)<br>• Feebak: 15 Licencias para encuesta de satisfacción. | 12 | 10.436.625,00 | 0 | **125.239.500** | 13.944.000,00 | 0 | **167.328.000** | 13.112.000,00 | 0 | **157.344.000** | 12.497.541,67 | **149.970.500,00** |
| Servicio de Garantía y Soporte durante la vigencia de la suscripción, que incluye la implementación de mejoras, asistencia técnica y solución de incidentes | 12 | 5.270.553 | 1.001.405 | **75.263.500** | 3.066.667,00 | 582.666,73 | **43.792.005** | 2.560.000,00 | 486.400,00 | **36.556.800** | 3.632.406,74 | **51.870.768** |
| TOTAL | | | | **200.503.000** | | | **211.120.005** | | | **193.900.800** | | **201.841.268** |

### 6.2 Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato será el monto de la propuesta económica que de acuerdo con los criterios establecidos en el pliego de condiciones y el resultado de la subasta inversa resulte seleccionada.

### 6.3 Presupuesto oficial

El presupuesto oficial de la contratación es de hasta la suma de **$201.841.268** M/cte, lo que incluye el IVA para el servicio de garantía y soporte, y los demás impuestos y erogaciones a que haya lugar. Cabe mencionar que la suscripción es un servicio en la nube y que de acuerdo a con la Reforma tributaria del año 2016 - exceptúan del impuesto los siguientes servicios: 24. Suministro de páginas web, servidores (hosting), computación en la nube (cloud computing).

### 6.4 Forma de pago

El valor del contrato se cancelará en un solo pago, una vez se haya entregado la certificación o constancia por parte del fabricante que acredite el derecho de uso a la Superintendencia de Sociedades.

El pago se hará a través el grupo de Tesorería de la ENTIDAD, mediante traslado electrónico de fondos, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la cuenta de cobro o factura, previo el cumplimiento de los procedimientos legales, expedido el cumplido a satisfacción por el supervisor del contrato y su respectivo informe, y copia de los documentos que prueben que el contratista ha cumplido con sus obligaciones frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud y Pensiones, y la Aseguradora de Riesgos Profesionales, así como con los aportes parafiscales (SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar).

### 6.5 Plazo del contrato

El plazo de ejecución del contrato será de 12 meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

## 7. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITEN IDENTIFICAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE.

La adjudicación del contrato se realiza al proponente que cumpla con los requisitos mínimos habilitantes señalados a continuación y que presente la oferta más favorable para la Entidad, así:

**7.1 Requisitos mínimos habilitantes:**

Los requisitos mínimos habilitantes, tendientes a verificar la capacidad jurídica, las condiciones técnicas, de experiencia, la capacidad financiera y de organización de los proponentes, son los siguientes:

**7.1.1 Aspectos de verificación de la Capacidad Jurídica:**

Serán definidos por el Grupo de Contratos de conformidad con el numeral 2 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 del 2015 y se establecerán en el proyecto de pliego de condiciones y en el pliego definitivo.

**7.1.2 Criterios de Verificación de la Capacidad Financiera:**

Serán los definidos por el Grupo de Contabilidad para el respectivo proceso de contratación, de conformidad con el numeral 3 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 del 2015, los cuales serán remitidos mediante el memorando correspondiente y se incluirán en el proyecto de pliego de condiciones y en el pliego definitivo, una vez el Grupo de Contabilidad cuente con el Estudio previo de conveniencia y oportunidad y el documento de Estudio del Sector.

**7.1.3 Criterios de Verificación de la Capacidad organizacional:**

Serán los definidos por el Grupo de Contabilidad para el respectivo proceso de contratación, de conformidad con el numeral 4 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 del 2015. Estos criterios serán remitidos mediante el memorando correspondiente y se incluirán en el proyecto de pliego de condiciones y en el pliego definitivo, una vez el Grupo de Contabilidad cuente con el Estudio previo de conveniencia y oportunidad y el documento de Estudio del Sector.

**7.1.4 Criterios de Verificación Técnica:**

**a. Oferta Técnica.** El cumplimiento de las condiciones y especificaciones técnicas necesarias para el cumplimiento del objeto y las obligaciones se acredita por el proponente mediante la manifestación que efectúe en el **Anexo de Presentación de la Propuesta**.

**b. Experiencia del proponente**. De conformidad con lo establecido en los artículos 2.2.1.1.1.5.1., 2.2.1.1.1.5.2, 2.2.1.1.1.5.3 y 2.2.1.1.1.5.6 del decreto 1082 de 2015, el proponente deberá demostrar el cumplimiento del requisito de la experiencia de acuerdo con las siguientes condiciones mínimas. Para su verificación, los proponentes deben allegar con su propuesta el certificado de inscripción, calificación clasificación en el Registro Único de Proponentes expedido por la Cámara de Comercio de la jurisdicción donde tenga el asiento principal de sus negocios (personas naturales) o el domicilio principal (personas jurídicas), con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos habilitantes contenidos en el RUP con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anterior a la fecha de cierre del proceso de selección.

De acuerdo con la información del RUP, el proponente deberá acreditar haber ejecutado dos (2) contratos cuyo objeto o alcance u obligaciones comprendan o se encuentre directamente relacionado con soluciones de Centros de Contacto (Contact Centers o Call Center), cuya sumatoria sea igual o superior al presupuesto oficial del presente proceso de selección, es decir, a **222,9 SMMLV**, así mismo, allegar diligenciado el **ANEXO DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.**

El objeto de cada uno de los contratos deberá estar clasificado en alguno de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas que se presentan a continuación:

| Clasificador UNSPSC | Descripción |
|---|---|
| 43231500 | Software funcional específico de la empresa |
| 43231501 | Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center) |
| 81161700 | Servicios de telecomunicaciones |
| 72151600 | Servicios de sistemas especializados en comunicación |
| 81112500 | Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador |
| 81111800 | Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas |
| 81161600 | Servicios de correo electrónico y mensajería |
| 81161800 | Servicios de alquiler o arrendamientos de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia |

**Nota 1:** Cuando se presenten experiencia de ejecución de contratos en los cuales se actuó en forma de Consorcio o Unión Temporal, la Entidad, para efectos de verificar el

cumplimiento de la misma, tendrá en cuenta únicamente el valor correspondiente al porcentaje de participación del oferente.

**Nota 2:** Este requisito puede ser cumplido por uno o por todos los miembros del consorcio o unión temporal en caso de presentarse bajo esta modalidad.

**Nota 3:** Conforme al artículo 221 del decreto 19 de 2012, en aquellos casos en que por las características del objeto a contratar se requiera la verificación de requisitos del proponente adicionales a los contenidos en el Registro Único de Proponentes, la Superintendencia de Sociedades podrá hacer tal verificación en forma directa. En ese sentido, teniendo en cuenta que la entidad requiere verificar que la experiencia aportada sea en contratos cuyo objeto o alcance u obligaciones comprendan o se encuentre directamente relacionado con soluciones de Contact Centers. Es indispensable que los documentos que se aporten para acreditar el presente requisito correspondan a los contratos que se encuentren registrados en el RUP y que soporten la experiencia solicitada por la entidad.

Por lo tanto, para validar la clasificación, se deberán allegar copia de las certificaciones de los contratos o documentos que permitan su verificación, teniendo en cuenta las siguientes reglas:

1. Los documentos (ejemplo contrato, acta de liquidación, etc.) o las certificaciones que se aporten para verificar la experiencia solicitada, deben tener mínimo la siguiente información, para ser tenidas en cuenta:

    - Nombre o razón social del contratante.
    - Nombre o razón social del contratista.
    - Objeto del contrato.
    - Valor del Contrato.
    - Fecha de iniciación o suscripción del contrato.
    - Fecha de terminación del contrato.
    - Porcentaje de participación en caso de Unión Temporal o Consorcio.
    - El documento aportado debe indicar que, en su objeto, o su alcance u obligaciones del contrato ejecutado, se encuentren directamente relacionado con soluciones de Centro de Contactos (Call Center o Contact Center en inglés).
    - Debe ser expedida por el representante legal o persona autorizada, indicar el cargo y como mínimo un teléfono de contacto.

2. Los documentos o las certificaciones en su contenido deben ser totalmente legibles.

3. Cuando los documentos o las certificaciones expresen su valor en dólares, se tendrá en cuenta la TRM a la fecha en que se celebró el contrato certificado.

4. Para verificar el valor en SMMLV de los contratos certificados, se realizará la conversión a salarios mínimos legales mensuales vigentes SMLMV del valor del presupuesto oficial (SMLMV año 2021) y del valor del contrato que se allegue, para lo cual se hará la conversión al valor del SMLMV del año de celebración del respectivo contrato.

5. No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando estos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 7 de la ley 80 de 1993.

6. Cuando los contratos con los cuales se pretenda acreditar esta experiencia sean ejecutados bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal, se deberá especificar el porcentaje (%) de participación de cada uno de los miembros o anexar copia del contrato en el que se indique el porcentaje de participación y únicamente será tenido en cuenta el valor del contrato en forma proporcional a su porcentaje de participación.

7. Si se presentan actas de liquidación, deben estar debidamente suscritas por las partes con el lleno de los requisitos exigidos en el presente literal.

8. No se tendrán en cuenta auto certificaciones, ni copias de minutas de contratos, excepto que estén acompañadas del acta de liquidación, o actas de recibo final, donde se pueda verificar la información requerida para el requisito.

9. La Superintendencia se reserva el derecho de verificar la información que suministre el proponente. Si se advierten discrepancias entre dicha información y lo establecido por la Superintendencia, la propuesta será objeto de rechazo, sin prejuicio de las demás actuaciones que se promuevan.

10. Para la valoración de la experiencia habilitante, cuando se trate de acreditar la experiencia de personas jurídicas que no cuente con más de tres años de constituida, se podrá acreditar experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

11. Cada certificación de experiencia se analizará por separado, en caso de tratarse de contratos adicionales, el valor adicional se convertirá en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), a la fecha de firma del contrato adicional y se sumará al valor del contrato principal.

**Proponentes Extranjeros sin domicilio ni sucursal en Colombia:**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.1 del decreto 1082 de 2015 un proponente del extranjero que no tenga domicilio ni sucursal en Colombia, no deberá estar inscrito en el Registro único de Proponentes. Por tanto, deberá cumplir con este requisito.

Para todas las certificaciones: Para certificar la experiencia el proponente deberá allegar las respectivas certificaciones del cumplimiento de contratos ejecutados o en ejecución, las cuales deberán contener como mínimo:

- Nombre o razón social de la entidad contratante que certifica
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto total del contrato
- Valor del contrato
- Fecha de suscripción e iniciación
- Fecha de terminación: Estos contratos ejecutados antes de la fecha de cierre del presente proceso.
- Porcentaje de participación en caso de Unión Temporal o Consorcio.
- Las certificaciones, deberán estar firmadas por la persona autorizada de la Entidad contratante.
- El monto o valor del contrato expresado en moneda del contrato. En caso de ser diferente al peso colombiano, deberá ser expresada a la tasa de cambio de acuerdo con la fecha de suscripción del contrato, teniendo en cuenta las establecidas por el Banco de la República de Colombia, para efectos de verificación de la información.
- La certificación debe ser presentada en idioma castellano. El proponente puede presentar una traducción simple al castellano. Si el proponente resulta adjudicatario para firmar el contrato debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados en idioma extranjero. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado para acreditar los requisitos habilitantes.

En cuanto a personas naturales y persona jurídicas privadas extranjeras no inscritas en el RUP por no tener domicilio o sucursal en el país: El requisito exigido es el mismo, sin embargo, es necesario, tener en cuenta, que todos los documentos otorgados en el exterior para acreditar lo dispuesto en este numeral, deberán presentarse legalizados o apostillados

en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia, en especial en el Código General del Proceso, el artículo 480 del Código de Comercio y en la Resolución 3269 del 14 de junio de 2016 proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

**c. Certificación**

El proponente deberá allegar con su propuesta, una carta o certificación expedida por el fabricante Genesys, con no más de treinta (30) días de antelación a la fecha de cierre del proceso de selección, donde se acredite ser distribuidor o canal o partner o reseller autorizado de la suscripción de la solución en la nube Genesys Cloud, la cual soportará las operaciones del Centro de Contacto de la Entidad.

En caso de presentarse en la modalidad de consorcio o unión temporal, este requisito puede ser cumplido al menos por uno de los miembros.

**d. Recurso humano**

El proponente deberá contar como mínimo con un ingeniero certificado en la solución Genesys Cloud, para que preste el soporte y asistencia técnica, por lo que deberá allegar con su propuesta, la documentación del recurso humano, con las siguientes características:

| **Recurso Humano** | | **Formación académica** | **Certificaciones** |
|---|---|---|---|
| **Cantidad** | Rol | | |
| **1 Persona** | Ingeniero de Soporte | Profesional en Ingeniería de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes. | Deberá allegar copia del título o copia del acta de grado y tarjeta o matricula profesional vigente.<br><br>Anexar certificación del fabricante Genesys: PCP – Genesys Cloud o PureCloud Certified Professional. |

Así mismo, deberá allegar diligenciados los siguientes anexos:

1. El **ANEXO RECURSO HUMANO**
2. El **ANEXO CARTA DE INTENCIÓN** suscrita por el ingeniero de soporte propuesto.
3. Con el fin de verificar la vigencia de la tarjeta o matricula profesional del recurso humano propuesto, el proponente deberá allegar certificación de vigencia expedida por el ente competente con un tiempo no mayor a 60 días anteriores al cierre del proceso.
4. Carta suscrita por el recurso humano autorizando la presentación de la hoja de vida.

**Reglas del Recurso Humano:**

1. De conformidad con la Circular Externa No. 22 de 2017 de Colombia Compra Eficiente, en el evento en que el miembro del equipo de trabajo presente títulos académicos obtenidos en el exterior, con el fin de determinar la validez y legalidad de los mismos y ser tenidos en cuenta, deberá acreditar su formación académica en el exterior con a) Copia del diploma expedido por el centro educativo y la descripción del programa correspondiente que permita conocer el nivel de los estudios y su clasificación en la Clasificación Internacional Normalizada de Educación o b) presentar la convalidación correspondiente por el Ministerio de Educación Nacional.

2. El proponente deberá tener en cuenta que el personal ofrecido prestará los servicios en la forma propuesta y señalada en el Anexo Técnicos durante todo el plazo de ejecución del contrato y la vigencia de la garantía. Lo anterior, sin perjuicio de que la entidad durante la ejecución del contrato, apruebe la sustitución del personal propuesto, que en todo caso debe cumplir con el perfil solicitado por la entidad durante el proceso de contratación.

3. En el evento en que el perfil solicitado en el equipo de trabajo no cumpla con el mínimo requerido por la Entidad, el mismo podrá ser reemplazado por otro como subsanación dentro del proceso, siempre y cuando cumpla con el requerido

4. La entidad se reserva el derecho de verificar la información contenida en la certificación aportada para el Recurso Humano.

   **Nota:** El personal anteriormente descrito será de carácter obligatorio en la ejecución del contrato y vigencia de la garantía, por lo cual los oferentes lo deberán tener en cuenta y considerarlo en su totalidad al momento de elaborar su oferta económica. No obstante, el oferente deberá contar con el personal necesario que le permita cumplir con el objeto del presente proceso de contratación, las obligaciones, y con todos los demás requerimientos hechos por la Entidad durante todo el proceso de contratación.

**e. Certificación centro de atención técnica TAC**

El oferente deberá allegar certificación donde conste que cuenta con un centro de atención técnica TAC que cuente como mínimo hasta el nivel 2 de servicio. Esta certificación deberá ser suscrita por el representante legal de la empresa.

En caso de consorcio o unión temporal, la certificación puede ser allegada por una de las compañías que los integren.

**f. Aval de la propuesta:**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 842 de 2003, el proponente persona natural debe poseer al menos un profesional de Ingeniero de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes con tarjeta o matricula profesional vigente.

En cuanto a las personas jurídicas, el representante legal debe acreditar la profesión de ingeniero de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes con tarjeta o matricula profesional vigente; si el Representante Legal no cumple este requisito, la propuesta deberá ser avalada por un profesional de alguna de estas disciplinas, el cual deberá tener tarjeta o matricula profesional vigente. Según el **ANEXO AVAL DE LA PROPUESTA**.

Se indica que el Aval deberá estar diligenciado y suscrito por un ingeniero de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes con tarjeta o matricula profesional vigente.

Con el fin de verificar la vigencia de la tarjeta o matricula profesional del recurso humano, el proponente deberá allegar certificación de vigencia expedida por el ente competente con un tiempo no mayor a 60 días anteriores al cierre del proceso.

**g. Documentación y fichas técnicas**

El proponente deberá anexar los documentos técnicos publicados por el fabricante de la solución Genesys Cloud, donde se pueda evidenciar el cumplimiento de cada una de las características mínimas solicitadas en el anexo técnico, diligenciando el FORMATO ANEXO DOCUMENTACIÓN TÉCNICA donde deberá indicar la versión ofrecida de Genesys Cloud (mínimo Genesys Cloud 3) y de manera detallada la ubicación exacta del cumplimiento de

las características mínimas requeridos por la Entidad (folio y párrafo de la ficha técnica de la solución donde se evidencie el cumplimiento).

Igualmente, frente a cada uno de los requerimientos del anexo documentación técnica, el oferente deberá indicar el nombre de la ficha técnica o data sheet, página y párrafo donde se pueda corroborar lo solicitado.

Tenga en cuenta que no podrá modificar ni suprimir los requerimientos técnicos mínimos establecidos por la Entidad.

### 7.2 Oferta económica y subasta inversa

El proponente debe indicar el valor de su propuesta, teniendo en cuenta todos los requisitos establecidos para la ejecución del contrato, y deberá presentarla de conformidad con la **PROPUESTA ECONÓMICA** que se debe diligenciar en SECOP II.

Durante la audiencia pública de subasta inversa la reducción al momento de efectuar los lances deberá ser en mínimo el 2% del valor con el cual da inicio al procedimiento de subasta, o sobre la última oferta de menor valor presentada de manera válida, para que el lance se considere válido.

### 7.3 Factores de desempate:

De conformidad con el artículo 35 de la Ley 2069 del 2020 en caso de empate en el puntaje total de dos o más ofertas, la Entidad Estatal escogerá el oferente de la siguiente manera:

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.
2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
3. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante del oferente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el

veinticinco por ciento (25%) en el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.

4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley.
5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, ROM o gitanas.
6. Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, o una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, y, que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural; (b) la madre cabeza de familia, la persona en proceso de reincorporación o reintegración, o la persona jurídica aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la madre cabeza de familia o persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.
8. Preferir la oferta presentada por una Mipyme o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por Mipymes, cooperativas o asociaciones mutuales.
9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.
10. Preferir al oferente que acredite de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior, por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos realizados a MIPymes,, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, realizados durante el año anterior; o, la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una MIPYME, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); (b) la MIPYME, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la

MIPYME, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural .

11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento MIPYMES.
12. Utilizar un método aleatorio para seleccionar el oferente el cual será el siguiente:

a. En caso de persistir el empate la superintendencia de sociedades utilizará el siguiente método aleatorio, tomando como base el número del NIT del proponente, para el caso de los consorcios o uniones temporales, se tomará el NIT del primer miembro en la lista de conformación del consorcio, y se seguirán las siguientes reglas:

**Parámetros de comparación:**

| Parámetro | Detalle |
|---|---|
| Número de identificación Tributaria (NIT) | Se tomará el Digito evaluando los Dígitos de derecha a izquierda y no se incluye el digito de chequeo. |
| Tasa representativa del Mercado TRM, certificada y divulgada por la Superintendencia Financiera para el día del cierre del proceso. | Se tomarán las cifras decimales de izquierda a derecha, y los números enteros de derecha a izquierda. |

NIT

| 9 | 9 | 9 | . | 9 | 9 | 9 | . | 9 | 9 | 9 | - | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | Tercer Dígito | Segundo Dígito | Primer Dígito | | Dígito de chequeo |

TRM

| 9 | . | 9 | 9 | 9 | . | 9 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Tercer entero | Segundo entero | Primer entero | | Primer decimal | Segundo decimal |

Se adjudicará el proceso al proponente cuyo tercer Digito del NIT, de acuerdo con el cuadro anterior, cumpla con las siguientes condiciones:

- Coincida con el primer decimal de la TRM,
- Si ninguno coincide se, se verificará con el segundo decimal de la TRM.

- Si ninguno coincide se, se verificará con el primer entero de la TRM.
- Si ninguno coincide se, se verificará con el Segundo entero de la TRM.
- Si ninguno coincide se, se verificará con el Tercer entero de la TRM.

Si persiste el empate o no hubo coincidencia, se procederá a comparar el segundo Digito del NIT de acuerdo con el cuadro de NIT antes mencionado, sin incluir el digito de chequeo y se adjudicará el proceso al proponente cuyo segundo Digito del NIT, cumpla con las siguientes condiciones:

- Coincida con el primer decimal de la TRM,
- Si ninguno coincide se verificará con el segundo decimal de la TRM.
- Si ninguno coincide se verificará con el Primer entero de la TRM.
- Si ninguno coincide se verificará con el Segundo entero de la TRM.

Si ninguno coincide se verificará con el Tercer entero de la TRM.

Si persiste el empate o no hubo coincidencia, se procederá a comparar el Primer Digito del NIT de acuerdo con el cuadro de NIT, antes mencionado, sin incluir el digito de chequeo y se adjudicará el proceso al proponente cuyo primer Digito del NIT, cumpla con las siguientes condiciones:

Coincida con el primer decimal de la TRM,

- Si ninguno coincide se verificará con el segundo decimal de la TRM.
- Si ninguno coincide se verificará con el Primer entero de la TRM.
- Si ninguno coincide se verificará con el Segundo entero de la TRM.
- Si ninguno coincide se, se verificará con el Tercer entero de la TRM.

Si persiste el empate o no hubo coincidencia se le adjudicara el proceso al proponente cuyo digito de chequeo del NIT, este más cercano al primer decimal de la TRM

**Nota 1:** De conformidad con el Parágrafo Primero del artículo 35 de la ley 2069 de 2020, los factores de desempate serán aplicables en el caso de las cooperativas y asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial, definidos por el Decreto 957 de 2019, priorizando aquellas que sean micro, pequeñas o medianas.

**Nota 2:** De conformidad con el Parágrafo Segundo del artículo 35 de la ley 2069 de 2020, para los criterios enunciados que involucren la vinculación de capital humano, el oferente deberá acreditar una antigüedad igual o mayor a un año. Para los casos de constitución inferior a un año se tendrá en cuenta a aquellos trabajadores que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de esta.

De la anterior actuación se dejará constancia en acta, que será publicada en SECOP II. El acta se entenderá que hace parte integral del documento de adjudicación.

**NOTA:** La omisión de la información requerida para aplicar los criterios de desempate, no será subsanable por ser criterio de desempate, en todo caso, la no presentación de la información requerida no restringe la participación del proponente, ni es causal de rechazo de la propuesta.

## 8. IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES.

Los riesgos de tipo administrativo y aquellos que pueda presentar el proceso de contratación para el cumplimiento de las metas y objetivos del mismo, se identifican, clasifican, evalúan, asignan y tratan de acuerdo con el cuadro anexo **FORMATO GCON-F-015.**

## 9. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS

Teniendo en cuenta la identificación, evaluación y asignación de los riesgos señalados, se considera necesaria la exigencia de garantía con los siguientes amparos:

| | Amparo | Valor asegurado | Tiempo asegurado |
|---|---|---|---|
| 1 | Cumplimiento | 10% valor del contrato | El plazo del contrato y cuatro (4) meses más |
| 2 | Calidad de los servicios | 10% valor del contrato | El plazo del contrato y cuatro (4) meses más |

## 10. ANALISIS DE APLICACIÓN DE ACUERDOS COMERCIALES

De conformidad con el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 del 2015, se verificaron los aspectos correspondientes a la observancia de obligaciones en materia de acuerdos comerciales conforme con lo dispuesto en el Manual para el Manejo de los Acuerdos

Comerciales de los Procesos de Contratación, publicado en el portal de Colombia Compra Eficiente, y se concluye que el presente proceso de selección SI se encuentra cobijado por Acuerdos Comerciales vigentes por el Estado Colombiano. La verificación se adjunta al presente estudio.

## 11. ANEXOS AL ESTUDIO

11.1 Anexo Técnico
11.2 Ficha Técnica
11.3 Documento de Estudio del Sector
11.4 Modelo propuesta económica
11.5 Formato G-CON-F15 Identificación, Evaluación y Asignación de los Riesgos Previsibles.
11.6 Formato de análisis de aplicación de Acuerdos Comerciales.
11.7 Anexo de experiencia del proponente
11.8 Anexo Aval de la propuesta
11.9 Formato certificación centro de atención técnica TAC
11.10 Formato recurso humano
11.11 Anexo carta de intención
11.12 Formato anexo documentación técnica
11.13 Carta de presentación de la propuesta

### 11.1 Anexo Técnico

**OBJETO:**

*Adquirir la suscripción de la solución en la nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto que soporta toda su operación.*

| ÍTEM | CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS |
|---|---|
| 1.1 | La suscripción incluye las siguientes licencias:<br><br>• Genesys Cloud 3 Concurrent User (PC-170-NV-USR3C): 16 Licencias (Para 1 administrador, 1 supervisor y 14 agentes) |

| | |
|---|---|
| | • Genesys Cloud for Wallboard Device Charge (PC-170-NV-PCWALLDC): 1 Licencia (para visualización KPI y estadísticas en tiempo real)<br>• Feebak: 15 Licencias para encuesta de satisfacción.<br><br>**NOTA:** El contratista deberá implementar la última versión de Genesys Cloud disponible. |
| 1.2 | **Partner Autorizado:** El contratista debe ser distribuidor autorizado de la solución Genesys Cloud por parte del fabricante Genesys en Colombia. |
| 1.3 | **Diagnóstico de la Plataforma:** El contratista deberá hacer una revisión y diagnóstico del estado actual de la solución, y basados en los resultados de dicha revisión, deberá realizar y ejecutar el plan de acción de mejora, para garantizar que la solución esté en la última versión, con todas las nuevas funcionalidades que apliquen a la operación del Centro de Contacto, implementadas y operativas. |
| 1.4 | **Centro de asistencia y soporte técnico:** El proveedor deberá contar con su propio centro de contacto de asistencia técnica (TAC), que permita a la entidad registrar los diferentes casos de atención, a través de llamadas telefónicas o el envío de correos, para obtener el soporte y la asistencia técnica requerida. Este servicio de atención deberá estar disponible como mínimo 8 horas al día, 5 días a la semana (8x5) y cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) establecidos en este documento. Los tiempos para el seguimiento de los ANS, será contado desde el momento en que la Entidad realice el requerimiento y se genere el respectivo número de caso o tiquete. |
| 1.5 | **Actualizaciones de la solución:** El contratista deberá mantener actualizada la plataforma con las últimas versiones de software e implementar las mejoras y nuevas funcionalidades que apliquen a la operación del Centro de Contacto de la Entidad, las cuales deberán incluir las correcciones de errores y el cierre de vulnerabilidades sobre la plataforma.<br><br>Se deberá hacer una reunión mensual para revisar las actualizaciones y nuevas funcionalidades de la solución para determinar cuáles aplican a la operación del Centro de Contacto de la Entidad.<br><br>En el caso que la actualización requiera una ventana de mantenimiento, esta deberá realizarse en horario no hábil para evitar afectación a la operación del Centro de Contacto. |
| 1.6 | **Garantía y Soporte Técnico:** Esta garantía cubre los trabajos de instalación, configuración, integración y deberá incluir el soporte de fábrica, en los tiempos definidos en los acuerdos de niveles de servicio - ANS. Los tiempos para el seguimiento de los ANS, serán contados desde el momento en que la Entidad realice el requerimiento y se genere el respectivo número de caso o tiquete.<br><br>Todas las labores de configuración y puesta en funcionamiento, que impliquen negación de algún servicio informático, se realizarán en horario no hábil programados conjuntamente entre el contratista y la entidad. Estos tiempos podrían ser horas nocturnas, sábados o domingos, sin incurrir en costos adicionales para la Entidad.<br><br>Para los anteriores puntos, el contratista deberá apoyar en la elaboración del formato de solicitud de |

| | |
|---|---|
| | cambios (RFC) que tiene establecido la Entidad y realizar estas actividades en horario no hábil de común acuerdo con la Entidad, de tal manera que no se vea afectada la operación de la Superintendencia. |
| 1.7 | **Conectividad con la plataforma telefónica de Voz de la Entidad:** Administrar las conexiones del Media Gateway EdgeMini contra las líneas únicas de atención al ciudadano, junto con las estrategias de enrutamiento y derivación a agentes del Contact Center y otras áreas de atención.<br><br>Asegurar y prestar el soporte técnico, para la correcta interoperabilidad del servicio, con la plataforma de telefonía de la Entidad, marca Alcatel-Lucent, modelo OmniPCX Enterprise. **Se aclara que las configuraciones de la plataforma de telefonía OmniPCX se realizaran por parte de la Entidad**. |
| 1.8 | **La solución debe soportar y permitir como mínimo las siguientes funcionalidades:**<br>• **Enrutamiento Omnicanal:**<br>✓ Voz, Chat e IVR.<br>✓ Distribuir de manera inteligente los diferentes contactos a los agentes, basados en las habilidades (Skills) asignados a cada uno de ellos.<br>✓ Tratamiento de colas de espera, con métricas y estadísticas separadas para cada uno de los tipos de contacto.<br>✓ Música y/o mensajes de esperas para llamadas en cola: In-Queue Audio Configuration.<br>✓ Configuración flexible de horarios de operación que permita, además, informar al Ciudadano a través de mensajes personalizados, los horarios de atención y/o disponibilidad de los servicios ofrecidos por el Centro de Contacto Multicanal.<br>✓ Tipificación de los contactos gestionados por parte del Agente, con el objetivo de poder generar informes estadísticos de la operación.<br>• **Escritorio o consola única para el Agente de Servicio**<br>✓ Debe ofrecer una consola o escritorio único para al Agente de Servicio, que le permita la atención integral de todos los contactos establecidos, por los múltiples canales de atención, además de registrar los ingresos o retiradas del sistema de atención.<br>• **Herramientas de Monitoreo y Supervisión en Tiempo Real**<br>✓ Permitir al Supervisor definir y supervisar en línea, indicadores claves de operación, tales como niveles de servicio esperado, supervisar tiempos promedio de atención, abandonos (totales y por cada canal), número de contactos recibidos (total y por canal), número de Agentes disponibles, retirados, entre otros parámetros de supervisión.<br>• **Módulo de Informes predefinidos y/o personalizados**<br>✓ Módulo de informes que le permita al supervisor, utilizar plantillas predefinidas de informes o generar informes personalizados, para obtener datos estadísticos sobre la operación del Centro de Contacto Multicanal, como número de contactos recibidos (voz, chat, correo, IVR y redes sociales, etc.), niveles de servicio ofrecido, número de Agentes promedio, horas pico,<br>• **Encuestas de evaluación de calidad del servicio**<br>✓ Permitir definir encuestas para evaluar la calidad del servicio prestado, a través de los canales |

telefónicos y chat. Estas encuestas deben poder realizarse a través del IVR, ya sea que el Agente la transfiera llamada o de manera automática, una vez se finalice la llamada. A nivel de chat, el sistema debe permitir evaluar la calidad de la atención prestada, a través de una encuesta presentada al finalizar el CHAT o a través de un correo enviado al ciudadano una vez termine la conversación.

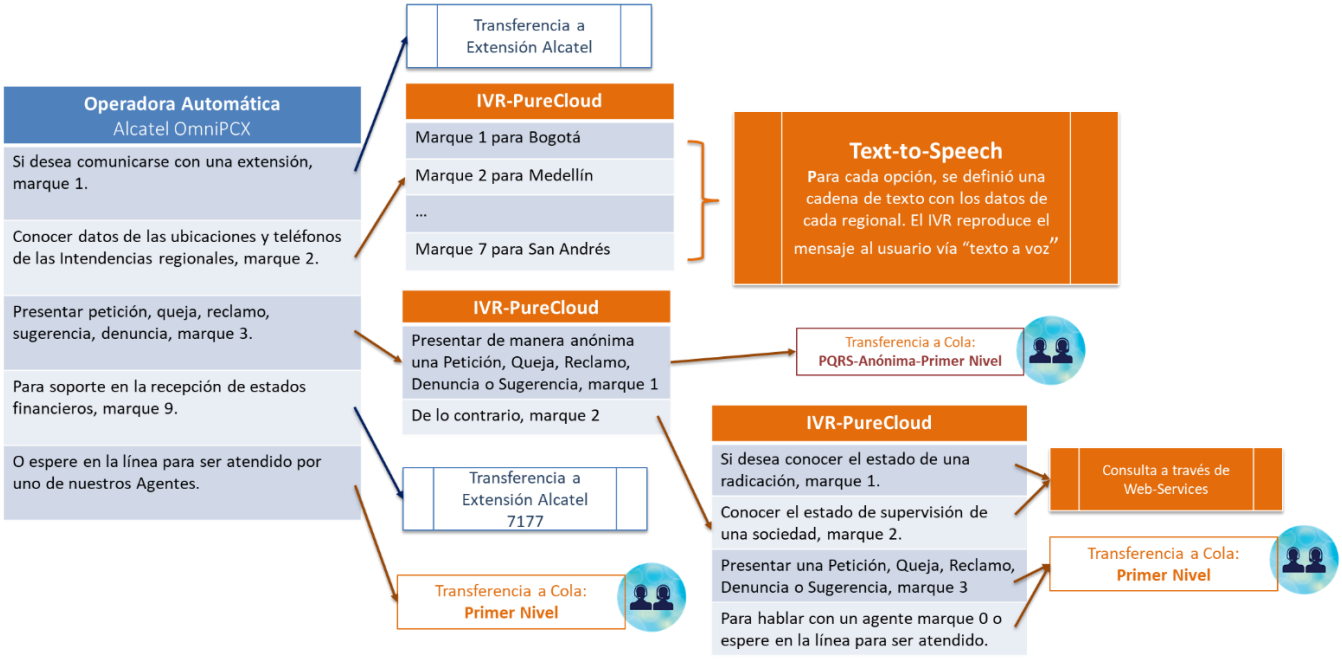
- ✓ La plataforma deberá tener una interfaz intuitiva y fácil que permita definir las preguntas a calificar dentro de las encuestas, tener un tablero de gestión que permita visualizar los resultados de las mismas, además de permitir la exportación en al menos los siguientes formatos: CSV o Excel.

- **Chat**
  - ✓ Permitir la creación de múltiples salas de chat.
  - ✓ Debe permitir incrustar fácilmente el servicio de Chat en una o más páginas WEB del portal o sitios WEB de la Entidad. Evitar que el ciudadano tenga que hacer descargas de software o componentes (plugins) para poder obtener atención vía chat.
  - ✓ Proveer la facilidad de pegar respuestas preestablecidas dentro de un chat (Canned Chat).
  - ✓ Mantener copia de las conversaciones sostenidas con el Ciudadano, para permitir mediante consultas, la revisión posterior de las mismas con el objetivo de evaluar calidad, permitir supervisión y en general ofrecer mecanismos de seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
  - ✓ Permitir el envío al correo electrónico del ciudadano registrado, de la conversación chat, una vez se cierre la sesión.
- **IVR**
  - ✓ Debe permitir además trabajar sobre una interface gráfica e intuitiva para el diseño del flujo de atención. También debe permitir integrar transacciones a base de datos y web services.
  - ✓ Ofrecer Texto a Vox (TTS).
  - ✓ Permitir la personalización de los mensajes de guía o bienvenida, ya sea mediante la carga de grabaciones o la reproducción Texto a Voz. Además, permitir que los mensajes de guía al usuario, cambien de manera dinámica, dependiendo del calendario de atención.
  - ✓ ASR: Reconocimiento de Voz y enrutamiento vía comandos de voz. Ofrecer la capacidad de reconocer palabras o frases por parte del llamante, que le permita seleccionar de manera rápida un servicio de atención al IVR, sin necesidad de digitar las opciones.
  - ✓ Permitir la configuración de flujo de llamadas salientes.
  - ✓ Monitoreo en tiempo real (Real-Time Error Tracking)
- **Sistema de Grabación de llamadas**
  - ✓ Grabar voz, conversaciones chat y pantallas.
  - ✓ Grabación por demanda por parte de los agentes.
  - ✓ Debe proveer una interface para la consulta básica y avanzada de las grabaciones, permitiendo definir criterios de búsqueda por fecha, hora, número del llamante, ID del Agente, etc.
  - ✓ Permitir descargar al PC copia de las grabaciones de voz.

- **Integración con las plataformas de Cómputo CTI**
  - La plataforma ofertada deberá permitir el desarrollo de scripts, consumo de WEB-Services y ofrecer APIs para permitir el desarrollo de funcionalidades.

**Contratista deberá prestar asistencia técnica, mantenimiento y mejoras a las siguientes funcionalidades que actualmente están implementadas en la plataforma Genesys Cloud:**

- **IVR:** La Entidad cuenta con un árbol de IVR que permite al Ciudadano consultar los teléfonos y direcciones de las Intendencias Regionales. También a través del mismo, el Ciudadano puede consultar el estado actual de una radicación y estado de supervisión de una sociedad. Además, a través de las opciones del menú del IVR, el Ciudadano puede ser atendido por los Agentes del Centro de Contacto vía telefónica, para realizar consultas, peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, ya sea de manera anónima o no. En el siguiente diagrama de alto-nivel muestra al árbol del IVR implementado actualmente:




Tal como se observa en la gráfica, el Ciudadano ingresa primero a un menú de bienvenida que esta implementado en el sistema de telefonía Alcatel OmniPCX Enterprise. A través de las opciones presentadas en este menú inicial, el ciudadano puede acceder a consultas las cuales están implementadas en el IVR de la plataforma Genesys Cloud (antes PureCloud).

La Entidad ha desarrollado una capa de interoperabilidad que reemplazó el uso del PureBridge. En esta capa se pueden consumir servicios WEB, la cual es usada por el módulo IVR para implementar las consultas actuales. Cabe aclarar que la Entidad será la responsable del desarrollo

de los servicios WEB y de la publicación de los mismos en la capa de servicios.

El contratista deberá prestar asistencia técnica y apoyo en la implementación de nuevas consultas a través del IVR, utilizando los servicios WEB que se definan en la capa de interoperabilidad, de acuerdo a las necesidades nuevas que surjan durante el tiempo de la suscripción.

***OBSERVACIÓN:*** *Se puede verificar la experiencia del IVR, marcando al PBX en Bogotá: 2201000. Este menú inicial, que en la gráfica se presenta con el título en azul (Operadora Automática) NO hace parte del sistema Genesys Cloud, por lo que NO se incluye dentro de las obligaciones de soporte y asistencia técnica que debe brindar el contratista.*

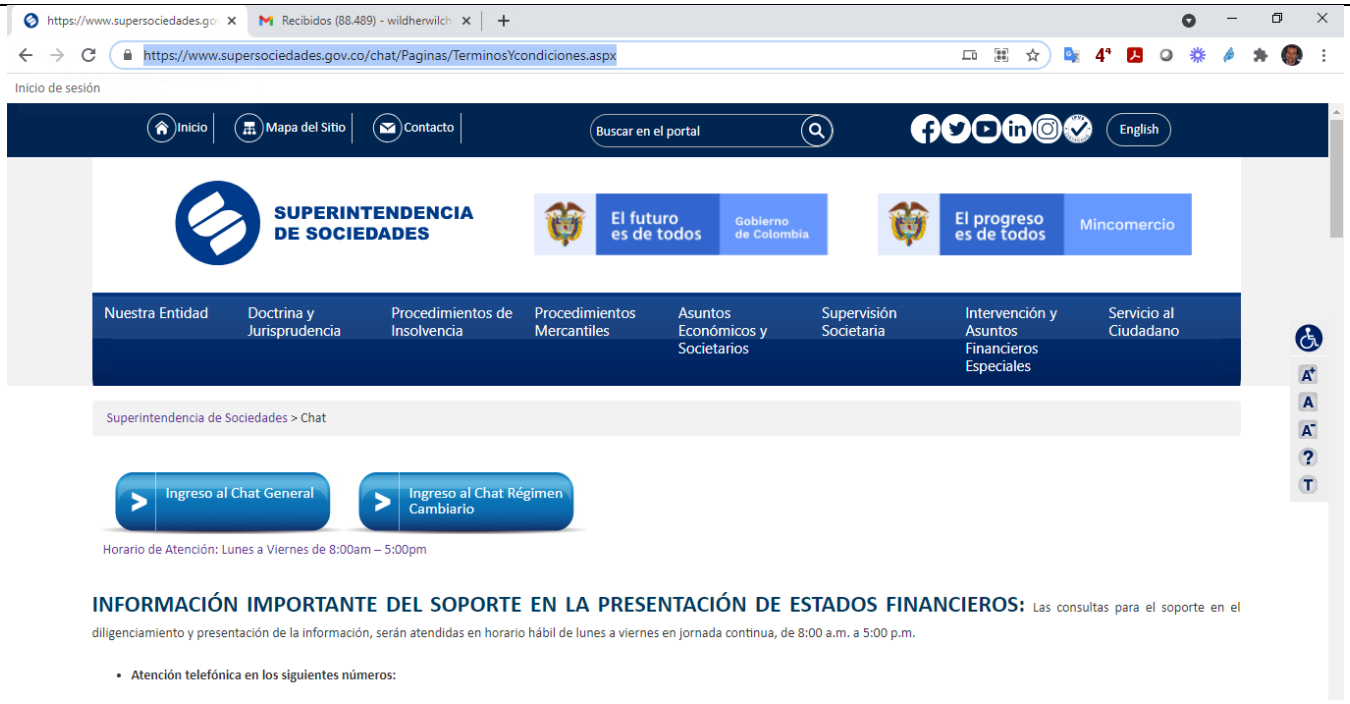
**CHAT:** La Entidad ha implementado 4 salas de Chat a través de Widgets que se han incrustado en el portal WEB. Estas 4 salas de Chat son:

- Chat General: Se atiende consultas de primer nivel
- Chat-Segundo Nivel: Se transfieren las conversaciones que requieren de una atención especializada por los Agentes de Nivel 2
- Chat Temático: Se tratan temas especializados, en determinadas fechas y horas durante el año.
- Chat Régimen Cambiario: Se tratan temas especializados con el régimen cambiario.

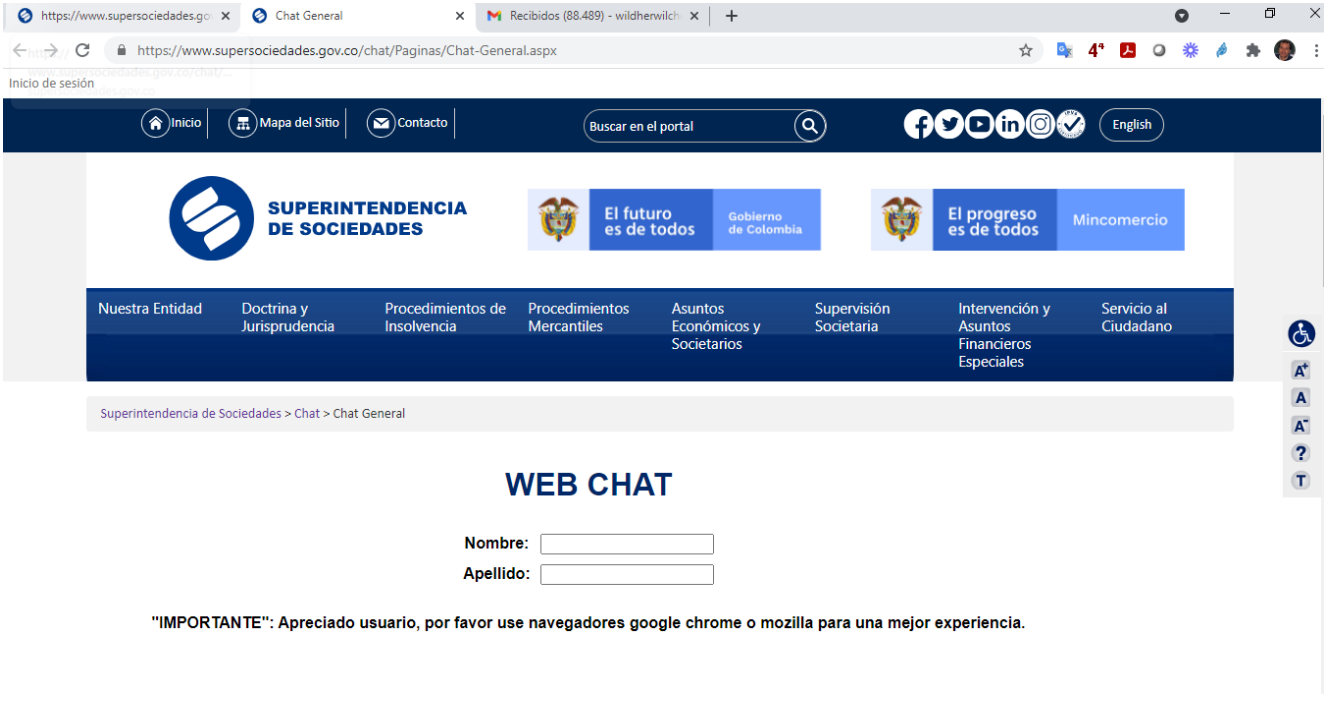
**NOTA:** La sala de Segundo Nivel NO cuenta con un Widget en el Portal de la Entidad y solo se puede tener acceso a la misma, a través de las transferencias que hacen del Chat los Agentes de Nivel 1 a dicha sala.

A continuación, se presentan las capturas de pantalla de las salas ubicadas en el Portal:

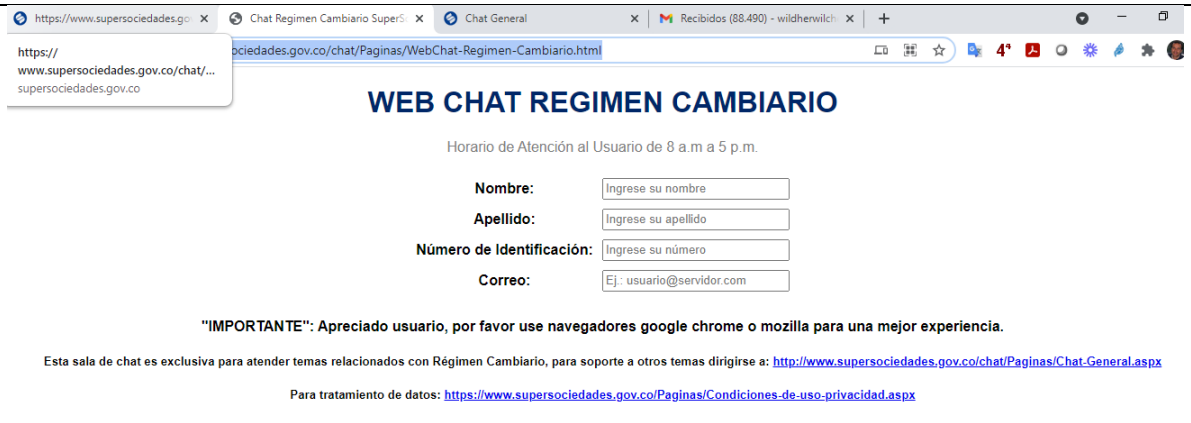
URL: https://www.supersociedades.gov.co/chat/Paginas/TerminosYcondiciones.aspx




URL: https://www.supersociedades.gov.co/chat/Paginas/Chat-General.aspx




URL: https://www.supersociedades.gov.co/chat/Paginas/WebChat-Regimen-Cambiario.html




URL: https://www.supersociedades.gov.co/chat/Paginas/TerminosYcondiciones.aspx




En la anterior captura, se muestra el calendario de atención del Chat Temático. Cuando se cumple la fecha y la hora para atender un determinado tema, el link se activa y el usuario puede hacer CLICK sobre el título del tema, por ejemplo ***"1. Programas de transparencia y Ética Empresarial-PTEE"*** y de esta forma, se le dirigirá a la página de inicio de sesión de Chat Temático. En este inicio de sesión se le preguntará al ciudadano sus datos básicos y luego podrá realizar la conversación con el Agente de turno, especialista en el tema a tratar.

**IMPORTANTE:** Copias de las conversaciones son enviadas de manera automática al correo registrado en la página WEB, antes de iniciar la sesión de CHAT.

- **Códigos de conclusión:** Actualizar los códigos de conclusión para la tipificación de las interacciones, con el fin de tener más claridad en la identificación de los motivos de contacto.

- **Informes de desempeño:** Apoyar al supervisor de la operación del Centro de Contacto, en

| | |
|---|---|
| | definir y crear informes de estadísticas del tratamiento de llamadas que incluya como mínimo, las estadísticas de las llamadas entrantes, llamadas abandonadas, tiempo promedio de atención, tanto a nivel general, por cola y también estadísticas sobre la atención realizada por el sistema de IVR.<br><br>El contratista deberá prestar apoyo en aclarar cualquier duda sobre posibles inconsistencias en los datos en caso de que el Supervisor del Centro de Contacto las detecte y dar solución a estos posibles incidentes.<br><br>El contratista deberá apoyar en la automatización de los informes periódicos, de tal forma que se evite procesos manuales o manipulación de cifras, con el objetivo de poder contar con información clave de desempeño de manera confiable.<br><br>• **Transferencia automática** al sistema de encuestas cuando se termine la llamada, para garantizar que el 100% de las llamadas finalizadas son transferidas para ser calificadas por el ciudadano.<br><br>• **CALL-BACK:** Actualmente la cola de Nivel 2 de atención permite al Ciudadano mientras está en espera, solicitar que se le devuelva la llamada a su teléfono celular, conservando su turno en la cola de espera. De esta forma, se evita que el ciudadano se mantenga esperando al teléfono mientras es atendido. |
| 1.9 | **Horas para implementaciones especializadas:** Se requiere una bolsa de mínimo 80 horas, que se destinarán para realizar integraciones e implementaciones avanzadas vía WEB-Services, APIs, IVR y Base de Datos. |
| 1.10 | **Capacitación:** Capacitar a los agentes y supervisores de la operación. Esta capacitación debe ser de al menos 2 horas para los agentes de servicio y al menos 4 horas, para los Supervisores. También debe incluirse una capacitación técnica de al menos 4 horas para los administradores de la plataforma, que debe incluir temas como IVR, CHAT, grabación de llamadas y aspectos técnicos relacionados con la integración de servicios vía servicios WEB o APIs.. |
| 1.11 | **Documentación:** El contratista adjudicatario deberá brindar acceso todos los manuales de usuario, ya sea físico o en formato digital o a través de acceso a los diferentes portales de documentación que disponga el fabricante, que sirvan de base para la operación, monitoreo y configuración del servicio. |
| 1.12 | **Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS:** Se deberá dar estricto cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio estipulados en este documento, con el objetivo de garantizar la calidad y cumplimiento de la garantía que incluye soporte y asistencia técnica por parte del proveedor. |

## 1. Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS

Los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA- Service Level Agreement, en inglés) son la herramienta para medir el desempeño del servicio.

Como premisa, todas las solicitudes de servicio deben tener un tiempo de atención y deben estar configuradas en la herramienta de gestión.

Las solicitudes serán evaluadas mediante Acuerdos de Niveles de Servicios - ANS, a fin de medir la calidad y cumplimiento de los tiempos del servicio, para ayudar tanto a la Superintendencia como al proveedor de servicios, en la regulación y prestación del servicio y soporte de la solución en la nube Genesys Cloud, la cual soporta toda la operación del centro de contacto de la entidad.

Para definir los ANS, se presenta a continuación algunos conceptos que son de común aplicación para la mayoría de ellos:

**1.1 Valoración del cumplimiento de los ANS.**

Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes vencido de servicio, la Superintendencia evaluarán los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) a cargo del Contratista. Se tomarán como referencia los parámetros de Nivel de Servicio establecidos en este Anexo.

En el evento en que se presenten situaciones que afecten los ANS, no atribuibles al Contratista, para la evaluación de los mismos se realizará el ajuste correspondiente considerando la exclusión de los incidentes o solicitudes a que haya lugar. En todos los casos, el Contratista deberá presentar un informe detallado en donde se evidencie que el supuesto que da origen al ANS no le es atribuible. Dicho informe deberá ser aprobado por el supervisor del contrato.

Para efectos de cálculo de los ANS se tomará un día hábil de 8 horas y mes de 30 días.

La medición de los Acuerdos de Niveles de Servicio definidos se efectuará de la siguiente forma:

**i. Acuerdo de nivel de servicio para la atención y solicitudes de servicio**

| Nivel | Criticidad | Descripción | Tiempo máximos para atención de incidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | Emergencia | Incidentes o requerimientos que impactan totalmente la Entidad.<br>El servicio es interrumpido de manera permanente o la mayor parte del tiempo, | 1/2 hora para la recepción del incidente.<br>2 horas para la atención del incidente de manera remota. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | debido a fallas de la plataforma tecnológica. | 4 horas para la atención del incidente de en sitio, si se requiere para su solución. |
| 2 | Alto | Incidentes o requerimientos que impactan gran parte de la Entidad.<br>El servicio presenta interrupciones de forma intermitente, afectando la operación de la plataforma tecnológica. | 1/2 hora para la recepción del incidente.<br>2 horas para la atención del incidente de manera remota.<br>5 horas para la atención del incidente de en sitio, si se requiere para su solución.. |
| 3 | Medio | Los servicios que soportan la plataforma tecnológica presentan afectaciones parciales. Los servicios están presentando constantes intermitencias. | 1 hora para la recepción del incidente.<br>3 horas para la atención del incidente de manera remota.<br>6 horas para la atención del incidente de en sitio, si se requiere para su solución.. |
| 4 | Bajo | No se presenta afectación en el servicio, pero alguna o todas las plataformas están reportando alarmas o comportamientos inesperados. | 1 hora para la recepción del incidente.<br>6 horas para la atención del incidente de manera remota.<br>12 horas para la atención del incidente de en sitio, si se requiere para su solución. |

**Nota 1:** Los tiempos están dados en horas hábiles.

**Nota 2:** Para la solución de los problemas o incidentes reportados, el proveedor deberá presentar una propuesta de acuerdo de nivel de servicio, que deberá incluir como mínimo los siguientes parámetros:

- **Tiempo** de solución del problema o incidente.
- **Plan de contingencia** que debe incluir el préstamo de equipos o elementos de similares o superiores características o prestar el servicio que se afecta en la nube, para mitigar el impacto de la afectación del servicio. Este préstamo no generará en ningún caso costos para la Entidad; el proveedor se encargará del traslado e instalación de estos equipos de ser necesario.
- **Tiempo de implementación** del plan de contingencia. Este tiempo no podrá exceder 1 día.
- **El supervisor del contrato** definirá el momento en que el proveedor deberá empezar la implementación del plan de contingencia propuesto, de

acuerdo al análisis del nivel de criticidad e impacto causado por el incidente o problema reportado.

- **Una vez solucionado el incidente**, dentro de los 3 días calendario siguientes a la solución del incidente o problema, el Contratista deberá enviar el informe del servicio del caso reportado con la solicitud, su solución y recomendaciones.

**MEDICIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS ANS**

El Cumplimiento en el ANS o SLA se medirá de la siguiente forma:

**Horas Retraso** = **Tiempo atención del Incidente** – **Tiempo Comprometido**

**ACCIONES POR APLICACION DE LOS ANS**

Cuando la sumatoria de los retrasos alcance las 4 horas dentro de la vigencia de la suscripción, el contratista deberá programar y realizar una capacitación de mínimo 4 horas dirigida a funcionarios de la Entidad respecto de herramientas, funcionalidades o gestión de la plataforma Genesys Cloud.

Si la sumatoria de los retrasos alcanza o supera las 8 horas dentro de la vigencia de la suscripción se anexarán 10 horas a la bolsa de Horas para implementaciones especializadas**,** que se destinarán para realizar integraciones e implementaciones avanzadas vía WEB-Services, APIs, IVR y Base de Datos.

## 11.2 Ficha Técnica

| CLASIFICACIÓN DEL BIEN | IDENTIFICACIÓN ADICIONAL REQUERIDA | UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDAD | CALIDAD MÍNIMA | DESEMPEÑO |
|---|---|---|---|---|---|
| 43231500 | Software funcional específico de la empresa | Mes | 12 | Suscripción a una solución en la nube que cumpla los requerimientos definidos en el Anexo Técnico. | Permitir la atención de servicios a través omnicanalidad (voz, chat, IVR, correo electrónico y redes sociales), a los agentes de servicio del contact center de la Entidad |
| 81112500 | Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador | | | | |
| 81161800 | Servicios de alquiler o arrendamientos de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia | | | | |
| 81111800 | Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas | Mes | 12 | Garantía que incluye soporte para el servicio por suscripción | Atención de incidencias y resolución de los mismos e implementación de mejoras |

### 11.3 Documento de Estudio del Sector

Se presenta el Análisis del sector desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y Entidades Estatales, para la siguiente contratación:

| | |
|---|---|
| **MODALIDAD DE CONTRATACIÓN** | Selección abreviada por subasta inversa |
| **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN** | Adquirir la suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud (antes PureCloud) como herramienta para el centro de contacto que soporte toda su operación. |
| **CONDICIONES DEL SERVICIO** | • Deberá entregarse a la Entidad el Certificado o Carta la suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud.<br>• Suscripción mínima a 12 meses.<br>• Capacidad mínima 16 Agentes de servicio Multicanal, de los cuales uno tendrá el roll de Supervisor y uno de administrador.<br>• La solución contratada deberá operar en la Nube.<br>• Debe proveer un sistema integrado de recepción y tratamiento Omni-Canal de contactos, tales como llamadas telefónicas, salas e interacción vía chat, correos electrónicos, redes sociales, IVR, entre otros.<br>• Sistema de Grabación de llamadas y analítica de voz y texto. Sistema de Informes de Gestión y monitoreo en línea. Soporte y Garantía mínimo 12 meses. |
| **VENTAJAS DE LA CONTRATACIÓN** | • Proveer una herramienta para el Centro de Contacto de la Entidad que soporte toda su operación, lo cual es de vital importancia para poder ofrecer una atención al ciudadano de calidad.<br>• Contar con soporte técnico sobre esta herramienta que garantice la disponibilidad del servicio y operación del Centro de Contacto, mitigando un impacto negativo a la Atención al Ciudadano.<br>• Mantener la plataforma Genesys Cloud actualizada, permitiendo la viabilidad de la implementación de mejoras continuas, sobre la herramienta de Centro de Contacto. |
| **ANÁLISIS DE RIESGO.** | **VER FORMATO G-CON-F15** |

## I. ANÁLISIS DEL SECTOR

El presente análisis contiene la revisión de los aspectos generales del servicio a requerir, que influyen directamente en el proceso de contratación.

- **ANÁLISIS DEL MERCADO**

Hoy en día, es muy común el uso de líneas de atención por parte de las Entidades del gobierno y empresas en general, para prestar diversos servicios a sus usuarios o clientes. Por lo general, estas líneas de atención son operadas a través de centros de llamadas ó Call Centers.

Sin embargo, es posible encontrar muchas Entidades y empresas, que ofrecen a sus usuarios y/o clientes, además de una línea de atención, otros medios o canales digitales de atención, como páginas WEB, correos, chats, sistemas de audio respuesta, entre otros.

Es decir, que los Centros de Llamadas tradicionales han evolucionado a Centros de Contacto Multicanal, que son soportados por diversos componentes TI, como equipos de telefonía, servidores de aplicaciones multimedia, bases de datos, servidores de correo y colaboración, entre otros.

Esta infraestructura TI que conforman un Centro de Contacto Multicanal, pueden ser adquiridos por las Entidades o ser contratados básicamente en tres modalidades:

- On-Premise: Las empresas adquieren el licenciamiento y la infraestructura TI necesaria, como servidores, programas especializados, entre otros, para operar el Centro de Contacto. Con esta modalidad, las empresas o entidades, asumen las diferentes tareas administrativas y de gestión sobre la infraestructura TI involucrada.

- Contratar un servicio integral, donde el proveedor incluye dentro de la solución, además de la infraestructura TI, el espacio físico, puestos de trabajo para los agentes de servicio (escritorios, PC's, teléfonos, etc.) y el recurso humano. Con esta modalidad, las empresas evitan inversiones en activos y contratación de recurso humano, además de todas las tareas relacionadas con la operación de un centro de contacto. En este caso, se realiza es un seguimiento de los acuerdos de niveles de servicios contratados con el proveedor, para asegurar la calidad esperada de atención al ciudadano.

- Suscripción a una solución de Centro de Contacto por un periodo de tiempo, donde la infraestructura TI requerida es del proveedor del servicio y la solución es operada en la nube. Similar a la modalidad anterior, las empresas se liberan de la carga administrativa relacionada con mantener los equipos y software actualizados y con alta disponibilidad. Solo asumen la administración del recurso humano que opere la solución.

En la actualidad, muchos proveedores en Colombia, han añadido a su portafolio de productos, los servicios suscripción a una solución multicanal, aprovechando las altas velocidades del Internet y la tecnología disponibles para conectar e integrar sus servicios ofrecidos, con la infraestructura TI de sus clientes, de manera segura, rápida y con alta disponibilidad.

Lo anterior ofrece a las Entidades, varias alternativas para la implementación de este tipo de modelos de Atención Multicanal, basados en una suscripción al servicio por un periodo acordado, permitiendo ajustar el tamaño de la solución, aumentando o disminuyendo la capacidad requerida dependiendo de la demanda real, por parte de sus usuarios externos y de los niveles de servicio que se quieran ofrecer los mismos.

- **ANÁLISIS DE LA DEMANDA**

Para este análisis, se tuvieron en cuenta las condiciones de otras entidades para procesos de contratación similares.

Dado que, en los últimos años, diversidad de entidades públicas han realizado procesos relacionados con la presente contratación, se expone la siguiente información:

| ENTIDAD/AÑO | OBJETO | VALOR | PLAZO EJEUCIÓN | MODALIDAD CONTRATACIÓN | LINK | CONTRTISTA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A | Contratar el servicio de la plataforma tecnológica de gestión Omnicanal (Inconcert) integrada en el centro de contacto telefónico y digital de Servicios Postales Nacionales, a nivel nacional, actualmente llamada “plataforma tecnológica de gestión de servicio Omnicanal tipo SaaS | $717.789.4941 | 12 Meses | Prestación de servicios | https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE | BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA |
| Fondo financiero distrital de salud | Contratar la Implementación, configuración y funcionamiento en servicio la solución tecnológica de plataforma omnicanal para la atención y seguimiento a los | 1.851.951.052 | 6 Meses | Otro tipo de Contrato | https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index | EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA ETB SA ESP |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ciudadanos de Bogotá, relacionados con COVID-19 | | | | ?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE | |
| SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A | Prestación de servicio de una plataforma tecnológica de gestión omnicanal integrada para el centro de contacto telefónico y digital de servicios postales nacionales s.a. a nivel nacional, lo que en adelante se denominará plataforma tecnológica de gestión de servicio omnicanal tipo SaaS. | 244.591.243 | 6 Meses | Prestación de servicios | https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE | BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA |
| Departamento administrativo para la prosperidad social (DPS) | Contratar la prestación del servicio de un centro de contacto para atender los requerimientos de los ciudadanos respecto de los servicios prestados por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social DPS ¿ Fondo de Inversión para la Paz ¿FIP; a través de atención multicanal inbound, Outbound, chat, apoyo BackOffice, atención especializada, minería de datos; así como el suministro de la infraestructura física, técnica, tecnológica, logística, y el personal requerido para el funcionamiento del centro de contacto | 3.704.015.898 | 8 Meses | Prestación de Servicios | https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=13-1-87536 | MILLENIUM PHONE CENTER SA |
| BOGOTÁ D.C. - SECRETARÍA DE HACIENDA DISTRITAL | Prestar los servicios de gestión multicanal y/o omnicanal para consolidar la interacción entre los contribuyentes y la SDH, soportado en un CRM, de conformidad con lo establecido en los estudios previos y en el Anexo Técnico Gestión Multicanal y/o Omnicanal. | 3.390.910.413 | 33 Meses | Otro tipo de Contrato | https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=17-12-6481134 | EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP |
| ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES (COLPENSIONES) | Prestación del servicio de Centro de Atención Multicanal, en adelante Centro de Contacto (Contact Center), que recibe y genera contactos, atendiendo requerimientos, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes, asegurando la disponibilidad, calidad permanente y el cumplimiento de los indicadores establecidos para cada uno de | 5.053.805.756 | 209 Días | Prestación de Servicios | https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=16-4-4696151 | EMTELCO S.A.S. |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | los servicios a su cargo. | | | | | |
| ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES (COLPENSIONES) | Prestar el servicio de Centro de Atención Multicanal, en adelante (Contact center de acuerdo con las especificaciones técnicas determinadas por Colpensiones). | 12.184.654.495 | 779 Días | Prestación de Servicios | https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=16-4-5584934 | ANDRES EDUARDO ZULUAGA CAMACHO |
| SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SUPERINDUSTRIA | Prestación de servicios de un Centro Especializado de Información y apoyo que permita, gestionar de manera eficaz, eficiente y con altos estándares de servicio, las peticiones de información y asesoría especializada, soportados con una plataforma tecnología que permita realizar interacciones multicanal por medios de contacto telefónico, presencial, virtuales, agendamiento de citas y radicación de documentos en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional. | 2.287.683.909 | 135 Días | Prestación de Servicios | https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=15-12-4125624 | UNE TELCO |
| Departamento de Cundinamarca | Servicio de centro de contacto gestionado | 818.000.000 | 1 año | Prestación de servicios | https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.608017&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true | BERNARDO CONTRERAS Y CIA LTDA |
| Departamento de Cundinamarca | Prestación de servicios para la instalación, implementación y puesta en marcha de una solución de centro de contacto a través de la integración de una plataforma de gestión de las comunicaciones para la sede administrativa de la gobernación de Cundinamarca. | 526.741.039 | 45 Días | Prestación de servicios | https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.974423&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true | AYS SOLUCIONES ESTRATEGICAS S.A.S |

Con esto, se encuentra que la demanda del servicio, es común en varias entidades que buscan ofrecer un modelo de Atención Multicanal al Ciudadano, incluso se encontró que algunas han contratado el servicio integral que incluye el espacio físico (puestos de trabajo), recurso humano de diversos perfiles, como también la gestión total del mismo.

Por lo que se puede concluir que existe diversidad de compradores y/o consumidores que adquieren el servicio y para implementar dicho modelo y poder ofrecer la mejor atención al ciudadano en sus respectivas Entidades.

Cabe indicar que la entidad ha contratado suscripciones similares para prestar el servicio de Contact Center, el cual se relaciona a continuación

| OBJETO | VALOR | PLAZO EJEUCIÓN | MODALIDAD CONTRATACIÓN | LINK | CONTRTISTA |
|---|---|---|---|---|---|
| Contratar una solución para implementar nuevas tecnologías para el modelo multicanal de atención al ciudadano que permita integrar los canales de atención telefónica y virtual (chat, correo electrónico y redes sociales) que incluya demás, la actualización mantenimiento y soporte en estos canales de atención a través de una suscripción en la nube | 250.544.184 | 4 meses (Suscripción por 18 meses) | Compraventa y Prestación de Servicios | https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.429882&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true | UT IG SUPERSOCIEDADES |
| Contratar la suscripción a la solución en la nube PureCloud como herramienta para el centro de contacto que soporte toda su operación. | 200.503.000 | 3 meses (Suscripción por 12 meses) | Suscripción | | BELLTECH COLOMBIA S.A |

- **ANÁLISIS DE LA OFERTA**

Realizando los análisis del mercado, se encuentra un listado de proveedores de este servicio, compañías que pueden cubrir la totalidad de los requerimientos de acuerdo a las necesidades de la Entidad y que tienen el rol de partners o distribuidores autorizados por Genesys.

Las siguientes sociedades resultan ser potenciales proveedores para participar en el proceso de selección:

- GNS – Global Network Solution S.A.S.
- Interaxa Colombia S.A.
- Crossnet

La oferta está dada a sociedades debidamente constituidas y legalmente autorizadas para la prestación del servicio a contratar.

## II. ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR

Para entender y determinar los valores económicos del sector, se tiene en cuenta el estudio del mercado realizado de los bienes y servicios a adquirir, dado por las sociedades potenciales proveedores.

Unos de los factores para determinar el precio en el mercado, es analizando las ofertas económicas presentadas por algunos proveedores en respuesta a los requerimientos de la Entidad y basado en esto, calcular un promedio de las mismas.

Otro elemento a tener en cuenta y considerado es la experiencia en otras Entidades, relacionada en condiciones similares a las expuestas en el anexo técnico.

## III. ANÁLISIS FINANCIERO DEL SECTOR

El análisis financiero del sector, se realizó según la consulta generada en el SIIS (sistema integrado de información Societaria) de la Superintendencia de Sociedades inicialmente un estudio de la clasificación de las sociedades relacionadas con los códigos de CIIU J6190 Otras actividades de telecomunicaciones, J6202 Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas J6209 Otras actividades de telecomunicaciones y M7110 Actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica**,** que dio como resultado un total de 773 de las cuales se generan los siguientes indicadores:

| Índice Liquidez | Índice Endeudamiento | Razón Cobertura de Interés | ROE | ROA |
|---|---|---|---|---|
| 1,57 | 65,68% | 2,41 | 20,10% | 6,90% |

El análisis financiero del sector, se realiza con sociedades que pueden ser potenciales proveedores, verificando a la vez, con las bases de datos de los sistemas de información financiera de la Entidad y RUES.

Los valores son los siguientes:

| RAZÓN SOCIAL | TOTAL ACTIVO CORRIENTE | TOTAL ACTIVO | TOTAL PASIVO CORRIENTE | TOTAL PASIVO | TOTAL PATRIMONIO | Ganancia (perdida) por actividades de operacional | Costos financieros |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| INTERAXA | 3159355 | 3462597 | 1946948 | 2081248 | 1381349 | 988871 | 109230 |
| BELLTECH COLOMBIA | 22550959 | 34970536 | 19929466 | 24472245 | 10498291 | 6156121 | 894191 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| OSPINAS & CIA S.A. | 175498082 | 232577759 | 131655416 | 141910499 | 90667260 | 2648375 | 4561245 |
| ITALTEL SPA | 22102709 | 24231044 | 20803211 | 20803211 | 3427833 | 403076 | 284932 |
| CONEXRED S,A,S | 37284906 | 58090752 | 37609067 | 46121803 | 11968949 | 3277041 | 2635308 |

Con estos valores, se realizó el cálculo de indicadores de muestra de proponentes:

| Razón social | Índice Liquidez | Índice Endeudamiento | Razón Cobertura de Interés | ROE | ROA |
|---|---|---|---|---|---|
| INTERAXA | 1,62 | 60% | 9,05 | 72% | 29% |
| BELLTECH COLOMBIA | 1,13 | 70% | 6,88 | 59% | 18% |
| OSPINAS & CIA S.A. | 1,33 | 61% | 0,58 | 3% | 1% |
| ITALTEL SPA | 1,06 | 86% | 1,41 | 12% | 2% |
| CONEXRED S,A,S | 0,99 | 79% | 1,24 | 27% | 6% |
| INTERAXA | 1,62 | 60% | 9,05 | 72% | 29% |
| BELLTECH COLOMBIA | 1,13 | 70% | 6,88 | 59% | 18% |

En conclusión, los índices de comportamiento del sector con base en la muestra de sociedades y el calculado para la muestra de los proponentes que allegaron información nos permite deducir en cada una de las variables estadísticas sugeridas, así mismo se procede a realizar el cálculo para determinar el (Promedio, Mediana, Varianza y Desviación estándar), según lo indicado en la Guía de Colombia Compra Eficiente lo siguiente:

| INDICE | PROMEDIO | MUESTRA |
|---|---|---|
| LIQUIDEZ | 1,23 | 1,57 |
| ENDEUDAMIENTO | 71,27% | 65,68% |
| RAZÓN COBERTURA DE INTERESES | 3,84 | 2,41 |
| RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO | 34,46% | 20,10% |
| RENTABILIDAD DEL ACTIVO | 10,92% | 6,90% |

| INDICE | MEDIANA | MUESTRA |
|---|---|---|
| LIQUIDEZ | 1,13 | 1,57 |
| ENDEUDAMIENTO | 69,98% | 65,68% |
| RAZÓN COBERTURA DE INTERESES | 1,41 | 2,41 |
| RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO | 27,38% | 20,10% |
| RENTABILIDAD DEL ACTIVO | 5,64% | 6,90% |

| INDICE | VARIANZA | MUESTRA |
|---|---|---|
| LIQUIDEZ | 0,06 | 1,57 |
| ENDEUDAMIENTO | 1,28% | 65,68% |
| RAZÓN COBERTURA DE INTERESES | 14,92 | 2,41 |
| RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO | 8,81% | 20,10% |
| RENTABILIDAD DEL ACTIVO | 1,41% | 6,90% |

| INDICE | DESVIACION ESTANDAR | MUESTRA |
|---|---|---|
| LIQUIDEZ | 0,25 | 1,57 |
| ENDEUDAMIENTO | 11,29% | 65,68% |
| RAZÓN COBERTURA DE INTERESES | 3,86 | 2,41 |
| RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO | 29,68% | 20,10% |
| RENTABILIDAD DEL ACTIVO | 11,89% | 6,90% |

De los resultados obtenidos, se evidencia que los valores estadísticos que se generan son considerablemente desiguales, sin embargo, en atención a los mismos, se debe considerar tener en cuenta los indicadores de los posibles oferentes los cuales son partners o distribuidores de Genesys en Colombia, por lo que se debe evaluar los indicadores a establecer, los cuales deben estar alineados a las realidades del mercado, ser accesibles para los potenciales oferentes y en el mismo sentido no hacer incurrir a la Entidad en un riesgo.

Este documento fue realizado desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de Análisis de Riesgo y en atención a los lineamientos dados por la GUÍA DE ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DEL SECTOR, establecidos por

Colombia Compra Eficiente, garantizando el cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y economía en la contratación.

### 11.4 Modelo propuesta económica

El proponente deberá registrar su oferta en la plataforma SECOP II. Como guía se presenta el siguiente formato que muestra cómo se debe diligenciar la propuesta económica del proponente:

| No. | Ítem | Cantidad | Unidad | Precio unitario estimado | Precio unitario | Precio total estimado | Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Suscripción a la solución Genesys Cloud el cual debe incluir como mínimo las siguientes licencias:<br>• Genesys Cloud 3 o superior Concurrent User (PC-170-NV-USR3C): 16 Licencias (Para 1 administrador, 1 supervisor y 14 agentes)<br>• Genesys Cloud for Wallboard Device Charge (PC-170-NV-PCWALLDC): 1 Licencia (para visualización KPI y estadísticas en tiempo real)<br>• Feebak: 15 Licencias para encuesta de satisfacción. | 12 | Mes | 12.497.542 | | 149.970.500 | |
| 2 | Servicio de Garantía y Soporte durante la vigencia de la suscripción, que incluye la implementación de mejoras, asistencia técnica y solución de incidentes | 12 | Mes | 3.632.407 | | 51.870.768 | |

| | |
|---|---|
| **Precio total estimado** | **$201.841.268** |
| **Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal** | |

- **LOS PRECIOS DEBERÁN SER DADOS EN PESOS COLOMBIANOS**

**Recuerde que, en el valor, deberá incluir todos los costos de los requisitos establecidos en el anexo técnico establecido.**

**Nota:** El formato se incluye a manera de referencia. Los valores deben ser diligenciados en la plataforma SECOP II.

**11.5 Formato G-CON-F15 Identificación, Evaluación y Asignación de los Riesgos Previsibles.**

Este documento se encuentra como adjunto al Estudio de Conveniencia y Oportunidad.

**11.6 Formato de análisis de aplicación de acuerdos comerciales**

| | | |
|---|---|---|
| SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES | **SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES** | Código: GCON-F-017 |
| | **SISTEMA DE GESTION INTEGRADO** | Fecha: 9 de febrero de 2018 |
| | **PROCESO GESTION CONTRACTUAL** | Versión: 007 |
| | **FORMATO: VERIFICACIÓN ACUERDOS COMERCIALES SUSCRITOS POR COLOMBIA** | Número de página 50 de 5 |

**Objeto**: SUSCRIPCIÓN A LA SOLUCIÓN EN LA NUBE GENESYS CLOUD COMO HERRAMIENTA PARA EL CENTRO DE CONTACTO QUE SOPORTE TODA SU OPERACIÓN.

**Cuantía de la Contratación**: $**201.841.268** M/cte.

| **Acuerdo comercial** | | **Cobertura**<br><br>(Determinar si la Entidad se encuentra incluida en la cobertura del acuerdo comercial) | **Cuantía**<br>(Umbrales)<br><br>Se debe establecer SI el del proceso de contratación es superior al umbral del Acuerdo Comercial | | **¿Los bienes/ servicios a contratar se encuentran excluidos?**<br><br>En caso que el bien / servicio se encuentren excluidos en los numerales que se relacionan a continuación de conformidad con el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación. | **Aplica para la presente contratación**<br>Escribir **SI** y el numeral aplicable a la excepción.<br><br>Escribir **NO**, si el bien / servicio no se encuentra excluido | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | DILIGENCIAR **SI** o **NO** | | | DILIGENICAR (**SI** o **NO** ) | |
| **Alianza Pacífico** | **Chile** | SI | NO | - Bienes y servicios a partir de $208.654.000 **COP**<br><br>- Servicios de construcción $ 20.865.438.000 **COP** | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 32, 35, 37, 40, 41, 42, 44, 46, 54, 55, 58, 62 | NO | |

| **Acuerdo comercial** | | **Cobertura**<br><br>(Determinar si la Entidad se encuentra incluida en la cobertura del acuerdo comercial) | **Cuantía**<br>(Umbrales)<br><br>Se debe establecer SI el del proceso de contratación es superior al umbral del Acuerdo Comercial | | **¿Los bienes/ servicios a contratar se encuentran excluidos?**<br><br>En caso que el bien / servicio se encuentren excluidos en los numerales que se relacionan a continuación de conformidad con el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación. | **Aplica para la presente contratación**<br>Escribir **SI** y el numeral aplicable a la excepción.<br><br>Escribir **NO**, si el bien / servicio no se encuentra excluido | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | DILIGENCIAR **SI** o **NO** | | | DILIGENICAR (**SI** o **NO** ) | |
| | **Perú** | SI | NO | - Bienes y servicios a partir de $ 396.443.000 **COP**<br><br>- Servicios de construcción a partir de $ 20.865.438.000 **COP** | | NO | |
| | **México** | SI | NO | - Bienes y servicios a partir de $ 208.654.000 **COP**<br><br>- Servicios de construcción a partir de $ 10'335.931 **USD** | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 22, 32, 33, 35, 36, 37, 40, 41, 42, 44, 46, 54, 55, 56, 58, 62 | NO | |
| **Canadá** | | SI | NO | - Bienes y servicios a partir de $ 241.786.000 **COP**<br><br>- Servicios de construcción a partir de $ 20.865.438.000 **COP** | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 32, 33, 34, 35,36, 37, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 58 | NO | |
| **Chile** | | SI | NO | - Bienes y servicios a partir de $ 209.002.000 **COP**<br><br>- Servicios de construcción a partir de $ 20.900.211.000. **COP** | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 58 | NO | |
| **Corea** | | SI | NO | Bienes y servicios a partir de $ 292.117.000 **COP**<br><br>- Servicios de construcción $ 20.865.500.000 **COP** | 1, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 32, 34, 35, 37, 40, 41, 42, 45, 54, 57, 59 | NO | |
| **Estados AELC** (Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza) | | SI | NO | - Bienes y servicios a partir de $ 512.246.000 **COP**<br><br>- Servicios de construcción a partir de<br><br>$ 19.701.769.000 **COP** | 1, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 58 | NO | |

| Acuerdo comercial | | Cobertura<br><br>(Determinar si la Entidad se encuentra incluida en la cobertura del acuerdo comercial) | Cuantía<br>(Umbrales)<br><br>Se debe establecer SI el del proceso de contratación es superior al umbral del Acuerdo Comercial | | ¿Los bienes/ servicios a contratar se encuentran excluidos?<br><br>En caso que el bien / servicio se encuentren excluidos en los numerales que se relacionan a continuación de conformidad con el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación. | Aplica para la presente contratación<br>Escribir **SI** y el numeral aplicable a la excepción.<br><br>Escribir **NO**, si el bien / servicio no se encuentra excluido | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | DILIGENCIAR **SI** o **NO** | | | DILIGENICAR (**SI** o **NO** ) | |
| | | | | | | | |
| **Estados Unidos de América** | | SI | NO | - Bienes y servicios a partir de $241.786.000 **COP**<br><br>- Servicios de construcción a partir de<br><br>$20.868.078.000 **COP** | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 58 | NO | |
| **Costa Rica** | | SI | NO | - Bienes y servicios a partir de<br><br>$241.786.000 **COP**<br><br>- Servicios de construcción a partir de<br>$20.868.078.000 **COP** | 1, 3, 4, 5, 6 ,7, 9, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 32, 35, 37, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 57, 58, 59, 62 | NO | |
| **México** | | SI | NO | - Bienes y servicios a partir de<br><br>$78.920 **USD**;<br><br>- Servicios de construcción a partir de<br>$10’259.653 **USD** | 1, 2, 4, 6, 14, 17, 18, 24, 25, 26, 27, 39 | NO | |
| **Triángulo Norte** | **El Salvador** | SI | SI | Valor de la menor cuantía de la Superintendencia de Sociedades<br><br>Desde $35.155.891<br>Hasta<br>$351.558.899 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 14, 20, 38, 48, 49, 60 | NO | |
| | **Guatemala** | SI | SI | | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 14, 20, 21, 50, 51, 52, 53, 60 | NO | |
| | **Honduras** | SI | SI | | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 14, 20, 22, 48, 49, 60, 61 | NO | |
| **Unión Europea** (Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca) | | SI | NO | - Bienes y servicios a partir de $505.115.000 **COP**<br><br>- Servicios de construcción a partir de<br>$19.427.500.000 **COP** | 1, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 32, 35, 37, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 57, 58, 62 | NO | |

| **Acuerdo comercial** | **Cobertura**<br><br>(Determinar si la Entidad se encuentra incluida en la cobertura del acuerdo comercial) | **Cuantía**<br>(Umbrales)<br><br>Se debe establecer SI el del proceso de contratación es superior al umbral del Acuerdo Comercial | | **¿Los bienes/ servicios a contratar se encuentran excluidos?**<br><br>En caso que el bien / servicio se encuentren excluidos en los numerales que se relacionan a continuación de conformidad con el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación. | **Aplica para la presente contratación**<br>Escribir **SI** y el numeral aplicable a la excepción.<br><br>Escribir **NO**, si el bien / servicio no se encuentra excluido | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | DILIGENCIAR **SI** o **NO** | | | DILIGENICAR (**SI** o **NO** ) | |
| **Comunidad Andina de Naciones** (Bolivia, Ecuador y Perú.) | SI | SI | La Decisión 439 de 1998 de la Secretaría de la CAN es aplicable a todos los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales de nivel nacional, independientemente del valor del Proceso de Contratación. | No refiere exclusión alguna | NO | |

## NOTAS:

**1.** La información aquí presentada podrá ser consultada en el siguiente link de Colombia Compra Eficiente.

**https://colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_manual_acuerdos_comerciales_0.pdf**

**2.** ***Para los valores en dólares, la Entidad Estatal debe definir el valor en pesos colombianos con la tasa representativa del mercado divulgada por la Superintendencia Financiera de Colombia del día de publicación del Aviso de Convocatoria (**https://www.superfinanciera.gov.co).**

El solicitante de la contratación efectuó en la etapa de planeación del proceso de contratación, la verificación de la aplicación de Acuerdos Comerciales para el mismo, *la cual deberá ser actualizada con la información de acuerdo con la tasa representativa del día de la publicación del aviso de la convocatoria*, de conformidad con lo dispuesto en el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación, concluyendo que SI son aplicables al proceso de selección los acuerdos comerciales de Triángulo Norte (El Salvador,

Guatemala y Honduras) y Comunidad Andina de Naciones (Bolivia, Ecuador y Perú).

### 11.7 Anexo de experiencia del proponente

Adquirir la suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto que soporta toda su operación.

La Entidad verificará la información aquí relacionada conforme la documentación aportada con la propuesta (Certificaciones y RUP)

| CONTRATO | CONTRATANTE | OBJETO | CÓDIGO UNSPSC | NÚMERO CONSECUTIVO DEL REPORTE DEL CONTRATO EJECUTADO QUE SE ENCUENTRA EN EL RUP |
|---|---|---|---|---|
| **PRIMER CONTRATO** | | | | |
| **SEGUNDO CONTRATO** | | | | |

_____

Nombre y firma del Representante Legal o por quien haga sus veces o por el apoderado debidamente facultado para ello.
No. de documento de identidad

## 11.8 Anexo Aval de la propuesta

Yo _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____, expedida en _____, en mi calidad de ingeniero de _____, con matricula profesional número _____, expedida por _____, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 842 de 2003, AVALO la propuesta presentada por _____, para participar en el proceso de selección cuyo objeto consiste en: “ADQUIRIR LA SUSCRIPCIÓN A LA SOLUCIÓN EN LA NUBE GENESYS CLOUD COMO HERRAMIENTA PARA EL CENTRO DE CONTACTO QUE SOPORTE TODA SU OPERACIÓN”.

En constancia, se firma en _____, a los ____ días del mes _____ de _____ de 2021.

Firma: _____
Nombre: _____
Nombre de la Empresa Proponente: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____

## 11.9 Formato certificación centro de atención técnica TAC

Yo, XXXXXXXXXXXXXX, identificado con XXXXXX No. XXXXX, en mi calidad de representante legal de la firma XXXXXXXXXX certifico que la empresa que represento, cuenta dentro de su organización con un centro de atención técnica TAC de mínimo nivel 2, para prestar soporte y asistencia técnica para clientes.

En constancia, se firma en _____, a los ____ días del mes _____de 2021.

_____
(Nombre Firma del representante legal)

**11.10 Formato recurso humano**

| DATOS Y SOPORTES DEL RECURSO HUMANO | |
|---|---|
| **Nombre** | |
| **No. de identificación** | |
| **Rol** | Ingeniero de Soporte |
| **Formación académica** | |
| **Tarjeta o matricula profesional** | |
| **Certificación conocimiento sobre la plataforma PureCloud o Genesys Cloud** | PCP – PureCloud o Genesys Cloud Certified Professional. |

Deberá adjuntarse a este anexo, toda la documentación requerida para el recurso solicitado

En constancia, se firma en _____, a los _____ días del mes _____ de 2021.

Firma del Representante Legal: _____
Nombre del Representante Legal: _____
Nombre de la Empresa: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____

**11.11 Anexo carta de intención**

Señores
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES
Bogotá D.C.

Yo (Nombre del Ingeniero de soporte) identificado con (tipo de documento) número (Número de documento) manifiesto mi intención de cumplir el rol de ingeniero de soporte, en representación de (Nombre del proponente), para el proceso, que tiene por objeto "Adquirir la suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud (antes PureCloud) como herramienta para el centro de contacto que soporte toda su operación".

En constancia, se firma en _____, a los ____ días del mes _____ de _____ de 2021.

Cordialmente,

_____
FIRMA
NOMBRE:
CEDULA:
CORREO ELECTRÓNICO:
PROFESIÓN:

### 11.12 Formato anexo documentación técnica

La manera como se verificará el cumplimiento de estas características, es mediante los documentos de carácter técnico que se adjunten con la propuesta (catálogos, fichas técnicas, manuales, etc.), relacionando el folio en donde se encuentra la característica técnica y asegurándose que para cada especificación se indica el detalle del ofrecimiento de manera clara.

**Señor proponente: Debe diligenciar el formato de forma correcta y completa.**

El oferente deberá diligenciar el formato teniendo en cuenta el siguiente ejemplo y allegando las respectivas fichas técnicas o data sheet de la solución ofertada:

| **Requerimientos mínimos Técnico/Funcional** | **CUMPLE (S/N). Indicar Folio, sección de la ficha del producto donde se puede verificar el cumplimiento.** |
|---|---|
| La solución contratada deberá operar en la Nube. | Catalogo solución XX, Página 6, Sección o párrafo 2. |

Además, debe indicar la versión de Genesys Cloud ofrecida

| Nombre de la solución | Versión (mínimo 3) |
|---|---|
| Genesys Cloud | |

| Requerimientos mínimos Técnico/Funcional | CUMPLE (S/N). Indicar Folio, sección de la ficha del producto donde se puede verificar el cumplimiento. |
|---|---|
| La solución contratada deberá operar en la Nube. | |
| • **Enrutamiento Omnicanal:** | |
| ✓ Voz, Chat e IVR. | |
| ✓ Distribuir de manera inteligente los diferentes contactos a los agentes, basados en las habilidades (Skills) asignados a cada uno de ellos. | |
| ✓ Tratamiento de colas de espera, con métricas y estadísticas separadas para cada uno de los tipos de contacto. | |
| ✓ Música y/o mensajes de esperas para llamadas en cola: In-Queue Audio Configuration. | |
| ✓ Configuración flexible de horarios de operación que permita, además, informar al Ciudadano a través de mensajes personalizados, los horarios de atención y/o disponibilidad de los servicios ofrecidos por el Centro de Contacto Multicanal. | |
| ✓ Tipificación de los contactos gestionados por parte del Agente, con el objetivo de poder generar informes estadísticos de la operación. | |
| • **Escritorio o consola única para el Agente de Servicio** | |
| ✓ Debe ofrecer una consola o escritorio único para al Agente de Servicio, que le permita la atención integral de todos los contactos establecidos, por los múltiples canales de atención, además de registrar los ingresos o retiradas del sistema de atención. | |
| • **Herramientas de Monitoreo y Supervisión en Tiempo Real** | |
| ✓ Permitir al Supervisor definir y supervisar en línea, indicadores | |

| | |
|---|---|
| claves de operación, tales como niveles de servicio esperado, supervisar tiempos promedio de atención, abandonos (totales y por cada canal), número de contactos recibidos (total y por canal), entre otros. | |
| • **Módulo de Informes predefinidos y/o personalizados** | |
| ✓ Módulo de informes que le permita al supervisor, utilizar plantillas predefinidas de informes o generar informes personalizados, para obtener datos estadísticos sobre la operación del Centro de Contacto Multicanal, como número de contactos recibidos (voz, chat, correo, IVR y redes sociales, etc.), niveles de servicio ofrecido, número de Agentes promedio, horas pico. | |
| • **Encuestas de evaluación de calidad del servicio** | |
| ✓ Permitir definir encuestas para evaluar la calidad del servicio prestado, las cuales deberán poder ser enviadas vía Telefónica, Chat, Correo o ser presentadas a través del portal WEB.<br>✓ | |
| ✓ La plataforma deberá tener una interfaz intuitiva y fácil que permita definir las preguntas a calificar dentro de las encuestas, tener un tablero de gestión que permita visualizar los resultados de las mismas, además de permitir la exportación en al menos los siguientes formatos: CSV o Excel. | |
| • **Chat** | |
| ✓ Permitir la creación de múltiples salas de chat. | |
| ✓ Debe permitir incrustar fácilmente el servicio de Chat en una o más páginas WEB del portal o sitios WEB de la Entidad. Evitar que el ciudadano tenga que hacer descargas de software o componentes (plugins) para poder obtener atención vía chat. | |
| ✓ Proveer la facilidad de pegar respuestas preestablecidas dentro de un chat (Canned Chat). | |
| ✓ Mantener copia de las conversaciones sostenidas con el Ciudadano, para permitir mediante consultas, la revisión posterior de las mismas con el objetivo de evaluar calidad, permitir supervisión y en general ofrecer mecanismos de seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio | |

| | |
|---|---|
| establecidos. | |
| ✓ Permitir el envío al correo electrónico del ciudadano registrado, de la conversación chat, una vez se cierre la sesión. | |
| • **IVR** | |
| ✓ Debe permitir además trabajar sobre una interface gráfica e intuitiva para el diseño del flujo de atención. También debe permitir integrar transacciones a base de datos y web services. | |
| ✓ Ofrecer Texto a Vox (TTS). | |
| ✓ Permitir la personalización de los mensajes de guía o bienvenida, ya sea mediante la carga de grabaciones o la reproducción Texto a Voz. Además, permitir que los mensajes de guía al usuario, cambien de manera dinámica, dependiendo del calendario de atención. | |
| ✓ ASR: Reconocimiento de Voz y enrutamiento vía comandos de voz. Ofrecer la capacidad de reconocer palabras o frases por parte del llamante, que le permita seleccionar de manera rápida un servicio de atención al IVR, sin necesidad de digitar las opciones. | |
| ✓ Permitir la configuración de flujo de llamadas salientes. | |
| ✓ Monitoreo en tiempo real (Real-Time Error Tracking) | |
| • **Sistema de Grabación de llamadas** | |
| ✓ Grabar voz, conversaciones chat y pantallas. | |
| ✓ Grabación por demanda por parte de los agentes. | |
| ✓ Debe proveer una interface para la consulta básica y avanzada de las grabaciones, permitiendo definir criterios de búsqueda por fecha, hora, número del llamante, ID del Agente, etc. | |
| ✓ Permitir descargar al PC copia de las grabaciones de voz. | |
| • **Integración con las plataformas de Cómputo CTI** | |
| ✓ La plataforma ofertada deberá permitir el desarrollo de scripts, consumo de WEB-Services y ofrecer APIs para permitir el desarrollo de funcionalidades. | |

Firma del Representante Legal: _____
Nombre del Representante Legal: _____
Nombre de la Empresa: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____

Cordialmente,



**MARISOL CASTIBLANCO CALIXTO**
Coordinadora Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones



**CAMILO ANDRÉS BUSTOS MANCERA**
**Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**