Soluciones e ideas con tecnologia

San Juan De Pasto, 3 de noviembre de 2021

Patrullera:
LORENA ESTEFANIA DELGADO
UPRES-NARIÑO

La ciudad

Asunto: Solicitud Cotización.

ADVERTENCIA	La presente cotización solicitada servirá de base para la elaboración de un estudio de mercado y por tanto. No constituye en sí misma una oferta y consecuentemente NO obliga a las partes
OBJETO	**"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".**
VALIDEZ DE LA COTIZACION	Que la vigencia de la presente cotización es de Noventa (90) días, contados a partir de la presentación de la misma.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ITEMS	DESCRIPCIÓN	OFRECE	
	ALCANCE FUNCIONAL	**SI**	**NO**
1	El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, que cubren las siguientes funcionalidades, las cuales serán utilizados por el Interactive Voice Response (IVR) del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas por medicina general, odontológicas, psicológicas y nutrición.	x	
	ALCANCE TECNICO	**SI**	**NO**
2	El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto - Nariño) establezca una conexión segura junto con la troncal principal exclusivo de entrada (Servicios Telefónicas de entrada) y de salida (Servicios Telefónicas de salida) instalado en la unidad. Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 2.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditados para la confirmación de citas, y/o cambios de estas. Esta troncal debe tener un numero único mediante el cual se recibirán las llamadas y del mismo modo se realizarán, la troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de 15 llamadas simultaneas.	x	
3	El oferente debe garantizar que la central telefónica la cual está instalada en la Unidad Prestadora en Salud establezca conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software y/o hardware sea instalado y pues en marcha que prestara los servicios de Call Center deba tener la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (Troncales de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde la troncal primaria con canales de entrada para llamadas entrantes.	x	
4	El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red.	x	
5	El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y/o mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los diferentes grupos de timbrado, así como	x	

		monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.		
	6	El oferente debe garantizar que el software de supervisión pueda ser visto por el supervisor del contrato en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Complementario Nariño.	x	
	7	El oferente debe garantizar que para la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Nariño, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean esta de entrada y/o salida de dicha servicio	x	
	8	El oferente debe garantizar que para la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), el sistema de call center cuente con la programación de un (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes	x	
	9	El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.	x	
	10	El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia (técnica, tecnológico y/o profesional) que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).	x	
	11	El oferente debe garantizar el desarrollo del Proceso Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).	x	
	12	El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa, Servicio de Administración de Asignación de servicios de (Citas Médicas De Medicina General, odontología y especialidades) en el servidor (IVR).	x	
	13	Contar con el servicio para la configuración condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y dias de atención para la asignacion de citas.	x	
	14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios administradores del software de acuerdo al nivel o privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad.	x	
	15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales analogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes.	x	
	16	El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir de la asignación de la cita, tener un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, generarando cualquier información que se solicite.	x	
	17	El sistema debe tener la opción de función de llamadas donde se realizará la creacion de grupos de timbrado, colas de llamadas, audioconferencia, buzon de voz, callback, anuncios	x	
	18	El oferente debe garantizar que el modulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta	x	
	19	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño- Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular.	x	
	20	El software debe permitir realizar Informe general mensual del servicio, donde se identifique las franjas horarias con mayor tráfico de llamadas.	x	
	21	El software debe contener codigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.	x	
	22	El software debe monitorear en tiempo real las acciones que están desarrollando todo el personal suministrado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.	x	

23	El software debe tener un direccionamiento hacia cuentas de correos, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz – datos.	x	
24	El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center.	x	
25	El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC, así mismo junto con personal de telemática de la unidad respecto a los diferentes permisos que se debe establecer en la red de policía.gov.co.	x	
26	El oferente deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de publicación (Windows, IIE) de la Policía Nacional, anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática para su respectivo control y funcionamiento, a su vez dichos mantenimientos serán asumidos por el contratante y no generara ningún costos para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.	x	
27	El oferente garantizara que dicho software integrara los servicios de voz con la central telefónica del Establecimiento de Sanidad Nariño.	x	
28	El oferente garantizará que dicho software suministrara a esta unidad información detallada, como: Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente - Promedio de tiempo de llamadas salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas.	x	
29	El oferente debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia tecnica mediante una mesa de ayuda en linea, plataforma que debe ser anexa mediante una certificación indicando la URL para el reporte de casos.	x	
30	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por 6 meses, las cuales serán de gran ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.	x	
31	El oferente entregará junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias; soportes de derechos de autor y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación e implementación para el caso de que el software y/o hardware no sean de propiedad del proponente.	x	
32	El oferente se compromete a entregar una garantía del software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados con el siguiente caso: Al no funcionar de forma correcta los desarrollos de acuerdo a la funcionalidad actual y una vez realizado un análisis del problema, y que se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.	x	
33	El oferente se compromete que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contara con una hora (1) hora como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema. Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.	x	

	34	**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el eferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros.	x	
	35	El oferente garantizara una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software.	x	
	36	El oferente suministrara mínimo 3 diademas usb ergonómicas, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.	x	
	37	El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario Palermo (Pasto-Nariño) , lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.	x	
	38	Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en proyectos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de proyectos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato). Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información: • Nombre o razón social del contratante. • Nombre o razón social del contratista. • Descripción del ítem contratado. • Fecha del contrato. • Valor del contrato. • Certificación suscrita por quien la expide. • Dirección y número telefónico del contratante. Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono	x	
	39	**CONDICIONES DEL SERVICIO:** La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación **"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE DE ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"**, deberán ser entregados en el establecimientos de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así:	x	

No.	Lugar de prestación de servicio	Dirección
1	ESPRI - PASTO	Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles.

		Nota: los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del oferente y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el oferente tendrá quince (15) días calendario para las instalaciones del software, capacitación y elementos de comunicación.		
	40	El oferente deberá garantizar como mínimo la instalación y configuración de **tres (03) puntos** de atención de call center en la instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto-Nariño).	x	
	41	**Coordinador del contrato:** El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de pasto, con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo	x	

OTRAS CONDICIONES TÉCNICAS

ITEM	OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES	OFRECE SI	OFRECE NO
1	El oferente deberá certificar por escrito que dicho software tiene sus licencias originales, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, así mismo deberá tener un software de respaldo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.	x	
2	El oferente garantizara los siguiente parámetros para el funcionamiento del software, así: • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Nariño y establecimiento de Sanidad policial primario Palermo (Pasto- Nariño), portafolio de servicios. • Sistema de Audio Respuesta, que guíe al usuario por las diferentes opciones del menú disponibles y le permita a través de la marcación de tonos desde un teléfono, su autenticación e identificación como usuario, así como realizar solicitudes totalmente automatizadas. • Sistema Telefónico Distribuidor Automático de Llamadas, que permita la distribución automática de las llamadas entrantes dentro del equipo de agentes cuando haya uno libre y realizar llamadas salientes; además debe permitir la grabación y monitorización de las llamadas. • Sistema de Detección del Número que Llama, con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida. • Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios.	x	

CONDICIONES DEL CONTRATO	**OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**	1. Cumplir con el objeto contractual. 2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas. 3. Responder los requerimientos de aclaración o de información en los plazos que UNIDAD PRESTADORA EN SALUD NARIÑO le formule en cada caso. 4. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de ésta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago. 5. Constituir en debida forma y aportar al Grupo Contractual y Seguimiento de la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO – POLICÍA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la

		suscripción del contrato, la Garantía Única y cancelar los pagos a que hubiere lugar. Así mismo el oferente deberá cargar las garantías en el SECOP II. 6. EL OFERENTE DEBERÁ INFORMAR AL JEFE DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO Y SUPERVISOR DE CONTRATO MENSUALMENTE SOBRE LA EJECUCION DEL CONTRATO Y CUANDO EL MISMO SE ENCUENTRE EN UN CINCUENTA 50%, UN SETENTA (70%), UN NOVENTA (90%) Y UN CIEN (100%) POR CIENTO. Una vez recibida la información la oficina de Contratos comunicará al ordenador del gasto Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto. 7. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o administrar y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud Nariño y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias. 8. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud Nariño y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias. 9. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato y entregar en el Formato de información a terceros (Declaración de la cuenta bancaria activa) con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato. De igual forma, si se trata del cambio en el número de la cuenta bancaria en la que se realizarán los pagos, debe allegarse en original la certificación bancaria. 10. El contratista deberá establecer canales de acceso y comunicación, que garanticen la oportunidad en el agendamiento y la atención de los usuarios. 11. El contratista se obliga a canalizar toda comunicación relacionada con la ejecución del contrato o del resorte administrativo a través del supervisor o Coordinador de contrato. 12. El oferente dispondrá de una persona encargada de la Coordinación del contrato, con una línea telefónica directa que garantice el acceso a la información y consulta necesaria para resolver cualquier inquietud y novedades. 13. Presentar la facturación correspondiente al mes causado dentro de los CINCO (05) días del mes siguiente en la Ventanilla Única Central de Cuentas de la Dirección de Sanidad. En esta Facturación debe aparecer el No de Contrato vigente al que se carga la cuenta y dando cumplimiento a la ley 594 del 14 de julio de 2000 "Ley General de Archivo".

		14. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual. 15. El oferente se compromete a cargar la cuenta de cobro en la plataforma SECOP II. 16. El CONTRATISTA en caso de estar obligado a la implementación de la facturación electrónica, se obliga a cumplir con la emisión de la facturación electrónica, para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato para la recepción de la misma. Dando cumplimiento así a la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 *expedida por el MINHACIENDA*, I Decreto 358 del 5 de Marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de Mayo de 2020....". 17. El oferente y posterior contratista debe realizar todos los trámites con el fin de cumplir con las facturaciones electrónicas. **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** 18. Presentar matriz de elementos de protección personal, donde conste el suministro de elementos de dotación y protección personal, que se requiere para la realización de sus actividades objeto del contrato. En caso de deterioro, daño o perdida deberá contemplarse los protocolos de reposición sin afectar la ejecución del contrato. 19. Presentar Declaración de compromiso de cumplimiento en donde se especifique que durante el contrato se cumplirán las disposiciones legales y reglamentarias referentes a higiene y seguridad ocupacional. 20. Presentar certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social. 21. En el caso que ocurriera un accidente de trabajo dentro de las instalaciones de sanidad presentar informe de los reportes de accidentes de trabajo realizados por la ARL durante el plazo de ejecución del contrato. **22.** Presentar constancia que los colaboradores vinculados para la ejecución de las actividades contractuales cuenten con la idoneidad y competencia para el manejo de equipos, herramientas e insumos en la realización de las actividades propias del objeto contractual. **23.** Presentar informe de capacitación realizada a los trabajadores, donde se evidencie la realización de inducción y reinducción en aspectos generales y específicos de las actividades por realizar que incluya entre otros la identificación de peligros y control de los riesgos en su puesto de trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo de *acuerdo con las necesidades Identificadas y donde se* evidencie la firma del o los trabajador/es
	FORMA DE PAGO	La unidad Prestadora de Salud Nariño pagará en moneda legal Colombiana al OFERENTE el valor del contrato que resulte del

		presente proceso, en la ciudad de Pasto- Nariño, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la facturación electrónica acompañada de la constancia de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, acreditación del oferente de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en salud , pensiones y riesgos profesionales. Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del OFERENTE, o en el banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma Oferente. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley. **PROCEDIMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS PARA EMISIÓN DEL RAS (RECIBO ASATISFACCIÒN)** Una vez radicada la factura y entregados los elementos por parte del adjudicatario Oferente, el supervisor del contrato, previa revisión de los documentos y soportes, expedirán el recibo a satisfacción técnico-económico y posteriormente tramitarán la cuenta junto con los soportes a la Central de cuentas para continuar con el trámite de pago respectivo. **Nota. 1** Presentar la facturación correspondiente al mes causado dentro de los CINCO (05) días del mes siguiente al supervisor del contrato quien la radicara en la Ventanilla Única Central de Cuentas del Área de Sanidad Nariño. En esta Facturación debe aparecer el No de Contrato vigente al que se carga la cuenta y dando cumplimiento a la ley 594 del 14 de julio de 2000 "Ley General de Archivo". **PLATAFORMA SECOP II** El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago.
	RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN	Según estudio previo.
	MECANISMOS DE COBERTURA DE LOS RIESGOS	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación de la aceptación de oferta, el CONTRATISTA deberá constituir y presentar a favor de la POLICÍA, la Garantía Única que cubra los siguientes riesgos: **a)** de cumplimiento del contrato por el 20% **b)de calidad del servicio**, por el 50% **c) pago de salarios prestaciones e indemnizaciones laborales** por el 5%, *las cuales* deberán ser cargadas en la plataforma SECOP II y entregadas en medico físico en la oficina de contratos de la unidad prestadora de salud Nariño.

<table>
<tr><td>VALOR OFRECIDO</td><td>
<table>
<tr><th>ITEM</th><th>DESCRIPCION</th><th>PRECIO TECHO MENSUAL incluido iva</th></tr>
<tr><td>1</td><td>PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO" (según las especificaciones y condiciones técnicas)</td><td>$4.000.000</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>PLAZO PARA PRESENTAR COTIZACION</td><td>El plazo con que cuentan los interesados para presentar la cotización respectiva es de TRES (03) días hábiles a partir de la fecha de notificación y deberá ser radicada en la Carrera 35 No. 19 – 119 y/o al correo electrónico lorena.delgado4552@correo.policia.gov.co o al contacto 3012149934.</td></tr>
</table>

NOTA 1: Los interesados en cotizar deberán cumplir con el diligenciamiento del presente formato sin omitir información alguna.

NOTA 2. Se informa que el proceso de contratación se adelantara por medio de la **plataforma SECOP II**, por consiguiente se invita a todos los interesados a inscribirse en la plataforma para su participación.

NOTA 3 La presente cotización es objeto de **observación u aclaración** por parte de los cotizantes quienes podrán realizarla por escrito o correo electrónico a lorena.delgado4552@correo.policia.gov.co

Atentamente,

JORGE LUIS IMUES VALLEJOS
Representante legal
SEID TECNOLOGIA
Cel: 316-417-3727
seid.tecnologia@gmail.com
georgeimues@gmail.com

Comunicaciones

SARS

San Juan De Pasto, 3 de noviembre de 2021

Patrullera:
LORENA ESTEFANIA DELGADO
UPRES-NARIÑO

LA CIUDAD

Asunto: Solicitud Cotización.

ADVERTENCIA	La presente cotización solicitada servirá de base para la elaboración de un estudio de mercado y por tanto. No constituye en sí misma una oferta y consecuentemente NO obliga a las partes
OBJETO	**"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".**
VALIDEZ DE LA COTIZACION	Que la vigencia de la presente cotización es de Noventa (90) días, contados a partir de la presentación de la misma.
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	

ITEMS	DESCRIPCIÓN	OFRECE	
	ALCANCE FUNCIONAL	**SI**	**NO**
1	El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, que cubren las siguientes funcionalidades, las cuales serán utilizados por el Interactive Voice Response (IVR) del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas por medicina general, odontológicas, psicológicas y nutrición.	x	
	ALCANCE TECNICO	**SI**	**NO**
2	El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto - Nariño) establezca una conexión segura junto con la troncal principal exclusivo de entrada (Servicios Telefónicas de entrada) y de salida (Servicios Telefónicas de salida) instalado en la unidad. Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 2.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditados para la confirmación de citas, y/o cambios de estas. Esta troncal debe tener un numero único mediante el cual se recibirán las llamadas y del mismo modo se realizarán, la troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de 15 llamadas simultaneas.	x	
3	El oferente debe garantizar que la central telefónica la cual está instalada en la Unidad Prestadora en Salud establezca conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software y/o hardware sea instalado y pues en marcha que prestara los servicios de Call Center deba tener la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (Troncales de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde la troncal primaria con canales de entrada para llamadas entrantes.	x	
4	El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red.	x	

	5	El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y/o mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los diferentes grupos de timbrado, así como monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.	x	
	6	El oferente debe garantizar que el software de supervisión pueda ser visto por el supervisor del contrato en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Complementario Nariño.	x	
	7	El oferente debe garantizar que para la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Nariño, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean esta de entrada y/o salida de dicha servicio	x	
	8	El oferente debe garantizar que para la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), el sistema de call center cuente con la programación de un (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes	x	
	9	El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.	x	
	10	El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia (técnica, tecnológico y/o profesional) que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).	x	
	11	El oferente debe garantizar el desarrollo del Proceso Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).	x	
	12	El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa, Servicio de Administración de Asignación de servicios de (Citas Médicas De Medicina General, odontología y especialidades) en el servidor (IVR).	x	
	13	Contar con el servicio para la configuración condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y dias de atención para la asignacion de citas.	x	
	14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios administradores del software de acuerdo al nivel o privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad.	x	
	15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales analogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes.	x	
	16	El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir de la asignación de la cita, tener un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, generarando cualquier información que se solicite.	x	
	17	El sistema debe tener la opción de función de llamadas donde se realizará la creacion de grupos de timbrado, colas de llamadas, audioconferencia, buzon de voz, callback, anuncios	x	
	18	El oferente debe garantizar que el modulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta	x	
	19	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño- Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular.	x	
	20	El software debe permitir realizar Informe general mensual del servicio, donde se identifique las franjas horarias con mayor tráfico de llamadas.	x	
	21	El software debe contener codigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.	x	

	22	El software debe monitorear en tiempo real las acciones que están desarrollando todo el personal suministrado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.	x	
	23	El software debe tener un direccionamiento hacia cuentas de correos, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz – datos.	x	
	24	El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center.	x	
	25	El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC, así mismo junto con personal de telemática de la unidad respecto a los diferentes permisos que se debe establecer en la red de policía.gov.co.	x	
	26	El oferente deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de publicación (Windows, IIE) de la Policía Nacional, anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática para su respectivo control y funcionamiento, a su vez dichos mantenimientos serán asumidos por el contratante y no generara ningún costos para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.	x	
	27	El oferente garantizara que dicho software integrara los servicios de voz con la central telefónica del Establecimiento de Sanidad Nariño.	x	
	28	El oferente garantizará que dicho software suministrara a esta unidad información detallada, como: Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente - Promedio de tiempo de llamadas salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas.	x	
	29	El oferente debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia tecnica mediante una mesa de ayuda en linea, plataforma que debe ser anexa mediante una certificación indicando la URL para el reporte de casos.	x	
	30	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por 6 meses, las cuales serán de gran ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.	x	
	31	El oferente entregará junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias; soportes de derechos de autor y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación e implementación para el caso de que el software y/o hardware no sean de propiedad del proponente.	x	
	32	El oferente se compromete a entregar una garantía del software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados con el siguiente caso: Al no funcionar de forma correcta los desarrollos de acuerdo a la funcionalidad actual y una vez realizado un análisis del problema, y que se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.	x	
	33	El oferente se compromete que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contara con una hora (1) hora como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema.	x	

		Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.		
	34	**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el eferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros.	x	
	35	El oferente garantizara una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software.	x	
	36	El oferente suministrara mínimo 3 diademas usb ergonómicas, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.	x	
	37	El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario Palermo (Pasto-Nariño) , lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.	x	
	38	Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en proyectos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de proyectos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato). Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información: • Nombre o razón social del contratante. • Nombre o razón social del contratista. • Descripción del ítem contratado. • Fecha del contrato. • Valor del contrato. • Certificación suscrita por quien la expide. • Dirección y número telefónico del contratante. Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono	x	
	39	**CONDICIONES DEL SERVICIO:** La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación **"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE DE ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"**, deberán ser entregados en el establecimientos de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así: No. | Lugar de prestación de servicio | Dirección	x	

	1	ESPRI - PASTO	Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles.		
	Nota: los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del oferente y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el oferente tendrá quince (15) días calendario para las instalaciones del software, capacitación y elementos de comunicación.			
40	El oferente deberá garantizar como mínimo la instalación y configuración de **tres (03) puntos** de atención de call center en la instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto-Nariño).		x	
41	**Coordinador del contrato:** El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de pasto, con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo		x	

OTRAS CONDICIONES TÉCNICAS

ITEM	OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES	OFRECE SI	OFRECE NO
1	*El oferente deberá certificar por escrito que dicho software* tiene sus licencias originales, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, así mismo deberá tener un software de respaldo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.	x	
2	El oferente garantizara los siguiente parámetros para el funcionamiento del software, así: • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Nariño y establecimiento de Sanidad policial primario Palermo (Pasto- Nariño), portafolio de servicios. • Sistema de Audio Respuesta, que guie al usuario por las diferentes opciones del menú disponibles y le permita a través de la marcación de tonos desde un teléfono, su autenticación e identificación como usuario, así como realizar solicitudes totalmente automatizadas. • Sistema Telefónico Distribuidor Automático de Llamadas, que permita la distribución automática de las llamadas entrantes dentro del equipo de agentes cuando haya uno libre y realizar llamadas salientes; además debe permitir la grabación y monitorización de las llamadas. • Sistema de Detección del Número que Llama, con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida. • Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios.	x	

CONDICIONES DEL CONTRATO	**OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**	1. Cumplir con el objeto contractual. 2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas. 3. Responder los requerimientos de aclaración o de información en los plazos que UNIDAD PRESTADORA EN SALUD NARIÑO le formule en cada caso. 4. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de ésta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago.

		5. Constituir en debida forma y aportar al Grupo Contractual y Seguimiento de la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO – POLICÍA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, la Garantía Única y cancelar los pagos a que hubiere lugar. Así mismo el oferente deberá cargar las garantías en el SECOP II. 6. EL OFERENTE DEBERÁ INFORMAR AL JEFE DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO Y SUPERVISOR DE CONTRATO MENSUALMENTE SOBRE LA EJECUCION DEL CONTRATO Y CUANDO EL MISMO SE ENCUENTRE EN UN CINCUENTA 50%, UN SETENTA (70%), UN NOVENTA (90%) Y UN CIEN (100%) POR CIENTO. Una vez recibida la información la oficina de Contratos comunicará al ordenador del gasto Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto. 7. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o administrar y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud Nariño y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias. 8. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud Nariño y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias. 9. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato y entregar en el Formato de información a terceros (Declaración de la cuenta bancaria activa) con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato. De igual forma, si se trata del cambio en el número de la cuenta bancaria en la que se realizarán los pagos, debe allegarse en original la certificación bancaria. 10. El contratista deberá establecer canales de acceso y comunicación, que garanticen la oportunidad en el agendamiento y la atención de los usuarios. 11. El contratista se obliga a canalizar toda comunicación relacionada con la ejecución del contrato o del resorte administrativo a través del supervisor o Coordinador de contrato. 12. El oferente dispondrá de una persona encargada de la Coordinación del contrato, con una línea telefónica directa que garantice el acceso a la información y consulta necesaria para resolver cualquier inquietud y novedades. 13. Presentar la facturación correspondiente al mes causado dentro de los CINCO (05) días del mes siguiente en la Ventanilla Única Central de Cuentas de la Dirección de Sanidad. En esta Facturación debe aparecer el No de

		Contrato vigente al que se carga la cuenta y dando cumplimiento a la ley 594 del 14 de julio de 2000 "Ley General de Archivo". 14. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual. 15. El oferente se compromete a cargar la cuenta de cobro en la plataforma SECOP II. 16. El CONTRATISTA en caso de estar obligado a la implementación de la facturación electrónica, se obliga a cumplir con la emisión de la facturación electrónica, para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato para la recepción de la misma. Dando cumplimiento así a la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 expedida por el MINHACIENDA, I Decreto 358 del 5 de Marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de Mayo de 2020....". 17. El oferente y posterior contratista debe realizar todos los trámites con el fin de cumplir con las facturaciones electrónicas. **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** 18. Presentar matriz de elementos de protección personal, donde conste el suministro de elementos de dotación y protección personal, que se requiere para la realización de sus actividades objeto del contrato. En caso de deterioro, daño o perdida deberá contemplarse los protocolos de reposición sin afectar la ejecución del contrato. 19. Presentar Declaración de compromiso de cumplimiento en donde se especifique que durante el contrato se cumplirán las disposiciones legales y reglamentarias referentes a higiene y seguridad ocupacional. 20. Presentar certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social. 21. En el caso que ocurriera un accidente de trabajo dentro de las instalaciones de sanidad presentar informe de los reportes de accidentes de trabajo realizados por la ARL durante el plazo de ejecución del contrato. **22.** Presentar constancia que los colaboradores vinculados para la ejecución de las actividades contractuales cuenten con la idoneidad y competencia para el manejo de equipos, herramientas e insumos en la realización de las actividades propias del objeto contractual. **23.** Presentar informe de capacitación realizada a los trabajadores, donde se evidencie la realización de inducción y reinducción en aspectos generales y específicos de las actividades por realizar que incluya entre otros la identificación de peligros y control de los riesgos en su puesto de trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con las necesidades Identificadas y donde se evidencie la firma del o los trabajador/es

	FORMA DE PAGO	La unidad Prestadora de Salud Nariño pagará en moneda legal Colombiana al OFERENTE el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Pasto- Nariño, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la facturación electrónica acompañada de la constancia de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, acreditación del oferente de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en salud , pensiones y riesgos profesionales. Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del OFERENTE, o en el banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma Oferente. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley. **PROCEDIMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS PARA EMISIÓN DEL RAS (RECIBO ASATISFACCIÒN)** Una vez radicada la factura y entregados los elementos por parte del adjudicatario Oferente, el supervisor del contrato, previa revisión de los documentos y soportes, expedirán el recibo a satisfacción técnico-económico y posteriormente tramitarán la cuenta junto con los soportes a la Central de cuentas para continuar con el trámite de pago respectivo. **Nota.** 1 Presentar la facturación correspondiente al mes causado dentro de los CINCO (05) días del mes siguiente al supervisor del contrato quien la radicara en la Ventanilla Única Central de Cuentas del Área de Sanidad Nariño. En esta Facturación debe aparecer el No de Contrato vigente al que se carga la cuenta y dando cumplimiento a la ley 594 del 14 de julio de 2000 "Ley General de Archivo". **PLATAFORMA SECOP II** El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago.
	RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN	Según estudio previo.
	MECANISMOS DE COBERTURA DE LOS RIESGOS	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación de la aceptación de oferta, el CONTRATISTA deberá constituir y presentar a favor de la POLICÍA, la Garantía Única que cubra los siguientes riesgos: **a)** de cumplimiento del contrato por el 20% **b)de calidad del servicio**, por el 50% **c) pago de salarios prestaciones e indemnizaciones laborales** por el 5%, las cuales deberán ser cargadas en la plataforma SECOP II y entregadas en medico físico en la oficina de contratos de la unidad prestadora de salud Nariño.

<table>
<tr><td>VALOR OFRECIDO</td><td>
<table>
<tr><th>ITEM</th><th>DESCRIPCION</th><th>PRECIO TECHO MENSUAL incluido iva</th></tr>
<tr><td>1</td><td>PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO" (según las especificaciones y condiciones técnicas)</td><td>$4.500.000</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>PLAZO PARA PRESENTAR COTIZACION</td><td>El plazo con que cuentan los interesados para presentar la cotización respectiva es de TRES (03) días hábiles a partir de la fecha de notificación y deberá ser radicada en la Carrera 35 No. 19 – 119 y/o al correo electrónico lorena.delgado4552@correo.policia.gov.co o al contacto 3012149934.</td></tr>
</table>

NOTA 1: Los interesados en cotizar deberán cumplir con el diligenciamiento del presente formato sin omitir información alguna.

NOTA 2. Se informa que el proceso de contratación se adelantara por medio de la **plataforma SECOP II**, por consiguiente se invita a todos los interesados a inscribirse en la plataforma para su participación.

NOTA 3 La presente cotización es objeto de **observación u aclaración** por parte de los cotizantes quienes podrán realizarla por escrito o correo electrónico a lorena.delgado4552@correo.policia.gov.co.

JORGE MIGUEL CORAL
REPRESENTANTE
SARS COMUNICACIONES
3196132820
sarscomunicaciones@gmail.com

SARS

San Juan De Pasto, 3 de noviembre de 2021

EDN
Equipos Digitales
de Nariño

Patrullera:
LORENA ESTEFANIA DELGADO
UPRES-NARIÑO

La ciudad
Asunto: Solicitud Cotización.

<table>
<tr><td>ADVERTENCIA</td><td>La presente cotización solicitada servirá de base para la elaboración de un estudio de mercado y por tanto. No constituye en sí misma una oferta y consecuentemente NO obliga a las partes</td></tr>
<tr><td>OBJETO</td><td>"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".</td></tr>
<tr><td>VALIDEZ DE LA COTIZACION</td><td>Que la vigencia de la presente cotización es de Noventa (90) días, contados a partir de la presentación de la misma.</td></tr>
<tr><td>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</td><td>
<table>
<tr><th rowspan="2">ITEMS</th><th>DESCRIPCIÓN</th><th colspan="2">OFRECE</th></tr>
<tr><th>ALCANCE FUNCIONAL</th><th>SI</th><th>NO</th></tr>
<tr><td>1</td><td>El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, que cubren las siguientes funcionalidades, las cuales serán utilizados por el Interactive Voice Response (IVR) del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas por medicina general, odontológicas, psicológicas y nutrición.</td><td>x</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>ALCANCE TECNICO</td><td>SI</td><td>NO</td></tr>
<tr><td>2</td><td>El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto - Nariño) establezca una conexión segura junto con la troncal principal exclusivo de entrada (Servicios Telefónicas de entrada) y de salida (Servicios Telefónicas de salida) instalado en la unidad. Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 2.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditados para la confirmación de citas, y/o cambios de estas. Esta troncal debe tener un numero único mediante el cual se recibirán las llamadas y del mismo modo se realizarán, la troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de 15 llamadas simultaneas.</td><td>x</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>El oferente debe garantizar que la central telefónica la cual está instalada en la Unidad Prestadora en Salud establezca conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software y/o hardware sea instalado y pues en marcha que prestara los servicios de Call Center deba tener la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (Troncales de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde la troncal primaria con canales de entrada para llamadas entrantes.</td><td>x</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red.</td><td>x</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y/o mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los diferentes grupos de timbrado, así como monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.</td><td>x</td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	6	El oferente debe garantizar que el software de supervisión pueda ser visto por el supervisor del contrato en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Complementario Nariño.	x		
	7	El oferente debe garantizar que para la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Nariño, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean esta de entrada y/o salida de dicha servicio	x		
	8	El oferente debe garantizar que para la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), el sistema de call center cuente con la programación de un (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes	x		
	9	El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.	x		
	10	El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia (técnica, tecnológico y/o profesional) que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).	x		
	11	El oferente debe garantizar el desarrollo del Proceso Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).	x		
	12	El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa, Servicio de Administración de Asignación de servicios de (Citas Médicas De Medicina General, odontología y especialidades) en el servidor (IVR).	x		
	13	Contar con el servicio para la configuración condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y dias de atención para la asignacion de citas.	x		
	14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios administradores del software de acuerdo al nivel o privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad.	x		
	15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales analogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes.	x		
	16	El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir de la asignación de la cita, tener un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, generarando cualquier información que se solicite.	x		
	17	El sistema debe tener la opción de función de llamadas donde se realizará la creacion de grupos de timbrado, colas de llamadas, audioconferencia, buzon de voz, callback, anuncios	x		
	18	El oferente debe garantizar que el modulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta	x		
	19	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño- Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular.	x		
	20	El software debe permitir realizar Informe general mensual del servicio, donde se identifique las franjas horarias con mayor tráfico de llamadas.	x		
	21	El software debe contener codigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.	x		
	22	El software debe monitorear en tiempo real las acciones que están desarrollando todo el personal suministrado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.	x		
	23	El software debe tener un direccionamiento hacia cuentas de correos, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz – datos.	x		

	24	El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center.	x	
	25	El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC, así mismo junto con personal de telemática de la unidad respecto a los diferentes permisos que se debe establecer en la red de policía.gov.co.	x	
	26	El oferente deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de publicación (Windows, IIE) de la Policía Nacional, anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática para su respectivo control y funcionamiento, a su vez dichos mantenimientos serán asumidos por el contratante y no generara ningún costos para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.	x	
	27	El oferente garantizara que dicho software integrara los servicios de voz con la central telefónica del Establecimiento de Sanidad Nariño.	x	
	28	El oferente garantizará que dicho software suministrara a esta unidad información detallada, como: Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente - Promedio de tiempo de llamadas salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas.	x	
	29	El oferente debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia tecnica mediante una mesa de ayuda en linea, plataforma que debe ser anexa mediante una certificación indicando la URL para el reporte de casos.	x	
	30	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por 6 meses, las cuales serán de gran ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.	x	
	31	El oferente entregará junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias; soportes de derechos de autor y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación e implementación para el caso de que el software y/o hardware no sean de propiedad del proponente.	x	
	32	El oferente se compromete a entregar una garantía del software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados con el siguiente caso: Al no funcionar de forma correcta los desarrollos de acuerdo a la funcionalidad actual y una vez realizado un análisis del problema, y que se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.	x	
	33	El oferente se compromete que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contara con una hora (1) hora como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema. Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.	x	
	34	**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el eferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la	x	

		ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros.		
	35	El oferente garantizara una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software.	x	
	36	El oferente suministrara mínimo 3 diademas usb ergonómicas, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.	x	
	37	El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario Palermo (Pasto-Nariño) , lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.	x	
	38	Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en proyectos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de proyectos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato). Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información: • Nombre o razón social del contratante. • Nombre o razón social del contratista. • Descripción del ítem contratado. • Fecha del contrato. • Valor del contrato. • Certificación suscrita por quien la expide. • Dirección y número telefónico del contratante. Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono	x	
	39	**CONDICIONES DEL SERVICIO:** La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación **"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE DE ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"**, deberán ser entregados en el establecimientos de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así: **No.** | **Lugar de prestación de servicio** | **Dirección** 1 | ESPRI - PASTO | Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles. **Nota:** los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del oferente y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el oferente tendrá quince (15) días	x	

	calendario para las instalaciones del software, capacitación y elementos de comunicación.		
40	El oferente deberá garantizar como mínimo la instalación y configuración de **tres (03) puntos** de atención de call center en la instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto-Nariño).	x	
41	**Coordinador del contrato:** El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de pasto, con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo	x	

OTRAS CONDICIONES TÉCNICAS

ITEM	OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES	OFRECE SI	OFRECE NO
1	El oferente deberá certificar por escrito que dicho software tiene sus licencias originales, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, así mismo deberá tener un software de respaldo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.	x	
2	El oferente garantizara los siguiente parámetros para el funcionamiento del software, así: • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Nariño y establecimiento de Sanidad policial *primario Palermo (Pasto- Nariño), portafolio de servicios.* • Sistema de Audio Respuesta, que guie al usuario por las diferentes opciones del menú disponibles y le permita a través de la marcación de tonos desde un teléfono, su autenticación e identificación como usuario, así como realizar solicitudes totalmente automatizadas. • Sistema Telefónico Distribuidor Automático de Llamadas, que permita la distribución automática de las llamadas entrantes dentro del equipo de agentes cuando haya uno libre y realizar llamadas salientes; además debe permitir la grabación y monitorización de las llamadas. • Sistema de Detección del Número que Llama, con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida. • Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios	x	

CONDICIONES DEL CONTRATO	**OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**	1. Cumplir con el objeto contractual. 2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas. 3. Responder los requerimientos de aclaración o de información en los plazos que UNIDAD PRESTADORA EN SALUD NARIÑO le formule en cada caso. 4. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de ésta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago. 5. Constituir en debida forma y aportar al Grupo Contractual y Seguimiento de la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO – POLICÍA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, la Garantía Única y cancelar los pagos a que hubiere lugar. Así mismo el oferente deberá cargar las garantías en el SECOP II.

		6. EL OFERENTE DEBERÁ INFORMAR AL JEFE DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO Y SUPERVISOR DE CONTRATO MENSUALMENTE SOBRE LA EJECUCION DEL CONTRATO Y CUANDO EL MISMO SE ENCUENTRE EN UN CINCUENTA 50%, UN SETENTA (70%), UN NOVENTA (90%) Y UN CIEN (100%) POR CIENTO. Una vez recibida la información la oficina de Contratos comunicará al ordenador del gasto Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto. 7. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o administrar y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud Nariño y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias. 8. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud Nariño y a las autoridades *competentes para que se adopte las medidas necesarias.* 9. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato y entregar en el Formato de información a terceros (Declaración de la cuenta bancaria activa) con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato. De igual forma, si se trata del cambio en el número de la cuenta bancaria en la que se realizarán los pagos, debe allegarse en original la certificación bancaria. 10. El contratista deberá establecer canales de acceso y comunicación, que garanticen la oportunidad en el agendamiento y la atención de los usuarios. 11. El contratista se obliga a canalizar toda comunicación relacionada con la ejecución del contrato o del resorte administrativo a través del supervisor o Coordinador de contrato. 12. El oferente dispondrá de una persona encargada de la Coordinación del contrato, con una línea telefónica directa que garantice el acceso a la información y consulta necesaria para resolver cualquier inquietud y novedades. 13. Presentar la facturación correspondiente al mes causado dentro de los CINCO (05) días del mes siguiente en la Ventanilla Única Central de Cuentas *de la Dirección* de Sanidad. En esta Facturación debe aparecer el No de Contrato vigente al que se carga la cuenta y dando cumplimiento a la ley 594 del 14 de julio de 2000 "Ley General de Archivo". 14. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5º de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.

		15. El oferente se compromete a cargar la cuenta de cobro en la plataforma SECOP II. 16. El CONTRATISTA en caso de estar obligado a la implementación de la facturación electrónica, se obliga a cumplir con la emisión de la facturación electrónica, para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato para la recepción de la misma. Dando cumplimiento así a la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 expedida por el MINHACIENDA, I Decreto 358 del 5 de Marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de Mayo de 2020....". 17. El oferente y posterior contratista debe realizar todos los *trámites con el fin de cumplir con las facturaciones* electrónicas. **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** 18. Presentar matriz de elementos de protección personal, donde conste el suministro de elementos de dotación y protección personal, que se requiere para la realización de sus actividades objeto del contrato. En caso de deterioro, daño o perdida deberá contemplarse los protocolos de reposición sin afectar la ejecución del contrato. 19. Presentar Declaración de compromiso de cumplimiento en donde se especifique que durante el contrato se cumplirán las disposiciones legales y reglamentarias referentes a higiene y seguridad ocupacional. 20. Presentar certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social. 21. En el caso que ocurriera un accidente de trabajo dentro de las instalaciones de sanidad presentar informe de los reportes de accidentes de trabajo realizados por la ARL durante el plazo de ejecución del contrato. **22.** Presentar constancia que los colaboradores vinculados para la ejecución de las actividades contractuales cuenten con la idoneidad y competencia para el manejo de equipos, herramientas e insumos en la realización de las actividades propias del objeto contractual. **23.** Presentar informe de capacitación realizada a los trabajadores, donde se evidencie la realización de inducción y reinducción en aspectos generales y específicos de las actividades por realizar que incluya entre otros la identificación de peligros y control de los riesgos en su puesto de trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con las necesidades Identificadas y donde se evidencie la firma del o los trabajador/es
	FORMA DE PAGO	La unidad Prestadora de Salud Nariño pagará en moneda legal Colombiana al OFERENTE el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Pasto- Nariño, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la facturación electrónica acompañada de la constancia de recibo a

		satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, acreditación del oferente de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en salud , pensiones y riesgos profesionales. Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del OFERENTE, o en el banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma Oferente. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley. **PROCEDIMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS PARA EMISIÓN DEL RAS (RECIBO ASATISFACCIÒN)** Una vez radicada la factura y entregados los elementos por parte del adjudicatario Oferente, el supervisor del contrato, previa revisión de los documentos y soportes, expedirán el recibo a satisfacción técnico-económico y posteriormente tramitarán la cuenta junto con los soportes a la Central de cuentas para continuar con el trámite de pago respectivo. **Nota. 1** Presentar la facturación correspondiente al mes causado dentro de los CINCO (05) días del mes siguiente al supervisor del contrato quien la radicara en la Ventanilla Única Central de *Cuentas del Área de Sanidad Nariño. En esta Facturación debe* aparecer el No de Contrato vigente al que se carga la cuenta y dando cumplimiento a la ley 594 del 14 de julio de 2000 "Ley General de Archivo". **PLATAFORMA SECOP II** El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago.
	RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN	Según estudio previo.
	MECANISMOS DE COBERTURA DE LOS RIESGOS	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación de la aceptación de oferta, el CONTRATISTA deberá constituir y presentar a favor de la POLICÍA, la Garantía Única que cubra los siguientes riesgos: **a)** de cumplimiento del contrato por el 20% **b)de calidad del servicio**, por el 50% **c) pago de salarios prestaciones e indemnizaciones laborales** por el 5%, las cuales deberán ser cargadas en la plataforma SECOP II y entregadas en medico físico en la oficina de contratos de la unidad prestadora de salud Nariño.

<table>
<tr><td>VALOR OFRECIDO</td><td>
<table>
<tr><th>ITEM</th><th>DESCRIPCION</th><th>PRECIO TECHO MENSUAL incluido iva</th></tr>
<tr><td>1</td><td>PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO" (según las especificaciones y condiciones técnicas)</td><td>$4.100.000</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>PLAZO PARA PRESENTAR COTIZACION</td><td>El plazo con que cuentan los interesados para presentar la cotización respectiva es de TRES (03) días hábiles a partir de la fecha de notificación y deberá ser radicada en la Carrera 35 No. 19 – 119 y/o al correo electrónico lorena.delgado4552@correo.policia.gov.co o al contacto 3012149934.</td></tr>
</table>

NOTA 1: Los interesados en cotizar deberán cumplir con el diligenciamiento del presente formato sin omitir información alguna.

NOTA 2. Se informa que el proceso de contratación se adelantara por medio de la **plataforma SECOP II**, por consiguiente se invita a todos los interesados a inscribirse en la plataforma para su participación.

NOTA 3 La presente cotización es objeto de **observación u aclaración** por parte de los cotizantes quienes podrán realizarla por escrito o correo electrónico a lorena.delgado4552@correo.policia.gov.co.

CARLOS MAURICIO ESPAÑA
Gerente comercial
TELÉFONO FI 2 7753021
CELULAR 311 7385336
320-

ERt~m
9099032

de Nariño