MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO
JEFATURA ADMINISTRATIVA

MINISTERIO DE DEFENSA
POLICÍA NACIONAL
Unidad: _____
Radicado No: _____
Recibido por: _____
Fecha: _____ Hora: _____

No. GS-2021 *00094341* **/UPRES –JEFAD 29.25**

San Juan de Pasto, 06 de diciembre de 2021

Coronel
JOSE ARTURO SANCHEZ VALDERRAMA
Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto
Calle 18 N° 47-160 Toro bajo
Pasto-Nariño

Asunto : Evaluación Económica Proceso de Contratación **PN UPRES NARIÑO MIC 036 2021**

A continuación se presenta el informe de evaluación económica de la oferta recibida con motivo del proceso de Selección **PN UPRES NARIÑO MIC 036 2021**, cuyo objeto es **ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y OTRAS, DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO**

ANÁLISIS Y CALIFICACIÓN DE LA(S) OFERTA(S)

Convenciones empleadas en el informe:

SI.	= CUMPLE	N.C.	= NO CUMPLE	SUBS.	= SUBSANABLE	N.A.	= NO APLICA	N.O.	= NO OFERTA

Datos generales del proceso:

PRESUPUESTO OFICIAL ASIGNADO	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL		MODALIDAD DE CONTRATACIÓN
	SFI	SIIF	
El valor estimado para la presente contratación, corresponde al monto **DIECINUEVE MILLONES DE PESOS ($19.000.000)** Incluido IVA, distribuidos de la siguiente manera, así: **Vigencia 2021: Cuatro millones de pesos ($4.000.000), incluido IVA y Vigencia 2022: Quince millones de pesos ($15.000.000), incluido IVA.**		Vigencia 2021 amparado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal **No 40621** de fecha 17 de Noviembre del 2021 expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño y Vigencia 2022 amparado en el oficio No 18621 y autorizado mediante oficio No GS-2021-025801-DISAN..	**MINIMA CUANTIA:** Teniendo en cuenta que el valor estimado del presente proceso no supera el 10% de la Menor Cuantía para la Entidad, el proceso de selección se debe adelantar bajo la modalidad de Selección de Mínima Cuantía, de conformidad con lo previsto en el artículo 94 de la Ley 1474 de 2011 y Capítulo V, Artículos 2.2.1.2.1.5.1, 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015.

Fecha de Cierre: **06 de diciembre de 2021**
Hora de cierre: **15:00 horas**
A continuación, se relaciona el oferente a evaluar, así:

REF.	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	TELEFONO	N° NIT
1	RED EN LINEA REL SAS	3185310017	901271266 2-2
	REPRESENTANTE LEGAL : MARTHA GABRIELA PATICHOY CALPA		36.950.271

REQUISITOS DE ORDEN ECONOMICO

REFERENCIA	1	
	RED EN LINEA REL SAS	
	¿CUMPLE?	SECOP II
Anexo No. 2 Oferta Económica.	SI	SECOP II
Formato de sostenibilidad de Precios (Anexo No. 5)	SI	SECOP II
Copia del Formulario de Inscripción en el Registro Único Tributario.	SI	SECOP II
Certificación Bancaria de cuenta activa	SI	SECOP II
Datos básicos beneficiario cuenta (diligenciar formulario No 2)	SI	SECOP II
RESULTADO	HABILITADO	

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO TECHO MENSUAL	VALOR OFERTADO IVA INCLUIDO
1	ALQUILER 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, ODONTOLÓGICAS Y OTRAS, DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO"	01 Software	$4.000.000	3.570.000

CONCLUSIÓN:

Revisado y verificado los documentos económicos a los que le corresponde evaluar a este comité, los cuales son exigidos en la invitación del proceso No **PN UPRES NARIÑO MIC 036 2021**, se puede concluir lo siguiente:

El oferente RED EN LINEA REL SAS identificado con NIT 9 0 1 2 7 1 2 6 6 2 -2 CUMPLE por presentar el menor valor ofertado.

Atentamente.

María Fernanda Aux C

TES 21 **MARIA FERNANDA AUX CONCHA**
Evaluadora Económica

FECHA ELABORACIÓN: 06/12/2021
UBICACIÓN: Documentos D/Procesos 2020/Procesos y Evaluaciones

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO
OFICINA ASUNTOS JURIDICOS

MINISTERIO DE DEFENSA
POLICÍA NACIONAL

Unidad _____
Radicado No: _____
Recibido por: _____
Fecha: _____ Hora: _____

No. GS-2021 094465 UPRES –JEFAD 29.25

San Juan de Pasto, 07 DIC 2021

Coronel
JOSE ARTURO SANCHEZ VALDERRAMA
Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto
Calle 18 N° 47-160 Toro bajo
Pasto-Nariño

Asunto : Evaluación jurídica

A continuación se presenta el informe de evaluación, jurídica de la oferta recibida con motivo del proceso de Selección **PN UPRES NARIÑO MIC 036 2021**, cuyo objeto es **ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y OTRAS, DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO**

ANÁLISIS Y CALIFICACIÓN DE LA(S) OFERTA(S)

Convenciones empleadas en el informe:

SI.	= CUMPLE	N.C.	= NO CUMPLE	SUBS.	= SUBSANABLE	N.A.	= NO APLICA	N.O.	= NO OFERTA

Datos generales del proceso:

PRESUPUESTO OFICIAL ASIGNADO	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL		MODALIDAD DE CONTRATACIÓN
	SFI	SIIF	
El valor estimado para la presente contratación, corresponde al monto DIECINUEVE MILLONES DE PESOS **($19.000.000)** Incluido IVA, distribuidos de la siguiente manera, así: **Vigencia 2021: Cuatro millones de pesos ($4.000.000), incluido IVA,** amparados en el certificado de disponibilidad presupuestal No **40621 del** 17 de noviembre de 2021, **Vigencia 2022: Quince millones de pesos ($15.000.000), incluido IVA,** amparado en el certificado de disponibilidad Presupuestal No 18621 y autorizado mediante oficio No GS-2021-025801-DISAN..		Certificado de Disponibilidad Presupuestal **No 40621 de fecha 17 de Noviembre del 2021** expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño	**MINIMA CUANTIA:** Teniendo en cuenta que el valor estimado del presente proceso no supera el 10% de la Menor Cuantía para la Entidad, el proceso de selección se debe adelantar bajo la modalidad de Selección de Mínima Cuantía, de conformidad con lo previsto en el artículo 94 de la Ley 1474 de 2011 y Capítulo V, Artículos 2.2.1.2.1.5.1, 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015.

Fecha de Cierre: **06 de diciembre de 2021**
Hora de cierre: **15:00 horas**

A continuación, se relaciona el oferente a evaluar, así:

REQUISITOS DE ORDEN JURIDICO.

REFERENCIA	1	
	RED EN LINEA REL SAS	
	¿CUMPLE?	SECOP II
Carta de presentación formulario Nº 1	SI	SECOP II
Certificado de existencia y representación legal de la empresa	SI	SECOP II
Cedula ciudadanía Rep. Legal	SI	SECOP II
Certificaciones (Contraloría, Policía y Procuraduría).	SI	SECOP II
Datos beneficiario cuenta bancaria Formulario Nº 2	SI	SECOP II
Compromiso anticorrupción formulario Nº 3	SI	SECOP II
Origen licito de los recursos formulario Nº 4	SI	SECOP II
Información a terceros formulario Nº 5	SI	SECOP II
Certificación bancaria	SI	SECOP II
Certificado Pago parafiscales	SI	SECOP II
RESULTADO	**HABILITADO**	

Debo manifestar que :

PROPONENTE	REPRESENTANTE LEGAL	CUMPLE CON LOS REQUISITOS JURIDICOS
RED EN LINEA REL SAS	MARTHA GABRIELA PATICHOY CALPA	**CUMPLE**

Revisado y verificado los documentos que le corresponde evaluar a este comité, los cuales son exigidos en la invitación del proceso No PN UPRES NARIÑO MIC 036 2021, el oferente RED EN LINEA REL SAS se encuentra habilitado para continuar en el proceso.

Atentamente.

Subintendente **ROBERT ALEXANDER RUALES MONCAYO**
Evaluador Jurídico

Elaborado por SI. Robert Alexander Rúales Moncayo
Fecha de elaboración: 07 /12/2021
Ubicación C:\\documentos

Carrera 35 Nº 19-119 Barrio Versalles
Teléfono 7311177
denar.grusa@policia.gov.co
www.policia.gov.co

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO
JEFATURA ADMINISTRATIVA

MINISTERIO DE DEFENSA
POLICÍA NACIONAL
Unidad: _____
Radicado No: _____
Recibido por: _____
Fecha: _____ Hora: _____

No. GS-2021 094481 [redacted] /UPRES –JEFAD 29.25

San Juan de Pasto, 07 DIC 2021

Coronel
JOSE ARTURO SANCHEZ VALDERRAMA
Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto
Calle 18 N° 47-160 Toro bajo
Pasto-Nariño

Asunto : Evaluación Técnica

A continuación se presenta el informe de evaluación, jurídica de la oferta recibida con motivo del proceso de Selección **PN UPRES NARIÑO MIC 036 2021**, cuyo objeto es **ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y OTRAS, DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO**.

ANÁLISIS Y CALIFICACIÓN DE LA(S) OFERTA(S)

Convenciones empleadas en el informe:

SI.	= CUMPLE	N.C.	= NO CUMPLE	SUBS.	= SUBSANABLE	N.A.	= NO APLICA	N.O.	= NO OFERTA

Datos generales del proceso:

PRESUPUESTO OFICIAL ASIGNADO	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL		MODALIDAD DE CONTRATACIÓN
	SFI	SIIF	
El valor estimado para la presente contratación, corresponde al monto DIECINUEVE MILLONES DE PESOS **($19.000.000)** Incluido IVA, distribuidos de la siguiente manera, así: **Vigencia 2021: Cuatro millones de pesos ($4.000.000), incluido IVA,** amparados en el certificado de disponibilidad presupuestal No **40621 del** 17 de noviembre de 2021, **Vigencia 2022: Quince millones de pesos ($15.000.000), incluido IVA,** amparado en el certificado de disponibilidad Presupuestal No 18621 y autorizado mediante oficio No GS-2021-025801-DISAN..		Certificado de Disponibilidad Presupuestal **No 40621 de fecha 17 de Noviembre del 2021** expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño	**MINIMA CUANTIA:** Teniendo en cuenta que el valor estimado del presente proceso no supera el 10% de la Menor Cuantía para la Entidad, el proceso de selección se debe adelantar bajo la modalidad de Selección de Mínima Cuantía, de conformidad con lo previsto en el artículo 94 de la Ley 1474 de 2011 y Capítulo V, Artículos 2.2.1.2.1.5.1, 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015.

Fecha de Cierre: **06 de diciembre de 2021**
Hora de cierre: **15:00 horas**

A continuación, se relaciona el oferente a evaluar, así:

REF.	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	TELEFONO	N° NIT
1	RED EN LINEA REL SAS	3185310017	9012712662-2
	REPRESENTANTE LEGAL : MARTHA GABRIELA PATICHOY CALPA		36.950.271

REQUISITOS DE ORDEN TECNICO

No.	CARACTERISTICAS TECNICAS MINIMAS REQUERIDAS	CUMPLE	
	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 días de atención para la asignación 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 análogas 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, generando cualquier información que se solicite.	x	
17	El sistema debe tener la opción de función de llamadas donde se realizará la creación 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 códigos 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 técnica mediante una mesa de ayuda en línea, 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	x	

<table>
<tr><td></td><td>recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura:
1. 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.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>33</td><td>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.</td><td>X</td><td></td></tr>
<tr><td>34</td><td>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.</td><td>X</td><td></td></tr>
<tr><td>35</td><td>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.</td><td>X</td><td></td></tr>
<tr><td>36</td><td>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.</td><td>X</td><td></td></tr>
<tr><td>37</td><td>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.</td><td>X</td><td></td></tr>
<tr><td>38</td><td>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</td><td>X</td><td></td></tr>
<tr><td>39</td><td>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:
<table>
<tr><th>No.</th><th>Lugar de prestación de servicio</th><th>Dirección</th></tr>
<tr><td>1</td><td>ESPRI - PASTO</td><td>Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles.</td></tr>
</table>

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</td><td>X</td><td></td></tr>
</table>

	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 las 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 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 TECNICAS

ITEM	OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES	CUMPLE	
		SI	NO
38	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	
39	El oferente garantizara los siguiente parámetros para el funcionamiento del software, así: • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud, 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	

CONCLUSIÓN:

Revisado y verificado los documentos presentados en la plataforma SECOP II por el proponente **RED EN LINEA REL S.A.S,** se determina que el oferente mencionado **CUMPLE** con las condiciones Técnicas y documentos que le competen evaluar a este comité, por esta razón el oferente queda **HABILITADO** para continuar en el proceso.No **PN UPRES NARIÑO MIC 036 2021**.

Atentamente.

Patrullera **LORENA ESTEFANIA DELGADO OBANDO**

ELABORADO POR: Patrullera LORENA ESTEFANIA DELGADO OBANDO
FECHA ELABORACIÓN: 07/12/2021
UBICACIÓN: Documentos D/Procesos 2020/

Carrera 35 Nº 19-119 Barrio Versalles
Teléfono 7311177
denar.upres@policia.gov.co
www.policia.gov.co