REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES:

A. CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: CUMPLE

Se verifica el formato en donde el Proponente acepta que; conoce, entiende y acepto las condiciones y requerimientos técnicos mínimos del pliego de condiciones de la presente convocatoria, sus adendas e informaciones sobre preguntas y respuestas, anexos técnicos, así como los demás documentos resultantes del proceso, y acepta cumplir todos los requisitos en ellos exigidos.

Así mismo, se valida la firma de cada uno de los anexos técnicos del proceso.

B. EXPERIENCIA MINIMA HABILITANTE DEL PROPONENTE: CUMPLE

Se verifica que la sumatoria de los contratos en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), sea del 30% del valor del presupuesto oficial equivalente a 30.688,28 SMMLV.

Así mismo, se verifica que el total de las certificaciones se encuentran relacionadas en el FORMATO No. 8 RELACIÓN DE CERTIFICACIONES EXPERIENCIA, cumpliendo con las siguientes condiciones, sin ninguna observación al respecto:

- Al menos dos contratos deberán acreditar experiencia específica en prestación de servicios telefónicos, inbound y outbound. Los contratos que pretenda allegar el PROPONENTE deberán tener un plazo mínimo de ejecución de veinticuatro (24) meses de operación.
- Al menos uno (1) contrato acreditado en el RUP deberá demostrar experiencia específica en prestación de servicios de chat, WhatsApp y redes sociales. El (los) contrato (s) que pretenda allegar el PROPONENTE deberán tener un plazo mínimo de ejecución veinticuatro (24) meses.
- Al menos uno (1) de los contratos registrados en el RUP deberá haberse ejecutado en una entidad bancaria y/o financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. El contrato que pretenda indicar el PROPONENTE deberá tener un plazo mínimo de ejecución de treinta y seis (36) meses de operación, excluyendo el período de tiempo definido para etapas de implementación/empalme de operación o expresiones similares.
- Al menos uno (1) de los contratos acreditados en el RUP deberá demostrar experiencia específica en Servicio de Atención a Usuarios o Centro Contacto que incluya automatización de procesos de BI El contrato que pretenda allegar el PROPONENTE deberá tener un plazo mínimo de ejecución de veinticuatro (24) meses de operación.
- Al menos uno (1) de los contratos acreditados en el RUP deberá demostrar experiencia específica en atención presencial brindada a los usuarios a través del servicio prestado por personal del PROPONENTE mínimo en cinco (5) puntos de atención al usuario ubicados en ciudades y/o municipios

diferentes cada uno y con un mínimo de 8 posiciones. Adicionalmente, el plazo de ejecución del contrato a acreditar para este criterio en particular deberá ser de mínimo veinticuatro (24) meses de operación.

Teniendo en cuenta la similitud de la estructura de las certificaciones para experiencia mínima presentadas por el Proponente, el equipo técnico evaluador procederá a realizar una validación de las certificaciones a través de medio telefónico en la jornada del día 19 de diciembre.

C. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO: CUMPLE

Se presenta certificación a través del FORMATO No. 10 CERTIFICADO STAFF establecido por la entidad.

D. INFRAESTRUCTURA FISICA: CUMPLE

Se presenta formato donde el Proponente declara que cumple los requerimientos exigidos en materia de infraestructura física, contenidos dentro del ANEXO INFRAESTRUCTURA FÍSICA, sin embargo, este no se encuentra en el membrete establecido por la entidad, sino en el membrete de Oferente.

E. PLAN DE CONTINGENCIA: CUMPLE

El Proponente firma el ANEXO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA, dando el entendido y aceptado de lo contemplado; una vez asignado el contrato, el proponente adjudicatario deberá presentar al supervisor del contrato el plan de contingencia de los productos y/o servicios contratados, estos documentos deberán cumplir los criterios de aceptación y lineamientos establecidos por el ICETEX a través del área competente o responsable.

F. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO: CUMPLE

El Proponente firma el ANEXO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA, dando el entendido y aceptado de lo contemplado; una vez asignado el contrato, el proponente adjudicatario deberá presentar al supervisor del contrato el plan de contingencia del negocio de los productos y/o servicios contratados, estos documentos deberán cumplir los criterios de aceptación y lineamientos establecidos por el ICETEX a través del área competente o responsable.

CRITERIOS PONDERABLES

CRITERIO DE EVALUACION	PUNTAJE	CUMPLE – NO CUMPLE
1. PROPUESTA ECONÓMICA	25	Cumple
2. PROPUESTA SALARIAL	8	Cumple

3. PONDERACIÓN TÉCNICA SOC SERVICIO SOC 7X24 El oferente que cuente en sus instalaciones con un SOC certificado ISO27000 que permitan el Monitoreo en tiempo real 7x24 y que este servicio de SOC cuente con una herramienta de analítica de comportamiento de usuario, la cual debe contar con las siguientes certificaciones SOC2, SOC3, HITRUST, PCI DSS, ISO/IEC 27001 y GDPR por la duración del contrato. Para la verificación del cumplimiento el proponente debe suministrar las certificaciones y carta del fabricante que respalde el cumplimiento de la herramienta y certificación ISO27000 del SOC . El proponente hábil que ofrezca sin costo adicional para la Entidad, el servicio para toda la vigencia del contrato, se le otorgará 8 puntos	10	Cumple
4. PONDERACIÓN TÉCNICA MODULO CALIDAD El oferente que incluya con su propuesta un Módulo de calidad avanzado para todos los canales, integrado en la plataforma ofertada solicitada en el ANEXO SERVICIOS DE TECNOLOGÍA, se le otorgarán 3 puntos. El proponente debe adjuntar la certificación del fabricante vigente no mayor de 30 días al cierre del proceso dónde la plataforma ofertada incluye el modulo de calidad y es compatible con la herramienta ofertada.	9,75	CUMPLE
5. PONDERACIÓN TÉCNICA BACKUP El oferente que ofrezca el servicio de BackUP (IaaS) sin costo para la entidad al menos 10 TB de espacio disponibles en HNAS, en una infraestructura 100% disponible certificada por el fabricante de almacenamiento, este espacio será destinado para Backup y debe estar en un Datacenter Propio del oferente. Durante un periodo de ejecución del contrato. Adicional a la presentación de la carta de Compromiso y cumplimiento, el proponente debe adjuntar la certificación emitida por el fabricante. El proponente hábil que ofrezca sin costo adicional para la Entidad, el servicio de backup para toda la vigencia del contrato, se le otorgará 8 puntos.	9	CUMPLE
6. PONDERACIÓN TÉCNICA HERRAMIENTA PARA FORMACIÓN LMS El servicio de herramienta LMS debe acreditar que la solución se aloja 100% en la nube y que garantiza disponibilidad del servicio de mínimo el 99.9%. 1. La plataforma o solución estar certificada en el estándar internacional CLR de IMS GLOBAL (Comprehensive Learner Record Standard). 2. La solución debe integrarse con el estándar internacional de CASE NETWORK para generar una Estructura Estándar de Competencias. 3. La solución deberá tener acceso a una aplicación móvil “cartera digital” en la que podrán ver su perfil de habilidades, competencias, insignias y evidencias de sus acreditaciones.	9	CUMPLE

4. Los usuarios deberán integrar su cartera digital a múltiples CLR con un código proporcionado por las instituciones Adicional a la presentación de la carta de Compromiso y cumplimiento, el proponente debe adjuntar la certificación emitida por el fabricante donde garantice sea distribuidor autorizado de la solución y carta certificación o evidencia en la página web IMS GLOBAL, Case Networtk. . El oferente que oferte con su propuesta el servicio de una herramienta LMS para dar cumplimiento a la formación de los agentes, cuando así lo requiera el Icetex se le otorgará 10 puntos.		
7. PONDERACIÓN TÉCNICA El proponente hábil que ofrezca sin costo adicional para la Entidad, una herramienta para operación técnologica del contrato reconocida como FrontRunner en los informes de mercados digitales de Gartner de 2021 para CCaaS, marcador predictivo y marcador automático, así como G2 Crowd por la facilidad y rapidez en la implementación y alto desempeño, además de Market Challenger en Omdia 2021 – 2022 (anteriormente Ovum) Guía del comprador del centro de atención en la nube para toda la vigencia del contrato , se le otorgará 7 puntos. Para esto debe presentar los soportes de Gartner, G2 Crowd, Omdia respaldar dicho ofrecimiento de la herramienta que va ser parte de la operación del contrato.	9	CUMPLE
8. PONDERACIÓN TÉCNICA BORRADO SEGURO Borrado Seguro El proponente que suministre sin costo para la entidad de una herramienta de borrado seguro de los equipos utilizados en la operación del contrato, que cumpla con las siguientes características, se le otorgará 3 puntos: • Método de borrado de ssd patentado • Estándares de borrado: HMG Infosec Standard 5, Higher y Lower Standard, • Algoritmo de Bruce Schneier, OPNAVINST 5239.1A, NIST. • Informe de borrado firmado de forma digital • Algoritmos de verificación para verificar automáticamente los patrones sobre escritos El proponente debe adjuntar la certificación del fabricante vigente no mayor de 30 días al cierre del proceso dónde conste que es canal autorizado para distribuir, comercial e implementar la herramienta y que cumple con cada una de las características técnicas.	10	CUMPLE
9. ESTÍMULO A LA INDUSTRIA NACIONAL COLOMBIANA	10	CUMPLE
10. PERSONAL EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	1	CUMPLE
11. EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES	0,25	CUMPLE
Total Puntaje Máximo	**100**	

Firma:



Sandra Yaneth Ruiz Torres
Oficina Comercial y de Mercadeo
E-mail: sruiz@icetex.gov.co
Teléfono: 3206304712
Dirección: Carrera 3 No. 76-76



Jenifer Laiton Cifuentes
Oficina Comercial y de Mercadeo
E-mail: jlaiton@icetex.gov.co
Teléfono: 3187709591
Dirección: Carrera 3 No. 18-32



John Guerrero Ballesteros
E-mail: jguerrero@icetex.gov.co
Teléfono: 3185070677
Dirección: Carrera 3 No. 18-32



Paola Andrea Acosta Cabrales
Oficina Comercial y de Mercadeo
E-mail: paacosta.cont@icetex.gov.co
Teléfono: 3144733283
Dirección: Carrera 3 No. 76-76