CONTRATACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA
CONSECUTIVO SA-CARDIQUE-008-2023

INFORME DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS TECNICOS HABILITANTES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET A TRAVES DE UN CANAL DEDICADO 1:1, (300 Mbps), CANAL REDUNDANTE (50 Mbps) SERVICIO DE MAIL, HOSTING Y CONTACT CENTER (LINEAS 018000 Y CHAT) PARA LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE – CARDIQUE, VIGENCIA 2023

CARTAGENA DE INDIAS, D. T. y C., ABRIL DE 2023

1. GENERALIDADES.

1.1. FUNDAMENTOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y SU MODALIDAD.

La Selección Abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que, por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación, la cuantía o destinación del bien o servicio puedan adelantarse a través de procesos simplificados con el propósito de garantizar la eficiencia de la gestión contractual.

La presente contratación se desarrollará mediante el evento de SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA, reglamentada por el artículo 2.2.1.2.1.2.20 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015.

1.2. DETALLE DEL OBJETO A CONTRATAR.

El objeto de esta Convocatoria Pública es seleccionar la persona natural o jurídica que ofrezca, las mejores condiciones técnicas y económicas para realizar la **CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET A TRAVES DE UN CANAL DEDICADO 1:1, (300 Mbps), CANAL REDUNDANTE (50 Mbps) SERVICIO DE MAIL, HOSTING Y CONTACT CENTER (LINEAS 018000 Y CHAT) PARA LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE – CARDIQUE, VIGENCIA 2023.**

1.3. PRESUPUESTO OFICIAL.

El presupuesto, para este proceso de selección, se ha estimado en la suma de TRESCENTOS DIEZ MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS CON 00/100 M. CTE. **($310.292.678,00)** incluido IVA (19%).

1.4. PLAZO ESTIMADO DE EJECUCION DEL PROYECTO.

El plazo de ejecución del futuro contrato será de ocho **(8)** meses, contados a partir de la legalización y aprobación de las garantías, una vez se cumplan los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la ley 80 de 1993.

1.5. MODIFICACIONES A LOS PLIEGOS DE CONDICIONES.

Los definitivos de los Pliegos de Condiciones no fueron modificados.

PROCESO DE CONTRATACIÓN DE MENOR CUANTÍA No. SA-CARDIQUE-008-2023

INFORME DE EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE REQUISITOS TECNICOS HABILITANTES DE LAS OFERTAS PRESENTADAS DENTRO DEL PROCESO PARA LA SELECCIÓN DE MENOR CUANTIA, ADJUDICACIÓN Y EJECUCIÓN DE UN CONTRATO CUYO OBJETO ES: **CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET A TRAVES DE UN CANAL DEDICADO 1:1, (300 Mbps), CANAL REDUNDANTE (50 Mbps) SERVICIO DE MAIL, HOSTING Y CONTACT CENTER (LINEAS 018000 Y CHAT) PARA LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE – CARDIQUE, VIGENCIA 2023.**

En el término para efectuar la verificación de documentos habilitantes de la(s) propuesta(s) presentada(s) fijado en los Pliegos de Condiciones, la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE, procede a realizar el informe de verificación de documentos técnicos habilitantes de la(s) oferta(s) presentada(s) dentro del proceso de selección de Menor Cuantía **SA-CARDIQUE-008-2023,** del proponente, que en las mejores condiciones ofrezca para la ejecución de un contrato cuyo objeto es: **CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET A TRAVES DE UN CANAL DEDICADO 1:1, (300 Mbps), CANAL REDUNDANTE (50 Mbps) SERVICIO DE MAIL, HOSTING Y CONTACT CENTER (LINEAS 018000 Y CHAT) PARA LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE – CARDIQUE, VIGENCIA 2023.,** llegado el día y la hora límite para la presentación de ofertas, presentaron oferta de forma oportuna las siguientes empresas:

2. PROPUESTAS RECIBIDAS

2.1. RELACIÓN DE PROPONENTES.

Las propuestas que se presentaron dentro del plazo establecido fueron las siguientes:

No. OFERTA	FECHA – HORA	PROPONENTE	NIT	VALOR PROPUESTA
1	20-04-2023 12:09 PM	INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.	900.773.452-7	$310.011.660,00

2.2. EVALUACION VERIFICACION REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES

- **OFERENTE: INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.**

REQUISITOS TECNICOS HABILITANTES	INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.
Aceptación de Condiciones Técnicas mínimas	**Cumple**
ESPECIFICACIONES TECNICAS	
• **CONDICIONES TECNICAS:** **CONTACT CENTER CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE - CARDIQUE** **1.1. Línea de Atención integral a la comunidad (Peticiones Quejas y Reclamos a grupos de interés a través de líneas telefónicas (018000 y Numero local de fácil recordación), Chat y Telecobranza, por medio de agentes especializados (CONTACT CENTER):** Se requiere que por parte del contratista se dé alcance para gestionar (atender, orientar, asesorar, registrar atenciones, analizar respuesta, entregar respuesta a las empresas y	**CUMPLE**

ciudadanos según el medio que corresponda), con excelencia y oportunidad apoyando la estrategia de relacionamiento con todos los grupos de interés de la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE Se deberá implementar un sistema de atención al usuario (PQRSD) a través de multicanalidad (Número local y 01800, Chat) velando una **INMEDIATA RESPUESTA** garantizando una trazabilidad completa de estas. Se deberá posicionar un único número telefónico a nivel nacional de fácil recordación que permita el contacto con la Corporación de una forma fácil y desde cualquier lugar dentro de Colombia. Además, se deberá disponer de medios virtuales como el Chat vinculado a la página web de CARDIQUE en horarios de atención ampliados que permiten dar cumplimiento al decreto 1166 de 2016. El contratista deberá personalizar mensajes de bienvenida en su línea telefónica como saludos, presentación de nuevos productos y ofertas (para lo cual debe estar en permanente contacto con el área de comunicaciones de la entidad), así como mensajes para fechas y temporadas especiales. El servicio deberá operar 12 horas (7:00 am a 7:00 pm), la línea 018000 deberá ser atendida por un profesional con conocimiento pleno de las labores y funciones propias de la entidad CARDIQUE y que se encuentre disponible y en permanente contacto con las diferentes áreas de la entidad. Para la atención en horarios nocturnos se deberá ofertar una grabación de voz del requerimiento y la devolución de la llamada (call back) por el agente especializado al día hábil siguiente a la solicitud. La plataforma y los canales que se deben poner a disposición son una línea fija local, un IVR configurado, una línea 018000, chat para la atención al usuario (PQR) y en caso que CARDIQUE lo requiera se habilitarán canales como SMS, Mail, todos los canales de comunicación operan sobre la misma plataforma o sistema de información. El propósito de este servicio es gestionar (atender, orientar, asesorar, registrar atenciones, analizar respuesta, entregar respuesta a las empresas, ciudadano según el medio que corresponda), con excelencia y oportunidad apoyando la estrategia de relacionamiento todos los grupos de interés de CARDIQUE. **Especificaciones operativas del servicio** La naturaleza de los requerimientos puede ser entrantes o salientes teniendo en cuenta la necesidad de los siguientes servicios asociados a ellos: • Atención al cliente (empresario, ciudadano, proveedor, etc.). • Gestión de llamadas relacionadas con Cartera. • Actualización de bases de datos de usuarios. • Encuestas. • Telecobranza cobros y recordatorios de pago.	

A continuación, se describen los procesos que deben ser ofertados:

INBOUND (ENTRANTES)

Atención al cliente

- Informar sobre servicios, programas, eventos, capacitaciones de CARDIQUE (Para lo cual debe haber una comunicación constante con el área de comunicaciones de la entidad).
- Generar y radicar en los sistemas definidos por CARDIQUE de la forma en la que las políticas y procedimientos de la misma lo defina, las atenciones y peticiones que se deriven de las llamadas realizadas por las empresas y grupos de interés, garantizando la calidad de la información registrada.
- Garantizar la actualización de datos de las personas que se comuniquen con el Contact Center
- Suministrar información referente a los boletines de información, eventos, programas entre otros.

Gestión de llamadas relacionadas con Cartera

- Garantizar la correcta e inmediata radicación de las llamadas de las empresas con pagos vencidos (contacto constante con el área financiera de la entidad).

OUTBOUND (SALIENTE)

La gestión de salida de las llamadas o mensajes como:

- Devoluciones de llamado.
- Actualización de bases de datos.
- Encuestas.
- Telecobranza (cobros y recordatorios de pago).

Estas actividades se desarrollarán según requerimientos de la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE

Cada una de las campañas descritas anteriormente están orientadas a cumplir con las estrategias de servicio al cliente y recaudación de ingresos y podrán ser ampliadas o modificadas de acuerdo a los procesos que se definan entre las partes.

La marcación de llamadas de salida se realizará teniendo en cuenta los volúmenes y frecuencia en cada gestión, para lo cual el servicio debe incluir la salida de llamadas automáticas.

Dimensionamiento

El servicio debe operar 12 horas (7:00 am a 7:00 pm), la línea será atendida por un abogado con experiencia en tema ambientales y en la entidad CARDIQUE. En horarios nocturnos se debe ofertar la grabación de voz del requerimiento y la devolución de la llamada (call back) por el agente especializado al día hábil siguiente a la solicitud. La plataforma y los canales que se deben poner a disposición son una línea fija local, un IVR configurado, una línea 018000, chat para la atención al usuario (PQRSD) y en caso que CARDIQUE lo requiera se habilitarán canales como SMS, Mail, los cuales deben operar sobre la misma plataforma o sistema de información.

Calidad

Se hará seguimiento sobre los indicadores de calidad y a los planes de mejoramiento continuo.

Se ofrecerá el cumplimiento de indicadores de gestión operativos, los cuales serán consensuados con CARDIQUE y como mínimo se deben atender los siguientes:

- Nivel de servicio (85%): Número de llamadas atendidas antes de 30 segundos / número de llamadas recibas
- Oportunidad de la información: Cumplimiento de informes y solicitudes en los tiempos requeridos.

Nivel de tipificación (90%)

De manera coordinada con CARDIQUE, se diseñarán e implementarán planes que aseguren la calidad de los procesos y de la atención.

Se deberá realizar la evaluación de calidad en tiempo real, cuando el agente está en la comunicación con los llamantes. Esta evaluación permitirá evaluar el conocimiento del agente acerca del contenido de la información.

También se debe permitir la creación de cuestionarios de evaluación de agentes, y proveer evaluaciones de los agentes que prestan el servicio.

La plataforma debe proveer la evaluación de calidad histórica sobre las grabaciones, ya sean estas de voz, email, etc. Se enviarán las evaluaciones de la grabación y las desviaciones.

Gestión de procesos

Asegurar la veracidad y registro de toda la información generada en el desarrollo de cada actividad, generando los informes y Backups necesarios para cada proceso o servicio.

Por lo anterior se deberán realizar reuniones de levantamiento de información, implementación, ajustes previos al inicio de las operaciones. Una vez se inicie la operación, de forma mensual se realizarán reuniones de control y ajustes requeridos a los procesos, mediante el modelo PHVA (PLANEAR, HACER, VERIFICAR, ACTUAR) y así se garantizará la implementación, seguimiento y aseguramiento de procesos exigidos.

Asegurar la grabación del 100% de las llamadas entrantes y salientes y facilidades para el acceso de CARDIQUE, durante el termino de ejecución del contrato, ajustado a los parámetros de la normatividad relacionada con la protección de datos personales. Además de la grabación de las llamadas, se debe grabar los demás canales de comunicación en y permitir la trazabilidad multicanal. **Bases de Datos** Se deberán generar llamadas para telemercadeo, telecobranza y demás campañas de CARDIQUE (Para lo cual se debe tener contacto directo y verificable con las áreas de comunicaciones y financiera de la corporación), sobre las bases de datos que le sean entregadas, garantizando la gestión confidencial de estos registros en los sistemas de información designados y autorizados por la Corporación. De igual forma, se deberá ofertar la administración de las bases de datos que incluya montaje, backups, gestión, control, desmonte y seguimiento de la información entregada. Se debe garantizar la privacidad de toda la información sobre CARDIQUE y sus clientes y garantizar el cumplimiento de la legislación vigente. **Informes** El contratista seleccionado presentará periódicamente, y de acuerdo con las indicaciones dadas por la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE, la información sobre el desarrollo de la operación para los procesos que componen el servicio, comunicando el responsable de la transmisión de esta información a la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique- CARDIQUE. La información que se registre de la actividad del Servicio para la generación de históricos, estadísticas e informes sobre una base de datos y debe estar disponible para las auditorias que se deseen realizar, asegurando **LA DISPONIBILIDAD, INTEGRIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.** Los informes deberán contener como mínimo la siguiente información (Necesaria para el pago de los ítems correspondientes en el contrato): • Fecha • Llamadas ingresadas • Llamadas atendidas • Llamadas abandonadas antes de 5 segundos • Llamadas abandonadas después de 5 segundos • Llamadas abandonadas por interrupciones imprevistas • % llamadas atendidas • % llamadas abandonadas • TMO • TMO por llamada (listado diario) • Niveles de servicio • Tipificación de llamadas	

- Indicadores de Calidad
- Indicadores de Formación
- Actualización de datos
- Inscripciones realizadas
- Llamadas de Telecobranza, encuestas realizadas en el mes (obligatorio para el pago de este ítem)
- Contactabilidad
- Todos los demás que se definan de común acuerdo con la Corporación Autónoma Regional del Canal de Dique- CARDIQUE.

Información de gestión entrada de llamadas

Por cada servicio, se deberá entregar informes de la operación del servicio de CONTACT Center, estos deberán contar con la tipificación de las llamadas**.**

1.2. Servicio de administración de Correos y Hosting

Se deberá ofertar uno solución para hosting y administración de correos electrónicos que cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

- 300 cuentas de correo electrónico que permita solución de mensajería unificada solución de mensajería unificada, Cloud Computing, con 30GB de almacenamiento por usuario, la solución de conservación de datos, videoconferencias, chat corporativo con función de equipos y asignación de tareas.
- Interfaz de usuario compatible con mínimo los siguientes navegadores (Microsoft Edge; Firefox; cromo; Safari; Chrome).
- El acceso debe realizarse a través de una conexión segura (https), con cifrado de datos (cifrado en la capa de transporte entre el usuario y el servidor de correo electrónico).
- Debe tener una función que permita la ubicación de archivos y mensajes en secuencia de caracteres (herramienta de búsqueda).
- Debe tener una función que permita la creación de carpetas
- Se debe permitir que el usuario busque mensajes, archivos adjuntos y archivos en su área de almacenamiento.
- La búsqueda por mensaje debe permitir el uso de al menos los siguientes filtros: rango de fechas, remitente, destinatario, asunto y contenido.
- Debe permitir el funcionamiento fuera de línea del buzón del usuario, incluida la edición, lectura y envío de mensajes cuando no hay conexión al servicio, sincronizándose automáticamente cuando se restablece la conexión.
- La solución debe asegurar al usuario la posibilidad de recuperar los mensajes eliminados por un período mínimo de 30 (treinta) días, siempre y cuando no sean eliminados de la papelera por el usuario.
- La solución debe proporcionar mecanismos de auditoría para el uso del correo electrónico, que permitan, al menos: Analizar registros de acceso y rastrear mensajes; Auditoría de las actividades realizadas por el equipo de administración del servicio.

- El límite de tamaño del mensaje, con sus archivos adjuntos, para ser enviado o recibido debe ser de al menos 25 MB, para el caso de archivos de un mayor tamaño se deberá contar con una herramienta que permita el envío de estos a través de enlaces.
- Permitir filtros para archivos adjuntos de mensajes, configurables por el administrador, para cumplir con la política de seguridad de la información de la Corporación.
- Permitir la organización automática de los mensajes de correos en carpetas previamente configuradas por el usuario de la cuenta.
- Permita que el administrador registre listas de direcciones de correo electrónico y dominios para el bloqueo automático o la liberación de mensajes para todo el dominio.
- Permitir al administrador crear y editar contactos y grupos de distribución, con la posibilidad de ocultarlos cuando sea necesario.
- Disponer de un calendario para la programación de eventos (citas, reuniones, etc.)
- Permitir al usuario compartir documentos y controlar los permisos de acceso a sus carpetas y archivos.
- Permitir la creación y edición en línea de documentos almacenados en la nube.

Nota: Se deberá realizar una capacitación acerca del funcionamiento de cada una de las características en una sesión de trabajo a la supervisión designada con el fin de conocer la plataforma ofertada.

Se deberá ofertar una solución que permita suplir la necesidad planteada por la corporación además de entender que la corporación no cuenta con servidores de correo por lo que la administración y salvaguarda de la información institucional almacenadas en el servidor de hosting queda bajo la responsabilidad del contratista, guardando total disponibilidad, confidencialidad y garantizando el acceso, disponibilidad y confiabilidad de esta.

Servicios de hosting con las siguientes condiciones:

Espacio en Disco (TB)	3
Trafico Mensual (GB)	10
Dominios (multidominio)	1
Subdominios	20
Cuenta de E-Mail	300
Servicio Webmail	SI
Servicio SMTP	SI
Autocontestadores E-Mail	SI
Forwardings	SI
Bases de Datos	20
Panel de Control	SI
PHP	SI
XML	SI
Usuarios FTP	SI

Acceso ilimitado FTP	SI
Administrador de archivos	SI
Administrador de correos	SI
BackUp Semanal* de Correos	SI
Filtros SPAM	SI
Estadísticas Graficas	SI
Macromedia Flash	SI
Editor de Zona DNS	SI
SSL compartida	SI
Soporte en ESPAÑOL	SI
Certificado SSL	SI

Nota: El servicio técnico de soporte para el hosting y servicio de correo será 7x24x365, donde se brinde la atención inmediata a la corrección de fallas directamente con el personal técnico.

1.3. Internet Dedicado

La Corporación requiere para el servicio de internet lo siguiente:

ACCESO A INTERNET DESDE LA SEDE	**Dirección: Barrio Bosque, Sector Manzanillo, Transversal 52 Nº 16-190**
REQUERIMIENTO	**DESCRIPCION**
Capacidad enlace Internacional	La capacidad del enlace a internet para esta sede debe ser de 300 Mbps 1.1 sin reusó y un canal redundante de 50 Mbps 1:1
Capacidad enlace Nacional	La capacidad del enlace a NAP Colombia para esta sede debe ser de 300 Mbps 1.1 sin reusó y un canal redudante de 50 Mbps 1:1
Certificación NAP Colombia	Ser proveedor y miembro de NAP Colombia.
Equipos Router en la sede	El proveedor deberá instalar en la sede de la Corporación un router independiente para cada canal, esto con el fin de garantizar el funcionamiento del canal redundante.
Perdida de paquetes	Menor o igual al 0.2% hasta el enrutador de salida Internacional del proveedor.
Latencia del servicio	Menor o igual a 60 milisegundos desde la red interna del cliente hasta el enrutador de salida Internacional del proveedor.
Ultimo kilometro	El medio físico de entrega del servicio debe ser Fibra Óptica y/o inalámbrico.
Conectividad con Proveedores Internacionales	Se debe contar con un mínimo de 2 interconexiones con proveedores de salida internacional distintos garantizando continuidad del servicio y que cuenta con conexión a un proveedor TIER 1
Disponibilidad del servicio	99.8%. Tiempo atención a fallas en sitio o después de parada de reloj inferior a 8 horas
Atención a fallas	Ofrecer un centro de atención al cliente 7 x 24 x 365, donde se cuente con todos los mecanismos de

	comunicación, 018000, línea celular, línea fija y correo electrónico con su escalamiento asociado.
Servicio SIN reüso	El servicio de internet dedicado no debe poseer ningún tipo de reúso del servicio.
Monitoreo del servicio	Se debe proveer una herramienta donde se puede recibir la estadística en línea del consumo y estado del canal.
Mantenimiento de los servicios	Los mantenimientos preventivos del servicio se deberán realizar en horarios que no afecten la ejecución de las tareas en la entidad.
Infraestructura propia de punta a punta	Contar con Infraestructura propia de punta a punta, en cables submarinos y última milla.

Disponibilidad de los servicios

Para los servicios de Contact Center se debe garantizar una disponibilidad mínima de los servicios incluidos en este documento del 99,8%.

Se calcularán penalidades a aplicar sobre el abono mensual de los servicios en base a los siguientes lineamientos:

Disponibilidad	**100% - 99.8%**	**99,79% - 99%**	**98,9% - 97%**	**96,9% - 95%**	**Menor s 94,9%**
Penalidad	0%	5%	10%	15%	30%

*El porcentaje de Disponibilidad se medirá en horas mensuales.

Nota: Es pertinente anotar, que el personal que prestará el servicio de call center, deberá ser suministrado por el contratista.

Campañas masivas de marketing (SMS o Mail)

La Corporación requiere como apoyo para el área de comunicaciones la realización de campañas masivas a través de mensajes de texto, emails y/o whassap, con el fin de dar a conocer información de interés general a la comunidad, usuarios y demás entidades. De igual forma se dará apoyo al área de Control Interno Disciplinario y Sancionatorio para la notificación a usuarios a través de estos medios.

Estas campañas y/o mensajes se enviarán en acuerdo con las áreas de Comunicaciones y Sancionatorio, quienes serán los responsables de la información enviada.

Capacitación y/o soporte usuario final en sitio a funcionario de CARDIQUE

Se requiere para la optimización del uso de las herramientas de email y demás herramientas ofimáticas que los funcionarios adquieran destrezas en el uso de estas, de tal forma que se conozcan cada una de las funciones y tareas que se pueden realizar en la mejora de las funciones realizadas por los trabajadores de la entidad, en este sentido se

reden realizar capacitaciones y soporte en sitio a los funcionarios y contratistas usuarios de estas herramientas. - 300 horas de capacitación a 200 usuarios (Funcionarios y Contratistas). **Nota:** Es pertinente anotar que el personal que prestará el servicio de Call Center deberá ser suministrado por el contratista.	

- Innovative Business Solutions S.A.S., certifica que cuenta con una oficina de soporte en el Distrito de Cartagena de Indias para atender de forma inmediata cualquier eventualidad que se presente en la prestación del servicio de internet y Contact Center.

Por lo anterior el oferente **INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.,** cumple con los Requisitos Técnicos exigidos **(DOCUMENTOS TECNICOS)** establecidos en el ANEXO No. 1. **(ESPECIFICACIONES TECNICAS)**, de los Pliegos de Condiciones.

Experiencia especifica del proponente:	**INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.**
EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE La experiencia se acreditará con máximo tres (3) contratos en la realización de servicios de internet dedicado, inscritos en el Registro Único de Proponentes – RUP y cumplir con las siguientes condiciones: a. El proponente deberá acreditar la ejecución de máximo tres (3) contratos con entidad pública o privada, directamente relacionados con el objeto de la presente Convocatoria Pública. La sumatoria de los tres (3) contratos debe ser igual o superior al valor del presupuesto oficial. b. En cada uno de los tres (3) contratos deben estar identificados al menos cuatro (4) de los códigos UNSPSC del Clasificador de Bienes y Servicios en el tercer nivel citados en el numeral 5 y registrado en el RUP expedido por la Cámara de Comercio. c. Ahora bien, cuando el proponente acredite calidad de Mipymes o Emprendimiento Empresa de Mujeres, deberá acreditar la ejecución de cuatro (4) contratos con entidad pública o privada, directamente relacionados con el objeto de la presente Convocatoria Pública. La sumatoria de los cuatro (4) contratos debe ser igual o superior al valor del presupuesto oficial; asi mismo, En cada uno de los cuatro (4) contratos deben estar identificados al menos cuatro (4) de los códigos UNSPSC del Clasificador de Bienes y Servicios en el tercer nivel citados en el numeral 3.2.2., y registrado en el RUP expedido por la Cámara de Comercio.	**CUMPLE**

Grupo	Segmento	Familia	Clase	Productos
E – Productos de uso final	43	22	15	**43221500** - Sistema de gestión de llamadas o accesorios
F - Servicios	72	15	16	**72151600** – Servicios de sistemas especializados de comunicación
F - Servicios	81	11	21	**81112100** – Servicio de internet
F - Servicios	81	16	17	**81161700** – Servicios de telecomunicaciones

F - Servicios	83	12	17	**83121700** – Servicios de comunicación masiva

El proponente deberá acreditar la ejecución de mínimo dos (2) contratos con entidad pública o privada, directamente relacionados con el servicio de Contac Center, en atención de Peticiones Quejas y Reclamos además de campañas de recordación de pago u obligaciones a través de agentes especializados.

- El oferente **INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.**, aporta cuatro (4) certificaciones de experiencia registrados en el Certificado de Inscripción y Clasificación Registro Único de Proponentes - RUP, con fecha de expedición: 17 de abril de 2023., expedido por la Cámara de Comercio de Cartagena - Bolívar.

No. 1

- Consecutivo RUP No. **010**

  Contrato No. C035-2017
  Contratista: INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.
  Contratante: Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE
  Valor ejecutado: $197.580.698,00
  Fecha inicio: 29 de marzo de 2017.
  Fecha finalización: 29 de diciembre de 2018

No. 2

- Consecutivo RUP No. **011**

  Contrato No. C035-2017
  Contratista: INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.
  Contratante: Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE
  Valor ejecutado: $179.376.250,00
  Fecha inicio: 16 de abril de 2018.
  Fecha finalización: 28 de febrero de 2019

No. 3

- Consecutivo RUP No. **013**

  Contrato No. C035-2017
  Contratista: INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.
  Contratante: Cámara de Comercio de Villavicencio
  Valor ejecutado: $149.940000,00
  Fecha inicio: 7 de mayo de 2018.
  Fecha finalización: 6 de agosto de 2018

No. 4

- Consecutivo RUP No. **014**

  Contrato No. C035-2017
  Contratista: INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.
  Contratante: Cámara de Comercio de Villavicencio
  Valor ejecutado: $149.940000,00
  Fecha inicio: 23 de agosto de 2018.
  Fecha finalización: 22 de noviembre de 2018

➢ El oferente **INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.**, aporta dos (2) certificaciones de experiencia registrados en el Certificado de Inscripción y Clasificación Registro Único de Proponentes – RUP, cuyo objeto tiene la siguiente relación:

CONTRATOS CON ENTIDAD PÚBLICA O PRIVADA, DIRECTAMENTE RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE CONTAC CENTER, EN ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS:

No. 1

- Consecutivo RUP No. **015**

  Contrato No. C035-2017
  Contratista: INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.
  Contratante: Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE
  Valor ejecutado: $204.685.430,00
  Fecha inicio: 19 de marzo de 2019.
  Fecha finalización: 29 de febrero de 2020

No. 2

- Consecutivo RUP No. **017**

  Contrato No. C035-2017
  Contratista: INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.
  Contratante: Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE
  Valor ejecutado: $209.523.850,00
  Fecha inicio: 30 de marzo de 2020.
  Fecha finalización: 28 de febrero de 2021

Por lo anterior el oferente **INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.**, cumple con los Requisitos Técnicos establecidos en el numeral 10.2.1.1. **(EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE)** de los Pliegos de Condiciones.

CONCLUSIÓN:

El oferente **INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.**, cumple con los Requisitos Técnicos establecidos en el Anexo No. 1. (ESPECIFICACIONES TECNICAS) y numeral 10.2.1.1. (EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE) de los Pliegos de Condiciones; por lo tanto, queda **HABILITADO TECNICAMENTE** para continuar en el proceso.

No. Oferta	Proponente	REQUISITOS JURÍDICOS	REQUISITOS TÉCNICOS	REQUISITOS FINANCIEROS
1	INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.		HABILITADO	

PONDERABLES TECNICOS:

- **OFERENTE: INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.**

CONTENIDO TECNICO: MAXIMO 69,50 PUNTOS

CONTENIDO TECNICO

Se evaluará el Contenido Técnico ofrecido por los proponentes asignando una calificación de cincuenta (50,00) puntos como máximo al proponente que este en capacidad de ofrecer:

DESCRIPCION	MEDIO DE TRANSMISION	INNOVATIVE BUSINESS SOLUTION S.A.S.
Oferente en capacidad de suministrar la última milla del Servicio de Internet a través del siguiente medio de transmisión y servicios de Contact center en plataformas de software multinacanales	Fibra óptica Canal Dedicado 1:1 (300 Mbps) Canal Redundante (50 Mbps) sin reuso Multicanalidad del Contact center (SMS, mail, fax, teléfono y redes sociales)	
Oferente en capacidad de suministrar la última milla del Servicio de Internet a través del siguiente medio de transmisión y servicios de Contact center en plataformas de software multinacanales	Inalámbrico Multicanalidad del Contact center (SMS, teléfono y mail)	

Se evaluará el Contenido Técnico ofrecido por los proponentes asignando una calificación de diecinueve comas cinco (19,50) puntos como máximo al proponente que este en capacidad de ofrecer:

DESCRIPCION	INNOVATIVE BUSINESS SOLUTION S.A.S.

El proponente que ofrezca el servicio de internet por conexión por fibra óptica para el canal de backup y sistemas redundantes en la plataforma de Contact center.	
El proponente que ofrezca el servicio de internet por conexión inalámbrica para el canal de backup.	

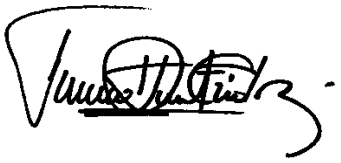
TOTAL PUNTOS CONTENIDO TECNICO:

OFERENTE: INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.: 0,00

Así mismo, se indica que la aplicación de los factores de ponderación en esta etapa de la evaluación se hará efectiva al momento que el oferente INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S., resulte habilitado jurídica, técnica y económicamente, toda vez que dichos factores responden a la comparación de la oferta en caso de ser habilitada.

No siendo otro el objeto de la presente, se firma y se les da traslado mediante la publicación en la página web secop.gov.co/CO1Marketplace/Common/Workarea/Index – Plataforma SECOP II, para que los oferentes realicen al mismo las observaciones que consideren pertinentes, de conformidad con el cronograma del proceso y del Decreto 1082 de 2015.

Para constancia se firma en Cartagena de Indias a los veinticuatro (24) días del mes de abril de 2023.



LEONARDO PUERTA CUDRIZ
Contratista – Asesor Externo
Bosque, Isla de Manzanillo, Transv. 52 No. 16 -190
Tels: 6695278 – 6694666 – 6694141
www.cardique.gov.co
Cartagena de Indias D. T. y C. Colombia