EVALUACIÓN FINAL TÉCNICO – ECONÓMICA DEL PROCESO No. 0164-ARC-CBNL06-2023

OBJETO: CONTRATAR EL SERVICIO DE PLATAFORMA CRM (Customer Relationship Management) PARA MENSAJERIA INSTANTÁNEA DE REDES SOCIALES CON PLATAFORMA DE ATENCIÓN MULTIAGENTE FORTALECIENDO LA APLICACIÓN DE ESTRATÉGIAS DE GESTIÓN DE ATENCIÓN EN LÍNEA PERSONALIZADA PARA LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN NAVAL

CIERRE: 15 DE AGOSTO DEL 2023

PRESUPUESTO OFICIAL: VEINTICUATRO MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS M/CTE. ($24.665.920,00), incluido IVA y demás erogaciones que correspondan.

FECHA DE EVALUACIÓN: 29 de agosto de 2023

PROPUESTAS PRESENTADAS:

ITEM	EMPRESA	VALOR OFERTADO
1.	COMERCIALIZADORA MUTO SAS	$ 19.700.000,00
2.	CONSULTORES Y ASESORES TIC SAS	$ 19.732.700,00

NOTA: Teniendo en cuenta que el oferente COMERCIALIZADORA MUTO SAS., es el oferente más económico, el presente comité se permite iniciar a evaluar la propuesta con los documentos aportados al cierre del proceso.

EVALUACIÓN TÉCNICA

1) Una vez verificada la propuesta se evidencio que el oferente en el anexo "C" Especificaciones Técnicas, se compromete a cumplir con la totalidad de las especificaciones técnicas así:

CONTRATAR EL SERVICIO DE PLATAFORMA CRM (Customer Relationship Management) PARA MENSAJERIA INSTANTANEA DE REDES SOCIALES CON PLATAFORMA DE ATENCION MULTIAGENTE FORTALECIENDO LA APLICACIÓN DE ESTRATÉGIAS DE GESTIÓN DE ATENCIÓN EN LÍNEA PERSONALIZADA PARA LA DIRECCION DE INCORPORACION NAVAL, ACUERDO ESPECIFICACIONES DESCRITAS EN EL ANEXO "A". Debe contemplar los siguientes aspectos técnicos:		**COMERCIALIZADORA MUTO SAS**
1.	**EL SERVICIO EN LA PLATAFORMA DEBE CONTEMPLAR LOS SIGUIENTES ASPECTOS:** **Disponibilidad del servicio:** • Disponibilidad del servicio del 99% durante el tiempo en el cual se adquieran las licencias. • El servicio debe estar alojado en la nube, garantizando las condiciones de seguridad de la información y datos de los contactos acuerdo ley de protección de datos 1581 de 2012. **Cantidad de licencias o usuarios**	**CUMPLE**

"Protegemos el Azul de la Bandera"
Linea Anticorrupción Armada Nacional 01 8000 11 69 69 – 24 horas
Carrera 25 N° 45 C 26 – Conmutador 3383570 Ext. 16001 Bogotá, Colombia.
www.armada.mil.co – dincor@armada.mil.co

	• 6 Licencias o usuarios de acceso con perfil de agente o asesor en atención simultánea. (Un año) • 1 Licencia o usuario de acceso con perfil de administrador, que permita el seguimiento de los asesores. (Un año). • El servicio no debe tener cláusula de permanencia. **Plataformas de mensajería instantánea para integrar por un año** • WhatsApp API (Número proporcionado por DINCO) la línea ya cuenta con el estudio y aprobación de WhatsApp, el contratista debe realizar la coordinación para la migración de la línea de la plataforma actual, a la plataforma que resulte del presente contrato. • Integración con Facebook. • Integración con Instagram. **Mensajería paga mes (aproximado) WhatsApp API** • Mensajes entrantes: 4500 mensajes • Mensajes salientes: 2500 mensajes • Mensajería de redes sociales Facebook e Instagram (Gratis) **Bot (Embudos)** • El servicio debe permitir realizar embudos de gestión con respuestas automáticas en texto plano para asignación de los contactos a los agentes en las tres redes sociales (WhatsApp API, Facebook, Instagram) para atención personalizada. • Bot de bienvenida. • Creación de plantillas de respuesta rápida. **Base de datos** • Las bases de datos de los contactos deben estar protegidas acuerdo la Ley 1581 de 2012 (ley de protección de datos). • La plataforma debe permitir descargar la información de los contactos que lleguen por las diferentes redes sociales solo en el perfil del administrador. • La plataforma debe permitir el cargue de los contactos o la base de datos que actualmente se maneja. **Accesos:** • El sistema debe permitir el acceso a la plataforma desde dispositivos de escritorio. • Acceso a capacitaciones para el equipo de trabajo.	
2.	**RESERVA DE INFORMACIÓN** • El contratista deberá pactar y presentar la cláusula de confidencialidad y garantizará que el contenido e información producto de la ejecución.	**CUMPLE**

2. CONSIDERACIONES TÉCNICAS ADICIONALES

2.1 GARANTÍA TÉCNICA: de conformidad con lo establecido en la ley 480 de 2011 y demás norma concordantes y complementarias, ofrezco garantía de los servicios prestados en virtud de lo establecido en el contrato y sus modificaciones, contra cualquier daño que afecte su calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de funcionamiento, conforme las especificaciones y características técnicas establecidas en el contrato y los documentos que lo integran, por un lapso mínimo de OCHO meses, contado a partir de la expedición del acta de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato. TÉRMINO PARA ATENDER EL RECLAMO DEGARANTÍA. En caso de reclamo de garantía, la armada nacional informará al contratista el defecto o falla que presenta el bien o las novedades del servicio prestado, efectuando la entrega del elemento. El contratista o quien realice la reparación en su nombre previa autorización escrita, deberá expedir una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien e indicará los motivos de la reclamación. Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal o suplementaria, el contratista o quien realice la reparación en su nombre previa autorización por escrito, estará obligado a entregar a la Base Naval No. 6 ARC "Bogotá" constancia de reparación indicando lo siguiente: descripción de la reparación efectuada, piezas reemplazadas o reparadas, fecha de entrega del bien objeto de reclamo y fecha de devolución del producto. Si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien por parte de la ARMADA NACIONAL, se entenderá que la base Naval No. 6 ARC "Bogotá" lo entregó en buen estado, excepto por el motivo por el cual solicitó la garantía. El término de atención al reclamo de garantía, devolución del bien o ejecución del servicio reclamado no podrá superar 15 días hábiles a menos que por escrito el contratista informe los motivos que implican mayor tiempo señalando la justificación respectiva. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA. El contratista se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de fuerza mayor o caso fortuito; el hecho de un tercero; el uso indebido del bien por parte del consumidor, y que el usuario no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano. En todo caso el contratista que allegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien. SUSPENSIÓN Y AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE GARANTÍA: De conformidad con lo estipulado en el artículo 9 de la ley 1480 de 2001, el término de la garantía se suspenderá mientras la ARMADA NACIONAL esté privada del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía y en caso de producirse un cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.	**CUMPLE**

3. EXPERIENCIA

3.1 CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA El proponente podrá presentar entre los folios contentivos de su ofrecimiento, certificaciones de contratos celebrados y ejecutados con personas jurídicas de naturaleza pública o privada o personas naturales, relacionadas con el objeto del presente proceso, cuyo valor en conjunto equivalga mínimo al 100% del presupuesto oficial previsto para el mismo. Las certificaciones deben contener como mínimo: □ Contratante y NIT. □ Contratista y NIT. □ Valor del contrato. □ Número del contrato (cuando aplique). □ Fecha de Terminación del contrato. □ Objeto del contrato. □ Teléfono de la entidad contratante y/o funcionario que certifica. No obstante, la entidad evaluará la información suministrada y de acuerdo con ella, determinará si resulta suficiente para acreditar la experiencia. Así mismo la entidad se reserva el derecho de verificar la información aportada por los oferentes y de rechazar las propuestas en las cuales se incluya información inconsistente o que no corresponda a la realidad, sin perjuicio de las eventuales acciones civiles y penales a que haya lugar. No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando éstos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el Artículo 7 de la Ley 80 de 1993. **3.2 COPIA DE CONTRATOS** El Proponente podrá acreditar **EXPERIENCIA** a través de copia contratos relacionados con el objeto del presente proceso, suscritos con personas jurídicas de naturaleza pública o privada o personas naturales suscritos y totalmente ejecutados cuya sumatoria de valores sea por lo menos igual al presupuesto oficial del proceso. Para el caso de contratos suscritos con personas naturales debe adjuntar adicional a la copia del contrato y/o certificación el acta de recepción o factura.	**CUMPLE**

4. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST)

Que el oferente se comprometa a cumplir con la política de seguridad y salud en el trabajo (SST) establecida en el Decreto 1072 de 2015, especialmente, cumpliendo las obligaciones establecidas en el Artículo 2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores que entre otras dispone: 1. Políticas de seguridad y salud en el trabajo firmada por el representante legal 2. Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riegos para el objeto del contrato, firmada por el representante legal. 3. Plan de trabajo en la seguridad y salud en el trabajo durante la duración del contrato, firmado por el representante legal.	**CUMPLE**

4. Programa de gestión de riegos para sub-contratistas, firmado por el representante legal.

5. Matriz de elementos de protección personal, firmada por el representante legal.

El proponente individual y/o plural (cada uno de los integrantes), debe presentar junto con la propuesta certificación expedida por parte de la aseguradora o constancia de la autoevaluación emitida por el representante legal con un porcentaje de cumplimiento mínimo al 85% en la implementación definitiva del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en estricta sujeción y acatamiento a la Resolución No. 0312 de 2019.

El presente comité técnico **HABILITA** al oferente **COMERCIALIZADORA MUTO S.A.S** para continuar en el proceso de contratación No. 0164-ARC-CBNL06-2023

EVALUACIÓN ECONÓMICA

De conformidad a lo establecido en la Invitación Publica a Presentar ofertas N° **No. 0164-ARC-CBNL06-2023**, se procedió a verificar la oferta económica presentada por el proponente COMERCIALIZADORA MUTO S.A.S así:

RUBRO PRESUPUESTAL: Los bienes/servicios relacionados a continuación serán cancelados con cargo al rubro presupuestal A-02-02-02-008-004 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, TRANSMISIÓN Y SUMINSTRO DE INFORMACIÓN por ende el valor total de los ítems no podrá superar el presupuesto asignado en el CDP por dicho concepto.

CÓDIGO UNSPSC	DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO	VALOR PROMEDIO ESTUDIO MERCADO	VALOR OFERTADO
82101603 82101801 82101802 82101903 81111508	CONTRATAR EL SERVICIO DE PLATAFORMA CRM (Customer Relationship Management) PARA MENSAJERIA INSTANTANEA DE REDES SOCIALES CON PLATAFORMA DE ATENCION MULTIAGENTE FORTALECIENDO LA APLICACIÓN DE ESTRATÉGIAS DE GESTIÓN DE ATENCIÓN EN LÍNEA PERSONALIZADA PARA LA DIRECCION DE INCORPORACION NAVAL	$24.665.920,00	$19.700.000,00

DOCUMENTO	CUMPLE/ NO CUMPLE
Formato de dados básicos de beneficiario de cuenta e información tributariaacuerdo anexo pliego de condiciones.	CUMPLE
Fotocopia del Registro Único Tributario (RUT) actualizado, año 2023	CUMPLE
Certificación Bancaria expedida dentro de los treinta (30) días calendarioanterior a la fecha de cierre del proceso.	CUMPLE
Declaración de renta año 2022, en caso de 2021 y/o no declarar renta certificar como no declarante. De conformidad con lo señalado en la invitación pública.	CUMPLE

Fotocopia de la Tarjeta Profesional del Contador Público y/o Revisor Fiscal	CUMPLE
Certificado de inscripción y antecedentes disciplinarios expedido por la Junta Central de Contadores, del Contador Público y/o del Revisor Fiscal con fecha de expedición no superior a tres (03) mese a la fecha de cierre del proceso	CUMPLE

VALOR DE LA OFERTA: Se verificó la propuesta económica la cual es de DIECINUEVE MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS M/CTE ($19.700.000,00); Se HABILITA para continuar en el proceso.

OBSERVACIONES:

a. El oferente CUMPLE con las especificaciones técnicas relacionadas a las condiciones al **SUBSANAR** los documentos requeridos en la política de seguridad y salud en el trabajo al presentar constancia de la autoevaluación emitida por el representante legal, adjuntando:

1. Políticas de seguridad y salud en el trabajo firmada por el representante legal.
2. Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riegos para el objeto del contrato, firmada por el representante legal.
3. Plan de trabajo en la seguridad y salud en el trabajo durante la duración del contrato, firmado por el representante legal.
4. Programa de gestión de riegos para sub-contratistas, firmado por el representante legal.
5. Matriz de elementos de protección personal, firmada por el representante legal.

Por todo lo anterior se HABILITA técnicamente para continuar dentro del proceso

b. La oferta CUMPLE con las especificaciones económicas relacionadas en cuanto a las condiciones, por lo cual se HABILITA económicamente para continuar dentro del proceso.

CONCEPTO FINAL

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente y con base a los parámetros de verificación estipulados dentro del proceso de contratación N° **0164-ARC-CBNL06-2023**, se tiene que el oferente evaluado debe **CUMPLE** en su totalidad con los condicionamientos de índole técnica y económica.

Atentamente,

Geraldine Bermúdez Aguirre.

Suboficial Tercero BERMUDEZ AGUIRRE GERALDINE
Evaluador Técnico

Marinero Primero OCHOA GUIZA JOSE FRANCISCO
Evaluador Económico