SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

PROCESO SELECCIÓN ABREVIADA - SUBASTA INVERSA

REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS

SIC No. 1 DE 2024

OBJETO

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN CENTRO DE CONTACTO (CONTACT CENTER) O SERVICIOS BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

BOGOTÁ D.C., FEBRERO DE 2024

1. CAPACIDAD TÉCNICA - REQUISITOS TÉCNICOS

La verificación técnica versará sobre los siguientes aspectos:

1. Cumplimiento Especificaciones Técnicas Mínimas - Anexos Técnicos
2. Cumplimiento de las condiciones de experiencia acreditada del proponente
3. Certificaciones Mínimas Requeridas

1.1. CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

El contratista a quien se le adjudique el contrato se obliga con la Superintendencia de Industria y Comercio, a ejecutar el objeto del contrato de conformidad con las especificaciones técnicas descritas en los **ANEXOS TÉCNICOS** en los términos, condiciones y plazos establecidos en los documentos que conforman el pliego de condiciones.

En ese orden de ideas, con la presentación de la "Carta de presentación de la propuesta" Anexo No. 1 el proponente se obliga a cumplir con las especificaciones técnicas mínimas requeridas en las condiciones y términos señalados en todos y cada uno de los anexos técnicos que hacen parte integral del pliego de condiciones, en señal de manifestación de su aceptación para la presentación de su propuesta y cumplimiento durante toda la ejecución contractual, prórrogas y/o adiciones y/o modificaciones, si las hubiere, término de garantía y en todo caso hasta su liquidación, cuando esta última aplique.

En caso de que el proponente desee ofrecer una especificación técnica superior o adicional a la mínima requerida por la Entidad, deberá ofertarlo en su propuesta.

1.2. EXPERIENCIA ACREDITADA

El proponente deberá acreditar su experiencia en al menos cuatro (4) de los siguientes códigos descritos a continuación:

Clasificador de Bienes y servicios					
GRUPO	SEGMENTOS	FAMILIAS	CLASES	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN DE LA CLASE
F	80	14	16	00	Actividad de ventas y promoción de negocios
F	83	11	15	00	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
F	83	12	17	00	Servicios de comunicación masiva
E	43	22	15	00	Sistemas de gestión de llamadas o accesorios
F	81	16	17	00	Servicio de telecomunicaciones
F	80	11	16	00	Servicios de personal temporal
E	43	23	23	00	Software de consultas y gestión de datos
E	43	21	15	00	Computadores
E	43	23	21	00	Software de edición y creación de contenidos
E	43	22	26	00	Equipos de servicios de red
F	81	11	16	00	Programadores de computador

NOTA 1: Dentro de la información del Registro Único de Proponentes – RUP requerida para acreditar los requisitos de experiencia del proponente, se verificará cada uno de los siguientes numerales:

1. Cada contrato presentado deberá estar relacionado en el Anexo No. 2 "Experiencia del Proponente", indicando claramente el consecutivo RUP a verificar.
2. Teniendo en cuenta que en el RUP no se puede verificar toda la información requerida, el oferente deberá adjuntar la certificación del contratante o Contrato acompañado de acta de liquidación o de acta de recibo final debidamente suscrita de la experiencia relacionada en el Anexo No. 2 "Experiencia del Proponente"
3. El proponente debe acreditar como mínimo que ha celebrado, ejecutado y terminado en máximo tres (3) contratos con entidades públicas o privadas, relacionados con el siguiente objeto o actividad: Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para canales de atención al ciudadano. Una de las cuales debe acreditar la ejecución de mínimo el 50% del presupuesto oficial expresado en SMMLV.

A su vez, dentro de las actividades u obligaciones ejecutadas dentro de cada uno de los Contratos que se acreditan como experiencia, deben haber ejecutado al menos una (1) de las actividades relacionadas a continuación:

- Atención multicanal.
- Aplicación de Custumer Journey.
- Uso de Herramienta o plataforma tecnológica de Centro de Contacto para la gestión de las atenciones y tipificación.
- Prestación del servicio a través de un canal dedicado o una interconexión vía web.

La sumatoria de todas las certificaciones aportadas para la acreditación de la experiencia deberán contener la totalidad de las actividades señaladas anteriormente.

Nota 2: La sumatoria de las certificaciones aportadas por el proponente para acreditar su experiencia deben acreditar el cumplimiento del 100% del presupuesto oficial pactado en Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes, es decir igual o superior al CIEN POR CIENTO (100%) DEL PRESUPUESTO OFICIAL en SMMLV esto es: 10.085,84 SMMLV.

NOTA 3: En caso de que el oferente anexe más certificaciones a las máximas requeridas, la Entidad solo verificará las primeras tres (3) descritas en el Anexo No. 2 “Experiencia del Proponente”.

NOTA 4: El proponente podrá acreditar su experiencia, por medio de una sola certificación o varias (máximo tres (3) certificaciones), siempre y cuando contemple todas las actividades descritas en el presente numeral, cumpla con los códigos UNSPSC solicitados y con el 100% del presupuesto oficial.

NOTA 5: Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, o promesa de sociedad futura la sumatoria de la experiencia de los integrantes deberá ser igual o superior al 100% de la experiencia exigida y será válida siempre y cuando los objetos sociales de los asociados sean compatibles entre sí y se deberá considerar lo siguiente:

a. El valor de los Contratos ejecutados en consorcio o unión temporal será tenido en cuenta en la misma proporción en la que el proponente del presente proceso de selección participó en dicho consorcio o unión temporal, excepto cuando los integrantes del consorcio o unión temporal que ejecutaron el Contrato son exactamente los mismos que presentan oferta para el presente proceso, caso en el cual se tendrá en cuenta el 100% del valor de la experiencia acreditada.

b. La experiencia acreditada del proponente que se presente como Consorcio o Unión Temporal será la sumatoria de las experiencias de cada uno de sus integrantes.

NOTA 6: En cuanto a personas naturales extranjeras domiciliadas en Colombia y personas jurídicas extranjeras con sucursal en el país: Deberá acreditar este requerimiento como lo haría una persona jurídica de origen Nacional.

En cuanto a personas naturales y personas jurídicas privadas extranjeras no inscritas en el RUP por no tener domicilio o sucursal en el país los requisitos exigidos se verificarán por parte de la Entidad de acuerdo con las reglas exigidas en el presente numeral, sin embargo, es necesario, tener en cuenta, que para los documentos otorgados en el exterior se aplicará lo establecido en el documento Condiciones Generales de Participación en el Proceso.

NOTA 7: Para efectos de la acreditación de experiencia no se tendrán en cuenta auto certificaciones.

NOTA 8: Adicional a la inscripción y la clasificación de la experiencia en el RUP, las certificaciones deben contener la siguiente información:

a. Objeto
b. Plazo.
c. Número del Contrato (en caso de que exista).
d. Entidad contratante.
e. Nombre del contratista. (si se ejecutó en unión temporal o consorcio identificar los integrantes y su porcentaje de participación).
f. Fecha de iniciación (indicar mes y año).
g. Fecha de terminación (indicar mes y año).
h. Valor final del Contrato.
i. Actividades realizadas en la ejecución del Contrato las cuáles deben corresponder a las solicitadas en el presente estudio previo (en el evento que el objeto no contenga la información necesaria para acreditar la experiencia).
j. Nombre y firma de la persona que por parte del contratante es la facultada para expedir el documento con

el que se acredita la experiencia.

Las certificaciones deberán estar firmadas por el funcionario competente.

No se aceptarán certificaciones suscritas por supervisores externos a la Entidad contratante.

En el evento en que el proponente no cuente con una certificación o Contrato con toda la información anteriormente descrita, podrá adjuntar entre otros, la siguiente documentación:

a. Si el Contrato se suscribió en consorcio o en unión temporal se podrá acreditar el porcentaje de participación mediante copia del acuerdo de consorcio o de unión temporal.
b. La fecha de iniciación de la ejecución del Contrato se podrá acreditar con la copia del acta de iniciación, de la orden o con el documento previsto en el Contrato. (basta con indicar el año y el mes)
c. La fecha de terminación de la ejecución del Contrato se podrá acreditar con copia del acta de recibo definitivo, acta de liquidación o con el documento previsto en el Contrato. (basta con indicar el año y el mes).
d. El valor final del Contrato se podrá acreditar con copia del acta de liquidación (o el documento que haga sus veces) o el acta de recibo final a satisfacción cuando el Contrato se encuentre terminado y en proceso de liquidación.
e. Los servicios prestados, con el acta de recibo final a satisfacción o el documento que haga sus veces o con copia del acta de liquidación.
f. Cualquier otro documento idóneo que permita a la Entidad obtener la información para su análisis o verificación.

La SIC se reserva el derecho de verificar durante la evaluación y hasta la adjudicación la información aportada por el proponente y solicitar los soportes que considere convenientes tales como: certificaciones, copias de los Contratos, facturas, actas suscritas de terminación, actas de liquidación, estados financieros, copia de pago de impuestos o cualquier otro documento que soporte los requerimientos.

NOTA 9: Las personas jurídicas con existencia inferior a tres (3) años, pueden acreditar la experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes.

NOTA 10: En caso de que el proponente no cumpla con los requisitos descritos en el presente numeral, la propuesta se declarara no habilitada técnicamente.

1.3. CERTIFICACIONES MÍNIMAS REQUERIDAS

1.3.1. CERTIFICACIÓN SOFTWARE Y PLATAFORMAS

El proponente deberá presentar por cada uno de los servicios mencionados en el presente numeral, documento de los fabricantes o propietarios del Software, que acredite o certifique que cuentan con herramientas que puedan gestionar los siguientes canales y servicios de atención:

- Canal de atención telefónico
- Servicio de chat
- Servicio de chatbot
- Servicio video llamada
- Servicio de agendamiento de citas
- Servicio de gestión de atención en redes sociales (Facebook # X # Instagram)
- Plataforma e-Learning

En caso de que las herramientas sean un desarrollo propio del proponente, la certificación deberá estar firmada por el representante legal de la empresa proponente.

Las certificaciones deben estar debidamente firmadas y contar con datos de contacto de la persona que certifica.

NOTA 1: Para el caso de los consorcios o uniones temporales, la certificación debe ser suscrita por el representante legal del proponente plural.

NOTA 2: En caso de que el proponente no cumpla con los requisitos descritos en el presente numeral, la propuesta se declarara no habilitada técnicamente.

1.3.2. CONTRATO DE SOPORTE PLATAFORMAS DE CONTACTO

El proponente deberá presentar certificación para acreditar que cuenta con soporte y/o mantenimiento de las plataformas de contacto mencionadas en el numeral anterior (Canal de atención telefónico, Servicio de chat, Servicio de chatbot, Servicio video llamada, Servicio de agendamiento de citas, Servicio de gestión de atención en redes sociales (Facebook # Twitter # Instagram), plataforma e-learning).

La certificación deberá ser expedida por el proveedor que preste el servicio de soporte y/o mantenimiento de las plataformas de contacto. En caso de que las plataformas sean un desarrollo propio del proponente, se deberá aportar documento firmado por el representante legal, donde acredite que cuentan con el personal de soporte para garantizar el debido funcionamiento de las plataformas.

El contratista deberá garantizar el soporte y/o mantenimiento de las plataformas de contacto durante toda la ejecución contractual y la Superintendencia de Industria y Comercio podrá exigir en cualquier momento la documentación que acredite este requisito.

Para el caso de los proponentes plurales este requisito podrá ser acreditado por uno de sus integrantes.

1.3.3. CERTIFICACIÓN SEDE ALTERNA

El proponente deberá adjuntar en su propuesta, certificación suscrita por el representante legal en la cual se indique que cuenta con una sede alterna para la prestación del servicio.

NOTA 1: Para el caso de los consorcios o uniones temporales, la certificación debe ser suscrita por el representante legal del proponente plural, indicando el integrante del consorcio o unión temporal al cual pertenece la sede.

NOTA 2: En caso de que el proponente no cumpla con los requisitos descritos en el presente numeral, la propuesta se declarara no habilitada técnicamente.

1.3.4. DECLARACION AMBIENTAL JURAMENTADA

El proponente deberá diligenciar, a través de su Representante Legal la Declaración Ambiental Juramentada Anexo 12, mediante la cual certifica el cumplimiento de los requisitos ambientales o de sostenibilidad que se requieran, en pro de garantizar una contratación alineada con la gestión y política ambiental de la Entidad. Así mismo, se compromete a entregar los documentos y/o evidencias solicitadas en el plazo establecido en la Ficha técnica de verificación y cumplimiento de criterios ambientales o de sostenibilidad – SC03-F21, en nombre de la empresa a la cual representa en el caso de llegar a quedar adjudicado.