SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Al contestar cite el No. 2020-01-135071

Tipo: Salida Fecha: 16/04/2020 05:36:46 PM
Trámite: 53000 - ESTUDIO DE CONVENIENCIA
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 160 - GRUPO DE SISTEMAS Y ARQUITECTURA DE TEC
Destino: 117 - GRUPO DE CONTRATOS
Folios: 57 Anexos: SI
Tipo Documental: MEMORANDO Consecutivo: 160-002735

MEMORANDO

PARA: Doctora DANERY BUITRAGO GÓMEZ
Ordenador del Gasto

DE: DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO

COORDINADOR GRUPO DE SISTEMAS Y ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍA

ASUNTO: Estudio previo de conveniencia y oportunidad para contratar LA SUSCRIPCIÓN A LA SOLUCIÓN EN LA NUBE PURECLOUD COMO HERRAMIENTA PARA EL CENTRO DE CONTACTO QUE SOPORTE TODA SU OPERACIÓN.

Conforme a lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, y el artículo 2.2.1.2.1.2.1. y siguientes del Decreto 1082 del 2015, le informo, que es necesario adelantar los trámites para *contratar la suscripción a la solución en la nube PureCloud como herramienta para el centro de contacto que soporte toda su operación.*

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

La Superintendencia de Sociedades por medio de contrató de consultoría No 104 de 2015 que tuvo como propósito el diagnóstico, definición y diseño del modelo multicanal de atención al ciudadano, y actualmente tiene el fin dar continuidad e integrar los diferentes canales y medios que permitan a los ciudadanos acceder a trámites y solicitar servicios, y que deben estar soportados por sistemas de información en común y apoyados por herramientas de medición y control de las actividades en contexto.

Este modelo estableció el marco para la administración de la infraestructura tecnológica requerida, que soporta la operación de los procesos de la organización y garantiza la prestación de trámites y servicios, de acuerdo con los criterios de calidad establecidos para la satisfacción de los usuarios.

En la Figura 1, se muestra un diagrama de alto nivel que ilustra la arquitectura de Tecnologías de la Información (TI) propuesto para soportar el modelo de multicanal de atención al ciudadano:

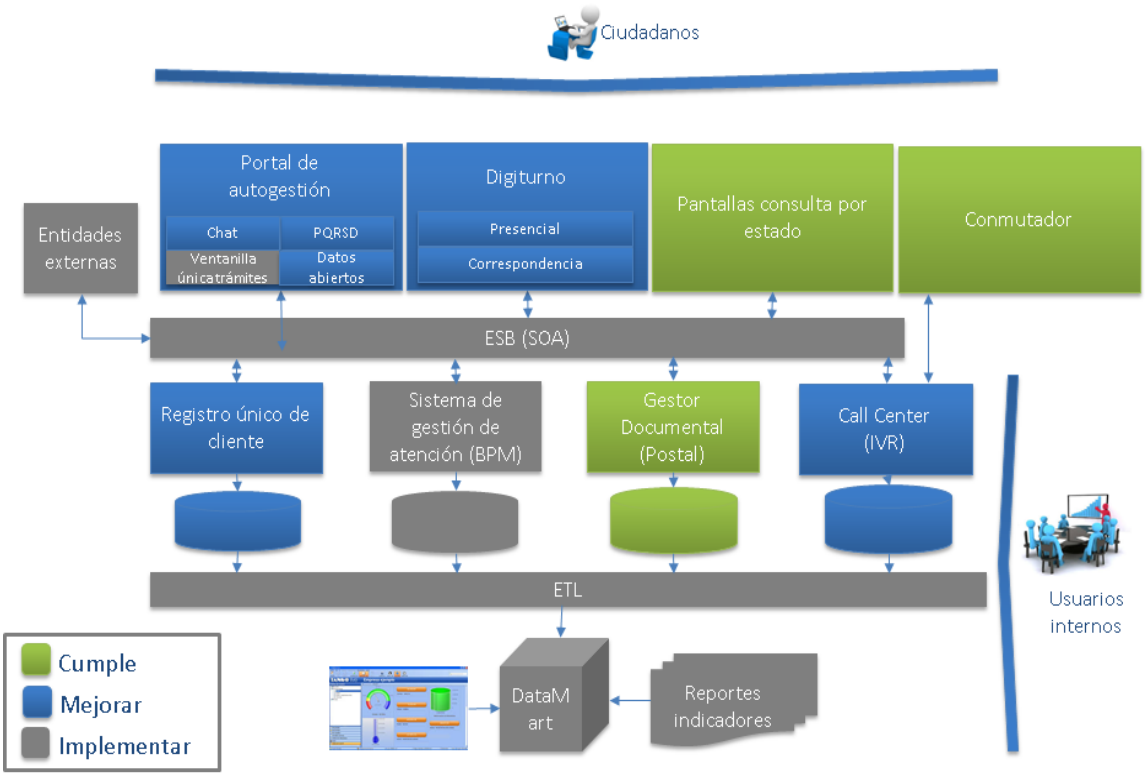


Figura 1 - Modelo de Arquitectura TI de Alto Nivel

En el modelo de arquitectura propuesto en la Figura 1, se contemplan diferentes componentes (o sub-sistemas) para implementar los diferentes canales de atención ofrecidos al ciudadano, de manera presencial, telefónico, virtual y correspondencia.

Dentro del modelo se propuso también, la implementación de arquitecturas SOA y BPM, para lograr la integración de todos los componentes del modelo y la orquestación de los procesos, con el objetivo de ofrecer al ciudadano un sistema de atención multicanal, integrado y monitoreado.

En la gráfica también se identificó, mediante colores, el nivel de madurez de cada componente:

COLOR	DESCRIPCIÓN NIVEL DE MADUREZ

VERDE	CUMPLE: No se requiere implementar mejoras en el componente.
AZUL	MEJORAR: Se requiere implementar mejoras y/o actualizaciones en el componente.
GRIS	IMPLEMENTAR: El componente no existe aún, por lo que se propone que sea desarrollado y/o implementado dentro de la arquitectura.

Este modelo se adoptó por la Entidad y se han venido implementando las mejoras sobre los componentes resaltados en color azul y gris, de manera gradual. En la siguiente gráfica se ilustran los avances a la fecha:

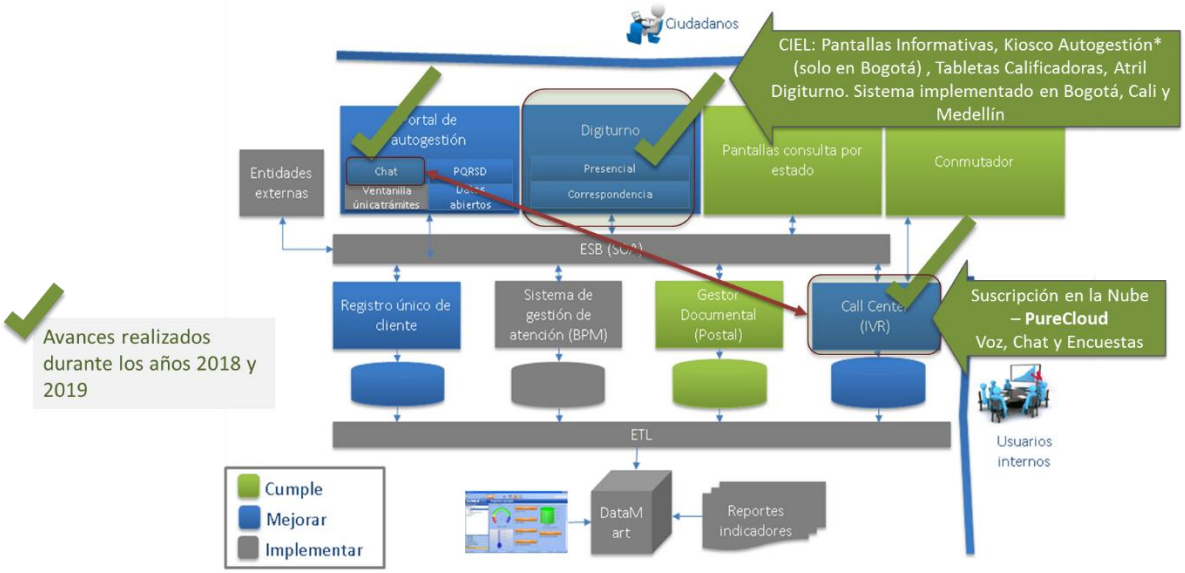


Figura 2 – Avances en la implementación del modelo Multicanal

En la Figura 2, se puede observar, que la Entidad durante el 2017, implementó un proyecto de mejora sobre el canal presencial, específicamente en la atención por ventanilla, donde se actualizó el sistema Digiturno, el cual fue instalado en las sedes de Bogotá y en las intendencias regionales de Medellín y Cali. Además, se instalaron pantallas informativas y tabletas calificadoras del servicio ofrecido, en las mismas sedes y un kiosco de autogestión en la sede principal Bogotá. También, se realizaron adecuaciones y mejoras físicas, en las instalaciones de la sede principal Bogotá, con el objetivo de mejorar la experiencia del ciudadano.

Adicionalmente, a través del contrato No. 072 del 2018, se implementaron las mejoras en los servicios ofrecidos a través de los canales telefónico y virtual (chat general, chat temático y encuestas de evaluación de calidad del servicio) a través de la adquisición de una solución por suscripción en la nube llamada PureCloud del fabricante Genesys. De esta manera, la Entidad cuenta actualmente con una solución tecnológica que provee las

herramientas indispensables que soporta la operación del Centro de Contacto de la Entidad, las cuales son utilizadas por los Agentes de Servicio en sus labores diarias de atención a los ciudadanos, a través del canal telefónico y el chat.

La solución en la nube PureCloud, también ofrece un sistema de distribución de contactos (voz y chat) basado en las habilidades de los Agentes de Servicio, colas de espera, sistema de audio respuesta (IVR), donde los ciudadanos pueden consultar los teléfonos y direcciones de las diferentes sedes de la Entidad, el estado de una radicación, así como también el estado de supervisión de una sociedad.

Adicionalmente, la Entidad cuenta con las herramientas para realizar el monitoreo y gestión en tiempo real sobre la atención al ciudadano y obtener indicadores de gestión tales como: cuántos contactos se han recibido a través de los múltiples canales de atención durante un periodo determinado, cuál es la hora pico de utilización de canales, cuál es el canal más utilizado por los ciudadanos y en qué días, cuánto es el tiempo de espera de un ciudadano para ser atendido por cualquiera de los canales, entre otros.

Dentro de las funcionalidades de esta herramienta se encuentra la de medir la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos a través del módulo de encuestas de calificación del servicio, las cuales permiten calificar al agente de servicio por los canales de voz y el canal virtual chat.

Además, con la actual herramienta PureCloud que soporta la operación del Centro de Contacto, la Entidad no se vio en la necesidad de adquirir nueva infraestructura tecnológica para implementar la solución, evitando de esta manera las tareas relacionadas con el mantenimiento y soporte de equipos propios, que incluyen la gestión de actualizaciones del hardware y software, depreciación de activos, entre otras labores técnicas y administrativas. Esto es debido a que, a través del modelo actual de suscripción del servicio, la infraestructura tecnológica provista por el proveedor de la solución, está alojada en la nube, permitiendo contar siempre con un alto nivel de disponibilidad, actualizaciones, mantenimiento y soporte técnico, durante la vigencia de la suscripción.

La suscripción a la herramienta PureCloud que soporta la operación del Centro de Contacto, se contrató durante 18 meses, contados a partir del recibido a satisfacción de la solución y se vence el próximo 31 de mayo del 2020, por lo que es necesario adelantar el proceso de contratación para una nueva suscripción a la herramienta PureCloud y de esta forma, mantener la disponibilidad de la operación del Centro de Contacto de la Entidad evitando la interrupción de su operación lo que impactaría negativamente y de manera directa, el servicio de atención al ciudadano.

Por lo anterior, se hace necesario adelantar el proceso de contratación para adquirir la suscripción a la solución en la nube PureCloud como herramienta para el centro de contacto que soporte toda su operación.

2. VERICACIÓN DE NO INCLUSIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR EN UN ACUERDO MARCO DE PRECIOS

En calidad de solicitante de la contratación se deja constancia que se verificó que, sobre los bienes y servicios a contratar, no existe Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad pueda satisfacer la necesidad identificada.

Es importante mencionar que existe el acuerdo marco de precios de servicios BPO con el que las Entidades Estatales pueden contratar servicios de Centro de Contacto y de Mesa de Ayuda. Verificado los detalles de los diferentes ítems y servicios ofrecidos en el mencionado acuerdo, no se encontró claramente los servicios como los requiere la Entidad como lo es una solución independiente que se ofrezca como suscripción a un servicio en la nube que soporte los canales de Voz, Chat, IVR, Correo electrónico y redes sociales.

Aunque se podría solicitar a CCE la posibilidad de adicionar un producto que cumpla con los requerimientos mínimos establecidos en el anexo técnico, esta inclusión podría tardar varios meses y la necesidad del servicio es muy próxima, toda vez que la actual herramienta que soporta la operación del centro de contacto multicanal de la Entidad vence el próximo 30 de junio del 2020, por lo que no se cuenta con el tiempo suficiente para esperar la adición de este elemento en un Acuerdo Marco.

Por lo anterior, es procedente llevar a cabo el proceso de selección abreviada por subasta inversa.

3. VERIFICACIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA PRESENTE CONTRATACIÓN EN EL PLAN DE ANUAL DE ADQUISICIONES

Los bienes y servicios a adquirir con la presente contratación se encuentran contemplados en el Plan Anual de Adquisiciones de la presente vigencia fiscal.

4. ESPECIFICACIONES DEL CONTRATO A CELEBRAR:

4.1 Objeto:

Suscripción a la solución en la nube PureCloud como herramienta para el centro de contacto que soporta toda su operación.

4.2 Identificación del objeto en el Clasificador de Bienes y Servicios

El objeto de la contratación se encuentra identificado con los siguientes códigos:

Clasificador UNSPSC	Descripción
43231500	Software funcional específico de la empresa
43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
81161700	Servicios de telecomunicaciones
72151600	Servicios de sistemas especializados en comunicación
81112500	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador
81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81161600	Servicios de correo electrónico y mensajería
81161800	Servicios de alquiler o arrendamientos de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia

4.3 Tipo de Contrato:

Suscripción

4.4 Obligaciones del Contratista:

4.4.1 Obligaciones Generales

a) Suscribir el acta de inicio con el supervisor del contrato.
b) Cumplir con el objeto del contrato en los términos establecidos en el estudio previo de conveniencia y oportunidad, en el pliego de condiciones, sus adendas si fueron expedidas, el anexo técnico y en la propuesta del contratista.
c) Aceptar y cumplir las instrucciones que le sean impartidas por la Entidad, a través del supervisor del contrato, en el marco del objeto y las obligaciones contractuales.
d) Avisar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancia que puedan inducir en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos de la Entidad.

e) Efectuar los aportes al sistema de seguridad social integral en salud, pensiones y riesgos laborales, y con los aportes parafiscales (ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar), si hay lugar a ello, atendiendo lo dispuesto en el en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, el artículo 20 de la Ley 1607 de 2012 y las demás normas aplicables.
f) Presentar el informe requerido como soporte para efectuar el pago.
g) Presentar la factura a más tardar dentro de los quince (15) días calendario siguiente al vencimiento del plazo de ejecución, de conformidad con la forma de pago.
h) Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución.

4.4.2 Obligaciones Específicas del contratista

a) Entregar dentro de los primeros 10 días hábiles de la firma del acta de inicio del contrato, una constancia o certificado donde conste el derecho de uso de la suscripción a la solución PureCloud por 12 meses contados a partir de 1 de junio de 2020 la cual deberá contar con derecho a soporte, mantenimiento y actualización a nombre de la Superintendencia de Sociedades, con las características indicadas en el anexo técnico y expedida directamente por el fabricante Genesys.
b) Entregar la guía de atención y soporte a la Entidad, donde se explique detalladamente las diferentes formas de reportar problemas o fallas técnicas, solicitar soporte y realizar el escalamiento de casos.

Durante la vigencia de la suscripción, el contratista deberá:

c) Prestar en virtud de la suscripción, el servicio de la solución PureCloud dando cumplimiento a los requerimientos establecidos en el anexo técnico.
d) Prestar en virtud de la suscripción, atención o asistencia técnica para los problemas o fallos que se puedan presentar en el funcionamiento de la solución.
e) Realizar las actualizaciones que libere el fabricante durante la vigencia de la suscripción de la solución sin incurrir en costos adicionales para la Entidad.
f) Revisión y diagnóstico del estado actual de la solución y basados en los resultados de dicha revisión, realizar y ejecutar el plan de acción de mejora, para garantizar que la solución esté en la última versión, con todas las nuevas funcionalidades que apliquen a la operación del Centro de Contacto, implementadas y operativas de acuerdo a lo establecido en el anexo. Este proceso se deberá realizar dentro de los 45 días hábiles siguientes al inicio de la suscripción
g) Definir junto con los líderes técnicos y funcionales de la Entidad, los diferentes requerimientos, mejoras y las actividades necesarias para garantizar una correcta

operación del centro de contacto multicanal de la Entidad para la atención al ciudadano.

h) Realizar capacitación a los agentes de servicio y al supervisor que operan los canales telefónico y virtual en las nuevas funcionalidades que se liberen durante la vigencia de la suscripción.
i) Realizar una transferencia de conocimiento tipo técnico a los funcionarios que designe la Dirección de Informática y Desarrollo, en las nuevas funcionalidades que se liberen durante la vigencia de la suscripción.

4.5 Obligaciones del Contratante:

a) Suministrar la información necesaria propia de la Entidad que requiera el contratista para la ejecución del objeto contractual.
b) Facilitar los espacios físicos y el ingreso a las instalaciones de la Entidad, del personal designado por el contratista para la realización de las actividades que se generen para dar cumplimiento al objeto contractual en los eventos que se requiera.
c) Designar al personal de la Entidad para acompañar y apoyar las visitas en virtud del soporte, asistencia técnica o mantenimiento correctivo si se llegase a necesitar.
d) Revisar, ajustar y presentar recomendaciones al Contratista de los informes presentados en virtud del cumplimiento de las obligaciones específicas del contrato.
e) Participar en reuniones técnicas de validación respecto de los soportes técnicos que se requieran.
f) Realizar seguimiento, verificación y control sobre la ejecución idónea del contrato.
g) Pagar el valor de la factura remitida por el contratista, previa revisión de los documentos requeridos para el pago por parte del supervisor del contrato.
h) Verificar la documentación que aporta el contratista para el trámite de pago.
i) Las demás obligaciones que surjan de acuerdo con la naturaleza del contrato.

4.6 Lugar de ejecución del contrato:

El lugar de ejecución del contrato se llevara a cabo en la ciudad de Bogotá D.C., sede principal de la Superintendencia de Sociedades, Avenida El Dorado No 51 – 80 o remotamente.

4.7 Supervisión:

La supervisión del contrato estará a cargo del Director de Informática y la Coordinación del Grupo de Sistemas y Arquitectura de Tecnología o el que delegue el Ordenador del Gasto.

4.8 Líder del Proceso:

El liderazgo del proceso de selección y la responsabilidad por su seguimiento, estará a cargo de los ingenieros Anderson López Cruz y Wildher Wilches del Grupo de Sistemas y Arquitectura de Tecnología.

5. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN.

De conformidad con el literal a) del numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, y el artículo 2.2.1.2.1.2.1 y siguientes del Decreto 1082 del 2015. la selección del contratista para adquirir la suscripción a la solución en la nube PureCloud como herramienta para el centro de contacto que soporte toda su operación, la cual soporta toda la operación del centro de contacto de la entidad y servicios de Características técnicas uniformes, se realiza mediante el procedimiento de selección abreviada por subasta inversa teniendo en cuenta la información presentada en la Guía para hacer un Proceso de Selección Abreviada con Subasta en el SECOP II.

Teniendo en cuenta que los bienes y servicios objeto de esta contratación se estandarizaron a través de características técnicas mínimas y uniformes como se muestra en la ficha técnica y el anexo técnico adjuntos, los ofrecimientos técnicos adicionales a los requeridos no serán objeto de comparación de propuestas toda vez que se ha determinado que ello no garantiza una mejor ejecución del eventual contrato que se derive del presente proceso de selección.

Adicionalmente, es procedente teniendo en cuenta lo señalado en el numeral 2 del presente estudio previo.

6. ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

6.1 Estudio de mercado

Teniendo en cuenta que la solución en la nube PureCloud, la cual soporta toda la operación del centro de contacto de la Entidad es Genesys, se solicitó a dicho fabricante a través de un correo electrónico, la lista de los partners autorizados. En respuesta el fabricante remitió los siguientes partner autorizados:

GNS – Global Network Solution S.A.S, NIT: 900.054.055-1
Interaxa Colombia S.A., NIT: 900.221.604 - 1
Belltech Colombia S.A., NIT: 900.180.801-9

A las empresas antes mencionadas, se les solicitó la cotización para fines de realizar el estudio de mercado. De estas empresas se recibieron 3 cotizaciones, donde se encontró lo siguiente:

		Cotizante 1			Cotizante 2			Cotizante 3			Promedio	
SERVICIO	**Cantidad en meses**	**Valor mes sin IVA**	**IVA**	**VALOR TOTAL**	**Valor mes sin IVA**	**IVA**	**VALOR TOTAL**	**Valor mes sin IVA**	**IVA**	**VALOR TOTAL**	**Promedio Valor mes**	**Promedio**
149.891.004	12	9.828.000,00	0,00	**117.936.000**	12.420.917,00	0,00	**149.051.004**	9.061.000,00	0,00	**108.732.000**	10.436.639,00	**125.239.668,00**
Servicio de Garantía y Soporte durante la vigencia de la suscripción, que incluye la implementación de mejoras, asistencia técnica y solución de incidentes	12	7.691.666,67	1.461.416,67	**109.837.000**	1.820.000,00	345.800,00	**25.989.600**	6.300.000,00	1.197.000,00	**89.964.000**	6.271.961,11	**75.263.533,35**
TOTAL				**227.773.000**			**175.040.604**			**198.696.000**		**200.503.201,35**

El resultado del estudio de mercado arroja un valor promedio obtenido entre las 3 propuestas de **$200.503.201,35** M/cte., lo que incluye el IVA para el servicio de garantía y soporte, y los demás impuestos y erogaciones a que haya lugar.

6.2 Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato será el monto de la propuesta económica que de acuerdo con los criterios establecidos en el pliego de condiciones y el resultado de la subasta inversa resulte seleccionada.

6.3 Presupuesto oficial

El presupuesto oficial de la contratación es de hasta la suma de **$200.503.201,35** M/cte, lo que incluye el IVA para el servicio de garantía y soporte, y los demás impuestos y erogaciones a que haya lugar. Cabe mencionar que la suscripción es un servicio en la nube y que de acuerdo a con la Reforma tributaria del año 2016 - exceptúan del impuesto

los siguientes servicios: 24. Suministro de páginas web, servidores (hosting), computación en la nube (cloud computing).

6.4 Forma de pago

El valor del contrato se cancelará en un solo pago, una vez se haya entregado la certificación o constancia por parte del fabricante que acredite el derecho de uso a la Superintendencia de Sociedades
El pago se hará a través el grupo de Tesorería de la ENTIDAD, mediante traslado electrónico de fondos, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la cuenta de cobro o factura, previo el cumplimiento de los procedimientos legales, expedido el cumplido a satisfacción por el supervisor del contrato y su respectivo informe, y copia de los documentos que prueben que el contratista ha cumplido con sus obligaciones frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud y Pensiones, y la Aseguradora de Riesgos Profesionales, así como con los aportes parafiscales (SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar).

6.5 Plazo del contrato

El plazo de ejecución del contrato para realizar y legalizar la suscripción será de 3 meses contados a partir de la firma del acta de inicio o antes, en el evento que previo a este término sean cumplidas las obligaciones inherentes a la suscripción, la vigencia de la suscripción que incluye soporte, mantenimiento y actualización será por 12 meses, contados a partir del 1 de junio de 2020.

Nota: El término de la vigencia puede ser mayor, de conformidad el resultado de la subasta.

7. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITEN IDENTIFICAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE.

La adjudicación del contrato se realiza al proponente que cumpla con los requisitos mínimos habilitantes señalados a continuación y que presente la oferta más favorable para la Entidad, así:

7.1 Requisitos mínimos habilitantes:

Los requisitos mínimos habilitantes, tendientes a verificar la capacidad jurídica, las condiciones técnicas, de experiencia, la capacidad financiera y de organización de los proponentes, son los siguientes:

7.1.1 Aspectos de verificación de la Capacidad Jurídica:

Serán definidos por el Grupo de Contratos de conformidad con el numeral 2 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 del 2015 y se establecerán en el proyecto de pliego de condiciones y en el pliego definitivo.

7.1.2 Criterios de Verificación de la Capacidad Financiera:

Serán los definidos por el Grupo de Contabilidad para el respectivo proceso de contratación, de conformidad con el numeral 3 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 del 2015, los cuales serán remitidos mediante el memorando correspondiente y se incluirán en el proyecto de pliego de condiciones y en el pliego definitivo, una vez el Grupo de Contabilidad cuente con el Estudio previo de conveniencia y oportunidad y el documento de Estudio del Sector.

7.1.3 Criterios de Verificación de la Capacidad organizacional:

Serán los definidos por el Grupo de Contabilidad para el respectivo proceso de contratación, de conformidad con el numeral 4 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 del 2015. Estos criterios serán remitidos mediante el memorando correspondiente y se incluirán en el proyecto de pliego de condiciones y en el pliego definitivo, una vez el Grupo de Contabilidad cuente con el Estudio previo de conveniencia y oportunidad y el documento de Estudio del Sector.

7.1.4 Criterios de Verificación Técnica:

a. Oferta Técnica. El cumplimiento de las condiciones y especificaciones técnicas necesarias para el cumplimiento del objeto y las obligaciones se acredita por el proponente mediante la manifestación que efectúe en el **Anexo de Presentación de la Propuesta**.

b. Experiencia del proponente. De conformidad con lo establecido en los artículos 2.2.1.1.1.5.1., 2.2.1.1.1.5.2, 2.2.1.1.1.5.3 y 2.2.1.1.1.5.6 del decreto 1082 de 2015, el proponente deberá demostrar el cumplimiento del requisito de la experiencia de acuerdo con las siguientes condiciones mínimas. Para su verificación, los proponentes deben allegar con su propuesta el certificado de inscripción, calificación clasificación en el Registro Único de Proponentes expedido por la Cámara de Comercio de la jurisdicción

donde tenga el asiento principal de sus negocios (personas naturales) o el domicilio principal (personas jurídicas), con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos habilitantes contenidos en el RUP con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anterior a la fecha de cierre del proceso de selección.

De acuerdo con la información del RUP, el proponente deberá acreditar haber ejecutado dos (2) contratos cuyo objeto o alcance u obligaciones comprendan o se encuentre directamente relacionado con soluciones de Centros de Contacto (Contact Centers o Call Center), cuya sumatoria sea igual o superior al presupuesto oficial del presente proceso de selección, es decir, a **228 SMMLV**, así mismo, allegar diligenciado el **ANEXO DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.**

El objeto de cada uno de los contratos deberá estar clasificado en alguno de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas que se presentan a continuación:

Clasificador UNSPSC	Descripción
43231500	Software funcional específico de la empresa
43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
81161700	Servicios de telecomunicaciones
72151600	Servicios de sistemas especializados en comunicación
81112500	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador
81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81161600	Servicios de correo electrónico y mensajería
81161800	Servicios de alquiler o arrendamientos de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia

Nota 1: Cuando se presenten experiencia de ejecución de contratos en los cuales se actuó en forma de Consorcio o Unión Temporal, la Entidad, para efectos de verificar el cumplimiento de la misma, tendrá en cuenta únicamente el valor correspondiente al porcentaje de participación del oferente.

Nota 2: Este requisito puede ser cumplido por uno o por todos los miembros del consorcio o unión temporal en caso de presentarse bajo esta modalidad.

Nota 3: Conforme al artículo 221 del decreto 19 de 2012, en aquellos casos en que por las características del objeto a contratar se requiera la verificación de requisitos del proponente adicionales a los contenidos en el Registro Único de Proponentes, la Superintendencia de Sociedades podrá hacer tal verificación en forma directa. En ese sentido, teniendo en cuenta que la entidad requiere verificar que la experiencia aportada sea en contratos cuyo objeto o alcance u obligaciones comprendan o se encuentre directamente relacionado con soluciones de Contact Centers. Es indispensable que los documentos que se aporten para acreditar el presente requisito correspondan a los contratos que se encuentren registrados en el RUP y que soporten la experiencia solicitada por la entidad.

Por lo tanto, para validar la clasificación, se deberán allegar copia de las certificaciones de los contratos o documentos que permitan su verificación, teniendo en cuenta las siguientes reglas:

1. Los documentos (ejemplo contrato, acta de liquidación, etc.) o las certificaciones que se aporten para verificar la experiencia solicitada, deben tener mínimo la siguiente información, para ser tenidas en cuenta:

    - Nombre o razón social del contratante.
    - Nombre o razón social del contratista.
    - Objeto del contrato.
    - Valor del Contrato.
    - Fecha de iniciación o suscripción del contrato.
    - Fecha de terminación del contrato.
    - Porcentaje de participación en caso de Unión Temporal o Consorcio.
    - El documento aportado debe indicar que, en su objeto, o su alcance u obligaciones del contrato ejecutado, se encuentren directamente relacionado con soluciones de Centro de Contactos (Call Center o Contact Center en inglés).
    - Debe ser expedida por el representante legal o persona autorizada, indicar el cargo y como mínimo un teléfono de contacto.

2. Los documentos o las certificaciones en su contenido deben ser totalmente legibles.

3. Cuando los documentos o las certificaciones expresen su valor en dólares, se tendrá en cuenta la TRM a la fecha en que se celebró el contrato certificado.

4. Para verificar el valor en SMMLV de los contratos certificados, se realizará la conversión a salarios mínimos legales mensuales vigentes SMLMV del valor del presupuesto oficial (SMLMV año 2020) y del valor del contrato que se allegue, para lo cual se hará la conversión al valor del SMLMV del año de celebración del respectivo contrato.

5. No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando estos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 7 de la ley 80 de 1993.

6. Cuando los contratos con los cuales se pretenda acreditar esta experiencia sean ejecutados bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal, se deberá especificar el porcentaje (%) de participación de cada uno de los miembros o anexar copia del contrato en el que se indique el porcentaje de participación y únicamente será tenido en cuenta el valor del contrato en forma proporcional a su porcentaje de participación.

7. Si se presentan actas de liquidación, deben estar debidamente suscritas por las partes con el lleno de los requisitos exigidos en el presente literal.

8. No se tendrán en cuenta auto certificaciones, ni copias de minutas de contratos, excepto que estén acompañadas del acta de liquidación, o actas de recibo final, donde se pueda verificar la información requerida para el requisito.

9. La Superintendencia se reserva el derecho de verificar la información que suministre el proponente. Si se advierten discrepancias entre dicha información y lo establecido por la Superintendencia, la propuesta será objeto de rechazo, sin prejuicio de las demás actuaciones que se promuevan.

10. Para la valoración de la experiencia habilitante, cuando se trate de acreditar la experiencia de personas jurídicas que no cuente con más de tres años de constituida, se podrá acreditar experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

11. Cada certificación de experiencia se analizará por separado, en caso de tratarse de contratos adicionales, el valor adicional se convertirá en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), a la fecha de firma del contrato adicional y se sumará al valor del contrato principal.

Proponentes Extranjeros sin domicilio ni sucursal en Colombia:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.1 del decreto 1082 de 2015 un proponente del extranjero que no tenga domicilio ni sucursal en Colombia, no deberá estar inscrito en el Registro único de Proponentes. Por tanto deberá cumplir con este requisito.

Para todas las certificaciones: Para certificar la experiencia el proponente deberá allegar las respectivas certificaciones del cumplimiento de contratos ejecutados o en ejecución, las cuales deberán contener como mínimo:

- Nombre o razón social de la entidad contratante que certifica
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto total del contrato
- Valor del contrato
- Fecha de suscripción e iniciación
- Fecha de terminación: Estos contratos ejecutados antes de la fecha de cierre del presente proceso.
- Porcentaje de participación en caso de Unión Temporal o Consorcio.
- Las certificaciones, deberán estar firmadas por la persona autorizada de la Entidad contratante.
- El monto o valor del contrato expresado en moneda del contrato. En caso de ser diferente al peso colombiano, deberá ser expresada a la tasa de cambio de acuerdo con la fecha de suscripción del contrato, teniendo en cuenta las establecidas por el Banco de la República de Colombia, para efectos de verificación de la información.
- La certificación debe ser presentada en idioma castellano. El proponente puede presentar una traducción simple al castellano. Si el proponente resulta adjudicatario para firmar el contrato debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados en idioma extranjero. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado para acreditar los requisitos habilitantes.

En cuanto a personas naturales y persona jurídicas privadas extranjeras no inscritas en el RUP por no tener domicilio o sucursal en el país: El requisito exigido es el mismo, sin embargo, es necesario, tener en cuenta, que todos los documentos otorgados en el exterior para acreditar lo dispuesto en este numeral, deberán presentarse legalizados o apostillados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia, en especial en el Código General del Proceso, el artículo 480 del Código de Comercio y en la Resolución 3269 del 14 de junio de 2016 proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

c. Certificación

El proponente deberá allegar con su propuesta, una carta o certificación expedida por el fabricante Genesys, con no más de treinta (30) días de expedición anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección, donde se acredite ser distribuidor o canal o partner o reseller autorizado de la suscripción de la solución en la nube PureCloud, la cual soportará las operaciones del Centro de Contacto de la Entidad.

En caso de presentarse en la modalidad de consorcio o unión temporal, este requisito puede ser cumplido al menos por uno de los miembros.

d. Recurso humano

El proponente deberá contar como mínimo con un ingeniero certificado en la solución PureCloud, para que preste el soporte y asistencia técnica, por lo que deberá allegar con su propuesta, la documentación del recurso humano, con las siguientes características:

Recurso Humano		Formación académica	Certificaciones
Cantidad	Rol		
1 Persona	Ingeniero de Soporte	Profesional en Ingeniería de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes.	Deberá allegar copia del título o copia del acta de grado y tarjeta o matricula profesional vigente. Anexar certificación del fabricante Genesys: PCP - PureCloud Certified Professional.

Así mismo, deberá allegar diligenciados los siguientes anexos:

1. El **ANEXO RECURSO HUMANO**
2. El **ANEXO CARTA DE INTENCIÓN** suscrita por el ingeniero de soporte propuesto.
3. Con el fin de verificar la vigencia de la tarjeta o matricula profesional del recurso humano propuesto, el proponente deberá allegar certificación de vigencia expedida por el ente competente con un tiempo no mayor a 60 días anteriores al cierre del proceso.
4. Carta suscrita por el recurso humano autorizando la presentación de la hoja de vida.

Reglas del Recurso Humano:

1. De conformidad con la Circular Externa No. 22 de 2017 de Colombia Compra Eficiente, en el evento en que el miembro del equipo de trabajo presente títulos académicos obtenidos en el exterior, con el fin de determinar la validez y legalidad de los mismos y ser tenidos en cuenta, deberá acreditar su formación académica en el exterior con a) Copia del diploma expedido por el centro educativo y la descripción del programa correspondiente que permita conocer el nivel de los estudios y su clasificación en la Clasificación Internacional Normalizada de Educación o b) presentar la convalidación correspondiente por el Ministerio de Educación Nacional.

2. El proponente deberá tener en cuenta que el personal ofrecido prestará los servicios en la forma propuesta y señalada en el Anexo Técnicos durante todo el plazo de ejecución del contrato y la vigencia de la garantía. Lo anterior, sin perjuicio de que la entidad durante la ejecución del contrato, apruebe la sustitución del personal propuesto, que en todo caso debe cumplir con el perfil solicitado por la entidad durante el proceso de contratación.

3. En el evento en que el perfil solicitado en el equipo de trabajo no cumpla con el mínimo requerido por la Entidad, el mismo podrá ser reemplazado por otro como subsanación dentro del proceso, siempre y cuando cumpla con el requerido

4. La entidad se reserva el derecho de verificar la información contenida en la certificación aportada para el Recurso Humano.

   Nota: El personal anteriormente descrito será de carácter obligatorio en la ejecución del contrato y vigencia de la garantía, por lo cual los oferentes lo deberán tener en cuenta y considerarlo en su totalidad al momento de elaborar su oferta económica. No obstante, el oferente deberá contar con el personal necesario que le permita cumplir con el objeto del presente proceso de contratación, las obligaciones, y con todos los demás requerimientos hechos por la Entidad durante todo el proceso de contratación.

e. Certificación centro de atención técnica TAC

El oferente deberá allegar certificación donde conste que cuenta con un centro de atención técnica TAC que cuente como mínimo hasta el nivel 2 de servicio. Esta certificación deberá ser suscrita por el representante legal de la empresa.

En caso de consorcio o unión temporal, la certificación puede ser allegada por una de las compañías que los integren.

f. Aval de la propuesta:

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 842 de 2003, el proponente persona natural debe poseer profesión de Ingeniero de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes con tarjeta o matricula profesional vigente.

En cuanto a las personas jurídicas, el representante legal debe acreditar la profesión de ingeniero de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes con tarjeta o matricula profesional vigente; si el Representante Legal no cumple este requisito, la propuesta deberá ser avalada por un profesional de alguna de estas disciplinas, el cual deberá tener tarjeta o matricula profesional vigente. Según el **ANEXO AVAL DE LA PROPUESTA**.

Se indica que el Aval deberá estar diligenciado y suscrito por un ingeniero de Sistemas o Electrónica o Eléctrico o Telemática o Telecomunicaciones o Informático o Redes con tarjeta o matricula profesional vigente.

Con el fin de verificar la vigencia de la tarjeta o matricula profesional del recurso humano, el proponente deberá allegar certificación de vigencia expedida por el ente competente con un tiempo no mayor a 60 días anteriores al cierre del proceso.

g. Documentación y fichas técnicas

El proponente deberá anexar los documentos técnicos publicados por el fabricante de la solución Genesys PureCloud, donde se pueda evidenciar el cumplimiento de cada una de las características mínimas solicitadas en el anexo técnico, diligenciando el FORMATO ANEXO DOCUMENTACIÓN TÉCNICA donde deberá indicar la versión ofrecida de Purecloud (mínimo PureCloud3) y de manera detallada la ubicación exacta del cumplimiento de las características mínimas requeridos por la Entidad (folio y párrafo de la ficha técnica de la solución donde se evidencie el cumplimiento).

Igualmente, frente a cada uno de los requerimientos del anexo documentación técnica, el oferente deberá indicar el nombre de la ficha técnica o data sheet, página y párrafo donde se pueda corroborar lo solicitado.

Tenga en cuenta que no podrá modificar ni suprimir los requerimientos técnicos mínimos establecidos por la Entidad.

7.2 Oferta económica y subasta inversa

El proponente debe indicar el valor de su propuesta, teniendo en cuenta todos los requisitos establecidos para la ejecución del contrato, y deberá presentarla de conformidad con la **PROPUESTA ECONÓMICA** que se debe diligenciar en SECOP II.

Durante la audiencia pública de subasta inversa la reducción al momento de efectuar los lances deberá ser en mínimo el 2% del valor con el cual da inicio al procedimiento de subasta, o sobre la última oferta de menor valor presentada de manera válida, para que el lance se considere válido.

7.3 Factores de desempate:

En caso de existir empate entre los proponentes, se adjudicará el contrato al proponente que presentó la menor oferta económica inicial; en ese caso y para efectos del contrato se tomará el último valor ofertado que motivó el empate.

De persistir el empate, se aplicarán las reglas del numeral 1º al 5 del artículo 2.2.1.1.2.2.9 del Decreto 1082 del 2015.

8. IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES.

Los riesgos de tipo administrativo y aquellos que pueda presentar el proceso de contratación para el cumplimiento de las metas y objetivos del mismo, se identifican, clasifican, evalúan, asignan y tratan de acuerdo con el cuadro anexo **FORMATO GCON-F-015.**

9. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS

Teniendo en cuenta la identificación, evaluación y asignación de los riesgos señalados, se considera necesaria la exigencia de garantía con los siguientes amparos:

	Amparo	Valor asegurado	Tiempo asegurado
1	Cumplimiento	20% valor del contrato	El plazo del contrato, la vigencia de la suscripción y cuatro (4) meses más

2.	Calidad y correcto funcionamiento de los bienes	20% valor del contrato	El plazo del contrato, la vigencia de la suscripción y cuatro (4) meses más
2	Calidad de los servicios	30% valor del contrato	El plazo del contrato, la vigencia de la suscripción y cuatro (4) meses más

10. ANALISIS DE APLICACIÓN DE ACUERDOS COMERCIALES

De conformidad con el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 del 2015, se verificaron los aspectos correspondientes a la observancia de obligaciones en materia de acuerdos comerciales conforme con lo dispuesto en el Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales de los Procesos de Contratación, publicado en el portal de Colombia Compra Eficiente, y se concluye que el presente proceso de selección SI se encuentra cobijado por Acuerdos Comerciales vigentes por el Estado Colombiano. La verificación se adjunta al presente estudio.

11. ANEXOS AL ESTUDIO

11.1 Anexo Técnico
11.2 Ficha Técnica
11.3 Documento de Estudio del Sector
11.4 Modelo propuesta económica
11.5 Formato G-CON-F15 Identificación, Evaluación y Asignación de los Riesgos Previsibles.
11.6 Formato de análisis de aplicación de Acuerdos Comerciales.
11.7 Anexo de experiencia del proponente
11.8 Anexo Aval de la propuesta
11.9 Formato certificación centro de atención técnica TAC
11.10 Formato recurso humano
11.11 Anexo carta de intención
11.12 Formato anexo documentación técnica

Cordialmente,

HECTOR GERARDO GUERRERO GARCIA
Coordinador Grupo de Sistemas y Arquitectura de Tecnología

CAMILO ANDRES BUSTOS MANCERA
Director de Informática y Desarrollo

11.1 Anexo Técnico

OBJETO:

Adquirir la suscripción de la solución en la nube PureCloud, como herramienta para el centro de contacto que soporta toda su operación

ÍTEM	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
1.1	La suscripción incluye las siguientes licencias: • PureCloud 3 Concurrent User (PC-170-NV-USR3C): 14 Licencias (Para 1 administrador, 1 supervisor y 12 agentes) • PureCloud for Wallboard Device Charge (PC-170-NV-PCWALLDC): 1 Licencia (para visualización KPI y estadísticas en tiempo real) • Feebak: 13 Licencias para encuesta de satisfacción.
1.2	**Partner Autorizado:** El contratista debe ser distribuidor autorizado de la solución PureCloud por parte del fabricante Genesys en Colombia.
1.3	**Deploy Package Onboarding:** El contratista deberá hacer una revisión y diagnóstico del estado actual de la solución, y basados en los resultados de dicha revisión, deberá realizar y ejecutar el plan de acción de mejora, para garantizar que la solución esté en la última versión, con todas las nuevas funcionalidades que apliquen a la operación del Centro de Contacto, implementadas y operativas.
1.4	**Centro de asistencia y soporte técnico:** El proveedor deberá contar con su propio centro de contacto de asistencia técnica (TAC), que permita a la entidad registrar los diferentes casos de atención, a través de llamadas telefónicas o el envío de correos, para obtener el soporte y la asistencia técnica requerida. Este servicio de atención deberá estar disponible como mínimo 8 horas al día, 5 días a la semana (8x5) y cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) establecidos en este documento. Los tiempos para el seguimiento de los ANS, será contado desde el momento en que la Entidad realice el requerimiento y se genere el respectivo número de caso o tiquete.
1.5	**Actualizaciones de la solución:** El contratista deberá mantener actualizada la plataforma con las últimas versiones de software e implementar las mejoras y nuevas funcionalidades que apliquen a la operación del Centro de Contacto de la Entidad, las cuales deberán incluir las correcciones de errores y el cierre de vulnerabilidades sobre la plataforma. Se deberá hacer una reunión mensual para revisar las actualizaciones y nuevas funcionalidades de la solución para determinar cuáles aplican a la operación del Centro de

	Contacto de la Entidad. En el caso que la actualización requiera una ventana de mantenimiento, esta deberá realizarse en horario no hábil para evitar afectación a la operación del Centro de Contacto.
1.6	**Garantía y Soporte Técnico:** Esta garantía cubre los trabajos de instalación, configuración, integración y deberá incluir el soporte de fábrica, en los tiempos definidos en los acuerdos de niveles de servicio - ANS. Los tiempos para el seguimiento de los ANS, serán contados desde el momento en que la Entidad realice el requerimiento y se genere el respectivo número de caso o tiquete. Todas las labores de configuración y puesta en funcionamiento, que impliquen negación de algún servicio informático, se realizarán en horario no hábil programados conjuntamente entre el contratista y la entidad. Estos tiempos podrían ser horas nocturnas, sábados o domingos, sin incurrir en costos adicionales para la Entidad. Para los anteriores puntos, el contratista deberá apoyar en la elaboración del formato de solicitud de cambios (RFC) que tiene establecido la Entidad y realizar estas actividades en horario no hábil de común acuerdo con la Entidad, de tal manera que no se vea afectada la operación de la Superintendencia.
1.7	**Conectividad con la plataforma telefónica de Voz de la Entidad:** Administrar las conexiones del Media Gateway EdgeMini contra las líneas únicas de atención al ciudadano, junto con las estrategias de enrutamiento y derivación a agentes del Contact Center y otras áreas de atención. Asegurar y prestar el soporte técnico, para la correcta interoperabilidad del servicio, con la plataforma de telefonía de la Entidad, marca Alcatel-Lucent, modelo OmniPCX Enterprise. Se aclara que las configuraciones de la plataforma de telefonía OmniPCX se realizaran por parte de la Entidad.
1.8	**La suscripción debe soportar y permitir las siguientes funcionalidades:** • **Enrutamiento Omnicanal:** ✓ Voz, Chat, IVR, Correo WhatsApp, Facebook Messenger y Twitter. ✓ Distribuir de manera inteligente los diferentes contactos a los agentes, basados en las habilidades (Skills) asignados a cada uno de ellos. ✓ Tratamiento de colas de espera, con métricas y estadísticas separadas para cada uno de los tipos de contacto. ✓ Música y/o mensajes de esperas para llamadas en cola: In-Queue Audio Configuration. ✓ Configuración flexible de horarios de operación que permita, además, informar al Ciudadano a través de mensajes personalizados, los horarios de atención y/o

disponibilidad de los servicios ofrecidos por el Centro de Contacto Multicanal.

- ✓ Tipificación de los contactos gestionados por parte del Agente, con el objetivo de poder generar informes estadísticos de la operación.

- **Escritorio o consola única para el Agente de Servicio**
  - ✓ Debe ofrecer una consola o escritorio único para al Agente de Servicio, que le permita la atención integral de todos los contactos establecidos, por los múltiples canales de atención, además de registrar los ingresos o retiradas del sistema de atención.
- **Herramientas de Monitoreo y Supervisión en Tiempo Real**
  - ✓ Permitir al Supervisor definir y supervisar en línea, indicadores claves de operación, tales como niveles de servicio esperado, supervisar tiempos promedio de atención, abandonos (totales y por cada canal), número de contactos recibidos (total y por canal), número de Agentes disponibles, retirados, entre otros parámetros de supervisión.
- **Módulo de Informes predefinidos y/o personalizados**
  - ✓ Módulo de informes que le permita al supervisor, utilizar plantillas predefinidas de informes o generar informes personalizados, para obtener datos estadísticos sobre la operación del Centro de Contacto Multicanal, como número de contactos recibidos (voz, chat, correo, IVR y redes sociales, etc.), niveles de servicio ofrecido, número de Agentes promedio, horas pico,
- **Encuestas de evaluación de calidad del servicio**
  - ✓ Permitir definir encuestas para evaluar la calidad del servicio prestado, las cuales deberán poder ser enviadas vía Telefónica, Chat, Correo o ser presentadas a través del portal WEB.
  - ✓ La plataforma deberá tener una interfaz intuitiva y fácil que permita definir las preguntas a calificar dentro de las encuestas, tener un tablero de gestión que permita visualizar los resultados de las mismas, además de permitir la exportación en al menos los siguientes formatos: CSV o Excel.
- **Chat**
  - ✓ Permitir la creación de múltiples salas de chat.
  - ✓ Debe permitir incrustar fácilmente el servicio de Chat en una o más páginas WEB del portal o sitios WEB de la Entidad. Evitar que el ciudadano tenga que hacer descargas de software o componentes (plugins) para poder obtener atención vía chat.
  - ✓ Proveer la facilidad de pegar respuestas preestablecidas dentro de un chat (Canned Chat).
  - ✓ Mantener copia de las conversaciones sostenidas con el Ciudadano, para permitir mediante consultas, la revisión posterior de las mismas con el objetivo de evaluar calidad, permitir supervisión y en general ofrecer mecanismos de seguimiento del

	cumplimiento de los niveles de servicio establecidos. ✓ Permitir el envío al correo electrónico del ciudadano registrado, de la conversación chat, una vez se cierre la sesión. • **IVR** ✓ Debe permitir además trabajar sobre una interface gráfica e intuitiva para el diseño del flujo de atención. También debe permitir integrar transacciones a base de datos y web services. ✓ Ofrecer Texto a Vox (TTS). ✓ Permitir la personalización de los mensajes de guía o bienvenida, ya sea mediante la carga de grabaciones o la reproducción Texto a Voz. Además, permitir que los mensajes de guía al usuario, cambien de manera dinámica, dependiendo del calendario de atención. ✓ ASR: Reconocimiento de Voz y enrutamiento vía comandos de voz. Ofrecer la capacidad de reconocer palabras o frases por parte del llamante, que le permita seleccionar de manera rápida un servicio de atención al IVR, sin necesidad de digitar las opciones. ✓ Permitir la configuración de flujo de llamadas salientes. ✓ Monitoreo en tiempo real (Real-Time Error Tracking) • **Sistema de Grabación de llamadas** ✓ Grabar voz, conversaciones chat y pantallas. ✓ Grabación por demanda por parte de los agentes. ✓ Debe proveer una interface para la consulta básica y avanzada de las grabaciones, permitiendo definir criterios de búsqueda por fecha, hora, número del llamante, ID del Agente, etc. ✓ Permitir descargar al PC copia de las grabaciones de voz. • **Integración con las plataformas de Cómputo CTI** • La plataforma ofertada deberá permitir el desarrollo de scripts, consumo de WEB-Services y ofrecer APIs para permitir el desarrollo de funcionalidades.
	Adicionalmente tener y habilitar - Implementar las siguientes funcionalidades: • Se requiere habilitar la funcionalidad de auto-answer, para los agentes del primer nivel (front) para las líneas únicas de atención al ciudadano. • Habilitar los Widgets de interacciones en la página web para los canales: Chat, Email, Callback, Web Chat Co-browse, Web Chat Screenshare y WhatsApp. • Habilitar el canal WhatsApp para permitir la atención a los ciudadanos por este medio, realizando la activación de un (1) número para la atención y la respectiva integración con PureCloud (asignación de la respectiva cola, distribución del chat basado en habilidades, monitoreo en tiempo real, estadísticas, etc.). • Revisar y actualizar los códigos de conclusión para la tipificación de las interacciones, con el fin de tener más claridad en la identificación de los motivos de contacto.

- Con el apoyo del supervisor de la operación del Centro de Contacto, definir y crear informes de estadísticas del tratamiento de llamadas a través del IVR, que incluya como mínimo, las estadísticas de las llamadas entrantes, llamadas abandonadas, tiempo promedio de atención, tanto a nivel general como por cada opción el IVR.
- Configurar la transferencia automática al sistema de encuestas cuando se termine la llamada, para garantizar que el 100% de las llamadas finalizadas son transferidas para ser calificadas por el ciudadano.
- Enviar de manera automática al ciudadano registrado en el chat, copia de la conversación sostenida con el Agente de Servicio, vía correo electrónico, una vez se cierre la sesión chat.
- Permitir la generación de manera automática cada mes, del siguiente informe resumen sobre la operación del Centro de Contacto:

INFORME GENERAL DETALLADO			
LLAMADAS RECIBIDAS	4.818	**INDICADORES**	
LLAMADAS ATENDIDAS	4.651	NIVEL DE SERVICIO	0,91
LLAMADAS ABANDONADAS	167	TMO	2,31
LLAMADAS FINALIZADAS Y ENVIADAS A ENCUESTA	4.651	NIVEL DE ATENCION	0,97

OTROS INFORMES GENERALES	
TIPIFICACIÓN: RELLAMADAS REALIZADAS A CADA INTENDENCIA*	
Medellín	80
Cali	30

INFORMACION PRIMER NIVEL	
CHAT	304
LLAMADAS FINALIZADAS PRIMER NIVEL Y ENVIADAS A ENCUESTA	1.500

INFORMACION SEGUNDO NIVEL	TELEFONICO (Trasnferidas de primer nivel)	CHAT (Transferidos Primer Nivel)
<Nombre Agente 1 Segundo Nivel>	72	21
<Nombre Agente 2 Segundo Nivel>	67	12
<Nombre Agente 3 Segundo Nivel>	37	39

*Esta tipificación la hace el agente de servicio cuando una llamada que se transfiere a una extensión o grupo de extensiones que corresponden a un determinada Intendencia Regional, se devuelve al Centro de Contato porque dicha por dicha extensión o grupo NO contestó la llamada. El Agente entonces transfiere de nuevo la llamada (re-llamada) y tipifica la misma, como RE-LLAMADA A INTENDENCIA REGIONAL ***<XXXX>***

1.9	**Horas para implementaciones especializadas:** Se requiere una bolsa de mínimo 80 horas, que se destinarán para realizar integraciones e implementaciones avanzadas vía WEB-Services, APIs, IVR y Base de Datos.
1.10	**Capacitación:** Capacitar a los agentes y supervisores de la operación. Esta capacitación debe ser de al menos 2 horas para los agentes de servicio y al menos 4 horas, para los Supervisores. También debe incluirse una capacitación de al menos 4 horas para los

	administradores de la plataforma.
1.11	**Documentación:** El contratista adjudicatario entregará todos los manuales de usuario que sirvan de base para la operación, monitoreo y configuración del servicio.
1.12	**Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS:** Se deberá dar estricto cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio estipulados en este documento, con el objetivo de garantizar la calidad y cumplimiento de la garantía que incluye soporte y asistencia técnica por parte del proveedor.

1. Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS

Los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA- Service Level Agreement, en inglés) son la herramienta para medir el desempeño del servicio.

Como premisa, todas las solicitudes de servicio deben tener un tiempo de atención y deben estar configuradas en la herramienta de gestión.

Las solicitudes serán evaluadas mediante Acuerdos de Niveles de Servicios - ANS, a fin de medir la calidad y cumplimiento de los tiempos del servicio, para ayudar tanto a la Superintendencia como al proveedor de servicios, en la regulación y prestación del servicio y soporte de la solución en la nube PureCloud, la cual soporta toda la operación del centro de contacto de la entidad.

Para definir los ANS, se presenta a continuación algunos conceptos que son de común aplicación para la mayoría de ellos:

1.1 Valoración del cumplimiento de los ANS.

Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes vencido de servicio, la Superintendencia evaluará el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) a cargo del Contratista. Se tomarán como referencia los parámetros de Nivel de Servicio establecidos en este Anexo.

En el evento en que se presenten situaciones que afecten el cumplimiento de los ANS, no atribuibles al Contratista, para la evaluación del cumplimiento de los ANS se realizará el ajuste correspondiente considerando la exclusión de los incidentes o solicitudes a que haya lugar. En todos los casos, el Contratista deberá presentar un informe detallado en donde se evidencie que el incumplimiento en el ANS no le es atribuible. Dicho informe deberá ser aprobado por el supervisor del contrato.

Para efectos de cálculo de los ANS se tomará un día hábil de 8 horas y mes de 30 días.

La evaluación periódica del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio definidos, se efectuará de la siguiente forma, de acuerdo con los siguientes ANS:

i. Acuerdo de nivel de servicio para la atención y solicitudes de servicio

Nivel	Criticidad	Descripción	Tiempo máximos para atención de incidencias
1	Emergencia	Incidentes o requerimientos que impactan totalmente la Entidad. El servicio es interrumpido de manera permanente o la mayor parte del tiempo, debido a fallas de la plataforma tecnológica.	1/2 hora para la recepción del incidente. 2 horas para la atención del incidente de manera remota. 4 horas para la atención del incidente de en sitio, si se requiere para su solución.
2	Alto	Incidentes o requerimientos que impactan gran parte de la Entidad. El servicio presenta interrupciones de forma intermitente, afectando la operación de la plataforma tecnológica.	1/2 hora para la recepción del incidente. 2 horas para la atención del incidente de manera remota. 5 horas para la atención del incidente de en sitio, si se requiere para su solución..
3	Medio	Los servicios que soportan la plataforma tecnológica presentan afectaciones parciales. Los servicios están presentando constantes intermitencias.	1 hora para la recepción del incidente. 3 horas para la atención del incidente de manera remota. 6 horas para la atención del incidente de en sitio, si se requiere para su solución..
4	Bajo	No se presenta afectación en el servicio, pero alguna o todas las plataformas están reportando alarmas o comportamientos inesperados.	1 hora para la recepción del incidente. 6 horas para la atención del incidente de manera remota. 12 horas para la atención del incidente de en sitio, si se requiere para su solución.

Nota 1: Los tiempos están dados en horas hábiles.

Nota 2: Para la solución de los problemas o incidentes reportados, el proveedor deberá presentar una propuesta de acuerdo de nivel de servicio, que deberá incluir como mínimo los siguientes parámetros:

- **Tiempo** de solución del problema o incidente.
- **Plan de contingencia** que debe incluir el préstamo de equipos o elementos de similares o superiores características o prestar el servicio que se afecta en la nube, para mitigar el impacto de la afectación del servicio.

Este préstamo no generará en ningún caso costos para la Entidad; el proveedor se encargará del traslado e instalación de estos equipos de ser necesario.

- **Tiempo de implementación** del plan de contingencia. Este tiempo no podrá exceder 1 día.
- **El supervisor del contrato** definirá el momento en que el proveedor deberá empezar la implementación del plan de contingencia propuesto, de acuerdo al análisis del nivel de criticidad e impacto causado por el incidente o problema reportado.
- **Una vez solucionado el incidente**, dentro de los 3 días calendario siguientes a la solución del incidente o problema, el Contratista deberá enviar el informe del servicio del caso reportado con la solicitud, su solución y recomendaciones.

MEDICIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ANS

El Cumplimiento en el ANS o SLA se medirá de la siguiente forma:

Horas Retraso = **Tiempo atención del Incidente** – **Tiempo Comprometido**

ACCIONES POR INCUMPLIMIENTO POR EN LOS ANS

Cuando la sumatoria de los retrasos alcance las 4 horas dentro de la vigencia de la suscripción, el contratista deberá programar y realizar una capacitación de mínimo 4 horas dirigida a funcionarios de la Entidad respecto de herramientas, funcionalidades o gestión de la plataforma PureCloud.

Si la sumatoria de los retrasos alcanza o supera las 8 horas dentro de la vigencia de la suscripción se anexarán 10 horas a la bolsa de **Horas para implementaciones especializadas,** que se destinarán para realizar integraciones e implementaciones avanzadas vía WEB-Services, APIs, IVR y Base de Datos.

11.2 Ficha Técnica

CLASIFICACIÓN DEL BIEN	IDENTIFICACIÓN ADICIONAL REQUERIDA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	CALIDAD MÍNIMA	DESEMPEÑO
43231500	Software funcional específico de la empresa	Mes	12	Suscripción a una solución en la nube que cumpla los requerimientos definidos en el Anexo Técnico.	Permitir la atención de servicios a través omnicanalidad (voz, chat, IVR, correo electrónico y redes sociales), a los agentes de servicio del Contact center de la Entidad
81112500	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador				
81161800	Servicios de alquiler o arrendamientos de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia				
81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Mes	12	Garantía que incluye soporte para el servicio por suscripción	Atención de incidencias y resolución de los mismos e implementación de mejoras

11.3 Documento de Estudio del Sector

Se presenta el Análisis del sector desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y Entidades Estatales, para la siguiente contratación:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	Selección abreviada por subasta inversa
OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	Adquirir la suscripción a la solución en la nube PureCloud como herramienta para el centro de contacto que soporte toda su operación.
CONDICIONES DEL SERVICIO	• Deberá entregarse a la Entidad el Certificado o Carta la suscripción a la solución en la nube PureCloud. • Suscripción mínima a 12 meses. • Capacidad mínima 12 Agentes de servicio Multicanal + 1 Supervisor + 1 administrador. La solución contratada deberá operar en la Nube. • Debe proveer un sistema integrado de recepción y tratamiento Multi-Canal de contactos, tales como llamadas telefónicas, salas e interacción vía chat, correos electrónicos, redes sociales, IVR, entre otros. • Sistema de Grabación de llamadas. Sistema de Informes de Gestión y monitoreo en línea. Soporte y Garantía mínimo 12 meses.
VENTAJAS DE LA CONTRATACIÓN	• Proveer una herramienta para el Centro de Contacto de la Entidad que soporte toda su operación, lo cual es de vital importancia para poder ofrecer una atención al ciudadano de calidad. • Contar con soporte técnico sobre esta herramienta que garantice la disponibilidad del servicio y operación del Centro de Contacto, mitigando un impacto negativo a la Atención al Ciudadano. • Mantener la plataforma PureCloud actualizada, permitiendo la viabilidad de la implementación de mejoras continuas, sobre la herramienta de Centro de Contacto.
ANÁLISIS DE RIESGO.	**VER FORMATO G-CON-F15**

I. ANÁLISIS DEL SECTOR

El presente análisis contiene la revisión de los aspectos generales del servicio a requerir, que influyen directamente en el proceso de contratación.

- **ANÁLISIS DEL MERCADO**

Hoy en día, es muy común el uso de líneas de atención por parte de las Entidades del gobierno y empresas en general, para prestar diversos servicios a sus usuarios o clientes. Por lo general, estas líneas de atención son operadas a través de centros de llamadas o Call Centers.

Sin embargo, es posible encontrar muchas Entidades y empresas, que ofrecen a sus usuarios y/o clientes, además de una línea de atención, otros medios o canales digitales de atención, como páginas WEB, correos, chats, sistemas de audio respuesta, entre otros.

Es decir, que los Centros de Llamadas tradicionales han evolucionado a Centros de Contacto Multicanal, que son soportados por diversos componentes TI, como equipos de telefonía, servidores de aplicaciones multimedia, bases de datos, servidores de correo y colaboración, entre otros.

Esta infraestructura TI que conforman un Centro de Contacto Multicanal, pueden ser adquiridos por las Entidades o ser contratados básicamente en tres modalidades:

- On-Premise: Las empresas adquieren el licenciamiento y la infraestructura TI necesaria, como servidores, programas especializados, entre otros, para operar el Centro de Contacto. Con esta modalidad, las empresas o entidades, asumen las diferentes tareas administrativas y de gestión sobre la infraestructura TI involucrada.

- Contratar un servicio integral, donde el proveedor incluye dentro de la solución, además de la infraestructura TI, el espacio físico, puestos de trabajo para los agentes de servicio (escritorios, PC's, teléfonos, etc.) y el recurso humano. Con esta modalidad, las empresas evitan inversiones en activos y contratación de recurso humano, además de todas las tareas relacionadas con la operación de un centro de contacto. En este caso, se realiza es un seguimiento de los acuerdos de niveles de servicios contratados con el proveedor, para asegurar la calidad esperada de atención al ciudadano.

- Suscripción a una solución de Centro de Contacto por un periodo de tiempo, donde la infraestructura TI requerida es del proveedor del servicio y la solución es operada en la nube. Similar a la modalidad anterior, las empresas se liberan de la carga administrativa relacionada con mantener los equipos y software actualizados

y con alta disponibilidad. Solo asumen la administración del recurso humano que opere la solución.

En la actualidad, muchos proveedores en Colombia, han añadido a su portafolio de productos, los servicios suscripción a una solución multicanal, aprovechando las altas velocidades del Internet y la tecnología disponibles para conectar e integrar sus servicios ofrecidos, con la infraestructura TI de sus clientes, de manera segura, rápida y con alta disponibilidad.

Lo anterior ofrece a las Entidades, varias alternativas para la implementación de este tipo de modelos de Atención Multicanal, basados en una suscripción al servicio por un periodo acordado, permitiendo ajustar el tamaño de la solución, aumentando o disminuyendo la capacidad requerida dependiendo de la demanda real, por parte de sus usuarios externos y de los niveles de servicio que se quieran ofrecer los mismos.

- **ANÁLISIS DE LA DEMANDA**

Para este análisis, se tuvieron en cuenta las condiciones de otras entidades para procesos de contratación similares.

Dado que, en los últimos años, diversidad de entidades públicas han realizado procesos relacionados con la presente contratación, se expone la siguiente información:

ENTIDAD/AÑO	OBJETO	VALOR	PLAZO EJEUCIÓN	MODALIDAD CONTRATACIÓN	LINK	CONTRTISTA
Departamento administrativo para la prosperidad social (DPS)	Contratar la prestación del servicio de un centro de contacto para atender los requerimientos de los ciudadanos respecto de los servicios prestados por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social DPS ¿ Fondo de Inversión para la Paz ¿FIP; a través de atención multicanal inbound, Outbound, chat, apoyo BackOffice, atención especializada, minería de datos; así como el suministro de la infraestructura física, técnica, tecnológica, logística, y el personal requerido para el funcionamiento del centro de contacto	3.704.015.898	8 Meses	Prestación de Servicios	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=13-1-87536	MILLENIUM PHONE CENTER SA
BOGOTÁ D.C. - SECRETARÍA DE HACIENDA DISTRITAL	Prestar los servicios de gestión multicanal y/o omnicanal para consolidar la interacción entre los contribuyentes y la SDH, soportado en un CRM, de conformidad con lo establecido en los estudios previos y en el Anexo Técnico	3.390.910.413	33 Meses	Otro tipo de Contrato	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=17-12-6481134	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP

	Gestión Multicanal y/o Omnicanal.					
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES (COLPENSIONES)	Prestación del servicio de Centro de Atención Multicanal, en adelante Centro de Contacto (Contact Center), que recibe y genera contactos, atendiendo requerimientos, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes, asegurando la disponibilidad, calidad permanente y el cumplimiento de los indicadores establecidos para cada uno de los servicios a su cargo.	5.053.805.756	209 Días	Prestación de Servicios	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=16-4-4696151	EMTELCO S.A.S.
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES (COLPENSIONES)	Prestar el servicio de Centro de Atención Multicanal, en adelante (Contact center de acuerdo con las especificaciones técnicas determinadas por Colpensiones).	12.184.654.495	779 Días	Prestación de Servicios	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=16-4-5584934	ANDRES EDUARDO ZULUAGA CAMACHO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SUPERINDUSTRIA	Prestación de servicios de un Centro Especializado de Información y apoyo que permita, gestionar de manera eficaz, eficiente y con altos estándares de servicio, las peticiones de información y asesoría especializada, soportados con una plataforma tecnología que permita realizar interacciones multicanal por medios de contacto telefónico, presencial, virtuales, agendamiento de citas y radicación de documentos en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional.	2.287.683.909	135 Días	Prestación de Servicios	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=15-12-4125624	UNE TELCO
Departamento de Cundinamarca	Servicio de centro de contacto gestionado	818.000.000	1 año	Prestación de servicios	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.608017&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	BERNARDO CONTRERAS Y CIA LTDA
Departamento de Cundinamarca	Prestación de servicios para la instalación, implementación y puesta en marcha de una solución de centro de contacto a través de la integración de una plataforma de gestión de las comunicaciones para la sede administrativa de la gobernación de Cundinamarca.	526.741.039	45 Días	Prestación de servicios	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.974423&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	AYS SOLUCIONES ESTRATEGICAS S.A.S

Con esto, se encuentra que la demanda del servicio, es común en varias entidades que buscan ofrecer un modelo de Atención Multicanal al Ciudadano, incluso se encontró que

algunas han contratado el servicio integral que incluye el espacio físico (puestos de trabajo), recurso humano de diversos perfiles, como también la gestión total del mismo.

Por lo que se puede concluir que existe diversidad de compradores y/o consumidores que adquieren el servicio y para implementar dicho modelo y poder ofrecer la mejor atención al ciudadano en sus respectivas Entidades.

Cabe indicar que la entidad ha contratado suscripciones similares para prestar el servicio de Contact Center, el cual se relaciona a continuación

OBJETO	VALOR	PLAZO EJEUCIÓN	MODALIDAD CONTRATACIÓN	LINK	CONTRTISTA
Contratar una solución para implementar nuevas tecnologías para el modelo multicanal de atención al ciudadano que permita integrar los canales de atención telefónica y virtual (chat, correo electrónico y redes sociales) que incluya demás, la actualización mantenimiento y soporte en estos canales de atención a través de una suscripción en la nube	250.544.184	4 meses (Suscripción por 18 meses)	Compraventa y Prestación de Servicios	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.429882&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	UT IG SUPERSOCIEDADES

- **ANÁLISIS DE LA OFERTA**

Realizando los análisis del mercado, se encuentra un listado de proveedores de este servicio, compañías que pueden cubrir la totalidad de los requerimientos de acuerdo a las necesidades de la Entidad y que tienen el rol de partners o distribuidores autorizados por Genesys.

Las siguientes sociedades resultan ser potenciales proveedores para participar en el proceso de selección:

- GNS – Global Network Solution S.A.S.
- Interaxa Colombia S.A.
- Belltech Colombia S.A.

La oferta está dada a sociedades debidamente constituidas y legalmente autorizadas para la prestación del servicio a contratar.

II. ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR

Para entender y determinar los valores económicos del sector, se tiene en cuenta el estudio del mercado realizado de los bienes y servicios a adquirir, dado por las sociedades potenciales proveedores.

Unos de los factores para determinar el precio en el mercado, es analizando las ofertas económicas presentadas por algunos proveedores en respuesta a los requerimientos de la Entidad y basado en esto, calcular un promedio de las mismas.

Otro elemento a tener en cuenta y considerado es la experiencia en otras Entidades, relacionada en condiciones similares a las expuestas en el anexo técnico.

III. ANÁLISIS FINANCIERO DEL SECTOR

El análisis financiero del sector, se realizó según la consulta generada en el PIE (Portal de Información Empresarial) de la Superintendencia de Sociedades inicialmente un estudio de la clasificación de las sociedades relacionadas con los códigos de CIIU J6190 Otras actividades de telecomunicaciones, J6202 Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas J6209 Otras actividades de telecomunicaciones y M7110 Actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica**,** que dio como resultado un total de 558 de las cuales se generan los siguientes indicadores:

Índice Liquidez	Índice Endeudamiento	Razón Cobertura de Interés	ROE	ROA
1,38	69%	1,47	16%	5%

El análisis financiero del sector, se realiza con sociedades que pueden ser potenciales proveedores, verificando a la vez, con las bases de datos de los sistemas de información financiera de la Entidad y rues

Los valores son los siguientes:

Razón Social	TOTAL ACTIVO CORRIENTE	TOTAL ACTIVO	TOTAL PASIVO CORRIENTE	TOTAL PASIVO	TOTAL PATRIMONIO	Ganancia (perdida) por actividades de operacional	Costos financieros
BELLTECH COLOMBIA	23118120	34495240	17703194	21643962	12851278	4664686	818334
INTERAXA COLOMBIA S A	904778	1229659	425472	627260	602399	301396	62198
GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS S.A.S.	3387018	4310927	2108913	3041552	1269375	420127	183262
TODO 1 COLOMBIA LTDA.	6503646	12085036	6223386	9109817	2975219	1881793	161692

DELTEC SA	87200982	122378775	62475414	73402679	48976096	17666745	9494420
REDES Y COMUNICACIONES DE COLOMBIA LTDA	26106336	144268345	5630385	53040915	91227430	729066	376342
LIGHGEN INGENIERIA S.A.	6669701	8477710	3026865	4937537	3540173	649378	162120

Con estos valores, se realizó el cálculo de indicadores de muestra de proponentes:

Razón social	Índice Liquidez	Índice Endeudamiento	Razón Cobertura de Interés	ROE	ROA
BELLTECH COLOMBIA	1,31	63%	5,70	36%	14%
INTERAXA COLOMBIA S A	2,13	51%	4,85	50%	25%
GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS S.A.S.	1,61	71%	2,29	33%	10%
TODO 1 COLOMBIA LTDA.	1,05	75%	11,64	63%	16%
DELTEC SA	1,40	60%	1,86	36%	14%
REDES Y COMUNICACIONES DE COLOMBIA LTDA	4,64	37%	1,94	1%	1%
LIGHGEN INGENIERIA S.A.	2,20	58%	4,01	18%	8%

En conclusión, los índices de comportamiento del sector con base en la muestra de sociedades tomada de las bases de datos de PIE y el calculado para la muestra de los proponentes que allegaron información nos permite deducir en cada una de las variables estadísticas sugeridas, así mismo se procede a realizar el cálculo para determinar el (Promedio, Mediana, Varianza y Desviación estándar), según lo indicado en la Guía de Colombia Compra Eficiente lo siguiente:

INDICE	PROMEDIO	MUESTRA
LIQUIDEZ	2,05	1,38
ENDEUDAMIENTO	59,24%	69,34%
RAZÓN COBERTURA DE INTERESES	4,61	1,47
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	33,98%	15,65%
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	12,28%	4,80%

INDICE	MEDIANA	MUESTRA
LIQUIDEZ	1,61	1,38
ENDEUDAMIENTO	59,98%	69,34%
RAZÓN COBERTURA DE INTERESES	4,01	1,47
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	36,07%	15,65%
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	13,52%	4,80%

INDICE	VARIANZA	MUESTRA
LIQUIDEZ	1,48	1,38
ENDEUDAMIENTO	1,63%	69,34%
RAZÓN COBERTURA DE INTERESES	11,85	1,47
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	4,12%	15,65%
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	0,56%	4,80%

INDICE	DESVIACION ESTANDAR	MUESTRA
LIQUIDEZ	1,22	1,38
ENDEUDAMIENTO	12,75%	69,34%
RAZÓN COBERTURA DE INTERESES	3,44	1,47
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	20,29%	15,65%
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	7,45%	4,80%

De los resultados obtenidos, se evidencia que los valores estadísticos que se generan son considerablemente desiguales, sin embargo, en atención a los mismos, se debe considerar tener en cuenta los indicadores de los posibles oferentes los cuales son partners o distribuidores de Genesys en Colombia, por lo que se debe evaluar los indicadores a establecer, los cuales deben estar alineados a las realidades del mercado, ser accesibles para los potenciales oferentes y en el mismo sentido no hacer incurrir a la Entidad en un riesgo.

Este documento fue realizado desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de Análisis de Riesgo y en atención a los lineamientos dados por la GUÍA DE ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DEL SECTOR, establecidos por

Colombia Compra Eficiente, garantizando el cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y economía en la contratación.

11.4 Modelo propuesta económica

El proponente deberá registrar su oferta en la plataforma SECOP II. Como guía se presenta el siguiente formato que muestra cómo se debe diligenciar la propuesta económica del proponente:

No.	Ítem	Cantidad	Unidad	Precio unitario estimado	Precio unitario	Precio total estimado	Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal
1	Suscripción a la solución PureCloud	12	Mes	$10.436.639,00		**$125.239.668,00**	
2	Servicio de Garantía y Soporte durante la vigencia de la suscripción, que incluye la implementación de mejoras, asistencia técnica y solución de incidentes	12	Mes	$6.271.961,11		**$75.263.533,35**	

Precio total estimado	**$200.503.201,35**
Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal	

- **LOS PRECIOS DEBERÁN SER DADOS EN PESOS COLOMBIANOS**

Recuerde que, en el valor, deberá incluir todos los costos de los requisitos establecidos en el anexo técnico establecido.

Nota: El formato se incluye a manera de referencia. Los valores deben ser diligenciados en la plataforma SECOP II.

11.5 Formato G-CON-F15 Identificación, Evaluación y Asignación de los Riesgos Previsibles

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	CODIGO: GCON-F-015
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	FECHA: 01/08/2014
	PROCESO: GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN: 003
	FORMATO: VALORACION Y EVALUACIÓN DE RIESGO DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN	PAG 1 DE 1

Valor del contrato	200.503.201
FECHA DE VALORACIÓN	10/03/2020

OBJETO DEL CONTRATO	ADQUIRIR LA SUSCRIPCIÓN A LA SOLUCIÓN EN LA NUBE PURECLOUD COMO HERRAMIENTA PARA EL CENTRO DE CONTACTO QUE SOPORTE TODA SU OPERACIÓN

							EVALUACION DEL RIESGO SIN CONTROLES							EVALUACION DESPUES DE CONTROLES								
N	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCION DEL RIESGO	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION	CATEGORIA [Bajo/Moderado/Alto/ Extremo]	ASIGNADO A	TRATAMIENTO	CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS / PLAN DE TRATAMIENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION	CATEGORIA [Bajo/Moderado/Alto/ Extremo]	AFECTA LA EJECUCION DEL CONTRATO	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACION	COMO SE REALIZA EL MONITOREO	PERIODICIDAD
1	Especifico	Interno	Planeación	Operacionales	Falta de claridad en la necesidad a satisfacer para llevar a cabo el proceso de contratación	No se satisface o cubre la necesidad planteada	2	3	MODERADO	Improbable	CONTRATANTE	Reducir el Impacto	Levantar la información necesaria para conocer especificamente las necesidades existentes/Realizar estudio de sector y estudio de mercado para determinar la cuantia del contrato.	2	2	BAJO	Improbable	NO	Dirección de informatica y Desarrollo	15/01/2020	15/02/2020	Reuniones de seguimiento	Durante la ejecución de la primera fase del contrato
2	Especifico	Externo	Ejecución	Operacionales	Negligencia, incumplimiento, o mala calidad del producto contratado.	No se satisface o cubre la necesidad planteada	2	3	MODERADO	Improbable	CONTRATISTA	Reducir el Impacto	Seguimiento al cronograma del proceso para las fechas definidas los entregables requeridos para cada factura. Aplicación de acuerdos de nivel de servicio	1	3	BAJO	Raro	NO	Dirección de informatica y Desarrollo	01/06/2020	30/05/2021	Reuniones de seguimiento Supervisión y validación del cumplimiento de obligaciones contractuales durante el alistamiento de la documentación soporte para el pago	Durante la ejecución del contrato
3	Especifico	Externo	Selección	Operacionales	Indisponibilidad del recurso humano ofrecido para soporte técnico o circunstancias ajenas a la operación (renuncias, incapacidades, etc).	No se satisface o cubre la necesidad planteada	2	4	ALTO	Improbable	CONTRATISTA	Reducir el Impacto	Plan de continuidad del contratista para cumplir con los servicios contratados.	2	2	BAJO	Improbable	NO	Proveedor	01/05/2020	30/05/2020	Reuniones de seguimiento	Semanal
4	Especifico	Externo	Cierre y Liquidación	Operacionales	Retrasos en los pagos	Incumplimiento en las entregas, falta de mantenimiento o soporte	3	2	MODERADO	Posible	CONTRATISTA Y CONTRATANTE	Reducir la Probabilidad de Ocurrencia del Evento	Seguimiento al cronograma del proceso para las fechas definidas los entregables requeridos para cada factura. Aplicación de acuerdos de nivel de servicio	2	2	BAJO	Improbable	NO	Supervisor del contrato	01/06/2020	30/09/2020	Supervisión y validación del cumplimiento de obligaciones contractuales durante el alistamiento de la documentación soporte para el pago	Seguimiento continuo al cronograma de trabajo y a los entregables y sus sopoertes
5	Especifico	Externo	Ejecución	Operacionales	Dificultad en la atención de requerimientos debido a que el Centro de asistencia y soporte técnico ofrecido por el proveedor no se encuentre disponible.	No se puede obtener el soporte y la asistencia técnica requerida.	3	2	MODERADO	Posible	CONTRATISTA Y CONTRATANTE	Reducir la Probabilidad de Ocurrencia del Evento	El proveedor debe entregar un plan de continuidad del servidio de asistencia técnica. Aplicación de Acuerdos de servicio	2	2	BAJO	Improbable	NO	Proveedor/Supervisor del contrato	01/06/2020	30/05/2021	Supervisión y validación de herramienta de asstencia técnica	Durante la ejecución del contrato

6	Especifico	Externo	Ejecución	Seguridad Digital	Perdida de disponibilidad de la plataforma tecnologica usada en el servicio contratado, por fallas de conectividad e interoperabilidad atribuibles al proveedor	No se satisface o cubre la necesidad planteada	3	2	MODERADO	Posible	CONTRATISTA Y CONTRATANTE	Reducir la Probabilidad de Ocurrencia del Evento	El proveedor debe entregar un plan de continuidad para el servicio contratado. Aplicación de Acuerdos de servicio	2	2	BAJO	Improbable	NO	Supervisor del contrato	1/06/2020	30/05/2021	Monitoreo constante de la plataforma tecnologica utilizada en el servicio contratado	Durante la ejecución del contrato
7	Especifico	Interno	Ejecución	Seguridad Digital	Perdida de integridad de la grabación de conversaciones , chat, pantallas, que se tengan con los ciudadanos y de las copias de respaldo	Mal funcionamiento del sistema no premitiendo posteriores consultas para evaluar calidad, o responder posibles quejas de los ciudadanos.	2	3	MODERADO	Improbable	CONTRATISTA Y CONTRATANTE	Reducir la Probabilidad de Ocurrencia del Evento	El proveedor debe entregar un plan de respaldo y restauracion de backups, que permitan garantizar la integridad de las copias de las conversaciones , chats y pantallas. Aplicación de Acuerdos de servicio	1	2	BAJO	Raro	NO	Supervisor del Contrato/ Proveedor	1/06/2020	30/05/2021	Revisión de planes de respaldo y restauración de copias de backup	Durante la ejecución del contrato
8	Especifico	Externo	Ejecución	Seguridad Digital	Perdida de confidencialidad de la información obtenida por falta de mecanismos de validación o autenticación entre la plataforma del servicio contratado y lla plataforma de la entidad.	Acceso no autorizado a información, recursos y servicios.	2	3	MODERADO	Improbable	CONTRATISTA Y CONTRATANTE	Reducir el Impacto	Certificados digitales, PKI´s, o cualquier otro medio de autenticacion de conexiones que generen seguridad de acceso entre plataformas. Aplicación de Acuerdos de servicio	2	2	BAJO	Improbable	NO	Supervisor del Contrato/ Proveedor	1/06/2020	30/05/2021	Definición de método de autenticación y conexión ¨Pruebas de autenticacion y conexión	Durante la ejecución del contrato
9	Especifico	Externo	Ejecución	Seguridad Digital	Carencia de registros de auditoria o de trazabilidad de los servicios objeto del contrato.	No se puede conocer las causas de posibles problemas de conexión o funcionamiento de la interoperabilidad entre las diferentes plataformas y servicios objeto del contrato	2	3	MODERADO	Improbable	CONTRATISTA	Reducir el Impacto	Desarrollo de interoperablidad según lineamientos definidos por Supersociedades Pruebas de servicios de interoperabilidad desarrollados para cada plataforma o sistema de información involucrado Acuerdos de nivel de servicio	2	2	BAJO	Improbable	NO	Supervisor del Contrato/ Proveedor	1/06/2020	30/05/2021	Revisión del cumplimiento de los lineamientos en los resultados de las pruebas de interoperabilidad presentadas por el proveedor.	En la fase de entrega de productos que infvolucren interoperabilidad entre la plataforma tecnologica para prestar el servicio y la plataforma de Supersociedades.
10	Especifico	Externo	Ejecución	Ciberseguridad	Posibles Incidentes de seguridad por existencia de vulnerabilidades tecnicas en los productos entregados (software) o existencia de vulnerabilidades posteriores a la contratación y entrega de productos.	Indisponibilidad de los servicios Perdida de integridad de la información	2	3	MODERADO	Improbable	CONTRATISTA Y CONTRATANTE	Reducir el Impacto	Solicitud previa al contratista,de pruebas de vulnerabilidad sobre los productos a entregar. Realizar pruebas de seguridad posteriores a la entrega de los desarrollos de interoperabilidad	2	2	BAJO	Improbable	NO	Supervisor del Contrato/ Proveedor	1/06/2020	30/05/2021	Verificación de los informes de vulnerabilidades presentados por el contratista. Solicitud de mitigacion de las vulnerabilidades técnicas por parte del contratista o del contratante de ser el caso.	En el momento de recepción del los productos

11.6 Formato de análisis de aplicación de acuerdos comerciales

Objeto: SUSCRIPCIÓN A LA SOLUCIÓN EN LA NUBE PURECLOUD COMO HERRAMIENTA PARA EL CENTRO DE CONTACTO QUE SOPORTE TODA SU OPERACIÓN.

Cuantía de la Contratación: $**200.503.201,35** M/cte.

Acuerdo comercial		**Cobertura** (Determinar si la Entidad se encuentra incluida en la cobertura del acuerdo comercial)	**Cuantía** (Umbrales) Se debe establecer SI el del proceso de contratación es superior al umbral del Acuerdo Comercial		**¿Los bienes/ servicios a contratar se encuentran excluidos?** En caso que el bien / servicio se encuentren excluidos en los numerales que se relacionan a continuación de conformidad con el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación.	**Aplica para la presente contratación** Escribir **SI** y el numeral aplicable a la excepción. Escribir **NO**, si el bien / servicio no se encuentra excluido	
			DILIGENCIAR **SI** o **NO**			DILIGENICAR (**SI** o **NO**)	
Alianza Pacífico	**Chile**	SI	NO	- Bienes y servicios a partir de $208.654.000 **COP** - Servicios de construcción $ 20.865.438.000 **COP**	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 32, 35, 37, 40, 41, 42, 44, 46, 54, 55, 58, 62	NO	
	Perú	SI	NO	- Bienes y servicios a partir de $ 396.443.000 **COP** - Servicios de construcción a partir de $ 20.865.438.000 **COP**		NO	
	México	SI	NO	- Bienes y servicios a partir de $ 208.654.000 **COP** - Servicios de construcción a partir de $ 10'335.931 **USD**	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 22, 32, 33, 35, 36, 37, 40, 41, 42, 44, 46, 54, 55, 56, 58, 62	NO	
Canadá		SI	NO	- Bienes y servicios a partir de $ 241.786.000 **COP**	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 32, 33, 34, 35,36, 37, 40,	NO	

Acuerdo comercial	**Cobertura** (Determinar si la Entidad se encuentra incluida en la cobertura del acuerdo comercial)	**Cuantía** (Umbrales) Se debe establecer SI el del proceso de contratación es superior al umbral del Acuerdo Comercial		**¿Los bienes/ servicios a contratar se encuentran excluidos?** En caso que el bien / servicio se encuentren excluidos en los numerales que se relacionan a continuación de conformidad con el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación.	**Aplica para la presente contratación** Escribir **SI** y el numeral aplicable a la excepción. Escribir **NO**, si el bien / servicio no se encuentra excluido	
		DILIGENCIAR **SI** o **NO**			DILIGENICAR (**SI** o **NO**)	
			- Servicios de construcción a partir de $ 20.865.438.000 **COP**	41, 42, 43, 45, 46, 58		
Chile	SI	NO	- Bienes y servicios a partir de $ 209.002.000 **COP** - Servicios de construcción a partir de $ 20.900.211.000. **COP**	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 58	NO	
Corea	SI	NO	Bienes y servicios a partir de $ 292.117.000 **COP** - Servicios de construcción $ 20.865.500.000 **COP**	1, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 32, 34, 35, 37, 40, 41, 42, 45, 54, 57, 59	NO	
Estados AELC **(**Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza)	SI	NO	- Bienes y servicios a partir de $ 512.246.000 **COP** - Servicios de construcción a partir de $ 19.701.769.000 **COP**	1, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 58	NO	
Estados Unidos de América	SI	NO	- Bienes y servicios a partir de $241.786.000 **COP** - Servicios de construcción a partir de $20.868.078.000 **COP**	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 58	NO	
Costa Rica	SI	NO	- Bienes y servicios a partir de $241.786.000 **COP** - Servicios de construcción a partir de $20.868.078.000 **COP**	1, 3, 4, 5, 6 ,7, 9, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 32, 35, 37, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 57, 58, 59, 62	NO	

Acuerdo comercial		Cobertura (Determinar si la Entidad se encuentra incluida en la cobertura del acuerdo comercial)	Cuantía (Umbrales) Se debe establecer SI el del proceso de contratación es superior al umbral del Acuerdo Comercial		¿Los bienes/ servicios a contratar se encuentran excluidos? En caso que el bien / servicio se encuentren excluidos en los numerales que se relacionan a continuación de conformidad con el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación.	Aplica para la presente contratación Escribir **SI** y el numeral aplicable a la excepción. Escribir **NO**, si el bien / servicio no se encuentra excluido	
			DILIGENCIAR **SI** o **NO**			DILIGENICAR (**SI** o **NO**)	
México		SI	NO	- Bienes y servicios a partir de $78.920 **USD**; - Servicios de construcción a partir de $10'259.653 **USD**	1, 2, 4, 6, 14, 17, 18, 24, 25, 26, 27, 39	NO	
Triángulo Norte	**El Salvador**	SI	SI	Valor de la menor cuantía de la Superintendencia de Sociedades Desde $35.155.891 Hasta $351.558.899	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 14, 20, 38, 48, 49, 60	NO	
	Guatemala	SI	SI		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 14, 20, 21, 50, 51, 52, 53, 60	NO	
	Honduras	SI	SI		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 14, 20, 22, 48, 49, 60, 61	NO	
Unión Europea (Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca)		SI	NO	- Bienes y servicios a partir de $505.115.000 **COP** - Servicios de construcción a partir de $19.427.500.000 **COP**	1, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 32, 35, 37, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 57, 58, 62	NO	
Comunidad Andina de Naciones (Bolivia, Ecuador y Perú.)		SI	SI	La Decisión 439 de 1998 de la Secretaría de la CAN es aplicable a todos los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales de nivel nacional, independientemente del valor del Proceso de Contratación.	No refiere exclusión alguna	NO	

NOTAS:

1. La información aquí presentada podrá ser consultada en el siguiente link de Colombia Compra Eficiente.

https://colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_manual_acuerdos_comerciales_0.pdf

2. ***Para los valores en dólares, la Entidad Estatal debe definir el valor en pesos colombianos con la tasa representativa del mercado divulgada por la Superintendencia Financiera de Colombia del día de publicación del Aviso de Convocatoria (**https://www.superfinanciera.gov.co).**

El solicitante de la contratación efectuó en la etapa de planeación del proceso de contratación, la verificación de la aplicación de Acuerdos Comerciales para el mismo, *la cual deberá ser actualizada con la información de acuerdo con la tasa representativa del día de la publicación del aviso de la convocatoria*, de conformidad con lo dispuesto en el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación, concluyendo que SI son aplicables al proceso de selección los acuerdos comerciales de Triángulo Norte (El Salvador, Guatemala y Honduras) y Comunidad Andina de Naciones (Bolivia, Ecuador y Perú).

11.7 Anexo de experiencia del proponente

Adquirir la suscripción a la solución en la nube PureCloud como herramienta para el centro de contacto que soporta toda su operación.

La Entidad verificará la información aquí relacionada conforme la documentación aportada con la propuesta (Certificaciones y RUP)

CONTRATO	CONTRATANTE	OBJETO	CÓDIGO UNSPSC	NÚMERO CONSECUTIVO DEL REPORTE DEL CONTRATO EJECUTADO QUE SE ENCUENTRA EN EL RUP
PRIMER CONTRATO				
SEGUNDO CONTRATO				

_____

Nombre y firma del Representante Legal o por quien haga sus veces o por el apoderado debidamente facultado para ello.
No. de documento de identidad

11.8 Anexo Aval de la propuesta

Yo _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____, expedida en _____, en mi calidad de ingeniero de _____, con matricula profesional número _____, expedida por _____, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 842 de 2003, AVALO la propuesta presentada por _____, para participar en el proceso de selección cuyo objeto consiste en: “ADQUIRIR LA SUSCRIPCIÓN A LA SOLUCIÓN EN LA NUBE PURECLOUD COMO HERRAMIENTA PARA EL CENTRO DE CONTACTO QUE SOPORTE TODA SU OPERACIÓN”.

En constancia, se firma en _____, a los ____ días del mes _____ de _____ de 2020.

Firma: _____
Nombre: _____
Nombre de la Empresa Proponente: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____

11.9 Formato certificación centro de atención técnica TAC

Yo, XXXXXXXXXXXXXX, identificado con XXXXXX No. XXXXX, en mi calidad de representante legal de la firma XXXXXXXXXX certifico que la empresa que represento, cuenta dentro de su organización con un centro de atención técnica TAC de mínimo nivel 2, para prestar soporte y asistencia técnica para clientes.

En constancia, se firma en _____, a los ____ días del mes _____de 2020.

_____
(Nombre Firma del representante legal)

11.10 Formato recurso humano

DATOS Y SOPORTES DEL RECURSO HUMANO	
Nombre	
No. de identificación	
Rol	**Ingeniero de Soporte**
Formación académica	
Tarjeta o matricula profesional	
Certificación conocimiento sobre la plataforma PureCloud	**PCP - PureCloud Certified Professional.**

Deberá adjuntarse a este anexo, toda la documentación requerida para el recurso solicitado

En constancia, se firma en _____, a los _____ días del mes _____ de 2020.

Firma del Representante Legal: _____
Nombre del Representante Legal: _____
Nombre de la Empresa: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____

11.11 Anexo carta de intención

Señores
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES
Bogotá D.C.

Yo (Nombre del Ingeniero de soporte) identificado con (tipo de documento) número (Número de documento) manifiesto mi intención de cumplir el rol de ingeniero de soporte, en representación de (Nombre del proponente), para el proceso, que tiene por objeto "Adquirir la suscripción a la solución en la nube PureCloud como herramienta para el centro de contacto que soporte toda su operación".

En constancia, se firma en _____, a los ____ días del mes _____ de _____ de 2020.

Cordialmente,

_____
FIRMA
NOMBRE:
CEDULA:
CORREO ELECTRÓNICO:
PROFESIÓN:

11.12 Formato anexo documentación técnica

La manera como se verificará el cumplimiento de estas características, es mediante los documentos de carácter técnico que se adjunten con la propuesta (catálogos, fichas técnicas, manuales, etc.), relacionando el folio en donde se encuentra la característica técnica y asegurándose que para cada especificación se indica el detalle del ofrecimiento de manera clara.

Señor proponente: Debe diligenciar el formato de forma correcta y completa.

El oferente deberá diligenciar el formato teniendo en cuenta el siguiente ejemplo y allegando las respectivas fichas técnicas o data sheet de la solución ofertada:

Requerimientos mínimos Técnico/Funcional	**CUMPLE (S/N). Indicar Folio, sección de la ficha del producto donde se puede verificar el cumplimiento.**
La solución contratada deberá operar en la Nube.	Catalogo solución XX, Página 6, Sección o párrafo 2.

Además, debe indicar la versión de PureCloud ofrecida

Nombre de la solución	Versión (mínimo 3)
PureCloud	

Requerimientos mínimos Técnico/Funcional	CUMPLE (S/N). Indicar Folio, sección de la ficha del producto donde se puede verificar el cumplimiento.
La solución contratada deberá operar en la Nube.	
• **Enrutamiento Omnicanal:**	
✓ Voz, Chat, IVR, Correo WhatsApp, Facebook Messenger y Twitter.	
✓ Distribuir de manera inteligente los diferentes contactos a los agentes, basados en las habilidades (Skills) asignados a cada uno de ellos.	
✓ Tratamiento de colas de espera, con métricas y estadísticas separadas para cada uno de los tipos de contacto.	
✓ Música y/o mensajes de esperas para llamadas en cola: In-Queue Audio Configuration.	
✓ Configuración flexible de horarios de operación que permita, además, informar al Ciudadano a través de mensajes personalizados, los horarios de atención y/o disponibilidad de los servicios ofrecidos por el Centro de Contacto Multicanal.	
✓ Tipificación de los contactos gestionados por parte del Agente, con el objetivo de poder generar informes estadísticos de la operación.	
• **Escritorio o consola única para el Agente de Servicio**	
✓ Debe ofrecer una consola o escritorio único para al Agente de Servicio, que le permita la atención integral de todos los contactos establecidos, por los múltiples canales de atención, además de registrar los ingresos o retiradas del	

sistema de atención.	
• **Herramientas de Monitoreo y Supervisión en Tiempo Real**	
✓ Permitir al Supervisor definir y supervisar en línea, indicadores claves de operación, tales como niveles de servicio esperado, supervisar tiempos promedio de atención, abandonos (totales y por cada canal), número de contactos recibidos (total y por canal), entre otros.	
• **Módulo de Informes predefinidos y/o personalizados**	
✓ Módulo de informes que le permita al supervisor, utilizar plantillas predefinidas de informes o generar informes personalizados, para obtener datos estadísticos sobre la operación del Centro de Contacto Multicanal, como número de contactos recibidos (voz, chat, correo, IVR y redes sociales, etc.), niveles de servicio ofrecido, número de Agentes promedio, horas pico.	
• **Encuestas de evaluación de calidad del servicio**	
✓ Permitir definir encuestas para evaluar la calidad del servicio prestado, las cuales deberán poder ser enviadas vía Telefónica, Chat, Correo o ser presentadas a través del portal WEB. ✓	
✓ La plataforma deberá tener una interfaz intuitiva y fácil que permita definir las preguntas a calificar dentro de las encuestas, tener un tablero de gestión que permita visualizar los resultados de las mismas, además de permitir la exportación en al menos los siguientes formatos: CSV o Excel.	
• **Chat**	
✓ Permitir la creación de múltiples salas de chat.	
✓ Debe permitir incrustar fácilmente el servicio de Chat en una o más páginas WEB del portal o sitios WEB de la Entidad. Evitar que el ciudadano tenga que hacer	

descargas de software o componentes (plugins) para poder obtener atención vía chat.	
✓ Proveer la facilidad de pegar respuestas preestablecidas dentro de un chat (Canned Chat).	
✓ Mantener copia de las conversaciones sostenidas con el Ciudadano, para permitir mediante consultas, la revisión posterior de las mismas con el objetivo de evaluar calidad, permitir supervisión y en general ofrecer mecanismos de seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.	
✓ Permitir el envío al correo electrónico del ciudadano registrado, de la conversación chat, una vez se cierre la sesión.	
• **IVR**	
✓ Debe permitir además trabajar sobre una interface gráfica e intuitiva para el diseño del flujo de atención. También debe permitir integrar transacciones a base de datos y web services.	
✓ Ofrecer Texto a Vox (TTS).	
✓ Permitir la personalización de los mensajes de guía o bienvenida, ya sea mediante la carga de grabaciones o la reproducción Texto a Voz. Además, permitir que los mensajes de guía al usuario, cambien de manera dinámica, dependiendo del calendario de atención.	
✓ ASR: Reconocimiento de Voz y enrutamiento vía comandos de voz. Ofrecer la capacidad de reconocer palabras o frases por parte del llamante, que le permita seleccionar de manera rápida un servicio de atención al IVR, sin necesidad de digitar las opciones.	
✓ Permitir la configuración de flujo de llamadas salientes.	
✓ Monitoreo en tiempo real (Real-Time Error Tracking)	
• **Sistema de Grabación de llamadas**	

✓ Grabar voz, conversaciones chat y pantallas.	
✓ Grabación por demanda por parte de los agentes.	
✓ Debe proveer una interface para la consulta básica y avanzada de las grabaciones, permitiendo definir criterios de búsqueda por fecha, hora, número del llamante, ID del Agente, etc.	
✓ Permitir descargar al PC copia de las grabaciones de voz.	
• **Integración con las plataformas de Cómputo CTI**	
✓ La plataforma ofertada deberá permitir el desarrollo de scripts, consumo de WEB-Services y ofrecer APIs para permitir el desarrollo de funcionalidades.	

Firma del Representante Legal: _____
Nombre del Representante Legal: _____
Nombre de la Empresa: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____