Colombia Compra Eficiente

Pliego de Condiciones para seleccionar a los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Mesa de Servicios

I. Introducción 3
II. Aspectos Generales 3
A. Invitación a las veedurías ciudadanas 3
B. Compromiso anticorrupción 3
C. Costos derivados de participar en el Proceso de Contratación 4
D. Comunicaciones 4
E. Idioma 5
F. Legalización de documentos 5
G. Código de ética de Colombia Compra Eficiente 6
H. Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente 6
I. Aceptación de los términos y condiciones 6
J. Exclusión de responsabilidades por la información 7
K. Información confidencial 8
L. Cumplimiento del régimen de inhabilidades e incompatibilidades 8
M. Subsanabilidad de las ofertas 9
III. Definiciones 9
IV. Descripción del objeto del Acuerdo Marco para Mesa de Servicio 11
A. Alcance del objeto del Acuerdo Marco 11
B. Codificación de en el Clasificador de Bienes y Servicios 11
C. Especificaciones Técnicas del Servicio de Mesa de Servicio 13
V. Requisitos habilitantes 15
A. Capacidad jurídica 16
B. Experiencia 21
C. Capacidad financiera 23
D. Capacidad organizacional 23
E. Requisitos mínimos técnicos 24
VI. Criterios de evaluación de las Ofertas 30
A. Factor económico 30
B. Factor técnico 31
C. Puntaje para estimular la industria nacional 34
D. Incorporación de Trabajadores en Situación de Discapacidad 34
VII. Reglas para la presentación de la Oferta 35
A. Presentación 35
VIII. Acuerdos Comerciales y trato nacional 39

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

IX. Adjudicación 40
X. Riesgos 41
XI. Garantías 47
A. Garantía de seriedad de la Oferta 47
B. Garantía de cumplimiento 47
XII. Acuerdo Marco de Precios 49
A. Operación Principal del Acuerdo Marco de Precios 49
B. Operación Secundaria 50
XIII. Minuta 52
XIV. Cronograma 52

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

I. Introducción

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente pone a disposición de los interesados el pliego de condiciones para el Acuerdo Marco de Mesa de Servicio.

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de la Mesa de Servicio al amparo del Acuerdo Marco por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren la prestación del servicio de Mesa de Servicio; y (iii) las condiciones para el pago de la Mesa de Servicio por parte de las Entidades Compradoras.

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente no requiere de certificado de disponibilidad presupuestal para suscribir un Acuerdo Marco de Precios pues no ejecuta gasto público con su suscripción. Sin embargo, el valor de las Órdenes de Compra representa las transacciones realizadas entre las Entidades Compradoras y los Proveedores al amparo del Acuerdo Marco. En consecuencia, Colombia Compra Eficiente estimó en $28.300 millones el valor de las Órdenes de Compra que colocarán las Entidades Compradoras durante su vigencia, según información histórica del SECOP y la TVEC.

El pliego de condiciones y sus anexos están a disposición del público general en el Sistema Electrónico de Contratación Pública –SECOP II– https://community.secop.gov.co/STS/CCE/Login.aspx, en el enlace buscar proceso. Los interesados pueden presentar observaciones al presente documento en la oportunidad establecida para el efecto en el Cronograma contenido en la sección XIV.

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente es la entidad encargada de "*diseñar, organizar y celebrar los Instrumentos de Agregación de Demanda y demás mecanismos de agregación de demanda*" de acuerdo con lo establecido en el numeral 7 del Decreto Ley 4170 de 2011 y, en consecuencia, es quien debe adelantar los procesos de selección para los Instrumentos de Acuerdo Marco de Precios.

La selección de los Proveedores para un Acuerdo Marco de Precios debe hacerse por licitación pública de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y por el artículo 2.2.1.2.1.2.10 del Decreto 1082 de 2015.

Bogotá, 2 de junio de 2020

II. Aspectos Generales

A. Invitación a las veedurías ciudadanas

En cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, Colombia Compra Eficiente invita a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer control social al Acuerdo Marco, a que presenten las recomendaciones que consideren convenientes, intervengan en las audiencias y consulten los Documentos del Proceso en el SECOP II.

B. Compromiso anticorrupción

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

El Proponente deberá suscribir el compromiso anticorrupción contenido en el *Formato 1. Compromiso anticorrupción*, en el cual manifiesta su apoyo irrestricto a los esfuerzos del Estado colombiano contra la corrupción y anexarlo en el apartado –documentos del proceso- del Proceso de Contratación CCENEG-023-1-2020 al presentar su Oferta. Si el Proponente es plural, el compromiso anticorrupción contenido en el Formato 1 debe estar suscrito por todos los integrantes del Proponente plural.

Si hay incumplimiento comprobado del compromiso anticorrupción por parte del Proponente, sus empleados, representantes, asesores o de cualquier otra persona que en el Proceso de Contratación actúe en su nombre, habrá causal suficiente para el rechazo de la Oferta, o para la terminación anticipada del Acuerdo Marco si el incumplimiento ocurre con posterioridad a la adjudicación del Acuerdo Marco, sin perjuicio de las consecuencias adicionales que traiga tal incumplimiento. Si el Acuerdo Marco es terminado anticipadamente, el Proveedor deberá continuar con la ejecución de las Órdenes de Compra vigentes y las mismas seguirán rigiéndose por el Acuerdo Marco, salvo que la normativa prevea un tratamiento distinto.

Si los hechos constitutivos de corrupción tuvieren lugar dentro del plazo de ejecución del contrato, tales circunstancias podrán dar lugar a la declaratoria de caducidad, de conformidad con las reglas previstas para el efecto en la ley y en el respectivo contrato.

C. Costos derivados de participar en el Proceso de Contratación

Los costos y gastos en que los interesados incurran con ocasión del análisis de los Documentos del Proceso, la presentación de observaciones, la preparación y presentación de las Ofertas, la presentación de observaciones a la evaluación de las mismas, la asistencia a audiencias públicas y cualquier otro costo o gasto relacionado con la participación en el proceso de licitación del Acuerdo Marco, son a cargo de los interesados y Proponentes.

D. Comunicaciones

Las comunicaciones enviadas por los Proponentes relacionadas con el Proceso de Contratación deben hacerse a través del SECOP II. Los interesados en el Proceso de Contratación bien sean Entidades Estatales o Proponentes, deben enviar sus observaciones a los Documentos del Proceso a través del Formato 2 para observaciones mediante la plataforma SECOP II.

Todas las comunicaciones entre la Entidad y los interesados en el proceso de contratación deben realizarse a través del SECOP II, para la presentación de ofertas, presentación de observaciones y subsanaciones deberá seguir los instructivos en cada caso disponibles en el link https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/proveedores y presentarlas en línea, es decir, directamente en la plataforma en línea de SECOP II, ingresando al Link del proceso, con el lleno de los requisitos exigidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente con el fin de facilitar su estudio, y con base en las especificaciones establecidas.

En cuanto a las aclaraciones y envío de documentos requeridos con ocasión de la verificación y evaluación de las ofertas, sólo serán tenidas en cuenta aquellas que sean presentadas en línea, es decir, directamente en línea en la plataforma de SECOP II, ingresando al Link del proceso, en el tiempo, con la identificación del proceso de selección al que se refieren, del nombre y firma de la persona natural y/o del representante legal de la persona jurídica individual o conjunta que la remite.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Los términos fijados en el presente Pliego de Condiciones se entenderán en días hábiles, salvo que se indique expresamente que son calendario, al tenor de lo dispuesto por el artículo 62 de la ley 4 de 1913 - Código de Régimen Político y Municipal.

De conformidad con el parágrafo 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, el Pliego de Condiciones no tendrá valor económico alguno para los interesados.

La correspondencia que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente requiera en físico debe ser entregada en la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, en la carrera 7 N° 26 – 20 Piso 17, Edificio Tequendama, Bogotá, D.C., entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m. La correspondencia electrónica relacionada con el presente proceso de contratación podrá ser enviada a la dirección electrónica: agregaciondedemanda@colombiacompra.gov.co.

La comunicación debe contener: (i) el número del Proceso de Contratación CCENEG-023-1-2020, (ii) los datos del remitente que incluyen nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono; (iii) identificación de los anexos presentados con la comunicación. Las reglas aplicables a la presentación de las Ofertas están en la sección VII.**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** del presente documento.

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente responderá únicamente en el SECOP II.

E. Idioma

Los documentos y las comunicaciones entregadas, enviadas o expedidas por los Proponentes o por terceros para efectos del Proceso de Contratación, o para ser tenidos en cuenta en el mismo, deben ser otorgados en castellano. La Oferta y sus anexos deben ser presentados en castellano. Los documentos y comunicaciones en un idioma distinto deben ser presentados en su lengua original junto con la traducción oficial o simple al castellano.

F. Legalización de documentos

Los documentos privados otorgados en el exterior no requieren de legalización o apostille, tal como referencia en la Circular Externa Única, expedida por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, que puede ser encontrada en el siguiente enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_circulares/cce_circular_unica.pdf

Todos los documentos públicos otorgados en el exterior deben ser apostillados o legalizados por la entidad competente desde el país de origen, para que puedan surtir efectos legales en Colombia.

Respecto de la determinación de si un documento es de naturaleza pública o privada, el Manual sobre el Funcionamiento Práctico del Convenio sobre Apostilla, publicado por la Oficina Permanente de la Haya, establece respecto de los documentos públicos lo siguiente:

"(...) *El ámbito de aplicación material del Convenio -y, por lo tanto, el concepto de los documentos públicos- se debe entender e interpretar de manera amplia, con miras a garantizar que la mayor cantidad de documentos se beneficie del proceso de autenticación simplificado en virtud del Convenio. Surge claramente de los trabajos preparatorios del Convenio que el concepto de 'documento público' debe interpretarse en sentido amplio. El término "documento público' se entiende*

a todos los documentos que no sean aquellos emitidos por personas físicas en calidad privada (es decir, documentos que no sean privados) En consecuencia, un documento público expedido por una autoridad o persona en calidad oficial (es decir, calidad de un funcionario al cual el Estado le ha conferido la potestad de expedir documentos). Según lo establecido en el párrafo anterior, el término "documento público' se extiende a cualquier documento expedido por una autoridad o persona que actúa en calidad oficial. El Derecho del Estado de origen determina si una persona actúa en calidad privada u oficial. De ello se deduce, por tanto, que el Derecho del Estado de origen es el que determina, en última instancia, si un documento es público a los fines del Convenio" (…).

G. Código de ética de Colombia Compra Eficiente

El Proponente debe conocer, aceptar y cumplir con el código de integridad de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente que está a disposición en: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/codigo_integridad_2018.pdf.

H. Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente

La Circular Externa Única de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente es comprendida como un documento del presente Proceso de Contratación, el cual se rige por los mandatos, orientaciones e instrucciones establecidas en la Circular. Los interesados, Proponentes y la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente actuarán conforme a su contenido.

La Circular Externa Única está disponible en el siguiente enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_circulares/cce_circular_unica.pdf.

I. Aceptación de los términos y condiciones

La presentación de la Propuesta comporta, para cada uno de los Proponentes y sus Miembros, la aceptación, sin condicionamientos, salvedades y modificaciones de las condiciones y requisitos establecidos tanto en el presente de Pliego de Condiciones como en las Adendas que se publiquen durante el desarrollo de la presente Licitación, y de los términos y condiciones del Acuerdo Marco que se suscribirá en caso de adjudicación.

Así mismo, implica para el Proponente y sus Miembros, en caso de Proponente Plural, el conocimiento de la legislación colombiana en materia de contratación estatal y el régimen jurídico aplicable y vigente de las actividades y servicios objeto de la presente Licitación. Por lo tanto, la decisión de presentar o no propuesta, es una decisión exclusiva de los interesados derivada de sus propios análisis, investigaciones, exámenes e inspecciones correspondientes.

Los Proponentes y sus Miembros, en caso de Proponente Plural, al elaborar su Propuesta, deberán tener en cuenta que el cálculo de los costos y gastos, cuales quiera que ellos sean, se deberán basar estrictamente en sus propios estudios técnicos y en sus propias estimaciones.

En virtud de lo anterior, será responsabilidad de los Proponentes y de sus Miembros, en caso de Proponente Plural:

i. Presentar su Propuesta con estricta sujeción al Pliego de Condiciones, los Documentos del Proceso y la Ley, so pena de RECHAZO de esta.

ii. Presentar su Propuesta basada en el previo examen cuidadoso de las características del objeto contractual.

iii. Evaluar las implicaciones legales, técnicas, de mercado, fiscales, jurídicas, financieras, la distribución de riesgos y en general todos los aspectos que puedan incidir en la determinación de la Propuesta.

iv. Determinar, evaluar y asumir los impuestos, tasas y contribuciones, así como los demás costos e implicaciones tributarias y de cualquier otra naturaleza que lleve consigo la celebración del Acuerdo Marco, según la asignación de costos prevista en el Pliego de Condiciones y en la Minuta del Acuerdo Marco, para lo cual se recomienda a los Proponentes obtener asesoría calificada e independiente en materia financiera, legal, fiscal, tributaria, técnica y de cualquier otra naturaleza que consideren necesaria para la presentación de la Propuesta.

v. Informarse sobre los requisitos legales aplicables al Acuerdo Marco.

vi. La exactitud, aplicabilidad, confiabilidad o integridad de la información que tenga a bien consultar cada Proponente se encuentra bajo su propia responsabilidad. La documentación que repose en Colombia Compra Eficiente no pretende incluir toda la información que un posible Proponente deba tener en consideración.

Sin perjuicio de la declaración expresa que los Proponentes deberán hacer en la Carta de Presentación de su respectiva Propuesta, con la sola presentación de la Propuesta se considerará que los Proponentes y cada uno de sus Miembros -en caso de Proponente Plural-:

i. Han realizado el examen completo de todos los aspectos que inciden y determinan la presentación de la Propuesta.

ii. Han investigado y asumen plenamente los riesgos y en general, todos los factores determinantes de los costos que incidan en su Propuesta.

En consecuencia, el Proponente será responsable por los datos, informes, documentos y resultados que se suministren durante el proceso de selección; así como de generar las actividades que soporten la debida diligencia en la determinación de los procedimientos, plazos, y/o trámites que deben agotarse por parte del futuro Proveedor, para la consecución de permisos, autorizaciones y licencias que deban agotarse ante personas públicas o privadas, así como de aquellos que se entreguen durante la ejecución del Acuerdo Marco, que llegare a suscribirse.

El sólo hecho de la presentación de las Propuestas no obliga en forma alguna a la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente a aceptarlas, ni confiere ningún derecho para celebrar el Acuerdo Marco con quienes efectivamente las presenten.

J. Exclusión de responsabilidades por la información

La única información proveniente de Colombia Compra Eficiente que debe considerarse como base para la presentación de Propuestas, es la contenida en los documentos del proceso que sean publicados en el portal de contratación http://www.colombiacompra.gov.co/ dentro del Proceso de Contratación CCENEG-023-1-2020.

Los Proponentes serán responsables por el manejo de la información que reciban de la Entidad Contratante y deberán respetar, con arreglo a la Constitución Política de Colombia y a la ley, las disposiciones sobre propiedad intelectual. El incumplimiento de lo anterior acarreará las sanciones contempladas en la ley.

Así mismo, los Proponentes serán responsables por la información que suministren a la entidad durante cualquier etapa del proceso.

Colombia Compra Eficiente se reserva el derecho de verificar la información presentada por los Proponentes, así como de analizar la documentación que en cada caso se presente como sustento de las Propuestas.

K. Información confidencial

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las ofertas y las recomendaciones para la adjudicación del contrato no podrá ser reveladas a los Proponentes ni a otra persona que no participe en dicho proceso, hasta tanto el informe de evaluación sea publicado.

Si en los documentos presentados se incorpora información confidencial del Proponente o sus Miembros, de acuerdo con la ley colombiana, debe indicarse claramente tal circunstancia en el texto de la Carta de Presentación de la Propuesta, mencionando los folios específicos considerados confidenciales y señalándose tal circunstancia en el documento específico considerado confidencial.

En caso de calificar una información como confidencial, el Proponente debe señalar cuál es la norma legal que soporta tal calificación.

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente se reserva el derecho de revelar dicha información a sus funcionarios, asesores con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos. La Entidad Contratante, sus funcionarios y asesores están obligados a mantener la confidencialidad de dicha información.

L. Cumplimiento del régimen de inhabilidades e incompatibilidades

Pueden participar en el presente Acuerdo Marco, como Proponente, o como Miembros de un Proponente Plural, quienes no se encuentren incursos en las causales de inhabilidad e incompatibilidad contenidas en la Constitución y en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Código Único Disciplinario, el artículo 2.2.1.1.2.2.8 del Decreto 1082 de 2015 y demás normas sobre la materia. La ocurrencia de una de las referidas causales durante el Acuerdo Marco, o con posterioridad a la adjudicación, debe ser comunicada por el Proponente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que tenga conocimiento de la misma y se procederá de acuerdo con lo establecido en la Ley 80 de 1993.

Si dentro del plazo comprendido entre la adjudicación del contrato y la suscripción del mismo, sobreviene una inhabilidad o incompatibilidad o si se demuestra que el acto de adjudicación se obtuvo por medios ilegales, este podrá ser revocado, de conformidad con lo previsto en la ley.

Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en el contratista, éste cederá el contrato previa autorización escrita de la Entidad contratante o, si ello no fuere posible, renunciará a su ejecución. Cuando la inhabilidad o incompatibilidad sobrevenga en un Proponente dentro del Acuerdo Marco,

se entenderá que renuncia a la participación en el Acuerdo Marco y a los derechos surgidos del mismo.

Si la inhabilidad o incompatibilidad sobreviene en uno de los miembros de un Proponente Plural éste cederá su participación a un tercero de las mismas condiciones que se acreditaron en la Propuesta por parte del respectivo Miembro del Proponente Plural, previa autorización escrita de Colombia Compra Eficiente. En ningún caso podrá haber cesión del contrato entre quienes integran un Consorcio o Unión Temporal.

M. Subsanabilidad de las ofertas

La ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas, no será título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos, de acuerdo con el parágrafo 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 5 de la Ley 1882 de 2018, tal como se indica en la Circular Externa Única proferida por Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

En consecuencia, la Entidad Estatal debe solicitar a los oferentes subsanar los requisitos de la oferta que no impliquen la asignación de puntaje, y los oferentes pueden subsanar tales requisitos hasta el término de traslado del informe de evaluación que, para efectos de la licitación pública, es de 5 días hábiles de acuerdo al numeral 8 del artículo 30 de la ley 80 de 1993.

Serán rechazadas las ofertas de aquellos proponentes que no suministren la información y la documentación solicitada por la Entidad Estatal hasta el plazo anteriormente señalado

No hay lugar a aclarar, complementar o corregir la propuesta cuando:

i. El Proponente pretenda demostrar circunstancias ocurridas con posterioridad a la fecha de presentación de las ofertas.
ii. Cuando la aclaración, complemento o corrección no se refiera directamente al Proponente y busque mejorar o adicionar la oferta.
iii. Cuando se trate de factores de escogencia.
iv. Cuando pretenda acreditar requisitos puntuables

De acuerdo con lo anterior, Colombia Compra Eficiente no rechazará una propuesta por la ausencia de documentos o requerimientos necesarios para verificar el cumplimiento de requisitos habilitantes. Vale decir, se permitirá que los Proponentes subsanen los elementos de sus propuestas que sean necesarios para cumplir con los requisitos mínimos habilitantes, siempre que no se trate de uno de los eventos enlistados anteriormente.

Cuando se trate de documentos que sirvan para acreditar el cumplimiento de requisitos habilitantes que al mismo tiempo sirven para otorgar puntaje, Colombia Compra Eficiente permitirá a los Proponentes subsanar el error contenido en la certificación, únicamente para efectos de habilitar la propuesta. Sin embargo, esa subsanación no servirá al Proponente para efectos de otorgarle puntaje.

III. Definiciones

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015. Los términos no definidos a continuación deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

Definiciones	
AMP	Es el contrato mediante el cual se concertó el acuerdo de voluntades suscrito entre la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente y los proponentes adjudicados
ANCP -CCE-	Es la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, creada por el Decreto Ley 4170 de 2011
ANS	Son los acuerdos de nivel de servicio que deben cumplir los proveedores de los Servicios de Mesa de Servicios.
Agente	Es la persona que ofrece soluciones y soporte de acuerdo a las necesidades de los clientes por medio del teléfono ya sea que reciba las llamadas o bien, que las haga y soporte en sitio en el cliente
Bolsa de Repuestos	Conjunto de componentes de un equipo que se utiliza para reemplazar las originales que debido a su uso diario han sufrido deterioro o una avería.
Catálogo	Es la ficha que contiene: (a) la lista de los bienes y/o servicios; (b) las condiciones de su contratación que están amparadas por el Acuerdo Marco, incluyendo el precio o la forma de determinarlo; y (c) la lista de los Proveedores que hacen parte del Acuerdo Marco.
Cotización	Es la Oferta presentada por el Proveedor en la Operación Secundaria como respuesta a una Solicitud de Cotización generada por la Entidad Compradora en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
Entidades Compradoras	Son las entidades: (a) a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993; (b) a las que se refieren los artículos 10, 14 y 24 de la Ley 1150 de 2007; y (c) que por disposición de la Ley deban aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 o cualquier otra Entidad Estatal, que, de manera autónoma, decida comprar por medio del presente Acuerdo Marco.
Estudio de Mercado	Es el análisis que realiza la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente en acompañamiento con la DIAN y MINTIC para identificar el comportamiento del mercado relativo al objeto del Proceso de Contratación. El análisis incluye: (i) aspectos generales; (ii) análisis de la demanda; (iii) análisis de la Oferta.
Mesa de Servicios	Es el punto principal de interacción y contacto entre las organizaciones de TI y los usuarios.
Nivel 1	Nivel de asistencia inicial, responsable de las incidencias y requerimientos básicas del cliente. El principal trabajo de un agente de nivel 1 es reunir toda la información del usuario y determinar la prioridad de la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema.
Nivel 2	Segundo nivel de asistencia técnica prestada remotamente o en sitio, o servicio de asistencia y solución especializada y análisis avanzado, si la complejidad de una solicitud excede el saber o las posibilidades técnicas del soporte de segundo nivel, ésta es transmitida al soporte de tercer nivel.
Nivel 3	Está compuesto por especialistas del fabricante, de desarrollo de software, especialistas de hardware y representa el grado de escalación más alto dentro de la Entidad Compradora de soporte.
Oferta	En la Operación Principal es la propuesta presentada por los interesados en ser Proveedores del suministro de Mesa de Servicios al amparo del Acuerdo Marco en los términos del presente documento. En la Operación Secundaria es la respuesta que presenta a una Solicitud de Cotización generada por una Entidad Compradora en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
Operación Principal	Es el grupo de estudios, actividades y negociaciones adelantadas por Colombia Compra Eficiente para la celebración del Acuerdo Marco y el acuerdo entre Colombia Compra Eficiente y los Proveedores para la adquisición del suministro de Mesa de Servicios. Operación de la cual se deriva el contrato entre Agencia de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente y los Proveedores.

Operación Secundaria	Son las actividades que deben adelantar en la ejecución del Acuerdo Marco: (i) la Entidad Compradora para comprar, recibir y pagar el suministro de Mesa de Servicios; y (ii) el Proveedor para cotizar, prestar y facturar el suministro de Mesa de Servicios. Esta Operación inicia con la Solicitud de Cotización elevada por la Entidad Compradora y se materializa con la colocación y aceptación de la Cotización más económica.
Outsourcing	También conocido como externalización, tercerización o triangulación es el uso contratado de los recursos, bienes y capacidades de un tercero con niveles garantizados de los criterios de calidad, rendimiento y valor frente al costo2.
Orden de Compra	Es un contrato bilateral celebrado mediante la transacción de bienes y/o servicios negociados a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano celebrada entre el Proveedor y la Entidad Compradora.
Primera Generación del Acuerdo Marco	Es el Acuerdo Marco de Precios para la contratación del Servicio BPO – lote Mesa de Ayuda LP-AMP-150-2017.
Proceso de gestión de servicios de TI	Conjunto estructurado de actividades diseñado para la consecución de un objetivo determinado. Los procesos requieren de una o más entradas y producen una serie de salidas, ambas previamente definidas. Un proceso suele incorporar roles que intervienen, las responsabilidades, herramientas y controles de gestión necesarios para obtener las salidas de forma eficaz. El proceso podrá definir las políticas, estándares, guías de actuación, actividades, y las instrucciones que fueran necesarias.
Proponente	Es quien presenta una Oferta a Colombia Compra Eficiente en desarrollo del proceso de licitación pública para seleccionar los Proveedores del Acuerdo Marco.
Proveedor	Es quien ha sido seleccionado como resultado de la licitación pública y que suscribe el Acuerdo Marco con Colombia Compra Eficiente.
Solicitud de Cotización	Es el evento creado por la Entidad Compradora en la Tienda Virtual del Estado Colombiano que inicia el proceso de selección abreviada por compra de Catálogo derivada del Acuerdo Marco, solicitando a los Proveedores la presentación de su Cotización para el suministro de Mesa de Servicios que requiera la Entidad Compradora
Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC–	Es el aplicativo del SECOP que Colombia Compra Eficiente ha puesto a disposición de las Entidades Compradoras y de los Proveedores través del cual deben hacerse las transacciones del Acuerdo Marco regulada por la Ley 527 de 1999

IV. Descripción del objeto del Acuerdo Marco para Mesa de Servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de la Mesa de Servicio al amparo del Acuerdo Marco por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren la prestación del servicio de Mesa de Servicio; y (iii) las condiciones para el pago de la Mesa de Servicio por parte de las Entidades Compradoras.

A. Alcance del objeto del Acuerdo Marco

Los Proveedores se obligan a suministrar a las Entidades Compradoras los servicios de Mesa de Servicio de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente en el marco de la licitación pública CCENEG-023-1-2020.

B. Codificación de en el Clasificador de Bienes y Servicios

Los servicios que componen la Mesa de Servicio objeto del presente Acuerdo Marco están codificados en el Clasificador de Bienes y Servicios como lo indica la Tabla 1 Codificación del Servicio

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

de Mesa de Servicio en el Clasificador de Bienes y Servicios.

Tabla 1 Codificación del Servicio de Mesa de Servicio en el Clasificador de Bienes y Servicios

Código	Segmento	Familia	Clase	Producto
81111801	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Seguridad de los computadores, redes o internet
81111803	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Mantenimiento o soporte de redes de área local (LAN)
81111809	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Servicio de instalación de sistemas
81111811	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda
81111812	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Soporte de mantenimiento o soporte de hardware de computador
81111818	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Garantía de terceros
81111819	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Servicios de garantía de calidad
81112200	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de software	Mantenimiento y soporte de software
81112300	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de hardware de computador	Mantenimiento y soporte de Hardware de computador
81161502	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Entrega de servicios de tecnología de información	Servicios de administración de acceso	Servicio de administración de cuentas en la red
81161500	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Entrega de servicios de tecnología de información	Servicios de administración de acceso	Servicios de administración de acceso
81161600	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Entrega de servicios de tecnología de información	Servicio de correo electrónico y mensajería	Servicio de correo electrónico y mensajería
81161700	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Entrega de servicios de tecnología de información	Servicios de telecomunicaciones	Servicios de telecomunicaciones

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

81161708	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Entrega de servicios de tecnología de información	Servicios de telecomunicaciones	Servicio de soporte telefónico

Fuente: Colombia Compra Eficiente con base en Clasificador de Bienes y Servicios.

La verificación de los códigos antes relacionados se realizará con la información consignada en el Certificado de Inscripción de Registro Único de Proponentes – RUP, expedido por la Cámara de Comercio respectiva, teniendo en cuenta lo reportado hasta el tercer nivel de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015.

C. Especificaciones Técnicas del Servicio de Mesa de Servicio

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente- segmenta y clasifica para el presente Acuerdo Marco un esquema de niveles de servicio así:

1. ORO (Nivel de servicio máximo).
2. PLATA (Nivel de servicio intermedio).
3. BRONCE (Nivel de servicio básico).

Las Entidades podrán seleccionar los servicios que requieran y los Proveedores podrán presentar oferta a estos tres (3) niveles de servicio cumpliendo con los requisitos establecidos en el presente pliego. La oferta de los proveedores de Mesa de Servicio comprende un catálogo integral de servicios en el cual deben incluir:

1. Agentes y Profesionales Especializados

Personal que permita soportar, administrar, gestionar, renovar, mantener y mejorar los recursos informáticos de la plataforma tecnológica existente, y con la finalidad de garantizar la operatividad organizada y segura del recurso tecnológico de la Entidad, y así disminuir la carga contractual y administrativa, la gestión de proveedores, la sincronización de tareas y la disminución de costos operativos, generando una economía de escala que permite compartir recursos técnicos y humanos de alto perfil, que garantizan una verdadera generación de valor y transferencia de conocimiento.

Para lo cual el proveedor debe cumplir con las especificaciones técnicas y modalidades de los Agentes y Profesionales Especializados se encuentran en las especificaciones técnicas transversales definidas en el Anexo 1.

2. Mantenimiento preventivo y correctivo por tipo de equipo

- MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Está destinado como su nombre lo indica a la prevención, teniendo como objeto el control antes de las deficiencias y problemas que se puedan plantear en los elementos debido al uso natural del mismo.

- MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Comprende aquellas operaciones necesarias para hacer frente a situaciones inesperadas, es decir no previstas ni previsibles. Las reparaciones y sustituciones físicas y/o funcionales son operaciones típicas de este tipo de mantenimiento.

El Proveedor deberá tomar medidas preventivas para garantizar que no se pierda la información que se encuentre almacenada en un equipo o elemento de la Entidad, al momento de realizar un mantenimiento preventivo y/o correctivo.

La descripción detallada de este servicio se encuentra en las especificaciones técnicas transversales definidas en el Anexo 1.

3. Bolsa de Repuestos

Las especificaciones técnicas de la Bolsa de Repuestos se encuentran en las especificaciones técnicas transversales definidas en el Anexo 1.

4. Administración de activos de TI de la Entidad

Una correcta administración de activos de TI, se realiza a través de la CMDB (por sus siglas en inglés configuration management database) base de datos de la gestión de configuración; estas bases de datos se encuentran en las soluciones de ITSM proporcionando soporte para la gestión de activos y configuración.

La gestión y administración de los activos es importante para el conocimiento preciso de todos los activos que se encuentran en las Entidades, para que se puedan proteger de una forma adecuada, justificándolos y a la vez que tengan un propietario asignado, como parte importante teniendo en cuenta la identificación, análisis, valoración y administración de los riesgos, así mismo, deben ser calificados los activos según la sensibilidad y criticidad de la información que contienen.

El Proveedor deberá disponer de equipos para asignar en el momento que un equipo se dañe o tenga mantenimiento correctivo o mientras se realiza el pedido del repuesto averiado o que requiera, para esto el contratista deberá tener un equipo de características técnicas similares de respaldo para ser instalado de inmediato y temporalmente, disminuyendo así los tiempos de solución y corrección de la falla.

Las especificaciones técnicas de la administración de los activos de TI de las Entidades se encuentran en las especificaciones técnicas transversales definidas en el Anexo 1.

5. Gestión del Catálogo de Servicios de TI de la Entidad

Las Entidades en pro de entregar a sus funcionarios calidad y satisfacción de los servicios tecnológicos, optimizan sus procesos e implementan estrategias de acuerdo a las mejores prácticas del mercado para así soportar los servicios de tecnología de la información y comunicaciones, es allí donde se genera el catálogo de servicios de TI al que se le debe realizar mejora continua.

El catálogo de servicios de TI de las Entidades tiene como eje fundamental la implementación de buenas prácticas. Esto es efectuado en torno a las buenas prácticas definidas por ITIL, que es una herramienta de conocimiento que establece las pautas para incrementar la eficiencia de la Entidad, se trata de un conjunto de buenas prácticas (procedimientos, técnicas, métodos o actividades eficientes para proporcionar un determinado resultado), enmarcadas en un conjunto de procesos que permiten organizar de manera productiva los servicios tecnológicos ayudando a desarrollar y mejorar el servicio de la Entidad a largo plazo, de esta forma, es posible implementar procesos internos destinados a lograr la entrega de los niveles de servicio acordados entre la Entidad y el Contratista, realizar el seguimiento de los problemas de infraestructura, resolver incidencias, mantener la alineación de los servicios y reajustar los servicios de TI.

El Proveedor deberá realizar ajustes o mejoras al catálogo de servicios inicialmente entregado por la Entidad, este deberá ser actualizado de manera documental y en la herramienta de ITSM, y entregar la documentación correspondiente de los ajustes realizados.

Para los servicios de soporte técnico, se debe establecer un catálogo de servicios que conformen las distintas líneas de servicio, esto con el fin de garantizar la operación de manera adecuada considerando el modelo de gestión de la Entidad y tener en cuenta lo definido en el Anexo 1.

6. Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS

El Proveedor deberá prestar las especificaciones Técnicas del Servicio de Mesa de Servicio en tres niveles ORO (Nivel de servicio máximo), PLATA (Nivel de servicio intermedio), y BRONCE (Nivel de servicio básico) de acuerdo a la oferta presentada. Los ANS correspondientes a cada nivel de servicio se encuentra definidos en el Anexo 1

7. Zonas de prestación del servicio

El Acuerdo Marco de Precios es de alcance nacional. Sin embargo, dadas las características geográficas de Colombia y las diferencias en los costos relacionados con el transporte de carga y personal hasta diferentes ubicaciones en el país, que reflejan una diferenciación en el costo de estos servicios, la entrega de los servicios de Mesa de Servicios de TI se realiza conforme a la clusterización hecha por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC, utilizando para ello criterios diferenciales para el territorio que buscanreconocer la heterogeneidad del territorio con el fin de mejorar los resultados de las políticas de gestión y desempeño a partir de las estrategias diferenciales.

- Clasificar a los municipios a partir de las características que los hacen diferentes

Tabla 3 División del país por zonas

Zona	Unidades del territorio nacional
Zona 1 Clustering 1	El 60% son de la región central y eje cafetero
Zona 2 Clustering 2 - 3	El 38% son de la región eje cafetero y Antioquia El 47% son municipios de la región central
Zona 3 Clustering 4 - 5	El 49% son de la región central y pacífico El 49% son de la región caribe y pacífico Y demás regiones no contempladas en las anteriores zonas

V. Requisitos habilitantes

Los Proponentes deben acreditar que están inscritos en el RUP de la Cámara de Comercio con jurisdicción en su domicilio principal, incluso cuando presentan su Oferta antes de que la inscripción esté en firme.

Sin embargo, mientras la inscripción no esté en firme, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente no puede considerar que el oferente está habilitado y evaluar su oferta.

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente aclara al proponente que de conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.5.1. del Decreto 1082 de 2015 en concordancia con la Circular Externa Única, el RUP debe renovarse a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año, de lo contrario cesaran sus efectos. Sin embargo, teniendo en cuenta que actualmente el

mundo atraviesa por una situación grave en materia de salud causada por la pandemia del coronavirus, declarada por el Gobierno Nacional como “Estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional como consecuencia de la pandemia COVID-19” mediante Decreto legislativo N 417 de 2020; el Presidente de la República ha adoptado una serie de decisiones excepcionales destinadas exclusivamente a conjurar la crisis y a impedir la extensión de sus efectos mientras exista el Estado de emergencia; para lo cual en el artículo 2 del Decreto 434 de 2020, amplio el plazo para presentar la información para renovar el registro único de proponentes a más tardar el quinto (5) día hábil del mes de julio 2020.

Para el caso que nos ocupa, el plazo máximo para la presentación de ofertas dentro del Proceso de Contratación CCENEG-023-1-2020 es el día 30 de junio de 2020, es decir, que los proponentes tendrán dos opciones para acreditar la vigencia del RUP: (i) presentar el RUP de la vigencia fiscal anterior (2018) teniendo en cuenta que a la fecha de cierre del Proceso de Contratación, no se ha vencido el plazo para la renovación del RUP; o (ii) presentar el RUP de la vigencia fiscal 2019 el cual deberá estar en firme o deberá cobrar firmeza.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la información contenida en el RUP, previa a la suministrada para renovar el registro, continúa en firme hasta el vencimiento del plazo legal descrito en la citada norma. En consecuencia y para el caso particular es viable presentar el RUP del año inmediatamente anterior tal y como quedó expresado en el numeral V “Requisitos Habilitantes” del pliego de condiciones.

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, debe verificar los requisitos habilitantes de los Proponentes con el Registro Único de Proponentes – RUP.

A. Capacidad jurídica

En el Proceso de Contratación pueden participar personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura, cuyo objeto social les permita prestación de Servicios de TI

Cuando un Proponente plural presenta Oferta, todas las personas que lo integran deben tener dentro de su objeto social las actividades del Proceso de Contratación, bien como parte de su objeto social principal o como actividad conexa según se establece en el apartado de Certificado de Existencia y Representación Legal.

Si el proponente o alguno de los integrantes del Proponente plural es una persona extranjera, sin domicilio o sucursal en el territorio nacional, debe acreditar el cumplimiento de los requisitos habilitantes con el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**.

El Proponente singular que sea una persona jurídica, la figura jurídica que utilicen los Proponentes plurales, y los miembros de los Proponentes plurales, deben tener una duración por lo menos igual a la de la vigencia del Acuerdo Marco y un (1) año más.

Un mismo Proponente puede presentar Oferta para distintos Segmentos. Si una persona presenta, de forma individual o como integrante de un Proponente plural, dos (2) o más Ofertas para un mismo un mismo Segmento, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, evaluará únicamente la primera Oferta recibida según el orden de recepción de propuestas a través de la plataforma del SECOP II, **rechazando** las demás. La misma regla se aplica a: (i) los integrantes de un mismo grupo económico; y (ii) los Proponentes e integrantes de Proponentes plurales que tienen representantes legales en común.

El Proponente deberá anexar junto con su Oferta el RUP, los certificados de existencia y representación legal con una expedición no mayor a 30 días calendario para que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente pueda verificar la existencia de la empresa o de un grupo económico.

El proponente deberá anexar en su propuesta la documentación que acredite la capacidad jurídica conforme se enuncia a continuación:

1. Carta de presentación de la propuesta

Allegar la Carta de Presentación de la Propuesta – Formato 6 Carta de Presentación de la Oferta debidamente diligenciado y suscrita por el Representante Legal del Proponente, indicando su nombre, documento de identidad y demás información solicitada en dicho formato.

Con la carta de presentación de la propuesta se entiende presentada la declaración juramentada por parte del Proponente de no encontrarse en alguna de las inhabilidades o incompatibilidades previstas en la Ley, ni en conflicto de intereses que pueda afectar el normal desarrollo del Acuerdo, así como el origen licito de los documentos y recursos para ejecución del Instrumento y Órdenes de Compra en caso de resultar adjudicatario de este.

Igualmente, manifiesta su aceptación y conformidad con los documentos del proceso.

2. Presentación a través de Apoderados

Los Proponentes podrán presentar Propuestas directamente o por intermedio de apoderado, evento en el cual deberán anexar con la Propuesta el poder otorgado en legal forma, en el que se confiera al Apoderado, de manera clara y expresa, facultades amplias y suficientes para actuar, obligar y responsabilizar a todas y cada uno de los integrantes en el trámite del presente proceso y en la suscripción del Acuerdo Marco.

El Apoderado podrá ser una persona natural o jurídica, pero en todo caso deberá tener domicilio permanente, para efectos de este proceso, en la República de Colombia, y deberá estar facultado para representar conjuntamente al Proponente y a todos los integrantes del Proponente Plural.

3. Compromiso anticorrupción

Como parte de los requisitos de Capacidad Jurídica, será verificado el Compromiso Anticorrupción, Formato 1 en los términos establecidos en el literal B del título II.

4. Certificación de existencia y representación legal

Cuando el Proponente sea una persona jurídica (colombiana o extranjera), deberá anexar el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la autoridad competente. Para el caso de Proponentes extranjeros se debe dar aplicación a lo establecido en el presente proceso.

Este certificado debe cumplir con lo siguiente:

i. **Fecha de expedición**: deberá haber sido expedido con fecha no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso. En el caso de los Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá cumplir esta condición. Cuando

se prorrogue dicha fecha, esta certificación tendrá validez con la primera fecha de cierre.

ii. **Vigencia:** el término de duración de la persona jurídica no debe ser inferior a la del plazo de ejecución y liquidación del Acuerdo Marco y un (1) año más. En el caso de los Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes que sea persona jurídica deberá cumplir individualmente con estas reglas.

vi. **Objeto Social:** el objeto social de la persona jurídica y/o actividad comercial de la persona natural Proponente, y de cada uno de los miembros que conforman el Consorcio o la Unión Temporal, deben permitir ejecutar las actividades descritas en el objeto del presente proceso de selección, como lo son: prestar los servicios de Mesa de Servicios de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones .**Representante legal y facultades para Contratar**: Debe estar facultado para comprometer al proponente, en especial para celebrar contratos sin límite de cuantía. En el caso que aparezcan restricciones al Representante Legal de la persona jurídica proponente (colombiana o extranjera), para contraer obligaciones en nombre de la misma, se deberá adjuntar a la propuesta el documento de autorización del órgano social competente, en el cual conste que está debidamente facultado para presentar la Propuesta y para firmar el Acuerdo Marco. Este documento deberá ser presentado, sin excepción, por todos los Proponentes, nacionales y extranjeros, individuales, Consorcios o Uniones Temporales y los integrantes de los mismos, que de acuerdo con sus estatutos lo requieran.

vii. En el caso de Consorcios o Uniones Temporales, el Representante Legal de cada una de las personas jurídicas que los integren deberá contar con dicha faculta o la correspondiente autorización.

5. Cedula de ciudadanía – Proponente persona natural

Si el Proponente es una persona natural nacional deberá acreditar su existencia mediante la presentación de copia de su cédula de ciudadanía válida, y si es persona natural extranjera residenciado en Colombia, mediante la copia de la Cédula de Extranjería expedida por la autoridad competente.

6. Certificación de Inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP)

Los Proponentes colombianos o extranjeros obligados a inscribirse en el RUP deberán adjuntar como parte de su propuesta su certificado de inscripción al RUP, vigente y en firme. En el caso de proponentes plurales, cada uno de los miembros de la estructura plural deberá cumplir este requisito.

El certificado del RUP deberá haber sido expedido **MÁXIMO TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO** anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección.

Respecto a las personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia y las personas jurídicas sin sucursal en Colombia, deberá acreditar el cumplimiento de la capacidad jurídica, capacidad financiera, las condiciones de experiencia y demás requisitos habilitantes, con base en los documentos respectivos establecidos en el presente pliego de condiciones, los cuales serán verificados directamente por Colombia Compra Eficiente y a través del Formato 4.

Nota: De conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del Decreto – Ley 019 de 2012 y lo impuesto en el artículo 2.2.1.1.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, es un deber del inscrito, mantener actualizada la información que obra en el Registro

Único de Proponentes del Registro Único Empresarial de la Cámara de Comercio.

7. Consorcios o Uniones Temporales

El Proponente plural deberá presentar el Formato 8 Documento de Constitución de Consorcio Formato 9 Documento de Constitución de Unión Temporal donde conste la voluntad de conformar Consorcio o Unión Temporal, respectivamente, para presentar Propuesta, donde conste:

i. Acuerdo Consorcial o Unión Temporal, donde se evidencie la voluntad de los integrantes, indicando claramente que forma de asociación es la seleccionada por el Proponente.
ii. Identificación de los integrantes.
iii. La regulación de su participación, con los requerimientos específicos de la Ley y el pliego de condiciones.
iv. El documento deberá ser suscrito por los integrantes o los representantes de los integrantes.
v. Los porcentajes de participación de sus integrantes.
vi. Si se trata de Unión Temporal, sus miembros deberán señalar los términos y extensión (actividades) de su participación en la propuesta y en su ejecución.
vii. La duración de la forma asociativa no deberá ser inferior a la del plazo de ejecución y liquidación del Acuerdo Marco y un (1) año más.

En caso de que en la documentación aportada no se puede establecer la forma asociativa utilizada por el Proponente, se entenderá que se ha asociado bajo la modalidad de consorcio.

8. Garantía de seriedad de la propuesta

El Proponente deberá presentar cualquiera de los mecanismos de garantía de seriedad de la oferta autorizados en el Decreto 1082 de 2015 con las características indicadas en el mismo, contemplando como mínimo:

i. Tomador y NIT.
ii. Beneficiario y NIT:

Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.
NIT: 900.514.813-2

iii. Vigencia 90 días calendario.
iv. Número del proceso de selección y objeto:

Objeto: El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de la Mesa de Servicio al amparo del Acuerdo Marco por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren la Mesa de Servicio; y (iii) las condiciones para el pago de la Mesa de Servicio por parte de las Entidades Compradoras

v. Suficiencia y monto amparado.
vi. Riesgos amparados derivados del incumplimiento de la oferta tal como lo regula la normatividad vigente.

9. Certificación de Pagos de Seguridad Social y Aportes Parafiscales (Personas Jurídicas)

Cuando el Proponente sea una persona jurídica, deberá diligenciar el Formato 10 Certificación de

pagos parafiscales, firmado por el Revisor Fiscal, o por el Representante Legal de acuerdo con los requerimientos de Ley cuando no se requiera Revisor Fiscal, donde se certifique el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, Riesgos Laborales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, en los términos que trata el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes que sea persona jurídica, deberá aportar el respectivo Formato requerido.

En caso de que el Proponente no tenga personal a cargo y por ende no esté obligado a efectuar el pago de aportes parafiscales y seguridad social debe, también bajo la gravedad de juramento, indicar esta circunstancia en el mencionado Formato. La misma regla se aplica a los extranjeros que no estén obligados a dichos pagos.

10. Declaración Juramentada de Pagos Correspondientes a los Sistemas de Seguridad Social y Aportes Parafiscales (Personas Naturales)

La Persona Natural Proponente, deberá diligenciar el Formato 11. Certificación de pagos parafiscales pnat, donde se certifique el pago de sus aportes y el de sus empleados a los sistemas de salud, Riesgos Laborales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, en los términos que trata el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el respectivo Formato.

En caso de que el Proponente no tenga personal a cargo y por ende no esté obligado a efectuar el pago de aportes parafiscales y seguridad social por personal, debe, también bajo la gravedad de juramento, indicar esta circunstancia en el mencionado Formato. La misma regla aplica a los extranjeros que no estén obligados a dichos pagos.

11. Verificación de la Condición de MIPYME (Aplica para la verificación de los criterios de desempate)

En caso de desempate, se tendrá en cuenta la clasificación de MIPYME acreditada en el Registro Único de Proponentes (RUP).

Igualmente, para los Proponentes que no estén en la obligación de inscribirse en el RUP o que en el mismo no se encuentre la clasificación de tamaño empresarial, el proponente individual y todos y cada uno de los integrantes de los Consorcios o Uniones Temporales, deberán anexar certificación debidamente suscrita por la persona natural o contador para las personas naturales, y por el Representante Legal y revisor fiscal si la persona jurídica está obligada a tenerlo, o el auditor o contador público, en la cual acredite el tamaño empresarial de acuerdo con la definición legal y reglamentaria.

12. Verificación Inexistencia Antecedentes Fiscales, Penales y Disciplinarios

Ni el Proponente, ni ninguno de sus integrantes en caso de ser plural, podrán estar reportados, para el momento del cierre del proceso y para la suscripción del Acuerdo Marco , en el boletín de responsables fiscales, antecedentes disciplinarios de la Procuraduría y antecedentes de policía nacional, el Proponente deberá aportar los respectivos certificados con su Propuesta, con fecha de

expedición y/o consulta no mayor a TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO, no obstante, Colombia Compra Eficiente verificará lo pertinente en las páginas web respectivas.

13. Verificación del Pago de Multas por Infracciones al Código Nacional de Policía y Convivencia

Para el momento del cierre del proceso y para la suscripción del Acuerdo Marco, el Proponente y sus integrantes, en caso de ser Proponente Plural, deberán encontrarse al día en el pago de multas por infracciones al Código Nacional de Policía y Convivencia, en el Registro Nacional de Medidas Correctivas – RNMC de la Policía Nacional de Colombia. El Proponente deberá aportar el respectivo certificado con su Propuesta, no obstante Colombia Compra Eficiente verificará lo pertinente en el portal de servicios de la Policía Nacional https://srvpsi.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx.

14. Personas Jurídicas Privadas Extranjeras y Naturales y Extranjeras

En el caso de las personas jurídicas privadas extranjeras sin sucursal en Colombia, deben tener en cuenta que, de resultar adjudicatarias del presente proceso, deberán proceder de conformidad con lo establecido en el Título VIII del Libro Segundo del Código de Comercio, artículos 469 y ss. Dicha sucursal deberá constituirse, a más tardar, dentro de los TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO, siguientes a la notificación de la adjudicación. Las mismas reglas aplican para la persona jurídica extranjera sin sucursal en Colombia que fuere integrante de un Proponente Plural. En todo caso, el Proponente al momento de establecer la sucursal en Colombia deberá registrar como actividad(es) comercial(es), ante las entidades respectivas, la(s) actividad(es) descritas en el proceso de selección.
Las personas jurídicas privadas extranjeras que ya tengan establecida sucursal en Colombia deberán concurrir al presente proceso a través de dicha sucursal y en todo caso, el proponente será siempre la persona jurídica extranjera.

Las personas naturales extranjeras sin residencia en el país y las personas jurídicas privadas extranjeras sin sucursal en Colombia, que no desarrollen actividades permanentes en Colombia, que no desarrollen actividades permanentes en Colombia, deberán, en todos los casos, acreditar un apoderado domiciliado en Colombia, debidamente facultado para presentar la Propuesta, para la celebración del Acuerdo Marco y para representarla judicial y extrajudicialmente. Dichas personas deberán adjuntar a la Propuesta los documentos con los cuales acreditan la constitución del apoderado.

Dicho apoderado podrá ser el mismo para el caso de personas extranjeras que participen en Consorcio o Uniones Temporales y en tal caso, bastará para todos los efectos la presentación del poder común otorgado en el acto de constitución de la figura asociativa por todos los integrantes de esta, el cual debe cumplir con los requisitos de consularización y apostille.

Así mismo deberán declarar bajo la gravedad de juramento en el Formato 6 Carta de Presentación de la Oferta, que actualmente no se encuentran obligados a constituir sucursal en Colombia por no desarrollar actividades permanentes en el país, de conformidad con los artículos 471 y 474 del Código de Comercio.

B. Experiencia

Los Proponentes deben acreditar la experiencia según se detalla a continuación en cualquiera de los códigos referidos para cada segmento

Tabla 4 Experiencia requerida

Segmento	Código	Experiencia en SMMLV
1. Oro	81111811, 81112200, 81112300, 81161502, 81161500, 81161600, 81161700	4836
2. Plata	81111811, 81112200, 81112300, 81161502, 81161500, 81161600, 81161700	4030
3. Bronce	81111811, 81112200, 81112300, 81161502, 81161500, 81161600, 81161700	3224

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

Teniendo en cuenta la experiencia que debe acreditar el proponente por segmento, el Proponente deberá acreditar la experiencia con el número de contratos que se establece en la siguiente tabla:

Tabla 5. Número de contratos según experiencia

No.	Rango SMLMV	Número máximo de contratos mediante los cuales se puede acreditar la experiencia
1	Oro	En hasta 5 Contratos en el RUP
2	Plata	En hasta 5 Contratos en el RUP
3	Bronce	En hasta 5 Contratos en el RUP

Fuente: Colombia Compra Eficiente, 2020.

Si el Proponente presenta Oferta a más de un (1) segmento, la experiencia requerida debe ser equivalente a la suma de la experiencia para cada uno de los segmentos que presente una Oferta. Un mismo contrato puede considerarse para verificar la experiencia en varios Segmentos, siempre que el monto en SMMLV sea mayor al requisito para acreditar la experiencia en alguno de estos Segmentos, es decir, Colombia Compra Eficiente podrá usar el residuo de cada contrato para acreditar la experiencia en los demás Segmentos a los que presente Oferta.

En la evaluación de la Oferta cuando el valor de la experiencia del contrato presentado por el Proponente singular o Proponentes plural (Unión temporal o consorcio), sea superior al requerido en su Oferta en un segmento, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente podrá usar el residuo para acreditar la experiencia en otro alimento de cualquier segmento. En este caso, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente realiza la evaluación de la experiencia teniendo en cuenta el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**.

Los montos de los contratos utilizados para verificar la experiencia en un alimento de cualquier segmento no podrán ser incluidos para verificar la experiencia en otro alimento de cualquier segmento.

Si el Proponente es plural su experiencia corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de sus integrantes de acuerdo con su porcentaje de participación. Si un Proponente adquiere experiencia en un contrato como integrante de un Proponente plural, la experiencia derivada de ese contrato corresponde a la ponderación del valor del contrato por el porcentaje de participación

En caso de existir diferencias entre la información relacionada en el Formato 4. Formato para validar experiencia y la relacionada en el RUP, prevalecerá la información contenida en el RUP y dicha información será la que se utilizará para la evaluación.

Cuando se trate de contratos ejecutados en Consorcio o en Unión Temporal, solamente se tendrá en cuenta el porcentaje de participación o las actividades realizadas respectivamente, por el integrante que participe en este proceso.

C. Capacidad financiera

Los Proponentes deben acreditar los indicadores financieros, que se relacionan a continuación teniendo en cuenta la información del RUP con que se pretenda acreditar la capacidad jurídica, así:

Tabla 5 Indicadores de Capacidad Financiera año 2018 y 2019

Indicador	Índice requerido		
	Oro	Plata	Bronce
Índice de liquidez	Mayor o igual a 1,5	Mayor o igual a 1,2	Mayor o igual a 0,97
Índice de endeudamiento	Máximo 75%	Máximo 80%	Máximo 85%
Razón de cobertura de intereses	Mayor o igual a 0	Mayor o igual a 0	Mayor o igual a 0

Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente

Los Proponentes que no tengan gastos de intereses quedan habilitados respecto al indicador de cobertura de intereses.

Los Proponentes plurales serán evaluados de acuerdo con la opción uno (1) del Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente[1].

En esta opción cada uno de los integrantes del Proponente aporta al valor total de cada componente del indicador, de acuerdo con su participación en la figura del Proponente plural (unión temporal, consorcio). La siguiente es la fórmula aplicable para calcular los indicadores que son índices:

$$Indicador = \frac{\sum_{i=1}^{n} Componente\ 1\ del\ indicador_i\ X porcentaje\ de\ participación_i}{\sum_{i=1}^{n} Componente\ 2\ del\ indicador_i\ X porcentaje\ de\ participación_i}$$

Donde n es el número de integrantes del Proponente plural (unión temporal o consorcio).

D. Capacidad organizacional

Teniendo en cuenta que los proveedores deben acreditar la aptitud para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato en función de su organización interna la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente fijó los siguientes indicadores como requisitos habilitantes con los cuales se medirá la capacidad organizacional de los Proveedores:

Tabla 6 Indicadores Capacidad Organizacional

Indicador	Índice requerido
Utilidad operacional sobre activos	Mayor o igual a 0
Utilidad operacional sobre patrimonio	Mayor o igual a 0

Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente.

Si el Proponente es plural cada indicador debe calcularse así:

1 http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/manuales/20140901_manual_requisitos_habilitantes_4_web.pdf

$$Indicador = \frac{\sum_{i=1}^{n} Componente\ 1\ del\ indicador_i \ \mathrm{X}\ porcentaje\ de\ participación_i}{\sum_{i=1}^{n} Componente\ 2\ del\ indicador_i \ \mathrm{X}\ porcentaje\ de\ participación_i}$$

Donde n es el número de integrantes del Proponente plural (unión temporal o consorcio).

E. Requisitos mínimos técnicos

Los Proponentes deben garantizar el cumplimiento de todas las especificaciones técnicas definidas en los Anexos del presente documento, para lo cual deberán acreditar con la presentación de su Oferta los siguientes requisitos mínimos:

1. Requisitos transversales de infraestructura puestos de trabajo agentes Mesa de Servicio

Tabla 7. Requisitos mínimos técnicos infraestructura, puestos de trabajo

Característica	Descripción	Forma de verificación
Infraestructura de las sedes		
Infraestructura física	El proponente debe contar con al menos: cincuenta (50) Puestos de Trabajo físicos en máximo dos (2) sedes. El edificio de cada sede debe cumplir con las normas colombianas de sismo resistencia. Las instalaciones del Proponente deben cumplir con condiciones físicas que garanticen el bienestar de sus colaboradores en cuanto a (i) temperatura, (ii) ruido, (iii) iluminación, (iv) circulación y (v) acceso a servicios sanitarios de acuerdo con los siguientes parámetros: Ventilación (natural o artificial) que permita una temperatura ambiente promedio entre 14ºC y 24ºC. Tratamiento acústico que garantice un buen nivel auditivo: máximo 85 decibeles como límite permisible de exposición ponderada para ocho (8) horas laborables por día. Iluminación adecuada, natural y artificial en cada Puesto de Trabajo: nivel mínimo de 300 lux por Puesto de Trabajo que tenga un equipo de cómputo. Puntos fijos de circulación: debe contar con la suficiente cantidad de escaleras que garantice la normal circulación entre los diferentes niveles, cumpliendo con las normas para acceso de personas en situación de discapacidad. Batería de baños que cuente con la cantidad de aparatos en la proporción que determinan las normas técnicas de diseño, construcción y necesidad de este tipo de espacios, con lo cual debe satisfacerse lo dispuesto en la Resolución 2400 de 1979 del Ministerio de Trabajo y la Seguridad Social en lo pertinente a servicios de higiene, en proporción de una (1) unidad por cada quince (15) trabajadores. Adicionalmente, cada sede debe contar con: Cafetería Zona de descanso Área para guardar elementos personales: espacio físico que permita asignar a cada persona vinculada en la operación un módulo seguro donde guardar elementos personales mientras cumple su jornada laboral.	(i) El Proponente debe presentar matricula mercantil registrada en la Cámara de Comercio para cada una de las sedes cuya vigencia de expedición no supere 30 días calendario a la fecha del cierre de presentación de ofertas. (ii) El Proponente debe presentar una certificación o licencia de construcción que evidencie que el edificio cumple con las normas de sismo resistencia. Y (iii) El Proponente debe presentar el resultado de la asesoría técnica de la ARL en el que indique las características de (i) temperatura, (ii) ruido, (iii) iluminación, (iv) circulación y (v) acceso a servicios sanitarios de las sedes presentadas. Esta asesoría debe haber sido efectuada dentro de los doce meses anteriores a la fecha de presentación de la oferta. Colombia Compra Eficiente verificará las características de la sede en la visita técnica, si el proveedor ofrece el servicio desde sus instalaciones.

	Cuarto de depósito de basuras, ubicado fuera del área de operación, capacitación, descanso y que los olores no afecten el ambiente de trabajo. Cuarto de aseo	
Redes eléctricas y de datos	Las sedes presentadas por el Proponente deben cumplir con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y las Normas Técnicas Colombianas (NTC).	(i) El Proponente debe presentar las certificaciones de cumplimiento del RETIE. Y (ii) El Proponente debe presentar el diagrama de conectividad entre las sedes presentadas.
Puesto de Trabajo de los Agentes (mobiliario)	Las dimensiones de los Puestos de Trabajo deben estar dentro de los siguientes rangos: ● Ancho: Al menos 70 centímetros. ● Profundidad: Al menos 60 centímetros. ● Altura: Entre 50 y 74 centímetros de alto	Colombia Compra Eficiente verificará las características de la sede en la visita técnica, si el proveedor ofrece el servicio desde sus instalaciones.
Diademas telefónicas	Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, conexión por USB, audio banda ancha estéreo monoaural, micrófono con reducción de ruido anti-ruido, control volumen, silencio, en el cable y almohadilla para los oídos.	Colombia Compra Eficiente verificará las características de la sede en la visita técnica, si el proveedor ofrece el servicio desde sus instalaciones.
Computadores de los Puestos de Trabajo	El Proponente debe disponer, para cada Puesto de Trabajo que lo requiera, un computador que permita acceder a las herramientas necesarias para que el agente ejecute todas las tareas que tiene a cargo. Cada computador debe tener un monitor pantalla plana, y las características del equipo deben permitir al agente trabajar de acuerdo con los principios de ergonomía en el sitio de trabajo. El sistema operativo debe ser: (i)Windows en una versión soportada por el fabricante o (ii) Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos.	Colombia Compra Eficiente verificará las características de la sede en la visita técnica, si el proveedor ofrece el servicio desde sus instalaciones.
Enlaces a Internet y monitoreo	Cada sede debe contar con: Un (1) enlace principal con capacidad de al menos 4 Mbps por cada 40 Puestos de Trabajo. Un (1) enlace de respaldo con capacidad de al menos 4 Mbps por cada 40 Puestos de Trabajo. El Proponente debe disponer de: Una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda, dicha herramienta puede ser solicitada a través del proveedor de conectividad Una herramienta de administración de ancho de banda y de filtrado de contenido hacia páginas web., que muestre los resultados del monitoreo con gráficas, información histórica. de meses anteriores y para el mes en curso en tiempo real (con un retraso menor a 5 minutos), y que puedan ser consultados. Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede.	El Proponente debe entregar una certificación de su proveedor de conectividad en la que esté especificada la velocidad, disponibilidad y anillo de cada enlace, cuya vigencia de expedición no supere un año a la fecha del cierre de presentación de ofertas. Colombia Compra Eficiente verificará las características de la sede en la visita técnica, si el proveedor ofrece el servicio desde sus instalaciones.

	La infraestructura de red debe bloquear todo tipo de conexión a redes y servicios distintos a los requeridos para la prestación del servicio.	
Sala de capacitación	En cada sede, el Proveedor debe contar con al menos una (1) sala de capacitación, para la formación del personal vinculado a la operación de la Mesa de Servicio. La sala debe tener una ubicación tipo aula de clases dotada con: Veinte (20) puestos de trabajo compuestos por mesas y sillas individuales Un (1) tablero acrílico Un (1) computador con acceso a internet por persona Una (1) pantalla que permita captar señal de TV. Las capacitaciones impartidas por el proveedor a los agentes del servicio pueden ser impartidas en plataformas virtuales e-learning	Colombia Compra Eficiente verificará las características de la sede en la visita técnica, si el proveedor ofrece el servicio desde sus instalaciones.
Continuidad del negocio	El Proponente debe disponer de: Un sistema interrumpido de potencia (UPS) que proteja la totalidad de los equipos y brinde autonomía por un periodo mínimo de 15 minutos, Planta eléctrica que respalde la operación técnica al 100%, Plataforma de datos y voz que asegure la atención de las llamadas entrantes en los eventos de contingencia, Un enlace de respaldo a Internet con el mismo Proveedor o diferente. Sistema de comunicación entre las sedes. El Proponente debe tener un Plan de Continuidad del Negocio para su operación, en el que existan las disposiciones que aseguren que los servicios continúen siendo suministrados durante un evento no planeado. El plan debe contener los siguientes componentes: a) Objetivos, alcance y supuestos del Plan de Continuidad del negocio. b) Descripción de los sistemas cubiertos por el Plan de Continuidad del Negocio y las fases que lo componen. c) Análisis de Impacto del Negocio. d) Definición de los tipos de respaldo, el alcance de cada tipo de respaldo y las situaciones en que cada tipo de respaldo será usando dentro del Plan de Continuidad de Negocio. e) Roles y responsabilidades en el Plan de Continuidad del Negocio (debe incluir una lista con los detalles de contacto). f) Criterios de activación, procedimientos, políticas de notificación del Plan de Continuidad del Negocio. g) Procedimientos para determinar el nivel de afectación del negocio, los daños y el tiempo esperado de recuperación. h) Secuencia de recuperación, procedimientos de recuperación y políticas de escalamiento del Plan de Continuidad del Negocio.	ORO: El Proponente debe presentar una carta del experto en BCP en la que certifique la idoneidad del Plan de Continuidad del Negocio y su conformidad con los requisitos descritos, cuya vigencia de expedición no supere un año a la fecha del cierre de presentación. Si el Proponente es plural, cada uno de sus integrantes debe presentar una carta del experto en BCP en la que certifique la idoneidad del Plan de Continuidad del Negocio y su conformidad con los requisitos descritos, cuya vigencia de expedición no supere un año a la fecha del cierre de presentación. Colombia Compra Eficiente verificará los demás requerimientos de esta característica en la visita técnica. PLATA Y BRONCE: Colombia Compra Eficiente verificará el Plan de Continuidad de Negocio en la visita técnica.

	i) Pruebas de reconstitución del negocio, notificación a usuarios y procedimientos de desmantelamiento de la infraestructura y recursos de recuperación. j) Procedimientos y políticas para documentar eventos y lecciones aprendidas. k) Plan de pruebas para el Plan de Continuidad del Negocio. Documentación y resultados de ejecución de simulacros o hechos reales. ** (Requisito para Nivel Oro): El Proponente debe acreditar que el Plan de Continuidad del Negocio está certificado por un experto en gestión de riesgos. Este experto debe estar certificado en una de las siguientes áreas: Aplicación de la norma ISO 31000. BCCP: Business Continuity Certified Planner. CBCP: Certified Business Continuity Professional. CMCP: Crisis Management Certified Planner. CMCS: Crisis Management Certified Specialist. CMCE: Crisis Management Certified Expert.	

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Colombia Compra Eficiente verificará el cumplimiento de ciertos requisitos a través de una visita técnica, que podrá ocurrir de manera presencial o virtual de acuerdo con la cantidad de ofertas recibidas y las medidas de cuarentena o aislamiento social vigentes.

Además de los requisitos transversales, el Proponente debe cumplir con los requisitos específicos que aparecen a continuación:

2. Requisitos para los canales de atención

El Proveedor de servicios debe estar en la capacidad de brindar atención al usuario en los siguientes canales y contar con las herramientas de hardware y software que se describen para cada canal de atención.

Tabla 8. Requisitos Mínimos Técnicos Canales de Atención

Característica	Descripción	Forma de verificación
Plataforma tecnológica para Mesa de Servicio		
Software de gestión de servicios	El Proponente debe disponer de un software de gestión basado en el modelo ITIL, para el registro, asignación, escalamiento, seguimiento, documentación y cierre de consultas, solicitudes e incidentes. La herramienta de gestión debe contar con un módulo de generación de reportes para las métricas diarias, semanales, mensuales o de cualquier otra frecuencia que se requieran por parte de la entidad.	El Proponente debe presentar una certificación emitida por el fabricante del software que acredite que el software soporta los procesos ITIL requeridos, cuya vigencia de expedición no supere 30 días calendario a la fecha del cierre de presentación de ofertas. Adicionalmente, el Proponente debe presentar alguna de las siguientes certificaciones: (i) *PinkVerify*; (ii) *Serview Certified Tool*; (iii) *glenfisPassed*; (iv) *Axelos Endorsed* en cualquier nivel
Software gestión de inventarios	El Proponente debe contar con *software* que permita: i. Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática ii. Controlar las licencias de *software* instalado en los equipos (software licenciado y libre). iii. Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo	Colombia Compra Eficiente verificará esta característica en la visita técnica.

	iv. Obtener métricas de uso de *software* incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado v. Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo de energía y políticas de optimización del consumo de energía con las herramientas de software necesarias con que cuente el proveedor para realizar dicha actividad.	
Software gestión de repuestos	El Proponente debe contar con una herramienta que permita registrar y facilitar la gestión del inventario de repuestos entregado por la entidad para ejecutar los mantenimientos correctivos que apliquen, en especial a los equipos que no están en garantía.	
Control Remoto	El Proponente debe contar con *software* de control remoto que permita tomar control de la máquina del usuario que requiere soporte, con el fin de atender la resolución de un incidente u otra solicitud especifica relacionada con el alcance del servicio. La herramienta debe permitir conexiones seguras.	
Software de gestión telefónica	Disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar: i) El número único de llamada, ii) Fecha y hora de la llamada, iii) El agente que atiende la llamada iv) Municipio y departamento de procedencia de la llamada, v) Enrutamiento realizado de la llamada, vi) Información del ciudadano que se comunica con la Entidad Compradora, vii) Motivo de la terminación de la llamada, viii) Observaciones a la llamada, ix) Estado de la llamada, x) Reprogramar la llamada, xi) Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos, de conversación (TMO), xii) Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación, xiii) Detección de palabras claves en la llamada, xiv) Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora). El software de gestión telefónica debe permitir: i) Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc.) el estado de los agentes, ii) Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas, iii) Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes.	Colombia Compra Eficiente verificará esta característica en la visita técnica.
Distribución automática de llamadas	El Proponente debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) que permita:	Colombia Compra Eficiente verificará esta característica en la visita técnica

	(i) manejo de llamadas entrantes o realizar llamadas salientes; (ii) enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución.	
Software para marcación	El Proponente debe disponer de un software que permita: i) Reprogramar las llamadas, ii) Registrar el motivo de la terminación de la llamada, iii) Tipificar la llamada según proceso iv) Incluir observaciones a la llamada, v) Identificar el estado de las llamadas, vi) Incluir las bases de datos de cada campaña de salida, vii) Ser flexible y permitir que se añadan nuevos campos de información según lo solicitado por la Entidad Compradora, incluyendo aquellos en los que se debe capturar información del ciudadano, tipo encuesta.	Colombia Compra Eficiente verificará esta característica en la visita técnica
Software de grabación de voz	El Proponente debe disponer de un software que permita: i) Grabar el 100% de las llamadas de entrada y salida, ii) Realizar consultas de las grabaciones y llamadas en tiempo real, iii) Registrar las grabaciones en un medio que permita realizar la consulta de los siguientes parámetros: número de llamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen, agente que recibe la llamada.	Colombia Compra Eficiente verificará esta característica en la visita técnica
Canal correo electrónico – Canal de chat	El proponente debe disponer de un canal de atención que permite el intercambio (enviar y recibir) de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos, se puede enviar no solamente texto, sino todo tipo de archivos digitales. Debe disponer de los medios de comunicación (Internet), herramientas de hardware (Equipos de cómputo) y Software para llevar a cabo la gestión de la cuenta de correo electrónico. El proponente debe disponer de un canal de atención y comunicación escrita en tiempo real a través de equipos electrónicos (PC, portátiles, tabletas, celulares, entre otros) que están conectados a Internet. Disponer de las herramientas de hardware y software para la atención del chat por parte de los agentes. El Proponente debe estar en capacidad de publicar la herramienta de chat a través de una URL. El chat debe ser compatible con múltiples navegadores. La herramienta de gestión del canal chat debe permitir: i) Almacenar el chat, ii) Enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, audio, y archivos en cualquier formato, iii) Programar sesiones de chat periódicas según requerimiento de la Entidad Compradora.	Colombia Compra Eficiente verificará esta característica en la visita técnica.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

3. Programa de disposición final de residuos

De acuerdo al lineamiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones LI.ST.16 del ámbito arquitectura de servicios tecnológicos perteneciente al dominio de servicios tecnológicos del marco de referencia de arquitectura de TI, en lo referente a la implementación de un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos, teniendo en cuenta los lineamientos técnicos con los que cuente el Gobierno Nacional, el Proponente debe presentar el programa de disposición final de desechos tecnológicos avalado por la Entidad ambiental competente y una carta o convenio vigente a la fecha de cierre del proceso que acredite la relación entre el Proponente y la empresa encargada del programa de disposición final presentado. En caso de presentar el programa de Disposición Final de un Fabricante, el Proponente debe presentar la certificación proveniente de la entidad ambiental competente que lo acredite.

Colombia Compra Eficiente o la Entidad Compradora pueden solicitar el programa de Disposición Final vigente utilizado por el Proponente en cualquier momento. El Proponente debe contar con un programa de Disposición Final durante toda la vigencia del Acuerdo Marco y un (1) año más.

VI. Criterios de evaluación de las Ofertas

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente evalúa las Ofertas de los Proponentes que hayan acreditado los requisitos habilitantes de la sección V, y que cumplan con las especificaciones técnicas que hace referencia la sección IV.C.

Colombia Compra Eficiente debe tener en cuenta el factor económico; el factor técnico; y, el incentivo a la industria nacional previsto en la Ley 816 de 2003, de acuerdo con los porcentajes indicados a continuación:

Tabla 7 Puntaje por criterio de evaluación

Nº	Criterios de evaluación	Puntaje
1	Factor económico	49
2	Factor técnico	39
3	Puntaje para estimular la industria nacional	10
4	Puntaje adicional para proponentes con trabajadores con discapacidad	2
Total puntos		**100**

Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente.

A. Factor económico

El Proponente puede recibir hasta 49 puntos en cada Segmento para el cual presente una Oferta. Este puntaje se calcula a partir del precio ofrecido para cada uno de los servicios que el Proponente presente en su Oferta.

Los Proponentes deben entregar con la Oferta el precio de todos los servicios. El precio ofrecido para cada servicio debe ser mayor o igual que uno (1). Si el valor ofrecido para alguno de los

Productos es menor que uno (1), Colombia Compra Eficiente no evaluará la Oferta del Proveedor para ese Lote.

Colombia Compra Eficiente debe evaluar las Ofertas teniendo en cuenta: (i) el valor ofrecido por el Proveedor para el servicio y (ii) el peso de cada servicio. El puntaje del factor económico de la Oferta es la suma de los puntajes relativos de los precios de los servicios ofrecidos. El Proponente j recibe el puntaje relativo del servicio i que resulte de aplicar las siguientes fórmulas:

El puntaje por el precio del Servicio n en cada Segmento y Categoría para cada Proponente habilitado es el que resulte de la siguiente fórmula:

$$Puntaje\ del\ Servicio_n = X_n \frac{PS_{min,n}}{PS_n}$$

Donde:

$PS_{min,n}$: es el precio ponderado mínimo, de las Ofertas de los Proponentes habilitados, ofrecido para el Servicio n.
PS_n : es el precio ponderado para el Servicio n de cada Proponente habilitado.
X_n : es el puntaje económico máximo para el Producto n.

El factor económico de cada Proponente habilitado en un Segmento es el que resulte de la siguiente fórmula:

$$Factor\ económico\ de\ segmento = \sum_{n=1}^{n=N} Puntaje\ del\ Servicio_n$$

B. Factor técnico

Colombia Compra Eficiente definió los siguientes parámetros para brindar puntaje por factores técnicos con el objetivo de fomentar la participación de Proponentes que acrediten la calidad de sus Servicios bajo componentes certificables.

El puntaje por factor técnico para cada Segmento al que presente oferta el Proponente está distribuido según la Tabla 8.

Tabla 8 Puntaje por factor técnico

Nº	Criterios de evaluación	Puntaje
1	Personal certificado en gestión del Servicio (ITIL V3 o superior)	10
2	Soporte de plataforma	10
3	Auditoría técnica externa	10
4	Canales de atención adicionales del Proponente (Aplica al Proponente)	6
5	Compromiso de implementación de incentivos de criterios económicos y sociales	3
Total puntos		**39**

Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente.

1. Personal certificado en gestión del Servicio (ITIL V3 o superior)

El Proponente debe contar con al menos tres (3) personas certificadas en las mejores prácticas del Marco de Referencia de la biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información – ITIL V3 experto o superior. Alternativamente, el Proponente puede estar certificado en la norma ISO 20000 de Gestión de Servicios de TI.

Las certificaciones deberán estar vigentes al momento de presentación de la oferta. El Proponente debe presentar copia de la certificación obtenida por personal que participe en la prestación de los servicios. Esta persona debe estar vinculada directamente con el Proponente a través de cualquier forma de contratación desde al menos seis (6) meses antes de la fecha de la presentación de la Oferta. Para el caso del personal, el Proponente debe entregar la información correspondiente de tipo de vinculación y antigüedad, demostrándose mediante una certificación laboral.

Colombia Compra Eficiente otorga i) 10 puntos a los proponentes que cuenten con tres (3) personas certificadas en ITIL V4 o ITIL 3 Experto ii) 8 puntos para el proponente que cuente con tres (3) personas certificadas en ITIL V3 intermedio o superior, iii) 0 puntos para el Proponente que no tenga el personal certificado de gestión del servicio.

2. Soporte de plataforma

Colombia Compra Eficiente identificó que, para evitar indisponibilidad del servicio por fallas de la plataforma y para garantizar los tiempos de respuesta ante fallas presentadas por la misma, los Proveedores deben contar con personal que le de soporte a las plataformas.

Por esta razón, Colombia Compra Eficiente otorga 10 puntos a los Proponentes que: (i) cuenten con personal que tenga la certificación expedida por el fabricante y experiencia en la implementacion, administracion, operacion y soporte de herramientas de gestión de Mesa de Servicio.; o (ii) cuenten con personal de planta encargado en dar soporte y mantenimiento a la plataforma en los casos en que el Proponente cuente con su propia plataforma. Cuando un Proponente plural presenta Oferta, todas las personas que lo integran deben contar con soporte de plataforma para recibir puntaje por este concepto. 0 puntos para el Proponente que no tenga soporte de plataforma.

3. Auditoría técnica externa

Colombia Compra Eficiente identificó que las empresas prestadoras de Mesa de Servicios que constantemente realizan auditorias técnicas a sus sistemas y plataformas, se esfuerzan por mantener sus sistemas y plataformas con los más altos estándares de calidad.

Colombia Compra Eficiente busca mantener altos estándares de calidad por lo que otorga 10 puntos a los Proponentes que presenten dos certificaciones de auditorías técnica, realizada durante 2017, 2018 o 2019. Colombia Compra Eficiente requiere una certificación de auditoría técnica, realizada durante 2017, 2018 o 2019 para los Proponentes que se hayan constituido desde el 2017. Cuando un Proponentes Plural presenta Oferta, todas las personas que lo integran deben adjuntar las certificaciones de auditorías técnicas externas realizadas durante 2017, 2018 o 2019 para recibir puntaje por este concepto. 0 puntos para el Proponente que no tenga la auditoría técnica externa.

4. Canales de atención adicionales del Proponente (Aplica al Proponente)

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente evaluará y tendrá en cuenta los canales de atención de Soporte adicionales a los requeridos en las condiciones transversales de los servicios.

El Proponente deberá describir cada canal de Soporte adicional y suministrar el acceso para la validación.

Colombia Compra Eficiente otorgará los puntos de la siguiente manera: i) 7 puntos para el Proponente que cuente con 2 o más canales de soporte adicionales, ii) 6 puntos para el Proponente que tenga 1 canal de soporte adicional, iii) 0 puntos para el Proponente que no tenga canales de soporte adicionales.

5. Compromiso de implementación de incentivos de criterios económicos y sociales

Las políticas de producción y consumo sostenible en el marco del Sistema de Compra Pública, se encuentran enmarcadas dentro de los criterios de sostenibilidad ambiental, económico y social con la finalidad de contribuir a la *"(…) protección del medio ambiente, la reducción de consumo de recursos o la inclusión y la justicia social durante el desarrollo de un proceso de compra pública*[2]*."* En consecuencia, se hace indispensable que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente realice el impulso de políticas públicas para la inclusión e innovación en los procesos de abastecimiento público.

La mejora en la calidad de vida, el fortalecimiento de la movilidad social, mejoras en la inclusión de población vulnerable y disminución de la pobreza, son unos de los beneficios de las compras públicas sostenibles sociales[3]

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que actualmente el mundo atraviesa por una situación grave en materia de salud pública causada por la pandemia del coronavirus, el Gobierno Nacional de Colombia expidió el Decreto legislativo N 417 del 17 de marzo de 2020 mediante el cual declara el Estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional derivada de la pandemia COVID-19; el Presidente de la República ha adoptado una serie de decisiones excepcionales y políticas publicas sugeridas en el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en América Latina y el Caribe destinadas exclusivamente a conjurar la crisis e impedir la extensión de sus efectos, para lo cual desde la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- se otorgará un 3% del factor técnico adicional, a aquellos proveedores que se obliguen a incorporar los incentivos de criterios económicos y sociales en el personal de su planta de producción establecido en el Formato 12. Compromiso de implementación de criterios Económicos y Sociales cuya finalidad es lograr la circulación del dinero ejecutado derivado de las órdenes de compra, en poblaciones vulnerables mediante la vinculación del empleo en las labores a ejecutar.

Durante la etapa de ejecución el proveedor seleccionado deberá iniciar el reporte del cumplimiento del requisito en mención dos meses después de la suscripción del Acuerdo Marco, para lo cual remitirá a la Entidad Compradora junto con la factura (i) el listado de las personas con sus datos personales -nombre, cedula, dirección y teléfono- identificando la condición de vulnerabilidad que se pretenda acreditar[4], acompañado del (ii) certificado de jefe de talento humano -o quien haga sus veces- del proveedor en el que certifique la verificación de auto determinación e identificación de la

[2] Guía de compras públicas sostenibles con el medio ambiente Colombia Compra Eficiente https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_guia_cp_sostenibles.pdf

[3] Implementando Compras Públicas Sostenibles en América Latina y el Caribe. IISD, 2015. Disponible en https://www.iisd.org/sites/default/files/publications/iisd-handbook-ingp- es.pdf

[4] Los ciudadanos con los que el Proveedor pretenda acreditar el cumplimiento de la implementación de los criterios económicos y sociales, no podrán recaer sobre una misma persona.

condición de vulnerabilidad de las personas enlistadas (iii) el certificado de pago de parafiscales detallado en el que conste la totalidad del porcentaje de empleados contratados para el cumplimiento de los incentivos de criterios económicos y sociales, acompañada del certificado suscrito por el director del talento humano.

C. Puntaje para estimular la industria nacional

Los Proponentes pueden obtener el puntaje de apoyo a la industria nacional, por Servicio Nacional, trato nacional o por incorporación de servicios colombianos. Colombia Compra Eficiente en ningún caso otorgará simultáneamente el puntaje por Servicio Nacional y de incorporación de servicios colombianos en un Segmento. Los puntajes para estimular la industria nacional están en la Tabla 9.

Tabla 9. Puntaje para estimular a la industria nacional

Criterios de evaluación	Puntaje
Servicio Nacional y Servicios Extranjeros con trato Nacional	10
Incorporación de componente colombiano en servicios extranjeros	5
Puntaje máximo para estimular a la industria nacional	**10**

Fuente: Colombia Compra Eficiente

1. Servicio Nacional y Servicios Extranjeros con trato Nacional

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- asignará diez (10) puntos a la Oferta que acredite Servicios Nacionales, es decir que la persona jurídica que presente la oferta está constituida en Colombia y su domicilio se encuentra dentro del territorio nacional; para lo cual verificara el certificado de existencia y representación legal..

2. Puntaje por incorporación componente colombiano enservicios extranjeros

La Agencia Nacional de Contratación Publica - Colombia Compra Eficiente- asignará cinco (5) puntos a los Proponentes que acrediten que al menos el 50% de personal de la Mesa de Servicioson colombianos o residente en Colombia. Los Proponentes deben acreditar el requisito anexando certificación expedida por el Representante Legal, Contador Público o Revisor Fiscal (en los casos que se encuentren obligados), en la que se certifique que cuentan actualmente con una vinculación directa de al menos el 50% de sus empleados son colombianos (vinculados por nómina o prestación de servicios). El Proponente debe garantizar que no disminuirá dicho porcentaje durante la ejecución del Acuerdo Marco.

La Agencia Nacional de Contratación Publica - Colombia Compra Eficiente- informa que los puntajes descritos en el presente numeral son excluyentes.

D. Incorporación de Trabajadores en Situación de Discapacidad

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, asignará el 1% del puntaje total al Proponente que acredite el mínimo de personas con discapacidad, de acuerdo con el número total de trabajadores de la planta de su personal en los términos señalados en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. del Decreto 1082 de 2015 (adicionado por el Decreto 392 de 2018).

Para esto el Proponente debe presentar el Formato 7 Vinculación de personas con discapacidad suscrito por el Representante Legal, el cual debe certificar el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal del Proponente o sus integrantes a la fecha de cierre del proceso de selección y el número de personas con discapacidad en su planta de personal, de conformidad con lo señalado en el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección.

Para los Proponentes Plurales, la Entidad tendrá en cuenta la planta de personal del integrante del Proponente Plural que aporte como mínimo el cuarenta por ciento (40%) de la experiencia requerida para el Proceso de Contratación.

Los supervisores de cada Orden de Compra deben verificar durante la ejecución del contrato que los Proveedores mantienen en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la obtención del puntaje adicional de la oferta.

VII. Reglas para la presentación de la Oferta

A. Presentación

Los Proponentes deben presentar Oferta a mínimo un (1) Segmento. El Proponente debe presentar su Oferta y la carta de presentación de la Oferta en el Formato 6 Carta de Presentación de la Oferta en el SECOP II, de acuerdo con lo establecido en esta sección para lo cual debe estar previamente registrado en esta plataforma.

Las instrucciones para el registro y la presentación de Ofertas en el SECOP II están en el manual de uso del SECOP II para Proveedores, disponible en http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/capacitacion/manual_proveedores_para_el_uso_de_secop_ii.pdf.

El Proponente debe presentar su Oferta en la fecha establecida en el Cronograma y en el apartado – Configuración – del enlace del Proceso de Contratación CCENEG-023-1-2020 en el SECOP II.

El Proponente registrado debe ingresar con su usuario y contraseña al SECOP II y seleccionar el Proceso de Contratación CCENEG-023-1-2020 para consultar el Proceso de Contratación y crear su Oferta.

Para presentar Ofertas en el SECOP II por parte de uniones temporales o consorcios, los integrantes del Proponente plural deben estar previamente registrados como proveedor individual en el SECOP II. Una vez hecho esto, uno de los integrantes del Proponente plural debe crear en el SECOP II el proveedor plural (Proponente plural) y emplear este usuario para el envío de su Oferta como Proponente plural. El integrante que creo el proveedor plural es el único habilitado en el SECOP II para presentar la Oferta como Proponente plural. Los pasos para inscribirse como proveedor plural (Proponente plural) se encuentran en la sección X.E del manual de proveedores para el uso del SECOP II http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/capacitacion/manual_proveedores_para_el_uso_de_secop_ii.pdf. De no ser creado de esta manera será causal de **RECHAZO**.

Para enviar una Oferta como Proponente plural, el integrante que registró el proveedor plural debe ingresar al SECOP II con su usuario y contraseña, hacer clic en el botón de identificación de la parte

superior derecha y luego seleccionar el nombre del proveedor plural al que pertenece. El SECOP II despliega una ventana emergente para informar que va a cambiar de cuenta al proveedor plural, el usuario debe hacer clic en aceptar.

Desde ese momento el integrante del proveedor plural puede presentar la Oferta como Proponente plural. Para presentar la Oferta como Proponente plural debe seguir los pasos del manual de proveedores para el uso del SECOP II.

El uso de los mecanismos de autenticación del SECOP II definen la persona natural o jurídica que presenta la Oferta y desarrolla las actividades relacionadas en el Proceso de Contratación, de acuerdo con lo previsto en los artículos 7, 10 y 11 de la Ley 527 de 1999. En consecuencia, la Oferta será rechazada cuando el usuario mediante el cual es presentada la Oferta en el SECOP II sea distinto del Proponente que aparece en los documentos soporte o anexos de la Oferta.

El SECOP II despliega el apartado – Cuestionario – y el apartado – Documentos de la Oferta – del enlace del Proceso de Contratación CCENEG-023-1-2020 en el SECOP II para que el Proponente cargue su Oferta y presente en PDF los documentos solicitados en dichos apartados y en la sección V del pliego de condiciones.

El Proponente debe presentar la Oferta económica en el SECOP II de la siguiente manera: (i) desplegar la “Lista de segmentos” del producto o de los productos a los cuales presenta Oferta; (ii) diligenciar con precio $1 el segmento o los segmentos a los cuales presenta Oferta; y (iii) descargar y diligenciar el Formato Excel contenido en el *Formato 5 Presentación de la Oferta económica*, que contiene los espacios para diligenciar la Oferta económica para cada uno de los servicios de la Mesa de Servicio. El SECOP II no permite presentar la Oferta si el apartado –Cuestionario, no está totalmente diligenciado.

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente sólo evaluará los precios diligenciados en el Formato 5 “Presentación de oferta económica” del pliego de condiciones.

Las Ofertas deben estar vigentes por el término de 90 días calendario contados a partir de la fecha de cierre, establecida en el Cronograma publicado en el SECOP II.

El SECOP II arroja un informe con la lista de los Proponentes que presentaron Oferta indicando la hora y fecha de presentación de las mismas.

El pliego de condiciones del Proceso de Contratación CCENEG-023-1-2020 está conformado por los requerimientos contenidos en el presente documento y la información solicitada en los formularios o requerimientos de información incluidos en SECOP II. Los interesados deben aportar la información requerida en las dos fuentes para presentar sus Ofertas en el Proceso de Contratación.

1. Requisitos habilitantes

El Proponente debe incluir en su Oferta la totalidad de los documentos relacionados en el capítulo respectivo de Requisitos Habilitantes de este Pliego de Condiciones, los Formatos y documentos soporte que sean requeridos, así como el diligenciamiento del Formulario Electrónico a través de la plataforma del SECOP II. El Proponente debe incluir en su Oferta los siguientes documentos:

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

A. Capacidad jurídica

Para acreditar la capacidad jurídica a la que se refiere el literal A. del Proponente debe presentar los documentos allí señalados.

B. Experiencia

Para acreditar la experiencia a la que se refiere el literal B de la sección V. Requisitos habilitantes, el Proponente debe presentar el certificado del RUP. Se sugiere que el Proponente subraye en el RUP los contratos con los cuales acredita la experiencia y adjunte las certificaciones de los contratos con los que pretenda acreditar dicha experiencia.

C. Capacidad financiera y organizacional

Para acreditar la capacidad financiera y la capacidad organizacional a la que se refiere los literales C y D de la sección V. Requisitos habilitantes, y el Proponente debe presentar el certificado RUP. Colombia Compra Eficiente debe verificar los indicadores de capacidad financiera y organizacional distintos a los incluidos en el RUP a través de la información publicada en el RUP.

2. Presentación del mínimo técnico requerido.

Para acreditar la capacidad del mínimo técnico requerido el proveedor deberá anexar los documentos establecidos en el numeral E de la sección V. Requisitos habilitantes, referidos a la (i) infraestructura, (ii) canales de atención y (iii) programa de disposición final.

3. Presentación del factor económico

El Proponente debe presentar la Oferta económica en el SECOP II de la siguiente manera: (i) desplegar la “Lista de segmentos” del producto o de los productos a los cuales presenta Oferta; (ii) diligenciar con precio $1 el segmento o los segmentos a los cuales presenta Oferta; y (iii) descargar y diligenciar el Formato Excel contenido en el *Formato 5. Presentación de la Oferta económica*, que contiene los espacios para diligenciar la Oferta económica para cada uno de los servicios de la Mesa de Servicio..

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente sólo evaluará los precios diligenciados en el Formato 5 “Presentación de oferta económica” del pliego de condiciones.

El Proponente debe diligenciar el Formato de oferta económica, incluyendo los precios sin IVA por segmento al que presenta su Oferta, los precios deben ser mayores a cero (0), en todo caso deben ser número enteros positivos.

Colombia Compra Eficiente evaluará únicamente las Ofertas que se encuentren completamente diligenciadas, es decir, que todas las celdas del segmento para el que presenta su Oferta debe relacionarse un precio mayor a cero (0) **SO PENA DE RECHAZO DE LA OFERTA**.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

En caso de que el Proponente presente precios con decimales, Colombia Compra Eficiente aproximará todos los precios de la Oferta al valor entero más cercano así: números con parte decimal menor que 0,5 al entero inmediatamente inferior, y números con parte decimal mayor o igual que 0,5 al número entero inmediatamente superior.

4. Presentación del factor técnico adicional

El Proponente debe presentar el factor técnico en el SECOP II. El Proponente debe incluir en su Oferta presentación de Oferta técnica el Proponente debe acreditar el cumplimiento de las especificaciones técnicas detalladas en la sección IV.C.

El Proponente debe acreditar el cumplimiento de los registros, certificados y demás documentos establecidos en la sección V.E de acuerdo con el Segmento al que presente Oferta en la forma que se encuentra establecido en la sección V.E.

Las certificaciones deben ir firmadas y con el teléfono de contacto de la persona que firma el documento correspondiente.

5. Puntaje para estimular la industria nacional

Colombia Compra Eficiente debe verificar la prestación de Servicios Nacionales a través del certificado de existencia y representación legal del Proponente.

6. Evaluación de las Ofertas

La Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente debe evaluar las Ofertas de los Proponentes que hayan acreditado los requisitos habilitantes de que trata la sección V. Requisitos habilitantes y cuyos precios de la Oferta económica sean valores numéricos enteros mayores a cero (0). En caso tal que el Proponente presente su oferta económica con decimales, Colombia Compra Eficiente aproximará al valor entero más cercano.

7. Rechazo

La Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente rechazará las Ofertas que:

i. En caso que la Propuesta no sea presentada a través del usuario plural a través de la plataforma, es decir, que sea presentada por alguno de sus integrantes, será considerado como una causal de RECHAZO
ii. No cumplan con los requisitos habilitantes de que trata la sección V con posterioridad al plazo otorgado para la subsanación.
ii. Fueron presentadas después de vencido el plazo establecido para el efecto en el Cronograma
iii. Fueron presentadas por Proponentes que no hayan suscrito el compromiso anticorrupción contenido en el Anexo 1 o que no lo hubieren subsanado, o que no lo hayan cumplido durante el Proceso de Contratación;
iv. Fueron presentadas por un Proponente distinto al que aparece en los documentos soporte o anexos de la Oferta
v. No sean presentadas desde el usuario plural a través de la plataforma SECOP II, es decir, que sea presentada por alguno de sus integrantes

vi. Se presenten varias propuestas para el mismo segmento por el mismo Proponente o integrante del proponente, por sí o por interpuesta persona, en Consorcio, Unión Temporal o individualmente, o cuando uno o más socios de la persona jurídica proponente o su representante legal sean socios o representante legal de otra persona jurídica proponente en este mismo proceso, o cuando uno o más socios de la persona jurídica proponente, o su representante legal se presenten como personas naturales en este mismo proceso. En estos casos, solo será válida la primera propuesta entregada a través de la plataforma del SECOP II

vii. Se formulen ofertas en la que se fijen condiciones económicas y de contrataciones artificiales, debidamente evidenciadas una vez surtido el debido proceso o ante la ausencia de respuesta del oferente a las aclaraciones solicitadas dentro del término dispuesto para ello o cuando las explicaciones rendidas no respondan a circunstancias objetivas del oferente y de su oferta

viii. No se diligencie completamente y en los términos establecidos en el Pliego de Condiciones el Formato 5 – Oferta Económica

ix. Cuando el Proponente se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar establecidas en la Constitución o en la ley, o incurra o se encuentre en un conflicto de intereses

x. Estar incursa la persona jurídica proponente individual o integrante del proponente plural en causal de disolución o liquidación o liquidación judicial obligatoria.

x. Cuando se evidencie que la información presentada por el proponente contenga datos contradictorios, inconsistentes que induzcan a error a la Entidad, aporte información no veraz o altere algún documento original

xi. Cuando el proponente no subsane, subsane en forma incorrecta o subsane fuera del término fijado en el pliego de condiciones la información o documentación solicitada respecto de un requisito o documento habilitante

xii. La no entrega de la garantía de seriedad de la oferta junto con la propuesta

.

8. Indisponibilidad

Colombia Compra Eficiente informa a los participantes que, en caso de generarse indisponibilidad de la plataforma, se deberá aplicar el protocolo de indisponibilidad del SECOP II, el cual podrá ser consultado en el link: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/protocolo_de_indisponibilidad_secop_ii.pdf

El correo dispuesto para comunicaciones en caso de presentarse indisponibilidad de la plataforma es: agregaciondedemanda@colombiacompra.gov.co

VIII. Acuerdos Comerciales y trato nacional

El Proceso de Contratación está cubierto por los siguientes Acuerdos Comerciales:

Tabla 10 Cobertura Acuerdos Comerciales

Acuerdo Comercial		Entidad Estatal incluida	Umbral	Excepción aplicable	Proceso de Contratación cubierto
Alianza Pacífico	Chile	Sí	Sí	Si	No
	México	Sí	Sí	No	Si

Acuerdo Comercial		Entidad Estatal incluida	Umbral	Excepción aplicable	Proceso de Contratación cubierto
	Perú	Sí	Sí	No	Sí
Canadá		Sí	Sí	No	Sí
Chile		Sí	Sí	No	Sí
Corea		Sí	Sí	No	Sí
Costa Rica		Sí	Sí	No	Sí
Estados Unidos		Sí	Sí	No	Sí
Estados AELC		Sí	Sí	No	Sí
México		Sí	Sí	No	Sí
Triángulo Norte	El Salvador	Sí	Sí	No	Sí
	Guatemala	Sí	Sí	No	Sí
	Honduras	Sí	Sí	No	Sí
Unión Europea		Sí	Sí	No	Sí
Comunidad Andina		Sí	Sí	No	Si

Fuente: Colombia Compra Eficiente

IX. Adjudicación

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente adjudicará el Acuerdo Marco de Precios a los Proponentes habilitados cuyas Ofertas obtengan los mayores puntajes totales, de acuerdo con las reglas establecidas a continuación:

Tabla 11 Cupos de adjudicación

No. de Proponentes habilitados por Segmento	No. máximo de Proponentes adjudicados
1	0
2	0
3	3
4	4
5-12	$Proponentes\ habilitados - 1$
Más de 12	$Proponentes\ habilitados - 2$

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

Si hay empate y el número de Proponentes habilitados es mayor a tres (3), Colombia Compra Eficiente aplicará los factores de desempate establecidos en el artículo 2.2.1.1.2.2.9. del Decreto 1082 de 2015.

El Proponente puede presentar junto con su Oferta el certificado respectivo expedido por el Ministerio del Trabajo para preferir su propuesta en caso de llegar a utilizar la regla 4 del artículo 2.2.1.1.2.2.9. del Decreto 1082 de 2015 (porcentaje de nómina en condiciones de discapacidad).

Si el empate persiste, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, toma la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre del Proceso de Contratación y la divide entre el número total de Proponentes en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final. Realizados estos cálculos, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente seleccionará a aquel Proponente que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente seleccionará al Proponente con el mayor número asignado.

Seguidamente, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ordenará a los Proponentes con Ofertas empatadas en el orden alfabético según el nombre registrado en el

SECOP II. Una vez ordenados, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente le asignará un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, repetirá este procedimiento en caso de que persistan empates entre Proponentes.

X. Riesgos

A continuación, se identifican los riesgos previsibles del Proceso de Contratación del Acuerdo Marco de Precios que afectan la ejecución del contrato

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Tabla 12. Mapa de identificación de Riesgos

N°	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	General	Externo	Selección	Económico	Colusión en la Operación Principal	El Acuerdo Marco de Precio no logra condiciones competitivas	3	4	7	Alto	Colombia Compra Eficiente	Solidez en el Estudio de Mercado. Redacción de los Documentos del Proceso.	2	4	6	Alto	No	Colombia Compra Eficiente	En la planeación del Proceso de Contratación	En la adjudicación del Acuerdo Marco	Analizando las ofertas y observaciones al Proceso de Contratación.	Permanente en la planeación y en la selección
2	General	Interno	Ejecución	Operacional	Terminación anticipada del Acuerdo Marco de Precios con un Proveedor	Disminución de la oferta y la competencia en la Operación Secundaria	2	4	6	Alto	Colombia Compra Eficiente	Establecer suficientes cupos de Proveedores	2	3	5	Medio	Si	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso de Contratación	La del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco de Precios	Verificando terminaciones anticipadas	Permanente
3	General	Externo	Selección	Económico	Baja participación de Proponentes	Poca competencia en la Operación Principal	2	3	5	Medio	Colombia Compra Eficiente	Socialización del Acuerdo Marco.	1	3	4	Bajo	No	Colombia Compra Eficiente	Desde la planeación del Proceso de Contratación	A la fecha de cierre de presentación de Ofertas	Revisando el interés de Proveedores registrados en SECOP II	Permanente durante la etapa de selección

N°	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
4	General	Externo	Ejecución	Regulación	Cambios en los tributos y aranceles aplicables	Modificación de las condiciones económicas del Acuerdo Marco	1	3	4	Bajo	Entidad Compradora	Estipulación contractual que permita revisar precios frente a modificaciones en tributos y aranceles aplicables	1	1	2	Bajo	Sí	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	La del vencimiento del plazo de las Órdenes de Compra	Revisando las comunicaciones de los Proveedores	Permanente
5	Especifico	Externo	Ejecución	Operacional	Interrupciones en la prestación de los Servicios por Fallas atribuibles al Proveedor	Indisponibilidad de los Servicios de Mesa de Servicios requeridos por las Entidades Compradoras	3	4	7	Alto	Colombia Compra Eficiente	Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por incumplimiento de ANS. Estipulación contractual de multas y sanciones al Proveedor.	2	2	4	Bajo	Si	Entidad compradora	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	Mediante la supervisión de la Orden de Compra.	Permanente

N°	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
6	Especifico	Externo	Ejecución	Operacional	Interrupciones en la prestación de los Servicios por Fallas atribuibles a las Entidades Compradoras	Indisponibilidad de los Servicios de Mesa de Servicios requeridos por las Entidades Compradoras	3	4	7	Alto	Proveedor	Estipulación contractual que obligue a la Entidad Compradora a cumplir con unos parámetros mínimos para permitir al Proveedor prestar el servicio y en caso de no cumplir el Proveedor queda exonerado por la Interrupción	2	2	4	Bajo	Si	Entidad compradora	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	Mediante la supervisión de la Orden de Compra.	Permanente
7	Especifico	Externo	Ejecución	Operacional	Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios de Mesa de Servicio por causas atribuibles al Proveedor	Indisponibilidad de los Servicios de Mesa de Servicio para las Entidades Compradoras.	3	2	5	Medio	Proveedor y Entidad Compradora	Estipulación contractual que establezca tiempos de inicio de operación de los Servicios.	2	2	4	Bajo	Sí	Entidad Compradora	En la redacción de los Documentos del Proceso	La del vencimiento de las Órdenes de Compra	Verificando solicitudes de Entidades Compradoras relacionadas con demoras en la entrega del servicio.	Permanente

N°	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
8	Específico	Externo	Ejecución	Tecnológico	Obsolescencia tecnológica de la infraestructura utilizada para prestar los Servicios de Mesa de Servicio	Disponibilidad limitada de nuevos Servicios BPO para las Entidades Compradoras.	3	4	7	Alto	Proveedor	Estipulación contractual que permita la inclusión de nuevos Servicios en el Catálogo.	3	2	5	Medio	Sí	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	La del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco	Revisando las solicitudes de Entidades Compradora y Proveedores de inclusión de nuevos Servicios en el Catálogo.	Permanente
9	General	Externo	Ejecución	Del anat ural eza/ O	Incumplimiento de la orden de compra asociados a situaciones de contingencia Evento de fuerza mayor o caso fortuito	(i) Desabastecimiento del servicio(ii) Desequilibrio económico.		5	4	9	Extremo	Proveedor	(i) Definición en la minuta de las acciones a llevar a cabo ante eventos de fuerza mayor o caso fortuito.	5	2	7	Alto	Si	Proveedor / SED / CCE	En la planeación del Proceso de Contratación.	Finalización de la orden de compra.	Durante la ejecución.	Permanenteel

				p e r a c i o n a l																		

XI. Garantías

A. Garantía de seriedad de la Oferta

El Proponente debe presentar junto con la Oferta una garantía de seriedad de la Oferta a favor de Colombia Compra Eficiente por un valor de 1.000 SMMLV y con vigencia desde la presentación de la Oferta y hasta la aprobación de la garantía de cumplimiento del Acuerdo Marco de Precios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.3.1.9 del Decreto 1082 de 2015. La garantía de seriedad de la oferta debe allegarse con la presentación de la oferta a través de la plataforma SECOP II.

La garantía de seriedad de la oferta debe contener la siguiente información

vii. Tomador y NIT.
viii. Beneficiario y NIT
Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.
NIT: 900.514.813-2
ix. Vigencia 90 días calendario.
x. Número del proceso de selección y objeto.

Objeto: *"Establecer: (i) las condiciones para la contratación de la Mesa de Servicio al amparo del Acuerdo Marco por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren la Mesa de Servicio; y (iii) las condiciones para el pago de la Mesa de Servicio por parte de las Entidades Compradoras."*

xi. Suficiencia y monto amparado (1.000 SMMLV).
xii. Riesgos amparados derivados del incumplimiento de la oferta tal como lo regula la normatividad vigente.

B. Garantía de cumplimiento

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a Colombia Compra Eficiente una garantía de cumplimiento cuyos beneficiarios son: (i) Colombia Compra Eficiente y (ii) las Entidades Compradoras de régimen especial que le coloquen al Proveedor Órdenes de Compra a través del Acuerdo Marco, por el valor, amparos y vigencia establecidos.

Durante la operación secundaria los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a favor de las Entidades Compradoras garantía de cumplimiento que le coloquen al Proveedor Órdenes de Compra a través del Acuerdo Marco una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es la Entidad Compradora.

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor estimado del Acuerdo Marco.

1. Garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente

Los Proveedores deben constituir a favor de Colombia Compra Eficiente, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del presente documento, una garantía de cumplimiento, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 13 Suficiencia de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	$\text{Valor del amparo} = \frac{\$2.830.000.000 \times 10\%}{\text{Total de proponentes adjudicados por segmento}}$	Duración del Acuerdo Marco y un año (1) más.

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

Colombia Compra Eficiente reemplazará el número de Proveedores adjudicados al finalizar la adjudicación. En caso de prórroga Acuerdo Marco, la garantía de cumplimiento debe ser ampliada hasta el vencimiento del mismo y por y un (1) año más. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

La garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente deberá incluirse por el Proveedor en el expediente electrónico de la Plataforma SECOP II, con posterioridad a la firma del Acuerdo Marco. Colombia Compra Eficiente debe aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su cargue por el proveedor, incluyendo en el expediente electrónico la constancia de aprobación.

En caso de prórroga Acuerdo Marco, la garantía de cumplimiento debe ser ampliada hasta el vencimiento del mismo y por y un (1) año más. El proveedor deberá incluir la ampliación de la garantía en el expediente electrónico de SECOP II, en los mismos términos previstos para la garantía inicial.

Colombia Compra Eficiente debe aprobar la ampliación de la garantía de cumplimiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su inclusión en el expediente electrónico de la plataforma SECOP II por parte del Proveedor, e incluirá en éste la constancia de aprobación.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 13 después de haber sido afectada.

2. Garantía de cumplimiento a favor de las entidades Compradoras

Los Proveedores deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Tabla 15.

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

El futuro es de todos · Gobierno de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

Tabla 14 Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	15% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Pagos de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.
Calidad de los Servicios	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra. y seis (6) meses más.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por los plazos señalados en la Tabla anterior. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 15 después de haber sido afectada.

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula, mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma.

XII. Acuerdo Marco de Precios

A. Operación Principal del Acuerdo Marco de Precios

1. Partes del Acuerdo Marco de Precios

Las partes del Acuerdo Marco de Precios serán los Proponentes que hayan resultado adjudicatarios en la licitación pública y Colombia Compra Eficiente. Las Entidades Estatales son parte del Acuerdo Marco de Precios a partir de la colocación de la Orden de Compra.

2. Objeto del Acuerdo Marco de Precios

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de la Mesa de Servicio al amparo del Acuerdo Marco por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren la prestación del servicio de Mesa de Servicio; y (iii) las condiciones para el pago de la Mesa de Servicio por parte de las Entidades Compradoras.

3. Catálogo

Colombia Compra Eficiente es responsable de publicar el Catálogo, actualizarlo y promover que las Entidades Estatales contraten servicio de Mesa de Servicio al amparo del Acuerdo Marco de Precios.

Colombia Compra Eficiente debe actualizar el Catálogo cuando haya lugar a ajustes de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Marco.

4. Tienda Virtual del Estado Colombiano

Colombia Compra Eficiente pone a disposición de los Proveedores y de las Entidades Compradoras la Tienda Virtual del Estado Colombiano, un aplicativo en el SECOP donde se llevan a cabo las transacciones derivadas de los Acuerdos Marco de Precios. Colombia Compra Eficiente está encargada de publicar el Acuerdo Marco en el Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano y de mantener actualizada la información publicada.

5. Vigencia del Acuerdo Marco de Precios

El Acuerdo Marco de Precios estará vigente por dos (2) años a partir de su firma, término prorrogable por un (1) año. Colombia Compra Eficiente debe notificar la intención de prorrogar el término del Acuerdo Marco de Precios por un año adicional, por lo menos 30 días calendario antes del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco de Precios. A falta de notificación de interés de prorrogar el plazo del Acuerdo Marco de Precios, este terminará al vencimiento de su plazo. El Proveedor puede manifestar dentro del mismo plazo su intención de no permanecer en el Acuerdo Marco durante la prórroga. Si menos de dos (2) Proveedores por segmento manifiestan su intención de permanecer en el Acuerdo Marco durante la prórroga, Colombia Compra Eficiente puede desistir de hacerla.

Las Entidades Compradoras pueden generar Órdenes de Compra durante la vigencia del Acuerdo Marco de Precios y su prórroga, en caso de que ocurra. Estas Órdenes de Compra pueden expedirse con una vigencia superior a la del Acuerdo Marco siempre que el plazo adicional sea menor a seis (6) meses. El Proveedor debe ampliar la vigencia de la garantía de cumplimiento por el término de ejecución de la Orden de Compra de qué trata la sección XI.2.

6. Valor estimado del Acuerdo Marco de Precios

El Acuerdo Marco de Precios es típicamente un contrato de cuantía indeterminada. El valor final del Acuerdo Marco de Precios corresponderá a la suma del valor de las Órdenes de Compra que sean colocadas durante su vigencia.

Colombia Compra Eficiente estimó que el valor del Acuerdo Marco de Precios de servicios de Mesa de Servicio es de $28.300 millones para los dos (2) años de vigencia.

7. Administración del Acuerdo Marco de Precios

Colombia Compra Eficiente está encargada de la administración del Acuerdo Marco de Precios y debe mantener en el SECOP la Tienda Virtual del Estado Colombiano, aplicativo a través del cual son adelantadas las transacciones derivadas de los acuerdos marco de precios, según información histórica del SECOP I y II y la TVEC y proyectar un incremento del 3,4% correspondiente al promedio de proyecciones del Banco de la República para los años 2020 y 2021.

B. Operación Secundaria

En la Operación Secundaria, la Entidad Estatal debe:

- Garantizar que todos los proveedores del Acuerdo Marco tengan acceso a la información relacionada con su necesidad.
- Crear una solicitud de información. La creación de esta solicitud implica que la Entidad Estatal tomó la decisión de satisfacer su necesidad a través la selección de un Proveedor Prestador de Servicios de Mesa de Servicio y que, al final del proceso estos servicios serán proporcionados por uno de los Proveedores del Acuerdo Marco. En la Solicitud de Información, la Entidad Compradora diligencia el formulario del Anexo 3 – Formato RFI, que puede ser modificado por Colombia Compra Eficiente cuando lo estime conveniente por razones técnicas.
- La Entidad Compradora carga el formulario en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y lo envía a todos los Proveedores definiendo un tiempo de respuesta acorde a la complejidad de la solicitud. El término de respuesta a la Solicitud de Información no podrá ser inferior a cinco (5) días hábiles ni superior a veinte (20) días calendario. Durante el término de la Solicitud de Información, la Entidad Compradora debe responder a las preguntas y observaciones que planteen los Proveedores, asegurándose de que todos tengan acceso a la información completa respecto de su necesidad. Una vez finalizado el término de la Solicitud de Información, la Entidad Estatal revisa las respuestas de los Proveedores y, dependiendo de estas, puede: (i) Iniciar una nueva Solicitud de Información, si la primera no satisface su requerimiento o necesidad, pudiendo intercambiar información con los proveedores cuántas veces lo necesite; (ii) Si durante el término otorgado en la Solicitud de Información la Entidad Estatal no recibe ninguna respuesta, puede proceder al siguiente paso del proceso, para la creación de la Solicitud de Cotización y, (iii) Si la Entidad Estatal ya cuenta con la información necesaria para adquirir los Servicios de Mesa de Servicio, debe crear un documento con el análisis técnico y económico de las respuestas recibidas, que debe contener por lo menos la información que aparece en el Anexo 3.
- La Entidad Estatal, con base en la información obtenida en la Solicitud de Información y una vez definidos los servicios o arquitectura requeridos, accede al simulador y determina el valor de la bolsa de recursos que requiere, o el presupuesto que tiene para adquirir Servicios de Mesa de Servicio.
- La Entidad Estatal debe definir el presupuesto del que dispone para la prestación de Servicios de Mesa de Servicio y procederá a diligenciar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano la Solicitud de Cotización para la contratación de Servicios de Mesa de Servicio enviándola a los Proveedores habilitados en el Catálogo.
- Una vez definido lo anterior, la Entidad Estatal crea un evento de cotización
- La Entidad Estatal debe dar un plazo mínimo de Cotización de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de Solicitud para recibir las Cotizaciones. La Entidad deberá programar la hora de cierre de los Eventos de Cotización entre las 8:00 am. y 5:00 pm. Si después de enviar la Solicitud de Cotización a los Proveedores la Entidad Compradora requiere hacer cambios por cualquier razón, la Entidad Estatal debe editar la Solicitud de Cotización por una sola vez y ampliar el plazo antes de la finalización del plazo inicial para recibir las cotizaciones. La Solicitud de Cotización da inicio a la Operación Secundaria de los Acuerdos Marco como modalidad de selección; por lo anterior la Entidad Estatal en el evento de requerir revocar dicha solicitud deberá expedir el Acto Administrativo Correspondiente.

Adicionalmente, en la Operación Secundaria, la Entidad Compradora:

(i) verifica que el Acuerdo Marco satisface su necesidad; (ii) anexa la justificación de su compra; (iii) solicita una Cotización a los Proveedores, o genera un evento de solicitud de compra el

segmento (iv) verifica las Cotizaciones presentadas por los Proveedores y analiza los precios artificialmente bajos de acuerdo con la normativa vigente; (v) selecciona al Proveedor que cotiza con el menor precio para los servicios Mesa de Servicio (condiciones particulares que definan el menor precio o el mayor descuento), previa verificación de no estar incurso en casuales de inhabilidad e incompatibilidad; (vi) coloca la Orden de Compra y aprueba las garantías indicadas en el Acuerdo Marco; (vii) verifica la entrega del servicio o la prestación del servicio conforme lo establecido en el Acuerdo Marco y paga el valor correspondiente o adelanta los trámites del procedimiento administrativo sancionatorio cuando a ello haya lugar; y viii) liquida la Orden de Compra dentro de los términos establecidos en la Ley.

El Proveedor cotiza el servicio de Mesa de Servicio en los términos establecidos en el evento de Solicitud de Cotización, constituye las garantías de conformidad con las condiciones definidas en el Acuerdo Marco, factura el valor correspondiente, publica la factura en la TVEC y recibe el pago. Los precios cotizados por cada Proveedor deben ser menores o iguales a sus precios publicados en el catálogo

Las actividades y demás obligaciones por ejecutar durante la Operación Secundaria están detalladas en el Acuerdo Marco.

XIII. Minuta

Colombia Compra Eficiente publica en el SECOP II la Minuta del Contrato del Acuerdo Marco, junto con la publicación del Estudios y Documentos Previos y el Pliego de Condiciones. Las actividades de la Operación Secundaria se detallan en la minuta del Acuerdo Marco.
El Acuerdo Marco es un contrato suscrito electrónicamente por cada uno de los Proveedores y Colombia Compra Eficiente indistinto del número de Segmentos en los que haya quedado adjudicado el Proveedor.

XIV. Cronograma

Colombia Compra Eficiente incluye la sección de Cronograma en la plataforma del SECOP II.

El futuro es de todos
Gobierno de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co