20241400141-DECNAR

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA NARIÑO
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO

CEA.3.0-07
16-ECD-003

APRES-UPRES - 3.1

San Juan de Pasto, 25 de septiembre de 2024

Señor (a)
OFERENTE ALQUILER DE SOFWARE Y HARDWARE PARA CALL CENTER
Pasto

Asunto: Solicitud cotización alquiler de sofware y hardware para call center

ADVERTENCIA	La presente cotización solicitada servirá de base para la elaboración de un estudio de mercado y por tanto. **NO** constituye en sí misma una oferta y consecuentemente **NO** obliga a las partes
OBJETO	**"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".**
VALIDEZ DE LA COTIZACIÓN	Que la vigencia de la presente cotización es de NOVENTA (90) DÍAS, contados a partir de la presentación de la misma
CONDICIONES TECNICAS	

ITEMS	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	
	ALCANCE FUNCIONAL	**SI**	**NO**
1	El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software, hardware y herramientas tecnológicas que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, las cuales serán utilizadas y cubren las siguientes funcionalidades: Interactive Voice Response (IVR), servicio de WhatsApp y mensajería de texto del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas de consulta externa.		
	ALCANCE TECNICO	**SI**	**NO**
2	El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario en (Pasto - Nariño) cuente con una conexión segura junto a dos troncales SIP fijas de diferentes operadores, con números únicos fijos asignados al departamento de NARIÑO, cada troncal deberá contar con el ingreso de 20 sesiones simultaneas. La troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de ingreso de 40 llamadas simultaneas. Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 10.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditados para la confirmación de citas y/o cambios de estas.		
3	El oferente debe garantizar la instalación en la Unidad Prestadora en Salud, de la central telefónica a través de conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software y hardware sea instalado; de igual forma garantizar los servicios de WhatsApp con opción de gestión a través de chatboot mediante herramienta web y mensajería de texto masiva como mínimo de 10.000 mensajes de texto para recordatorio de citas para la prestación de los servicios de Call Center. Estos servicios deben contar con la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (Troncales de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde la troncal primaria con canales de entrada para ingreso de llamadas y redireccionamiento de llamadas a números celulares de personal relacionado con la operación y entre operadores.		
4	El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red. De igual forma deberá suministrar a la Unidad Prestadora de Salud Nariño, reportes		

	métricos y funcionalidades de usuario de gestión, reporte estadístico para la operación, reporte gerencial para la efectividad y módulo de control de calidad en la gestión, el cual deberá ser reflejado en un dashboard reporte para visibilidad de nuestro supervisor y agentes.		
5	El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los grupos de timbrado, así como monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.		
6	El oferente debe garantizar que el software y el hardware de supervisión pueda ser visto por el supervisor del contrato en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Complementario Nariño.		
7	El oferente debe garantizar que la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Nariño, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean estas de entrada y/o salida de dicho servicio, garantizando el almacenamiento de la base de datos (grabaciones).		
8	El oferente debe garantizar que la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), el sistema de call center cuente con la programación de un (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes y permitir la opción de activación/desactivación de acuerdo a la oferta de servicios.		
9	El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño), para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.		
10	El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia (técnica, tecnológico y/o profesional) que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).		
11	El oferente debe garantizar para el desarrollo del Proceso de Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, el servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño) y el Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).		
12	El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa como Citas de Medicina General, odontología, entre otros, en el servidor (IVR).		
13	Contar con el servicio para la configuración y condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y días de atención para la asignación de citas.		
14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios del software, condicionando privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad y demás herramientas necesarias para el correcto funcionamiento del módulo.		
15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales análogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes.		
16	El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir del ingreso o salida de llamadas, un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, preservando la información que se requiera, respaldando el almacenamiento de la base de datos (grabaciones).		
17	El oferente, debe garantizar conectividad para el correcto funcionamiento de software administrativo, módulo dashboard de Call Center y servidor (IVR), para lo cual debe realizar instalación de un canal de datos dedicado para la prestación del servicio, el cual debe contar como mínimo 100 Mbps sin conectividad de WiFi, cuya contratación será asumida por el oferente con la empresa de telecomunicaciones que consideren pertinente.		
18	El oferente debe garantizar que el módulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta.		
19	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño- Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular.		
20	El software debe permitir realizar Informe general diario, semanal y mensual del servicio, garantizando que dicho software suministrará a esta unidad y almacenará información detallada donde se identifique: - Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente		

	- Promedio de tiempo de llamadas entrante/salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas – franjas horarias. - Reporte de citas asignadas vía telefónica y vía whatsapp. - Confirmación de citas vía mensaje de texto.		
21	El software debe contener códigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.		
22	El software debe monitorear en tiempo real de las acciones que están desarrollando todo el personal asignado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.		
23	El software debe tener un direccionamiento hacia el número de contacto, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz o datos.		
24	El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center.		
25	El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC y junto con personal de telemática de la unidad garantizar los diferentes permisos y políticas de acceso y red establecida para la Unidad Prestadora de Salud Nariño y policía.gov.co.		
26	El oferente deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de publicación (Windows, IIE) de la Policía Nacional, el anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática de la Unidad, para su respectivo control y funcionamiento, el mantenimientos y soporte serán asumidos por el contratante y no generara ningún costo adicional para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.		
27	El oferente debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia técnica y soporte mediante una mesa de ayuda en línea, para el reporte de casos, la cual debe ser en tiempo real, garantizando un profesional o técnico disponible en caso de cualquier eventualidad en la ciudad de Pasto (Nariño).		
28	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por mínimo 6 meses, las cuales serán de ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.		
29	El oferente entregará junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias, soportes de derechos de autor y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación e implementación para el caso de que el software y hardware no sean de propiedad del proponente.		
30	El oferente se compromete a entregar una garantía del software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados entre otros a los caso: no funcionamiento adecuado o correcta del desarrollo software, de acuerdo a la funcionalidad del mismo y una vez que al realizar un análisis del problema, se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.		
31	El oferente se compromete que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contará con una hora (1) como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema. Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.		
32	**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el Oferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros.		
33	El oferente garantizará una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software.		
34	El oferente suministrara diademas USB ergonómicas con doble auricular, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.		

PM-148141-DENAR

35	El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario (Pasto- Nariño), lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.		
36	Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en proyectos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de proyectos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato). Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información: Nombre o razón social del contratante. Nombre o razón social del contratista. Descripción del ítem contratado. Fecha del contrato. Valor del contrato. Certificación suscrita por quien la expide. Dirección y número telefónico del contratante. Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono.		
37	**CONDICIONES DEL SERVICIO:** La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación **"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"**, deberán ser entregados en el establecimiento de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así: No. | Lugar de prestación de servicio | Dirección 1 | ESPRI - PASTO | Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles. Nota: los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del oferente y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el oferente tendrá tres (3) días calendario para las instalaciones del software, canal dedicado de datos, capacitación y elementos de comunicación.		
38	El oferente deberá garantizar la instalación y configuración de **puntos** de atención de call center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato.		
39	**Coordinador del contrato**: El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de Pasto (Nariño), con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo		
40	**CAPACIDAD OPERATIVA.** El oferente debe contar con personal técnico y administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato		
41	Para el cumplimiento de los requerimientos y solicitudes que requiere la Unidad Prestadora de Salud Nariño, es necesario que el proponente ofrezca dentro de su propuesta una plataforma o aplicación de mesa de ayuda donde se registren todas la solicitudes a fin que se resuelvan en el menor tiempo y permanezca el registro, el seguimiento y la oportunidad de la solución, además contar con una línea de atención al cliente y sistema de mensajería de WhatsApp. Para este cumplimiento el proponente debe anexar mediante un documento las instrucciones para acceder a la plataforma o aplicación para dispositivos móviles, este documento será verificable como parte del componente técnico.		
42	El oferente deberá estar inscritos bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación		

CP-2024-148141-DENAR

	de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.		
43	Presentar junto a la oferta Certificado no superior a tres meses emitido por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) sobre la Evaluación Inicial de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), donde conste una calificación que se encuentre en una escala de valoración "Aceptable" (puntaje mayor a 85%) y mantener la calificación y evidencias a disposición (para el caso de consorcio o uniones temporales se deberá presentar el certificado por cada empresa que conforma la unión temporal o consorcio). La calificación total de la Evaluación Inicial del SGSST será objeto de verificación durante la ejecución del contrato.		
44	El Oferente debe cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto N° 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" y la Resolución N° 0312 de 2019 "Por la cual se definen los estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo". Presentar junto a la oferta la constancia donde se certifique que los integrantes de la empresa (en todos sus niéveles) tienen pleno conocimiento y especificación de los peligros/riesgos, así como los medios de control de los mismos, al momento de ejecutar el servicio en la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. Así mismo que cuentan con la tenencia de los elementos de protección personal acorde a las necesidades y según los riesgos de cada tarea a ejecutar en las instalaciones de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. (aplica para personal que presta sus servicios en las instalaciones propias de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4.)		
45	Diligenciar y presentar junto a la oferta el Anexo: FORMULARIO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO adjunto.		

CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS

ITEM	OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES	OFRECE	
		SI	NO
1	El oferente deberá certificar por escrito que dicho software y hardware tiene sus licencias originales, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, así mismo deberá tener un software de respaldo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.		
2	El oferente garantizara los siguientes parámetros para el funcionamiento del software, así: • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Nariño y establecimiento de Sanidad policial primario (Pasto- Nariño), portafolio de servicios. • Sistema de Audio Respuesta: que guie al usuario por las diferentes opciones del menú disponibles y le permita a través de la marcación de tonos desde un teléfono, su autenticación e identificación como usuario, así como realizar solicitudes totalmente automatizadas. • Sistema Telefónico Distribuidor Automático de Llamadas: el cual debe permitir la distribución automática de las llamadas entrantes dentro del equipo de agentes cuando haya uno libre y realizar llamadas salientes; además debe permitir la grabación y monitorización de las llamadas. • Sistema de Detección del Número que Llama: con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida. • Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios.		

PLAZO	El plazo de ejecución del contrato será a partir de la expedición de la Carta de Inicio del Contrato hasta finalizarlo.
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	1. Cumplir con el objeto contractual. 2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas. 3. Responder los requerimientos de aclaración o de información en los plazos que LA POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO le formule en cada caso. 4. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de ésta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago. 5. Constituir en debida forma y aportar al Grupo Contractual y Seguimiento de la POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO- UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, la Garantía Única y

20241481141-DENAR

cancelar los pagos a que hubiere lugar. Así mismo el oferente deberá cargar las garantías en el SECOP II

6. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.
7. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud Nariño y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.
8. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato
9. El contratista se obliga a canalizar toda comunicación relacionada con la ejecución del contrato o del resorte administrativo a través del supervisor o Coordinador de contrato.
10. Presentar la facturación correspondiente al mes causado dentro de los CINCO (05) días del mes siguiente en la Ventanilla Única Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño. En esta Facturación debe aparecer el No de Contrato vigente al que se carga la cuenta y dando cumplimiento a la ley 594 del 14 de julio de 2000 "Ley General de Archivo".
11. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.
12. El oferente se compromete a cargar la cuenta de cobro en la plataforma SECOP II.
13. El CONTRATISTA en caso de estar obligado a la implementación de la facturación electrónica, se obliga a cumplir con la emisión de la facturación electrónica, para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato para la recepción de la misma. Dando cumplimiento así a la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 expedida por el MINHACIENDA, l Decreto 358 del 5 de Marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de Mayo de 2020...."

OBLIGACIONES DEL OFERENTE EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Presentar Declaración de compromiso de cumplimiento en donde se especifique que durante el contrato se cumplirán las disposiciones legales y reglamentarias referente a higiene y seguridad ocupacional

Presentar certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social

Presentar constancia que los colaboradores vinculados para la ejecución de las actividades contractuales cuenten con la idoneidad y competencia para el manejo de equipos, herramientas e insumos en la realización de las actividades propias del objeto contractual.

OBLIGACIONES EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÒN

1. Confidencialidad e integridad de la información institucional: Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto contractual, el contratista debe garantizar la preservación de la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegare a tener acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida y suscribirá con la entidad los formatos de confidencialidad o reserva a que haya lugar. En virtud del presente contrato, el contratista se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del contrato; tales como: información locativa o de arquitectura física, lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de la labor, información contenida en los sistemas de información, documentación física, archivos digitales, información de los funcionarios y contratistas e información de los usuarios del Subsistema de Salud los cuales son de carácter reservado y confidencial.
2. **Cláusula de Confidencialidad**: Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas para el cumplimiento del objeto contractual, será mantenida en estricta confidencialidad. La parte receptora correspondiente sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la parte de cuya información confidencial se trata, se considera también información confidencial: a) aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. b) la que no sea de fácil

	acceso, y c) aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial. 3. **Cumplimiento de normatividad**: El contratista acatará los lineamientos del Régimen de protección de datos y demás aspectos relacionados con el tratamiento de la información que les sea aplicable, en el marco de la ley estatutaria 1581 de 2012 y de la ley 1712 de 2014, del capítulo 25 titulo 2 del libro 2 de la parte 2 del decreto 1074 del 2015 y las normas que la modifiquen, reglamenten o sustituyan en virtud de lo cual se hacen responsables de la privacidad, seguridad y confidencialidad y la Resolución No. 08310 de 2016 por la cual se expide el Manual de Seguridad de la Información para la Policía Nacional.
FORMA DE PAGO	La unidad Prestadora de Salud Nariño pagará en moneda legal Colombiana al OFERENTE el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Pasto- Nariño, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la facturación electrónica acompañada de la constancia de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, acreditación del oferente de encontrarse al día en el pago de aportes parafiscales. Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del OFERENTE, o en el banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma Oferente. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley. **PROCEDIMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS PARA EMISIÓN DEL RAS (RECIBO A SATISFACCIÓN)** Una vez radicada la factura y entregados los elementos por parte del adjudicatario Oferente, el supervisor del contrato, previa revisión de los documentos y soportes, expedirán el recibo a satisfacción técnico-económico y posteriormente tramitarán la cuenta junto con los soportes a la Central de cuentas para continuar con el trámite de pago respectivo. Parágrafo 1: Presentar la facturación correspondiente al mes causado dentro de los CINCO (05) días del mes siguiente en la Ventanilla Única Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño. En esta Facturación debe aparecer el No de Contrato vigente al que se carga la cuenta y dando cumplimiento a la ley 594 del 14 de julio de 2000 "Ley General de Archivo". **Parágrafo 2:** El oferente y posterior CONTRATISTA en caso de estar obligado a la implementación de la facturación electrónica, se obliga a cumplir con la emisión de la facturación electrónica, para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato para la recepción de la misma. Dando cumplimiento así a la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 expedida por el MINHACIENDA, l Decreto 358 del 5 de Marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de Mayo de 2020". **Parágrafo 3:** Para la facturación de los bienes o servicios contratados, se debe tener en cuenta los lineamientos y parámetros contemplados en la circular externa 016 del 09 de marzo de 2021 establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del cual se implementa el modelo de recepción de facturas de venta, notas débito y/o notas crédito, la cual es de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 "*Lineamientos para el Pago de Proveedores del Estado*" y la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020, "*Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos*" y el registro de la factura electrónica de venta. Por otra parte, los pagos estarán sujetos al PAC y disponibilidad del mismo, establecido por el MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PUBLICO. **PLATAFORMA SECOP II** El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago.
RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación de la aceptación de oferta, el CONTRATISTA deberá constituir y presentar a favor de la POLICÍA, la Garantía Única que cubra los siguientes riesgos: a) de cumplimiento del contrato b) de calidad del servicio, c) pago de salarios prestaciones e indemnizaciones laborales
MECANISMOS DE COBERTURA DE LOS RIESGOS	DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Por el VEINTE por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a la vigencia del contrato y CUATRO (04) Meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. b) DE CALIDAD DEL SERVICIO: Por el cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato con una vigencia igual a la vigencia del contrato y un (1) año más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las

	prórrogas si las hubiere. c) NO PAGO DE SALARIOS PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES LABORALES. Vigente por un término igual a la vigencia del contrato y tres (3) años más.

OFERTA ECONOMICA

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR OFERTADO MENSUAL INCLUIDO IVA
1	**"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".**	Software y Hardware demás componente	$_____

PLAZO PARA PRESENTAR COTIZACIÓN	El plazo con que cuentan los interesados para presentar la cotización respectiva es de TRES (03) días hábiles a partir de la fecha de notificación y deberá ser radicada en la Carrera 35 No. 19 – 119 tercer Piso oficina de asignación de citas o al correo: norida.toro@correo.policia.gov.co

NOTA 1: Los interesados en cotizar deberán cumplir con el diligenciamiento del presente formato sin omitir información alguna.

NOTA 2. Se informa que el proceso de contratación se adelantara por medio de la plataforma SECOP II, por consiguiente, se invita a todos los interesados a inscribirse en la plataforma para su participación.

NOTA 3 La presente cotización es objeto de observación u aclaración por parte de los cotizantes quienes podrán realizarla por escrito o correo electrónico.

Atentamente,

...

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
Nombre: Norida Del Rosario Toro Lopez
Grado: Tecnico Para Apoyo Seguridad Defensa27
Cargo: Tecnico Para Apoyo Seguridad Defensa27
Cédula: 1089844845
Dependencia: Unidad Prestadora De Salud Nariño
Unidad: Departamento De Policia Nariño
Correo: norida.toro@correo.policia.gov.co
25/09/2024 3:34:47 p. m.

Anexo: no

Carrera 35 N° 19-119 Versalles
Teléfono: 7311177
denar.upres@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA

San Juan de Pasto, 10 de octubre de 2024

Señores
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO
POLICIA NACIONAL

Asunto: **"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".**

CONDICIONES TECNICAS

ITEMS	DESCRIPCION	CUMPLE	
	ALCANCE FUNCIONAL	**SI**	**NO**
1	El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software, hardware y herramientas tecnológicas que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, las cuales serán utilizadas y cubren las siguientes funcionalidades: Interactive Voice Response (IVR), servicio de WhatsApp y mensajería de texto del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas de consulta externa.	X	
	ALCANCE TECNICO	**SI**	**NO**
2	El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario en (Pasto - Nariño) cuente con una conexión segura junto a dos troncales SIP fijas de diferentes operadores, con números únicos fijos asignados al departamento de NARIÑO, cada troncal deberá contar con el ingreso de 20 sesiones simultaneas. La troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de ingreso de 40 llamadas simultaneas. Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 10.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditados para la confirmación de citas y/o cambios de estas.	X	
3	El oferente debe garantizar la instalación en la Unidad Prestadora en Salud, de la central telefónica a través de conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software y hardware sea instalado; de igual forma garantizar los servicios de WhatsApp con opción de gestión a través de chatboot mediante herramienta web y mensajería de texto masiva como mínimo de 10.000 mensajes de texto para recordatorio de citas para la prestación de los servicios de Call Center. Estos servicios deben contar con la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (Troncales de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde la troncal primaria con canales de entrada para ingreso de llamadas y redireccionamiento de llamadas a números celulares de personal relacionado con la operación y entre operadores.	X	
4	El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red. De igual forma deberá suministrar a la Unidad Prestadora de Salud Nariño, reportes	X	

	métricos y funcionalidades de usuario de gestión, reporte estadístico para la operación, reporte gerencial para la efectividad y módulo de control de calidad en la gestión, el cual deberá ser reflejado en un dashboard reporte para visibilidad de nuestro supervisor y agentes.	X	
5	El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los grupos de timbrado, así como monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.	X	
6	El oferente debe garantizar que el software y el hardware de supervisión pueda ser visto por el supervisor del contrato en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Complementario Nariño.	X	
7	El oferente debe garantizar que la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Nariño, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean estas de entrada y/o salida de dicho servicio, garantizando el almacenamiento de la base de datos (grabaciones).	X	
8	El oferente debe garantizar que la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), el sistema de call center cuente con la programación de un (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes y permitir la opción de activación/desactivación de acuerdo a la oferta de servicios.	X	
9	El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño), para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.	X	
10	El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia (técnica, tecnológico y/o profesional) que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).	X	
11	El oferente debe garantizar para el desarrollo del Proceso de Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, el servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño) y el Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).	X	
12	El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa como Citas de Medicina General, odontología, entre otros, en el servidor (IVR).	X	
13	Contar con el servicio para la configuración y condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y días de atención para la asignación de citas.	X	
14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios del software, condicionando privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad y demás herramientas necesarias para el correcto funcionamiento del módulo.	X	
15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales análogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes.	X	
16	El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir del ingreso o salida de llamadas, un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, preservando la información que se requiera, respaldando el almacenamiento de la base de datos (grabaciones).	X	
17	El oferente, debe garantizar conectividad para el correcto funcionamiento de software administrativo, módulo dashboard de Call Center y servidor (IVR), para lo cual debe realizar instalación de un canal de datos dedicado para la prestación del servicio, el cual debe contar como mínimo 100 Mbps sin conectividad de WiFi, cuya contratación será asumida por el oferente con la empresa de telecomunicaciones que consideren pertinente.	X	
18	El oferente debe garantizar que el módulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta.	X	
19	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño- Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular.	X	
20	El software debe permitir realizar Informe general diario, semanal y mensual del servicio, garantizando que dicho software suministrará a esta unidad y almacenará información detallada donde se identifique: - Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente	X	

	- Promedio de tiempo de llamadas entrante/salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas – franjas horarias. - Reporte de citas asignadas vía telefónica y vía whatsapp. - Confirmación de citas vía mensaje de texto.	X	
21	El software debe contener códigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.	X	
22	El software debe monitorear en tiempo real de las acciones que están desarrollando todo el personal asignado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.	X	
23	El software debe tener un direccionamiento hacia el número de contacto, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz o datos.	X	
24	El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center.	X	
25	El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC y junto con personal de telemática de la unidad garantizar los diferentes permisos y políticas de acceso y red establecida para la Unidad Prestadora de Salud Nariño y policía.gov.co.	X	
26	El oferente deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de publicación (Windows, IIE) de la Policía Nacional, el anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática de la Unidad, para su respectivo control y funcionamiento, el mantenimientos y soporte serán asumidos por el contratante y no generara ningún costo adicional para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.	X	
27	El oferente debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia técnica y soporte mediante una mesa de ayuda en línea, para el reporte de casos, la cual debe ser en tiempo real, garantizando un profesional o técnico disponible en caso de cualquier eventualidad en la ciudad de Pasto (Nariño).	X	
28	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por mínimo 6 meses, las cuales serán de ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.	X	
29	El oferente entregará junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias, soportes de derechos de autor y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación e implementación para el caso de que el software y hardware no sean de propiedad del proponente.	X	
30	El oferente se compromete a entregar una garantía del software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados entre otros a los caso: no funcionamiento adecuado o correcta del desarrollo software, de acuerdo a la funcionalidad del mismo y una vez que al realizar un análisis del problema, se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.	X	
31	El oferente se compromete que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contará con una hora (1) como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema. Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.	X	
32	**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el Oferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros.	X	
33	El oferente garantizará una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software.	X	
34	El oferente suministrara diademas USB ergonómicas con doble auricular, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.	X	

35	El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario (Pasto- Nariño), lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.	X	
36	Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en proyectos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de proyectos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato). Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información: Nombre o razón social del contratante. Nombre o razón social del contratista. Descripción del ítem contratado. Fecha del contrato. Valor del contrato. Certificación suscrita por quien la expide. Dirección y número telefónico del contratante. Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono.	X	
37	**CONDICIONES DEL SERVICIO:** La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación **"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"**, deberán ser entregados en el establecimiento de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así: No. | Lugar de prestación de servicio | Dirección 1 | ESPRI - PASTO | Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles. Nota: los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del oferente y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el oferente tendrá tres (3) días calendario para las instalaciones del software, canal dedicado de datos, capacitación y elementos de comunicación.	X	
38	El oferente deberá garantizar la instalación y configuración de **puntos** de atención de call center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato.	X	
39	**Coordinador del contrato**: El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de Pasto (Nariño), con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo	X	
40	**CAPACIDAD OPERATIVA.** El oferente debe contar con personal técnico y administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato	X	
41	Para el cumplimiento de los requerimientos y solicitudes que requiere la Unidad Prestadora de Salud Nariño, es necesario que el proponente ofrezca dentro de su propuesta una plataforma o aplicación de mesa de ayuda donde se registren todas la solicitudes a fin que se resuelvan en el menor tiempo y permanezca el registro, el seguimiento y la oportunidad de la solución, además contar con una línea de atención al cliente y sistema de mensajería de WhatsApp. Para este cumplimiento el proponente debe anexar mediante un documento las instrucciones para acceder a la plataforma o aplicación para dispositivos móviles, este documento será verificable como parte del componente técnico.	X	
42	El oferente deberá estar inscritos bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación	X	

cancelar los pagos a que hubiere lugar. Así mismo el oferente deberá cargar las garantías en el SECOP II

6. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.
7. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud Nariño y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.
8. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato
9. El contratista se obliga a canalizar toda comunicación relacionada con la ejecución del contrato o del resorte administrativo a través del supervisor o Coordinador de contrato.
10. Presentar la facturación correspondiente al mes causado dentro de los CINCO (05) días del mes siguiente en la Ventanilla Única Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño. En esta Facturación debe aparecer el No de Contrato vigente al que se carga la cuenta y dando cumplimiento a la ley 594 del 14 de julio de 2000 "Ley General de Archivo".
11. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.
12. El oferente se compromete a cargar la cuenta de cobro en la plataforma SECOP II.
13. El CONTRATISTA en caso de estar obligado a la implementación de la facturación electrónica, se obliga a cumplir con la emisión de la facturación electrónica, para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato para la recepción de la misma. Dando cumplimiento así a la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 expedida por el MINHACIENDA, l Decreto 358 del 5 de Marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de Mayo de 2020...."

OBLIGACIONES DEL OFERENTE EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Presentar Declaración de compromiso de cumplimiento en donde se especifique que durante el contrato se cumplirán las disposiciones legales y reglamentarias referente a higiene y seguridad ocupacional

Presentar certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social

Presentar constancia que los colaboradores vinculados para la ejecución de las actividades contractuales cuenten con la idoneidad y competencia para el manejo de equipos, herramientas e insumos en la realización de las actividades propias del objeto contractual.

OBLIGACIONES EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÒN

1. Confidencialidad e integridad de la información institucional: Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto contractual, el contratista debe garantizar la preservación de la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegare a tener acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida y suscribirá con la entidad los formatos de confidencialidad o reserva a que haya lugar. En virtud del presente contrato, el contratista se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del contrato; tales como: información locativa o de arquitectura física, lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de la labor, información contenida en los sistemas de información, documentación física, archivos digitales, información de los funcionarios y contratistas e información de los usuarios del Subsistema de Salud los cuales son de carácter reservado y confidencial.
2. **Cláusula de Confidencialidad**: Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas para el cumplimiento del objeto contractual, será mantenida en estricta confidencialidad. La parte receptora correspondiente sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la parte de cuya información confidencial se trata, se considera también información confidencial: a) aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. b) la que no sea de fácil

	acceso, y c) aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial. 3. **Cumplimiento de normatividad**: El contratista acatará los lineamientos del Régimen de protección de datos y demás aspectos relacionados con el tratamiento de la información que les sea aplicable, en el marco de la ley estatutaria 1581 de 2012 y de la ley 1712 de 2014, del capítulo 25 titulo 2 del libro 2 de la parte 2 del decreto 1074 del 2015 y las normas que la modifiquen, reglamenten o sustituyan en virtud de lo cual se hacen responsables de la privacidad, seguridad y confidencialidad y la Resolución No. 08310 de 2016 por la cual se expide el Manual de Seguridad de la Información para la Policía Nacional.
FORMA DE PAGO	La unidad Prestadora de Salud Nariño pagará en moneda legal Colombiana al OFERENTE el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Pasto- Nariño, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la facturación electrónica acompañada de la constancia de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, acreditación del oferente de encontrarse al día en el pago de aportes parafiscales. Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del OFERENTE, o en el banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma Oferente. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley. **PROCEDIMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS PARA EMISIÓN DEL RAS (RECIBO A SATISFACCIÓN)** Una vez radicada la factura y entregados los elementos por parte del adjudicatario Oferente, el supervisor del contrato, previa revisión de los documentos y soportes, expedirán el recibo a satisfacción técnico-económico y posteriormente tramitarán la cuenta junto con los soportes a la Central de cuentas para continuar con el trámite de pago respectivo. Parágrafo 1: Presentar la facturación correspondiente al mes causado dentro de los CINCO (05) días del mes siguiente en la Ventanilla Única Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño. En esta Facturación debe aparecer el No de Contrato vigente al que se carga la cuenta y dando cumplimiento a la ley 594 del 14 de julio de 2000 "Ley General de Archivo". **Parágrafo 2:** El oferente y posterior CONTRATISTA en caso de estar obligado a la implementación de la facturación electrónica, se obliga a cumplir con la emisión de la facturación electrónica, para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato para la recepción de la misma. Dando cumplimiento así a la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 expedida por el MINHACIENDA, I Decreto 358 del 5 de Marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de Mayo de 2020". **Parágrafo 3:** Para la facturación de los bienes o servicios contratados, se debe tener en cuenta los lineamientos y parámetros contemplados en la circular externa 016 del 09 de marzo de 2021 establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del cual se implementa el modelo de recepción de facturas de venta, notas débito y/o notas crédito, la cual es de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 "*Lineamientos para el Pago de Proveedores del Estado*" y la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020, "*Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos*" y el registro de la factura electrónica de venta. Por otra parte, los pagos estarán sujetos al PAC y disponibilidad del mismo, establecido por el MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PUBLICO. **PLATAFORMA SECOP II** El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago.
RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación de la aceptación de oferta, el CONTRATISTA deberá constituir y presentar a favor de la POLICÍA, la *Garantía Única que cubra* los siguientes riesgos: a) de cumplimiento del contrato b) de calidad del servicio, c) pago de salarios prestaciones e indemnizaciones laborales
MECANISMOS DE COBERTURA DE LOS RIESGOS	DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Por el VEINTE por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a la vigencia del contrato y CUATRO (04) Meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. b) DE CALIDAD DEL SERVICIO: Por el cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato con una vigencia igual a la vigencia del contrato y un (1) año más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las

	prórrogas si las hubiere. c) NO PAGO DE SALARIOS PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES LABORALES. Vigente por un término igual a la vigencia del contrato y tres (3) años más.

OFERTA ECONOMICA

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR OFERTADO MENSUAL INCLUIDO IVA
1	**"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".**	Software y Hardware demás componente	$ 7.200.000

Atentamente,

RED EN LINEA REL SAS
NIT: 901.271.266 - 2



MARTHA GABRIELA PATICHOY CALPA
C.C.: 36.950.271
DIRECCION: MANZANA 12 CASA 7 B/TAMASAGRA 2
TELEFONO: 318 5310017
gerencia@redenlinea.net

San Juan de Pasto, 02 de octubre de 2024

Señores
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO
La ciudad.

Asunto: Cotización alquiler de sofware y hardware para call center

Objeto: "ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".

Validez de la cotización: la presente cotización tiene una vigencia de NOVENTA (90) DÍAS, contados a partir de la presentación de la misma

CONDICIONES TECNICAS

ITEMS	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	
	ALCANCE FUNCIONAL	SI	NO
1	El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software, hardware y herramientas tecnologicas que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, las cuales serán utilizadas y cubren las siguientes funcionalidades: Interactive Voice Response (IVR), servicio de WhatsApp y mensajería de texto del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas de consulta externa.	X	
	ALCANCE TECNICO	SI	NO
2	El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario en (Pasto - Nariño) cuente con una conexión segura junto a dos troncales SIP fijas de diferentes operadores, con números únicos fijos asignados al departamento de NARIÑO, cada troncal deberá contar con el ingreso de 20 sesiones simultaneas. La troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de ingreso de 40 llamadas simultaneas Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 10.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditados para la confirmación de citas y/o cambios de estas.	X	
3	El oferente debe garantizar la instalación en la Unidad Prestadora en Salud, de la central telefónica a través de conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software y hardware sea instalado, de igual forma garantizar los servicios de WhatsApp con opción de gestión a través de chatboot mediante herramienta web y mensajería de texto masiva como mínimo de 10.000 mensajes de texto para recordatorio de citas para la prestación de los servicios de Call Center Estos servicios deben contar con la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (Troncales de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde la troncal primaria con canales de entrada para ingreso de llamadas y redireccionamiento de llamadas a números celulares de personal relacionado con la operación y entre operadores.	X	
4	El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red. De igual forma deberá suministrar a la Unidad Prestadora de Salud Nariño, reportes	X	

	métricos y funcionalidades de usuario de gestión, reporte estadístico para la operación, reporte gerencial para la efectividad y módulo de control de calidad en la gestión, el cual deberá ser reflejado en un dashboard reporte para visibilidad de nuestro supervisor y agentes.		
5	El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los grupos de timbrado, así como monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.	X	
6	El oferente debe garantizar que el software y el hardware de supervisión pueda ser visto por el supervisor del contrato en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Complementario Nariño.	X	
7	El oferente debe garantizar que la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Nariño, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean estas de entrada y/o salida de dicho servicio, garantizando el almacenamiento de la base de datos (grabaciones)	X	
8	El oferente debe garantizar que la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), el sistema de call center cuente con la programación de un (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes y permitir la opción de activación/desactivación de acuerdo a la oferta de servicios.	X	
9	El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño), para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR	X	
10	El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia (técnica, tecnológico y/o profesional) que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR)	X	
11	El oferente debe garantizar para el desarrollo del Proceso de Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, el servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño) y el Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).	X	
12	El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa como Citas de Medicina General, odontología, entre otros, en el servidor (IVR).	X	
13	Contar con el servicio para la configuración y condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y días de atención para la asignación de citas.	X	
14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios del software, condicionando privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad y demás herramientas necesarias para el correcto funcionamiento del módulo.	X	
15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales análogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes	X	
16	El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir del ingreso o salida de llamadas, un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, preservando la información que se requiera, respaldando el almacenamiento de la base de datos (grabaciones).	X	
17	El oferente, debe garantizar conectividad para el correcto funcionamiento de software administrativo, módulo dashboard de Call Center y servidor (IVR), para lo cual debe realizar instalación de un canal de datos dedicado para la prestación del servicio, el cual debe contar como mínimo 100 Mbps sin conectividad de WiFi, cuya contratación será asumida por el oferente con la empresa de telecomunicaciones que considere pertinente.	X	
18	El oferente debe garantizar que el módulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta.	X	
19	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño- Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular	X	
20	El software debe permitir realizar informe general diario, semanal y mensual del servicio, garantizando que dicho software suministrará a esta unidad y almacenará información detallada donde se identifique - Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente	X	

	- Promedio de tiempo de llamadas entrante/salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas – franjas horarias - Reporte de citas asignadas vía telefónica y vía whatsapp. - Confirmacion de citas vía mensaje de texto.		
21	El software debe contener códigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.	X	
22	El software debe monitorear en tiempo real de las acciones que están desarrollando todo el personal asignado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.	X	
23	El software debe tener un direccionamiento hacia el número de contacto. con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz o datos.	X	
24	El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center.		
25	El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC y junto con personal de telemática de la unidad garantizar los diferentes permisos y políticas de acceso y red establecida para la Unidad Prestadora de Salud Nariño y policía.gov.co.	X	
26	El oferente deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de publicación (Windows, IIE) de la Policía Nacional, el anterior servidor quedará instalado en el área de Telemática de la Unidad para su respectivo control y funcionamiento, el mantenimientos y soporte serán asumidos por el contratante y no generara ningún costo adicional para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.	X	
27	El oferente debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia técnica y soporte mediante una mesa de ayuda en línea. para el reporte de casos, la cual debe ser en tiempo real, garantizando un profesional o técnico disponible en caso de cualquier eventualidad en la ciudad de Pasto (Nariño).	X	
28	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por mínimo 6 meses, las cuales serán de ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.	X	
29	El oferente entregara junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias, soportes de derechos de autor y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación e implementación para el caso de que el software y hardware no sean de propiedad del proponente.	X	
30	El oferente se compromete a entregar una garantía del software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados entre otros a los caso: no funcionamiento adecuado o correcta del desarrollo software, de acuerdo a la funcionalidad del mismo y una vez que al realizar un análisis del problema, se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.	X	
31	El oferente se compromete que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contará con una hora (1) como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solucion del problema. Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.	X	
32	**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratacion y su respectiva ejecución, el Oferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial, así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros.	X	
33	El oferente garantizará una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software.	X	
34	El oferente suministrara diademas USB ergonómicas con doble auricular, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.	X	

35	El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario (Pasto- Nariño), lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.	X	
36	Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en proyectos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de proyectos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato). Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información Nombre o razón social del contratante. Nombre o razón social del contratista. Descripción del ítem contratado. Fecha del contrato Valor del contrato Certificación suscrita por quien la expide Dirección y número telefónico del contratante Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono	X	
37	**CONDICIONES DEL SERVICIO:** La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación **"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"**, deberán ser entregados en el establecimiento de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así: | No. | Lugar de prestación de servicio | Dirección | | 1 | ESPRI - PASTO | Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles | Nota: los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del oferente y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el oferente tendrá tres (3) días calendario para las instalaciones del software, canal dedicado de datos, capacitación y elementos de comunicación	X	
38	El oferente deberá garantizar la instalación y configuración de **puntos** de atención de call center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato.	X	
39	**Coordinador del contrato**. El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de Pasto (Nariño), con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo	X	
40	**CAPACIDAD OPERATIVA.** El oferente debe contar con personal técnico y administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato	X	
41	Para el cumplimiento de los requerimientos y solicitudes que requiere la Unidad Prestadora de Salud Nariño, es necesario que el proponente ofrezca dentro de su propuesta una plataforma o aplicación de mesa de ayuda donde se registren todas la solicitudes a fin que se resuelvan en el menor tiempo y permanezca el registro, el seguimiento y la oportunidad de la solución, además contar con una línea de atención al cliente y sistema de mensajería de WhatsApp. Para este cumplimiento el proponente debe anexar mediante un documento las instrucciones para acceder a la plataforma o aplicación para dispositivos móviles, este documento será verificable como parte del componente técnico.	X	
42	El oferente deberá estar inscritos bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación	X	

	de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.		
43	Presentar junto a la oferta Certificado no superior a tres meses, emitido por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) sobre la Evaluación Inicial de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), donde conste una calificación que se encuentre en una escala de valoración "Aceptable" (puntaje mayor a 85%) y mantener la calificación y evidencias a disposición (para el caso de consorcio o uniones temporales se deberá presentar el certificado por cada empresa que conforma la unión temporal o consorcio). La calificación total de la Evaluación Inicial del SGSST será objeto de verificación durante la ejecución del contrato.	X	
44	El Oferente debe cumplir con la implementacion del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto N° 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo" y la Resolución N° 0312 de 2019 "Por la cual se definen los estándares Mínimos del Sistema de Gestion de la Seguridad y Salud en el Trabajo" Presentar junto a la oferta la constancia donde se certifique que los integrantes de la empresa (en todos sus niveles) tienen pleno conocimiento y especificación de los peligros/riesgos, así como los medios de control de los mismos, al momento de ejecutar el servicio en la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. Así mismo que cuentan con la tenencia de los elementos de protección personal acorde a las necesidades y según los riesgos de cada tarea a ejecutar en las instalaciones de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4 (aplica para personal que presta sus servicios en las instalaciones propias de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4.)	X	
45	Diligenciar y presentar junto a la oferta el Anexo: FORMULARIO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO adjunto.	X	

CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS

ITEM	OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES	OFRECE	
		SI	NO
1	El oferente debera certificar por escrito que dicho software y hardware tiene sus licencias originales, ademas que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, asi mismo debera tener un software de respaldo por si se presenta alguna novedad con el software instalado	X	
2	El oferente garantizara los siguientes parametros para el funcionamiento del software así: • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Nariño y establecimiento de Sanidad policial primario (Pasto- Nariño), portafolio de servicios • Sistema de Audio Respuesta que guie al usuario por las diferentes opciones del menú disponibles y le permita a través de la marcación de tonos desde un teléfono su autenticación e identificación como usuario, así como realizar solicitudes totalmente automatizadas • Sistema Telefónico Distribuidor Automático de Llamadas: el cual debe permitir la distribución automática de las llamadas entrantes dentro del equipo de agentes cuando haya uno libre y realizar llamadas salientes, además debe permitir la grabación y monitorización de las llamadas. • Sistema de Detección del Número que Llama con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida. • Sistema de grabación de llamadas capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios	X	

PLAZO	El plazo de ejecución del contrato será a partir de la expedición de la Carta de Inicio del Contrato hasta finalizarlo.
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	1. Cumplir con el objeto contractual. 2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas. 3. Responder los requerimientos de aclaración o de información en los plazos que LA POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO le formule en cada caso. 4. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de ésta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago. 5. Constituir en debida forma y aportar al Grupo Contractual y Seguimiento de la POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO- UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, la Garantía Única y

cancelar los pagos a que hubiere lugar. Así mismo el oferente deberá cargar las garantías en el SECOP II.

6. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.
7. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá informar de tal evento a la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud Nariño y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.
8. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato.
9. El contratista se obliga a canalizar toda comunicación relacionada con la ejecución del contrato o del resorte administrativo a través del supervisor o Coordinador de contrato.
10. Presentar la facturación correspondiente al mes causado dentro de los CINCO (05) días del mes siguiente en la Ventanilla Única Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño. En esta Facturación debe aparecer el No de Contrato vigente al que se carga la cuenta y dando cumplimiento a la ley 594 del 14 de julio de 2000 "Ley General de Archivo".
11. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5º de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.
12. El oferente se compromete a cargar la cuenta de cobro en la plataforma SECOP II.
13. El CONTRATISTA en caso de estar obligado a la implementación de la facturación electrónica, se obliga a cumplir con la emisión de la facturación electrónica, para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato para la recepción de la misma. Dando cumplimiento así a la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 expedida por el MINHACIENDA, l Decreto 358 del 5 de Marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de Mayo de 2020. "

OBLIGACIONES DEL OFERENTE EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Presentar Declaración de compromiso de cumplimiento en donde se especifique que durante el contrato se cumplirán las disposiciones legales y reglamentarias referente a higiene y seguridad ocupacional.

Presentar certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social.

Presentar constancia que los colaboradores vinculados para la ejecución de las actividades contractuales cuenten con la idoneidad y competencia para el manejo de equipos, herramientas e insumos en la realización de las actividades propias del objeto contractual.

OBLIGACIONES EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÒN

1. Confidencialidad e integridad de la información institucional: Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto contractual, el contratista debe garantizar la preservación de la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegare a tener acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida y suscribirá con la entidad los formatos de confidencialidad o reserva a que haya lugar. En virtud del presente contrato, el contratista se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del contrato; tales como: información locativa o de arquitectura física, lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de la labor, información contenida en los sistemas de información, documentación física, archivos digitales, información de los funcionarios y contratistas e información de los usuarios del Subsistema de Salud los cuales son de carácter reservado y confidencial.
2. **Cláusula de Confidencialidad**: Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas para el cumplimiento del objeto contractual, será mantenida en estricta confidencialidad. La parte receptora correspondiente sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la parte de cuya información confidencial se trata, se considera también información confidencial: a) aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. b) la que no sea de fácil

	acceso, y c) aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial 3. **Cumplimiento de normatividad** El contratista acatará los lineamientos del Régimen de protección de datos y demás aspectos relacionados con el tratamiento de la información que les sea aplicable, en el marco de la ley estatutaria 1581 de 2012 y de la ley 1712 de 2014, del capítulo 25 título 2 del libro 2 de la parte 2 del decreto 1074 del 2015 y las normas que la modifiquen, reglamenten o sustituyan en virtud de lo cual se hacen responsables de la privacidad, seguridad y confidencialidad y la Resolución No 08310 de 2016 por la cual se expide el Manual de Seguridad de la información para la Policía Nacional
FORMA DE PAGO	La unidad Prestadora de Salud Nariño pagará en moneda legal Colombiana al OFERENTE el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Pasto- Nariño, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la facturación electrónica acompañada de la constancia de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, acreditación del oferente de encontrarse al día en el pago de aportes parafiscales. Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del OFERENTE, o en el banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma Oferente. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley **PROCEDIMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS PARA EMISIÓN DEL RAS (RECIBO A SATISFACCIÓN)** Una vez radicada la factura y entregados los elementos por parte del adjudicatario Oferente, el supervisor del contrato, previa revisión de los documentos y soportes, expedirán el recibo a satisfacción técnico-económico y posteriormente tramitarán la cuenta junto con los soportes a la Central de cuentas para continuar con el trámite de pago respectivo. Parágrafo 1: Presentar la facturación correspondiente al mes causado dentro de los CINCO (05) días del mes siguiente en la Ventanilla Única Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño. En esta Facturación debe aparecer el No de Contrato vigente al que se carga la cuenta y dando cumplimiento a la ley 594 del 14 de julio de 2000 "Ley General de Archivo" **Parágrafo 2:** El oferente y posterior CONTRATISTA en caso de estar obligado a la implementación de la facturación electrónica, se obliga a cumplir con la emisión de la facturación electrónica, para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato para la recepción de la misma. Dando cumplimiento así a la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 expedida por el MINHACIENDA, l Decreto 358 del 5 de Marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No 000042 del 5 de Mayo de 2020". **Parágrafo 3:** Para la facturación de los bienes o servicios contratados, se debe tener en cuenta los lineamientos y parámetros contemplados en la circular externa 016 del 09 de marzo de 2021 establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del cual se implementa el modelo de recepción de facturas de venta, notas débito y/o notas crédito, la cual es de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 "*Lineamientos para el Pago de Proveedores del Estado*" y la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020, "*Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos*" y el registro de la factura electrónica de venta Por otra parte, los pagos estarán sujetos al PAC y disponibilidad del mismo establecido por el MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PUBLICO **PLATAFORMA SECOP II** El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago
RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación de la aceptación de oferta, el CONTRATISTA deberá constituir y presentar a favor de la POLICÍA, la Garantía Única que cubra los siguientes riesgos a) de cumplimiento del contrato b) de calidad del servicio, c) pago de salarios prestaciones e indemnizaciones laborales
MECANISMOS DE COBERTURA DE LOS RIESGOS	DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Por el VEINTE por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a la vigencia del contrato y CUATRO (04) Meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. b) DE CALIDAD DEL SERVICIO: Por el cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato con una vigencia igual a la vigencia del contrato y un (1) año más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las

	prórrogas si las hubiere. c) NO PAGO DE SALARIOS PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES LABORALES. Vigente por un término igual a la vigencia del contrato y tres (3) años más.

OFERTA ECONOMICA

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR OFERTADO MENSUAL INCLUIDO IVA
1	"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".	Software y Hardware demás componente	$3.570.000

JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES
Representante Legal
TEKNIIKKA KOR S.A.S.
NIT 900.686.105 – 3