CONVOCATORIA PÚBLICA CP No. 22 DE 2020
EVALUACIÓN TÉCNICA

Bogotá D.C., 15 de diciembre de 2020

Doctora
AIDA JIMENEZ MOLINA
Directora Contractual
Administradora Colombiana de Pensiones –COLPENSIONES-
La Ciudad

Referencia: Evaluación Técnica CP 22 de 2020

Respetada Dra. Aida,

En atención al asunto de la referencia, presentamos Evaluación Técnica en el marco de la CP No. 22 de 2020 que tiene por objeto *Prestar de manera integral los servicios de enlaces de conectividad, servicios de terminales de acceso y Centro de Atención (Contact Center) de acuerdo con las especificaciones técnicas determinadas por COLPENSIONES*, con un presupuesto oficial de CUARENTA Y UN MIL TRESCIENTOS DIECISÉIS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS M/CTE ($41.316.299.232) incluido IVA.

INFORME DE VERIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN TÉCNICA CONVOCATORIA PÚBLICA CP No. 22 DE 2020

I. PROPONENTES QUE PRESENTARON OFERTA

- UNIÓN TEMPORAL TX

II. VERIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS HABILITANTES

En atención a lo establecido en los Requisitos Técnicos consagrados en el Numeral 6.1.3.1. de las Reglas de Participación - *Experiencia del Proponente,* se procedió a verificar:

CONVOCATORIA PÚBLICA CP No. 22 DE 2020
EVALUACIÓN TÉCNICA

REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS
EXPERIENCIA DEL PROPONENTE
PERSONAL MÍNIMO
REQUISITOS MÍNIMOS TÉCNICOS

"***EXPERIENCIA DEL PROPONENTE"***

ITEM	*NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATANTE*	*DESCRIPCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN*	*TIPO*	*CUMPLIMIENTO*	*OBSERVACIÓN*
1	*SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA*	*Prestar el servicio de comunicaciones, valor agregado y conexos en la dirección general, regionales, centros de formación profesional y aulas móviles del servicio nacional de aprendizaje SENA, mediante el diseño, implementación y operación de una red de comunicaciones de acuerdo a las necesidad de la entidad, de*	*CONTACT + ENLACES*	*CUMPLE*	*Valor certificado contact center:* *1. SENA cto 000060 de 2007* *Valor certificado Contact center $ 9.127.290.987* *Valor usado como habilitante $ 7.380.510.374* *Valor certificado enlaces $ 20.944.698.955* *Fecha de finalización contrato: 30/12/2012* *Total certificiones Item 1 $30.071.989.942* *Total certificado como habilitante $28.325.209.329*

		conformidad con lo señalado en el pliego de condiciones de la Licitación pública internacional DG-001 de 2007, sus anexos, adendas y por todo lo contenido en los documentos de la oferta presentada por el proponente.			
2	*COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA COOMEVA Y DEMÁS EMPRESAS DEL GRUPO EMPRESARIAL COOMEVA*	*Contratar el aprovisionamiento, montaje, administración, operación de los servicios tecnológicos de conectividad datos e internet, Comunicaciones unificadas, Video Conferencia, Grabación, Tarificación, IVR y Contact Center, como apoyo a la misión y los*	*CONTACT*	*CUMPLE*	*Valor certificado contact center:* *1. SENA cto 000060 de 2007* *cto inicial -> $1.746.780.613* *otrosi No. 10->$2.235.881.737* *otrosi No. 11->$1.783.995.200* *otrosi No. 12->$ 372.647.257* *Total certificado $6.139.304.807* *2. Coomeva cto 14-COO-309* *Valor certificado ->$13.862.000.000* *Fecha de finalización contrato: 1/11/2020* *Total certicado Item 2 $20.001.304.807*

		objetivos de negocio del GECC bajo los estándares, lineamientos, requerimientos y demás términos y condiciones contemplados en los presentes términos de invitación privada			
3	*SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA*	*Prestar el servicio de comunicaciones, valor agregado y conexos en la dirección general, regionales, centros de formación profesional y aulas móviles del servicio nacional de aprendizaje SENA, mediante el diseño, implementación y operación de una red de comunicaciones de acuerdo a las necesidad de*	*TERMINALES DE ACCESO*	*CUMPLE*	*Valor certificado Terminales:* *1. SENA cto 000060 de 2007* *Valor certificado $33.992.318.448* *Valor certificado Terminales:* *2. IMBANACO Orden de compra 8437/79* *Valor certificado $863.466.075* *Fecha de finalización contrato: 30/03/2020* *Total certificado Item 3: $34.855.784.523*

		la entidad, de conformidad con lo señalado en el pliego de condiciones de la Licitación pública internacional DG-001 de 2007, sus anexos, adendas y por todo lo contenido en los documentos de la oferta presentada por el proponente.			
	CENTRO MÉDICO IMBANACO	*Suministro e implementación de Citrix Workspace para 350 terminales de acceso entre portátiles, equipos de escritorios y dispositivos móviles*			

CONVOCATORIA PÚBLICA CP No. 22 DE 2020
EVALUACIÓN TÉCNICA

ITEM	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATANTE	DESCRIPCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	TIPO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
4	AVIANCA	WAN (mpls e internet) infraestructura lan/wlan, seguridad ucc se cuenta con 174 canales de sdwan instalados a nivel nacional	EXPERIENCIA SD-WAN	CUMPLE	Se certifica la instalación de 174 enlaces con SD-WAN cumpliendo con el requisito indicado en las reglas que corresponde a la instalación de un número de enlaces mayor a 81

En resumen:

ITEM	REQUERIMIENTO	VALOR CERTIFICACIÓN	EVALUACIÓN
1	Certificación Contact + enlaces por valor de $ 13.282.024.578	$ 28.813.053.254	CUMPLE
2	Certificación contact por valor de $18.592.334.654	$19.220.054.708	CUMPLE
3	Certificación Terminales por valor de $9.441.940.000	$30.029.324.544	CUMPLE
4	Instalación de un número mayor a 81 enlaces con SD-WAN	174 enlaces	CUMPLE

CONVOCATORIA PÚBLICA CP No. 22 DE 2020
EVALUACIÓN TÉCNICA

Al respecto,

"PERSONAL MÍNIMO"

No.	Rol	Perfil	Hojas de vida revisadas	Avaladas	Observaciones
1	GERENTE	Profesional en Ingenierías, administración, Contaduría, economía y/o derecho. Con especialización en Gerencia de Proyectos. Experiencia mínima de 10 años (Con tarjeta profesional vigente) de los cuales se debe acreditar experiencia específica verificable de cinco (5) años como Director de Servicios y/o Gerente de servicio y/o Gerente de proyectos de TI. Debe contar con certificaciones en: ITIL 4 Managing Professional, ITIL 4 Foundation, COBIT 5.0, Certificación Scrum Master, Arquitectura Empresarial-TOGAF. Las anteriores certificaciones deben ser expedidas por un ente certificador autorizado y en donde aplique estas deberán estar vigentes al momento del cierre del presente proceso contractual.	ILLICH GIOVANNY GARZON GONZALEZ	X	**CUMPLE**
2	DIRECTOR CONTACT CENTER	Profesional en carreras tales como, administración, ingenierías, finanzas, economía, contaduría, y/o derecho. Con postgrado en áreas de administración, gestión o gerencia. Experiencia mínima de 8 años, (con tarjeta profesional vigente), de los cuales, el profesional propuesto deberá acreditar experiencia específica verificable de cinco (5) años en el manejo de operaciones de Contact Center y seguimiento de presupuesto. Debe contar con certificación COPC (vigente).	SERGIO ANDRÉS NIETO BERNATE	X	**CUMPLE**
3	DIRECTOR CONECTIVIDAD	Profesional en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica. con matrícula profesional vigente, Especialización en Gerencia de Proyectos Experiencia mínima de 8 años a partir de la expedición de la tarjeta profesional de los cuales el profesional propuesto debe acreditar experiencia específica verificable de cinco (5) años en dirección de proyectos de implementación y/o migración de soluciones de conectividad en redes IP/MPLS,	HAROL YEZID LEGUIZAMON TORRES	X	**CUMPLE**

		telecomunicaciones y atención a clientes con una cantidad mínima de 115 enlaces de conectividad o superior a la necesidad de contratar de Colpensiones.			
4	DIRECTOR TERMINALES DE ACCESO	Profesional en ingeniería de sistemas y/o ingeniería electrónica y debe contar con certificación Citrix Certified Expert. Experiencia mínima de ocho 8 años a partir de la expedición de la tarjeta profesional de los cuales el profesional propuesto debe acreditar experiencia específica verificable de cinco (5) en proyectos de virtualización.	HERNAN GABRIEL USAMA MUÑOZ	X	**CUMPLE**
	TOTAL			**4**	

6.1.3.2.2. PERSONAL NO GERENCIAL

Adicionalmente, para el presente proceso de selección el proponente deberá contar como mínimo con el resto del equipo de trabajo (PERSONAL NO GERENCIAL) exigido en las presentes Reglas de Participación.

Para acreditar lo anterior, el proponente deberá presentar con su propuesta un certificado suscrito por el representante legal (o por el proponente persona natural), en donde acredite que cuenta con el Equipo o Personal Mínimo No Gerencial requerido por COLPENSIONES y que para el efecto verificó las hojas de vida, la formación académica (diplomas o actas de grado), las tarjetas profesionales y/o inscripciones, matriculas, registros y/o resoluciones, que los acrediten en el área requerida, sus cédulas de ciudadanía y que cumplen con los requerimientos de la Reglas de Participación.

Así mismo el proponente en dicha certificación acreditará que verificó la experiencia del equipo o personal No Gerencial ofrecido, mediante la revisión de los respectivos certificados expedidos por las empresas para las que laboran o laboraron los miembros de su equipo, constatando la fecha de ingreso y de retiro o plazo y las funciones o labor a su cargo que acrediten la experiencia exigida o, en caso de haber ejecutado contratos, los certificados respectivos donde se señale su participación, constatando objeto o labor que acredite la experiencia exigida, cumplimiento a satisfacción, nombre de la entidad contratante, fecha de inicio y terminación o plazo y que en general el equipo de trabajo cumple los requerimientos de las Reglas de Participación. El proponente podrá verificar la experiencia de su equipo con la copia de contratos u órdenes junto con el acta de liquidación respectiva en la que conste el objeto o labor que acredite la experiencia exigida, cumplimiento a satisfacción, nombre de la entidad contratante, fecha de inicio y terminación o plazo.

En caso de que la persona tenga vínculo laboral o contrato de prestación de servicios vigente, el proponente deberá contabilizar el tiempo desde la fecha de inicio hasta la fecha de suscripción o firma de la certificación correspondiente.

La experiencia profesional del personal se cuenta a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. Se exceptúan las profesiones relacionadas con el sistema de seguridad social en salud, en los que la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional.

Se tendrá en cuenta la experiencia en meses completos sin simultaneidad.

OPORTUNIDAD EN EL QUE COLPENSIONES VERIFICARÁ EL EQUIPO.

El contratista deberá presentar dentro de los TRES (3) días hábiles siguientes a la comunicación de selección y antes de la firma del contrato, las hojas de vida de los candidatos o perfiles que se indican en el siguiente cuadro para validación y aprobación por parte de COLPENSIONES. En caso de no cumplir con los requisitos señalados, COLPENSIONES desistirá de la propuesta y procederá a dar aplicación a lo previsto en el numeral SELECCIÓN DEL PROPONENTE CALIFICADO EN SEGUNDO LUGAR de las Reglas de Participación.

Cantidad	Rol	Formación Académica	Experiencia Laboral Mínima
2 (1 RPM - 1 BEPS)	Líderes de Calidad	Profesional en carreras tales como: administración, derecho, economía, finanzas, derecho o ingenierías.	Tres (3) años de experiencia contados desde la obtención del título, (Con tarjeta profesional vigente en el caso que aplique), de los cuales debe acreditar mínimo dos (2) años de experiencia en Operaciones de Contact Center y mínimo un (1) año de experiencia liderando Procesos de calidad en Contact center.
2 (1 RPM - 1 BEPS)	Jefes de Operación	Profesional en carreras tales como: administración, derecho, economía, finanzas, derecho, ciencias de la comunicación o ingenierías.	Tres (3) años de experiencia como Jefe de Operaciones de Contact Center.
2	Líderes de Formación	Profesionales en carreras como: sociología, psicología, o ciencias sociales o ciencias de la educación o ciencias de la comunicación.	Año y medio (1.5) de experiencia, así: Al menos, un (1) año de experiencia en Operaciones de contact center y seis (6) meses de experiencia como coordinador de programas de capacitación y/o formación.

Las personas presentadas por el contratista al inicio del contrato no pueden ser sustituidas durante la ejecución del mismo. Sólo en el evento de presentarse fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificado y comprobado, COLPENSIONES autorizará el reemplazo del integrante del equipo. EL

CONTRATISTA no podrá realizar el cambio antes de recibir la autorización de COLPENSIONES. En caso de aprobarse el cambio por parte de COLPENSIONES, el personal a reemplazar deberá reunir como mínimo el mismo perfil y experiencia de la persona que se reemplaza. En todo caso, COLPENSIONES se reservará el derecho de aceptar o no a los candidatos.

COLPENSIONES, si lo considera necesario, podrá solicitar en cualquier momento al contratista el reemplazo de cualquier integrante que haga parte del Equipo de Trabajo.

Con el fin de verificar el cumplimiento del personal mínimo, el proponente debe diligenciar y presentar con su propuesta el ANEXO - ACREDITACIÓN PERSONAL MÍNIMO - PERSONAL NO GERENCIAL."

Se valida para este apartado la certificación del Anexo 8. ACREDITACION PERSONAL MINIMO – PERSONAL NO GERENCIAL, el cual se evidencia que se encuentra debidamente firmado por el representante legal, de esta forma se da cumplimiento a lo solicitado en los términos de referencia

"REQUISITOS MÍNIMOS TÉCNICOS SEÑALADOS EN LOS ANEXOS TÉCNICOS"

Ítem	Descripción	Cumplimiento	Respuesta Punto por Punto Oferente
1	Anexo Técnico No. 1.1 Especificaciones técnicas de la Operación Contact Center	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
2	Anexo Técnico No. 1.2 Especificaciones técnicas del servicio de Contact Center	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
3	Anexo Técnico No. 1.3 Especificaciones y condiciones técnicas de Contact Center	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
4	Anexo Técnico No. 1.4 Especificaciones técnicas Enlaces de Conectividad	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
5	Anexo Técnico No. 1.5 Especificaciones técnicas Terminales de Acceso	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
6	Anexo Técnico No. 2 Acuerdos de niveles de servicio y descuentos	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
7	Anexo Técnico No. 3 Personal mínimo requerido	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
8	Anexo Técnico No. 4 Seguridad de la Información y Ciberseguridad	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
9	Anexo Técnico No. 5.1 Protocolo de Transición enlaces de conectividad	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
10	Anexo Técnico No. 5.2 Protocolo de Transición Terminales de acceso	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*

11	Anexo Técnico No. 6 Plan de recuperación de desastres (DRP)	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
12	Anexo Técnico No. 7 Aplicaciones Base escritorios	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
13	Anexo Técnico No. 8 Informes Contact Center	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
14	Anexo Técnico No. 9 Listado Audio líneas Contact Center	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
15	Anexo Técnico No. 10 Estadísticas Contact Center	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
16	Anexo Técnico No. 11 Glosario Contact Center	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
17	Anexo Técnico No. 12 Gestión Documental Contact Center	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
18	Anexo Técnico No. 13 Descripción del Servicio actual de enlaces de Conectividad	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
19	Anexo Técnico No. 14 Estadísticas Terminales de acceso	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
20	Anexo Técnico No. 15 Oferta Económica	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*
21	Anexo Técnico No. 16 Árbol tipificación Flujos IVRS Contact Center	CUMPLE	*"Enterados, aceptamos y cumplimos"*

*De acuerdo al numeral **6.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS** de las reglas de Participación:*

Las propuestas que cumplen los requisitos mínimos en lo jurídico, financiero y técnico, serán objeto de evaluación y calificación, por lo que se ha determinado la asignación de cien (100) Puntos de acuerdo con los siguientes factores de ponderación:

CRITERIO DE CALIFICACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO
i. Menor Propuesta económica	90
ii. Estímulo a la industria nacional	10
TOTAL PUNTOS	100

VALIDACION PROPUESTA ECONOMICA

CONVOCATORIA PÚBLICA CP No. 22 DE 2020
EVALUACIÓN TÉCNICA

DESCRIPCIÓN	CANTIDADES VALIDADAS	PRECIOS TECHO VALIDADOS	DILIGENCIA TODOS LOS RANGOS/ITEMS DE PRECIO	PRECIO OFERTADO NO ES MAYOR A TECHO ESTABLECIDO	CÁLCULO DE VALOR OFERTADO POR SERVICIO ES CORRECTO	VALOR OFERTADO
CONTACT CENTER						
PUESTO DE TRABAJO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	
SEGUNDO DE GESTIÓN EFECTIVA	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	
SEGUNDO DE GESTIÓN EFECTIVA (DOBLE ASESORÍA)	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	
MENSAJE DE TEXTO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	
MENSAJE NAP	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	
WHATSAPP	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	$25.972.841.914,61
CHAT BOT	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	
SEGUNDOS BUZÓN VIRTUAL	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	
EMAIL SIN ADJUNTO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	
EMAIL CON ADJUNTO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	
SEGUNDO DE GESTIÓN VOICEBOT	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	
PQRS	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	

DESCRIPCIÓN	CANTIDADES VALIDADAS	PRECIOS TECHO VALIDADOS	DILIGENCIA TODOS LOS RANGOS/ITEMS DE PRECIO	PRECIO OFERTADO NO ES MAYOR A TECHO ESTABLECIDO	CÁLCULO DE VALOR OFERTADO POR SERVICIO ES CORRECTO	VALOR OFERTADO
ENLACES DE CONECTIVIDAD						
SERVICIO DE ENLACES DE CONECTIVIDAD (115 ENLACES)	CUMPLE	CUMPLE	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	CUMPLE	$5.881.514.204,00
TERMINALES DE ACCESO						
Linea base de 1000 terminales de acceso.	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	$9.441.940.000,00
Bolsa de terminales de acceso a consumir por demanda.	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	
VALOR TOTAL OFERTADO						**$41.296.296.118,61**

Se realiza la validación y verificación de los valores presentados en la propuesta económica por la UNION TEMPORAL, TX los cuales no superan los valores tope definidos para cada uno de los componentes siendo el valor total ofertado inferior al valor del presupuesto estimado por la entidad para este proceso.

CONVOCATORIA PÚBLICA CP No. 22 DE 2020
EVALUACIÓN TÉCNICA

RESUMEN DE LA EVALUACIÓN FINAL

PROPONENTE	CUMPLE REQUISITOS MÍNIMOS	TÉCNICA
UNIÓN TEMPORAL TX	CUMPLE	CUMPLE

Frente a la evaluación y calificación de la propuesta presentada, esta **se encuentra habilitada técnicamente.**

Atentamente,



_____
RAIZA ISABEL DE LUQUE CURIEL
VICEPRESIDENCIA COMERCIAL Y DE SERVICIO



_____
HERBERTO ELISEO ORTIZ ROSA
VIVEPRESIDENCIA DE PLANEACION Y TECNOLOGIA

EQUIPO EVALUADOR

- RAIZA ISABEL DE LUQUE CURIEL - VICEPRESIDENCIA COMERCIAL Y DE SERVICIO
- HERBERTO ELISEO ORTIZ ROSA - VIVEPRESIDENCIA DE PLANEACION Y TECNOLOGIA
- JUANA MASIEL SABOGAL - GERENCIA DE ATENCION Y SERVICIO (E)
- JOHN CARLOS ROMERO BARBOSA - GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (E)
- SANDRA HERRERA HERNADEZ - GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (E)
- JAIME ADELMO GARZON GONZALEZ - DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA
- ADRIANA PIEDAD ROGUIGEZ CARDENAS - PM8 – DIRECCION DE ATENCION Y SERVICIO
- DIEGO ALEJANDRO SALAZAR ROJAS - PM4 – DIRECCION DE ATENCION Y SERVICIO
- RICHARD ALEXANDER RAMIREZ DAZA - PM8 – DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA