**AVISO DE CONVOCATORIA PÚBLICA**

**SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA No. 012 de 2017**

**OBJETO: SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO GESTIONADO**

El Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, en cumplimiento de lo exigido en los artículos 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto 1082 de 2015, informa a la comunidad en general que iniciará proceso de **SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA No. 012 de 2017.**

Para efectos de lo anterior, se señala a continuación la información indicada en el artículo 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto 1082 de 2015:

**1. OBJETO**

**SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO GESTIONADO**

* 1. **ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS**

**LAS SIGUIENTES SON LAS ESPECIFICACIONES MÍNIMAS TÉCNICAS QUE DEBEN CUMPLIR LAS PROPUESTAS:**

| **N°** | **Descripción** | **Características** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **Capacidad del Servicio** *(35 posiciones onmi-canal para voz inbound+outbound). Incluye funcionalidad de chat, e\_mail, video, redes sociales Twitter-Facebook e Instagram. Servicio integral de IVR transaccional con grabación total de voz+pantalla con almacenamiento 6 meses*. *Funcionalidad outbound voz+e\_mail+SMS. Incluye la funcionalidad de reportería/monitoreo/calibración, así como los usuarios administradores/supervisores del Centro de Contacto Gestionado.* | El proponente adjudicatario suministrará los siguientes componentes para el servicio: |
| 1.1 Servicio omnicanal (voz, e-mail, chat, video, click to call, redes sociales) – para 35 posiciones |
| 1.2 IVR transaccional - funcionalidad |
| 1.3 Grabación voz+pantalla – para 35 posiciones |
| 1.4 Funcionalidad administradores/supervisores – para 5 usuarios |
| 1.3 Monitoreo/reportes – para 5 usuarios |
| 1.6 Campañas outbound – funcionalidad |
| 2 | **Tecnología y Arquitectura** *(componente de hardware/software y servicios para la interconexión con la PSTN e integración con la plataforma actual de telefonía del Ministerio de Relaciones Exteriores)* | 2.1 La disponibilidad del servicio debe ser mínimo de 99,6% |
| 2.2 El proponente adjudicatario brindará la solución en servicio garantizando la disponibilidad solicitada por la entidad. |
| 2.3 El servicio debe permitir a futuro el crecimiento en nuevas funcionalidades y/o campañas de acuerdo a las necesidades de la entidad. |
| 2.4 El servicio debe incluir todos los costos asociados a la operación servicio del centro de contactos gestionados, tales como habilitación del servicio, soporte, mantenimiento, actualizaciones y servicios profesionales de puesta en funcionamiento. |
| 2.5 El proponente adjudicatario deberá indicar todos los requerimientos de ancho de banda del canal de acceso a internet y ejecutará todos los servicios necesarios en conjunto con el delegado de la entidad que garanticen el buen funcionamiento y calidad del servicio solicitado. |
| 2.6 El proponente adjudicatario proveerá una plataforma tecnológica unificada nativamente que permite el manejo/diseño/configuración/Reportes en forma orgánica y consolidada de todos los aspectos de un centro de contacto (ACD, IVR transaccional, Marcador, Grabación, Omnicanalidad). |
| 2.7 El proponente adjudicatario debe garantizar que el servicio ofrecido cumpla con condiciones adecuadas de seguridad de la información y que la información de la entidad estará debidamente protegida. |
| 3 | **Troncales PSTN/E1/SIP** | 3.1 El proponente adjudicatario incluirá los componentes de hardware/software y servicios requeridos para recibir las troncales E1/SIP para la interconexión con la PSTN, garantizando que la entidad conservará los números telefónicos actuales que ya están publicados para el servicio. |
| 3.2 El proponente adjudicatario configurará la integración de la solución con la plataforma telefónica Nortel CS1000 Rls 7.5 de la entidad a través de los E1s dispuestos por la entidad, garantizando la integración actual existente entre el Centro de Contacto y la plataforma telefónica de la entidad. |
| 4 | **Funcionalidades y Facilidades Generales** | 4.1 El proponente adjudicatario configurará una cola universal que permita el manejo de las diferentes modalidades de comunicación (voz, chat, email, video, click to call, redes sociales) bajo las mismas y/o distintas reglas de negocios. |
| 4.2 El proponente adjudicatario realizará la optimización de colas y de manera automática la recuperación de llamadas abandonadas. |
| 4.3 El proponente adjudicatario realizará la programación del enrutamiento multidimensional de requerimientos basado en habilidades. |
| 4.4 El proponente adjudicatario garantizará que la solución propuesta sea de estándares abiertos y soporte servicios y aplicaciones desarrollados en Web Services, soportando protocolos REST, SOAP, XML, VXML, SIP. |
| 4.5 El proponente adjudicatario configurará la habilidad de auto-respuesta para cualquier modalidad de comunicación (voz, chat, email, video, click to call, redes sociales) |
| 4.6 El proponente adjudicatario configurará la capacidad de grabación de todos los eventos atendidos por los agentes que incluya todas las modalidades de comunicaciones (voz, chat, email) y mantener un récord de estas por al menos 6 meses. |
| 4.7 El proponente adjudicatario configurará el monitoreo de voz y datos desde una herramienta de reportería gráfica. |
| 4.8 El proponente adjudicatario configurará el sistema y desarrollará las interfaces en español (localización de lenguaje). |
| 4.9 El proponente adjudicatario configurará ruteo basado en algoritmos (manipulación matemática de las condiciones del centro de contacto gestionado) tales como interacción prioritaria para producir un direccionamiento/asignación de recursos alineados con las metas de servicio. |
| * 1. El proponente adjudicatario configurará la funcionalidad de IVR transaccional Outbound con el objetivo de marcar listas de trabajo en modalidad Outbound y en el momento de disponer de un contacto a ciudadanos colombianos en todo el mundo, realizar navegación a través de un servicio el cual permita activar transacciones en tiempo real a bases de datos sin necesidad de intervención humana. |
| * 1. El proponente adjudicatario configurará el servicio de Centro de Contacto Gestionado para que permita mejorar la satisfacción de los clientes de forma proactiva a través de estrategias de auto-servicio del tipo voz y correo electrónico. |
| * 1. El proponente adjudicatario configurará el servicio de Centro de Contacto Gestionado que permita monitorear tanto en tiempo real como histórico los servicios, independiente del canal de comunicación (voz, chat, email, video, click to call, redes sociales) |
| * 1. El proponente adjudicatario configurará el servicio de Centro de Contacto Gestionado para que permita manejar en un solo producto los indicadores de gestión de la Entidad a fin de consolidar la información en tableros de mando gerenciales. |
| 5 | **Funcionalidades de servicio para la atención al ciudadano** | El proponente adjudicatario debe proporcionar todos los elementos (hardware, software, cableado, y autenticación de usuarios), necesario para habilitar la campaña de atención al ciudadano   * Tipo de Servicio: Omnicanal * Tipos de contactos: voz, chat, email, video, click to call, redes sociales * No de posiciones de trabajo: 25 * No de Supervisores: 4 * Demanda telefónica incluyendo las consultas por IVR histórico año 2016: 696,154 * Funcionalidad click to call: El sistema debe permitir la integración con aplicaciones que permitan al usua rio externo conectarse libremente con el Centro de Contacto Gestionado de la Entidad, sin necesidad de descargar aplicaciones específicas. * Integración con bases de datos a través de web services para traer información de los clientes por medio de un identificador único de entrada que se captura en el IVR transaccional. Esta información debe ser presentada en la pantalla del agente. * Servicio para la implementación de campañas virtuales a través del IVR transaccional en donde se envían mensajes pre-grabados a una lista de contactos. * Servicio para la implementación de funcionalidad de video desde la página web de la entidad. * Servicio de encuesta al terminar la llamada. Se deben incluir los servicios profesionales sobre demanda para ello. * Servicio de reportes personalizados. Se deben incluir los servicios profesionales sobre demanda para ello. * El servicio debe incluir la grabación total de voz y pantalla y el espacio necesario para el almacenamiento de 6 meses de operación. Para el dimensionamiento se debe tener en cuenta los siguientes parámetros:   + 58,000 llamadas mensuales histórico año 2016   + TMO: 8 minutos |
| 6 | **Funcionalidades servicio soporte interno Ministerio de Relaciones Exteriores** | El proponente adjudicatario debe proporcionar todos los elementos (hardware, software, autenticación de usuarios), necesario para habilitar el servicio solicitado tipo de servicio: *blending voice*   * Tipos de contactos: voz * No de posiciones de trabajo: 10 * No de Supervisores: 1 * Servicio de encuesta al terminar la llamada. Se deben incluir los servicios profesionales ilimitados para ello sobre demanda. * Servicio de reportes personalizados. Se deben incluir los servicios profesionales ilimitados para ello sobre demanda. |
| 7 | **Operación del sistema** | 7.1 El proponente adjudicatario configurará el control, administración y monitoreo de la solución propuesta basada en servicios sobre demanda. La solución deberá manejar los requerimientos tantos entrantes como salientes con las siguientes características:   1. Todos los servicios deben de ser creados, modificados y monitoreados desde una sola plataforma de administración. 2. Las acciones de cambios y nuevas configuraciones sobre todos los servicios deben de ser realizados sin tener que parar y/o arrancar el sistema o servicio y deben tener efecto inmediatamente en el siguiente requerimiento o contacto a procesar. 3. La plataforma permitirá que los funcionarios autorizados de la entidad realicen la gestión, administración, creación de reportes, servicios y todo lo requerido por la operación de manera autónoma con acompañamiento en servicios ya incluidos del proponente adjudicatario. |
| 8 | **Reportes del Sistema**  *(reportería/monitoreo/calibración de interacciones)* | 8.1 El proponente adjudicatario proveerá como mínimo las siguientes categorías de reportes:   |  | | --- | | 1. Agente | | 1. Servicio Entrante | | 1. Servicio Saliente | | 1. Servicio de Multimedia | | 1. Grabación | | 1. Servicio de Chat | | 1. Servicio de email | | 1. Servicio de grupo de trabajo | | 1. Alertas | | 1. Todos los servicios | | 1. Interacciones | | 1. Administración |  1. Reportes personalizados 2. Calificación de los agentes |
| 8.2 El proponente adjudicatario garantizará que cumple con requerimiento de Monitoreo a través de:   |  | | --- | | 1. “Barge-in” | | 1. Entrenamiento 2. En modo de silencio | |
| 8.3 El proponente adjudicatario garantizará la actualización de actividades de monitoreo |
| 8.4 El proponente adjudicatario garantizará fuente de música en espera |
| 8.5 El proponente adjudicatario garantizará funcionalidades telefónicas tales como: contestar, colgar, transferir, hacer conferencia, retención de llamada, silencio. |
| 8.6 El proponente adjudicatario garantizará que la solución cuenta con la herramienta de diseño de “guiones” (scripts) |
| 8.7 El proponente adjudicatario garantizará rechazo de llamada   1. Basado en cuán ocupado está en cliente 2. Basado en la utilización del sistema |
| 8.8 El proponente adjudicatario garantizará colgado   * Terminación de llamada |
| 8.9 El proponente adjudicatario garantizará obtener dígitos con:   |  | | --- | | 1. Asignación variable | | 1. Filtro mayor de dígitos | | 1. Tiempo de expiración entre dígitos marcados | | 1. Silencio inicial | | 1. Tira de terminación | |
| 9 | **Servicio Inbound** | * 1. El proponente adjudicatario configurará reglas de negocios configurables a través de los siguientes medios de comunicación: voz, e-mail, chat, video, click to call, a través de una herramienta web en la nube. |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará que los requerimientos entrantes deberán ser asignados con base en el número marcado, número de abonado llamante, habilidad del agente disponible, perfil del cliente, nivel de servicios, reglas de negocios predefinidas por el cliente, estadísticas de cola, recuperación de llamadas abandonadas, y ruteo multi-sitio dinámico |
| * 1. El proponente adjudicatario configurará múltiples servicios entrantes por agente sobre la plataforma |
| * 1. El proponente adjudicatario configurará ruteo de requerimientos por habilidades con las siguientes características:  |  | | --- | | 1. Asignación de habilidades por servicio | | 1. Peso de la habilidad por nivel | | 1. Prioridades relativas de habilidades por servicio | |
| * 1. El proponente adjudicatario configurará mensajes de retención a lo largo de la vida de la llamada |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Ruteo dinámico con base a Habilidades programadas |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará - Ruteo por largo tiempo de espera |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Call Re-Routing por tiempo de espera. |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Ruteo basado bajo la condición de Horario de atención |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Ruteo basado bajo la condición de cola de llamadas |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Re-ruteo de llamadas con base en llamadas no contestadas |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará ruteo basado bajo la condición sobre la relación de los recursos de grupo utilizados en el momento |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará ruteo basado bajo la condición sobre el origen de la llamada |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará ruteo basado bajo la condición del número marcado |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará - ruteo directo a un agente especifico |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Prioridad de ruteo |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará susurro de mensajes al agente por voz y pantalla |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Múltiple ACD Service Support - soporta Múltiples servicios de ACD |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Dynamic Scheduling - manejo de la programación horarios dinámicos. |
| 10 | **Servicio Outbound** | * 1. El proponente adjudicatario garantizará la Marcación Previa |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará la Marcación Progresiva |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará la Marcación Predictiva |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Detección de máquinas contestadoras |
| * 1. El proponente adjudicatario configurará Detección de no ring |
| * 1. El proponente adjudicatario configurará - Chequeo de la zona horaria |
| * 1. El proponente adjudicatario Prioridades y habilidades basado en ruteos |
| 11 | **Sistema de grabación**  *(grabación total voz+pantalla con almacenamiento 6 meses)* | * 1. El proponente adjudicatario garantizará Grabación de voz de manera nativa |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Grabación de pantallas de manera nativa |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Grabación del texto en chat de manera nativa |
| * 1. El proponente adjudicatario Clasificación y comentarios de la grabación. |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Reproducción de grabación- pausa, avanzar, retroceder. |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Control de volumen de grabación. |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Exportación de Grabación. |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Recording Delete- Borrado de grabación. |
| * 1. El proponente adjudicatario garantizará Archivo de la grabación por un mínimo de 6 meses. |
| 12 | **Redes Sociales**  *(Dentro del Centro de Contacto Gestionado funcionalidad para el tratamiento de las redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram)* | El proponente adjudicatario garantizará mínimo los siguientes servicios que deben ser entregados y funcionando: |
| * 1. Funcionalidad para 5 posiciones para agentes en el servicio de redes sociales del Centro de Contacto Gestionado. Estas funcionalidad deben ser configuradas en perfiles tales como: administrador, supervisor o agente. |
| * 1. Gestión de Interacciones:  1. ACD: enrutamiento inteligente de mensajes en función de niveles de servicio por canal, detección de palabras clave y determinación de prioridades a los grupos de agentes definidos. 2. Integración de los canales web de comunicación (Twitter, Facebook, e Instagram), en una sola plataforma, a fin de tener todas las comunicaciones centralizadas. 3. Permitir gestionar directamente en la red social la interacción a partir de un mensaje recibido por cualquier canal habilitado. 4. El agente o supervisor podrá derivar las interacciones a otras áreas en caso de ser necesario. 5. Contar con la trazabilidad de la interacción y de los mensajes contestados. 6. Permitir que las interacciones manejen recepción y envío de archivos adjuntos. 7. Monitorear en tiempo real informaciones, menciones, comentarios sobre los productos o servicios que se definan y promover a interacciones los que requieran gestión. 8. Motor de búsqueda de interacciones y de contactos. 9. Relacionar diferentes cuentas de redes sociales o direcciones digitales a un nombre o grupo clave de atención. 10. Contestar o intervenir en los comentarios a través de una única plataforma y poder tener control sobre todas las respuestas. 11. Información disponible del ciudadano, datos básicos, cantidad de seguidores, mensajes enviados. 12. Permitir trabajar varias cuentas a la vez desde diferentes posiciones. 13. Asignar un número de caso y tener la posibilidad de clasificar por tema la interacción. 14. Agrupar en una sola lista las interacciones que se hagan en los perfiles de las redes y los mensajes internos que lleguen a las mismas. |
| * 1. Gestión de operación:  1. Deberá perfilar a los agentes/supervisores/monitores y darles determinados permisos y accesos de manera individual. 2. Posibilidad de creación de grupos. 3. Clasificación de interacciones por medio de etiquetas o por árbol de clasificación. |
| * 1. Análisis:  1. La herramienta deberá analizar la información y poder obtener reportes de control sobre la gestión. 2. Deberá generar alarmas para anticiparse a comentarios que puedan ser virales, o a determinadas crisis que pudieran ocurrir en la red. 3. Deberá clasificar todas las interacciones o menciones, a fin de luego poder obtener estadísticas. 4. Deberá identificar la procedencia geográfica de los comentarios o menciones, cuando dicha información esté disponible. |
| * 1. Reportes:  1. Ofrecerá y configurará reportes de toda la operación históricos, abiertos por hora, día, semana, mes.  * Productividad por agente (interacciones resueltas, tiempo de resolución, cantidad de mensajes por interacción, etc.). * Estado de las interacciones: Agendadas, resueltas, esperando respuesta. * Motivos de resolución y de no resolución: por tipología, por canal, por período. * Cantidad de mensajes: total, por canal, por período (hora, día, mes). * Cantidad de interacciones: total, por canal, por período (hora, día, mes). * Clasificación de interacciones a través de tagging.  1. Deberá ofrecer un tablero en tiempo real de la operación, estado de agentes, de interacciones, de colas. |
| * 1. Alarmas y acciones predeterminadas:  1. Generará alarmas en función de los emisores del mensaje, contenido, palabras clave, etc. 2. Permitirá reglas de negocio configurables que permiten, auto-clasificar los mensajes, enrutarlos a diferentes áreas o personas, filtrar, responder, auto-responder. |
| * 1. Calidad y Satisfacción al cliente:  1. Se deberá ofrecer plantillas configurables y propuestas al agente en función del motivo de la interacción. 2. Permitirá el envío de encuestas para medir la satisfacción al cliente. 3. Ofrecerá un módulo de palabras prohibidas. |
| * 1. Seguridad:  1. Permitirá sistemas de contraseñas. 2. Ofrecerá robusto sistema de permisos granular. 3. El proponente garantizará Backup de la información durante la ejecución del contrato. |
| 13 | **Acuerdos de Nivel de Servicio ANS** | * 1. El proponente adjudicatario garantizará un nivel de servicio como mínimo: * Horario de atención 7x24x365 * Tiempo de respuesta (ANS): 80/20 |
| 14 | **Servicios Profesionales**  *(Servicios profesionales sobre demanda permanentes para la habilitación completa del Centro de Contacto Gestionado): soporte tecnológico, sostenimiento del sistema, desarrollo de nuevos proyectos, servicio de reportería y transferencia de conocimiento)* | 14.1 El proponente adjudicatario prestará todos los servicios profesionales que permitan obtener el plan de migración o nuevo plan de habilitación del servicio de la plataforma actual del Centro de Contacto Aspect Unified IP versión 7.1. a la nueva plataforma permitiendo alcanzar la optimización basada en mejores prácticas y aprovechamiento de la nueva tecnología. |
| 14.2 El proponente adjudicatario prestará los servicios profesionales para configurar la plataforma que permitirá soportar todas las facilidades, funcionalidades y servicios que la entidad maneja actualmente. |
|  |  | 14.3 El proponente adjudicatario prestará apoyo técnico permanente en sitio en la operación cuando sea requerido por la Entidad y garantizará los servicios de continuidad operacional, servicios de evolución tecnológica, así como los servicios de administración y evolución funcional de la herramienta. |
|  |  | 14.4 El proponente adjudicatario realizará visitas a la operación a través de un perfil consultor de conocimiento técnico y de gestión de operaciones del Centro de Contacto, quien entregará un reporte con recomendaciones para el mejoramiento de la operación. |
| 15 | **Trasferencia de conocimiento** | 15.1 El proponente adjudicatario ofrecerá la siguiente capacitación:   1. Para el personal administrativo y de supervisión se deberá dictar una trasferencia de conocimiento que garantice el buen uso de todas las funcionalidades de la solución, mínimo de 24 horas, al personal que sea indicado por el supervisor del contrato, en el lugar y cronograma de horas que sea determinado por el supervisor del contrato en mutuo acuerdo con el proponente adjudicatario, quien suministrará las herramientas físicas y tecnológicas para llevar a cabo la capacitación. 2. Para los orientadores de servicio se deberá dictar una capacitación con el fin de que conozcan las mejores prácticas de atención telefónica, así como también las facilidades que la solución ofrezca a nivel de desktop y softphone de agente. Esta capacitación debe ser mínimo de 12 horas. El personal que dicte la capacitación deberá presentar certificación de cursos o experiencia en las mejores prácticas de atención telefónica, al personal que sea indicado por el supervisor del contrato, en el lugar y cronograma de horas que sea determinado por el supervisor del contrato en mutuo acuerdo con el proponente adjudicatario, quien suministrará las herramientas físicas y tecnológicas para llevar a cabo la capacitación. 3. El proponente deberá entregar las sesiones de trasferencia de conocimiento en material interactivo (videos, audios, etc) para que sean usadas en cualquier momento por la entidad. 4. El proponente deberá dictar una sesión de refuerzo para la trasferencia de conocimiento de al menos 8 horas, durante la vigencia del contrato. |
| 16 | **Documentación** | El proponente adjudicatario entregará todos los manuales de usuario que sirvan de base para la operación, monitoreo y configuración del servicio. |
| 17 | **Horarios** | Todas las labores de configuración y puesta en funcionamiento, que impliquen negación de algún servicio informático, se realizarán en horario no hábil programados conjuntamente entre el proponente adjudicatario y la entidad. Estos tiempos podrían ser horas nocturnas, sábados o domingos, sin incurrir en costos adicionales para la Entidad. |

**2. MODALIDAD DE SELECCIÓN**

Para determinar la modalidad de selección que aplica al presente proceso, se tiene en cuenta lo señalado en los artículos 2.2.1.2.1.2.1 y 2.2.1.2.1.2.6 del Decreto 1082 de 2015: **Selección Abreviada por Subasta Inversa.**

**3. PRESUPUESTO OFICIAL**

El presupuesto oficial para la presente contratación es hasta la suma de **QUINIENTOS SETENTA MILLONES NOVENTA Y NUEVE MIL CATORCE PESOS M/CTE ($ 570.099.014),** equivalente a **SETECIENTOS SETENTA Y DOS SETECIENTOS OCHENTA Y OCHO SMLMV (772.78),** IVA Incluidoy demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos.

Dicho presupuesto se encuentra respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 237317 del 21 de septiembre de 2017, por valor de **CIENTO VEINTITRÉS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CATORCE PESOS M/CTE ($ 123.799.014)** expedido por el funcionario encargado de las operaciones presupuestales del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, para la vigencia 2017.

Y la suma de **CUATROCIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($446.300.000)** con cargo a la aprobación de vigencias futuras Ordinarias Presupuesto de Gastos de Funcionamiento 2018 No. 1-2017-085118 y 1-2017-085119 emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, hasta 31 de julio de 2018

El presupuesto anterior equivale a **CIENTO OCHENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS TRECE DÓLARES CON TREINTA Y SIETE CENTAVOS DE DÓLAR (USD 188.913,37),** de acuerdo con la tasa representativa de mercado del día 8 de noviembre de 2017 establecida por el Banco de la República en $ 3.017,18.

**4. PLAZO DE EJECUCION**

El plazo para ejecutar el contrato resultante de este proceso, será hasta el 31 de julio de 2018, contado a partir de la aprobación de la garantía única de cumplimiento, previa expedición del registro presupuestal.

**5. CRONOGRAMA DEL PROCESO**

El Fondo Rotatorio del Ministerio Relaciones Exteriores dispondrá del siguiente cronograma para el trámite del presente proceso de selección:

| **ACTIVIDAD EN CURSO DEL PROCESO DE SELECCIÓN** | **FECHAS** |
| --- | --- |
| Publicación Aviso de Convocatoria Pública en el Portal Único de Contratación – SECOP II, Proyecto de Pliego de Condiciones y Estudios Previos | 10 de noviembre de 2017 |
| Observaciones al Proyecto de Pliego de Condiciones | Del 14 al 20 de noviembre de 2017 |
| * Respuesta a observaciones al proyecto de Pliego de Condiciones si hubiere lugar. * Acto Administrativo de Apertura, publicación del Pliego de Condiciones Definitivo en el Portal Único de Contratación – SECOP II. | 22 de noviembre de 2017 |
| Plazo para que los interesados presenten observaciones al Pliego de Condiciones Definitivo | 23 al 24 de noviembre de 2017 |
| Respuesta a observaciones al Pliego de Condiciones Definitivo si hubiere lugar | 28 de noviembre de 2017 |
| Publicación de Adendas si hubiere lugar | 29 de noviembre de 2017 |
| Presentación de Propuestas y Cierre del proceso | 30 de noviembre de 2017  HORA: 10:00 a.m.  Plataforma SECOP II |
| Verificación requisitos habilitantes y de la propuesta | Del 1 al 4 de diciembre de 2017 |
| Traslado Informe de verificación | Del 5 al 7 de diciembre de 2017 |
| Publicación del informe de habilitados y respuesta a las observaciones | 11 de diciembre de 2017 |
| Apertura del Sobre Económico, revisión de propuestas económicas y verificación de la propuesta económica más baja. | 12 de diciembre de 2017  HORA: 10:00 a.m. |
| Realización de la Subasta Inversa Electrónica | 12 de diciembre de 2017  HORA: 2:30 p.m. |
| Adjudicación del contrato | Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la realización de la subasta inversa electrónica. |
| Firma del Contrato | Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la adjudicación. |
| Publicación del Contrato en el Portal único de Contratación | Dentro de los (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato |

**6. PREPARACION PRESENTACION DE LAS PROPUESTAS**

Los proponentes deben presentar sus ofertas de MANERA DIGITAL a través de la plataforma de SECOP II, con los formatos contenidos en los anexos del presente proceso, en la fecha establecida en el Cronograma, y acompañadas de los documentos solicitados. Las Ofertas estarán vigentes por el término de noventa (90) días calendario, contados desde la fecha de presentación de Ofertas establecida en el Cronograma.

En caso de discrepancias entre números y letras prevalecerá la información en letras.

El idioma del proceso de selección es el castellano, y por lo tanto, se solicita que todos los documentos y certificaciones a los que se refiere el pliego de condiciones emitidos en idioma diferente al castellano, sean presentados en su idioma original y en traducción simple al castellano.

La presentación de las propuestas se efectuara a través de la de la plataforma de Secop II, en la cual se relacionaran las propuestas presentadas, indicando el orden de entrega, fecha y hora, o si por el contrario no se presenta ningún oferente.

La presentación de la propuesta constituye un compromiso entre el proponente y la Entidad, según el cual dicha propuesta, permanece abierta para su evaluación y aceptación durante la vigencia de la garantía de seriedad de la propuesta, so pena de hacerla efectiva si el proponente la retira, salvo que este retiro obedezca a la configuración de una causal de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente.

**Nota- información confidencial.** A pesar de que la naturaleza de la información solicitada para la presentación de las propuestas no tienen la vocación de constituir información que pueda ampararse en la reserva o el secreto protegido por la ley, los proponentes son responsables de advertir lo contrario en el caso en que las propuestas contuvieren información confidencial, privada o que configure secreto industrial, de acuerdo con la ley colombiana, indicando tal calidad y expresando las normas legales que lo fundamentan.

En todo caso, la Entidad se reserva el derecho de revelar dicha información a sus agentes o asesores, con el fin de evaluar la propuesta.

**7. CONVOTATORIA A MIPYMES**

De conformidad con lo establecido en el artículo 12º de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.4.2.2. y siguientes del Decreto 1082 de 2015, este proceso NO es susceptible de ser limitado a las Mipyme toda vez que el valor del presupuesto es mayor a ciento veinticinco mil dólares americanos (USD$125.000).

**8. PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES Y ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

El proyecto de pliegos de condiciones para este proceso de contratación, así como los estudios y documentos previos que sirvieron de base para su elaboración, se podrán consultar en el Portal Único de Contratación-Sistema Electrónico de la Contratación Pública - [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co), SECOP II, cualquier observación frente al desarrollo del proceso se recibirá a través de la plataforma.

**9. ACUERDOS Y TRATADOS COMERCIALES EN MATERIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

Los Acuerdos Comerciales son los tratados internacionales vigentes celebrados por el Estado Colombiano, que contienen derechos y obligaciones en materia de compras públicas. Es deber de la Entidad realizar un análisis acerca de la aplicación de los Acuerdos Comerciales al presente proceso de contratación, para lo cual se deberá diligenciar el siguiente cuadro, a partir de lo establecido en el **Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación**, publicado por Colombia Compra Eficiente en su página Web.

|  | | | **Entidad**  **Estatal incluida** | **Presupuesto del Proceso de**  **Contratación superior al valor del**  **Acuerdo Comercial** | **Excepción**  **Aplicable al Proceso de**  **Contratación** | **Proceso de**  **Contratación cubierto por el Acuerdo**  **Comercial** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Alianza Pacífico | Chile | | Sí | Sí | No | Sí |
| México | |
| Perú | |
| Canadá | | | Sí | Sí | No | Sí |
| Chile | | | Sí | Sí | No | Sí |
| Corea | | | Sí | Sí | No | Sí |
| Costa Rica | | | Sí | Sí | No | Sí |
| Estados AELC | | | Sí | No | No | Sí |
| Estados Unidos | | | Sí | Sí | No | Sí |
| México | | | Sí | Sí | No | Sí |
| Triángulo Norte | | El Salvador | Sí | Sí | No | Sí |
| Guatemala |
| Honduras |
| Unión Europea | | | Sí | No | No | Sí |
| Comunidad Andina | | | Sí | Sí | No | Sí |

**10. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO**

**ABIERTO EL PROCESO, EL PROPONENTE DEBERA DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS JURIDICOS, TÉCNICOS, ECONOMICOS Y FINANCIEROS ESTABLECIDOS DENTRO DEL PLIEGO DE CONDICIONES.**

El presente aviso se emite y publica el día

**ARAMINTA DEL ROSARIO BELTRAN URREGO**

Secretaria General

Elaboró: Javier Benavides Sáenz. Abogado del Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos

Revisó: Melissa Montoya Quirama. Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos