



AVISO DE CONVOCATORIA PÚBLICA

SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA N° 014 de 2018

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. 014 de 2018**.

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.

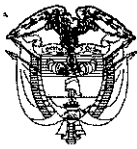
1.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MINIMAS

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

No	Descripción	Características
	Solución de atención	Se requiere la implementación de una solución de atención omnicanal, donde los reportes y el contexto se mantenga en una misma solución con el fin de ayudar a los agentes a entender de mejor manera los requerimientos de los ciudadanos, a su vez; de facilitar a la administración del centro de contacto los reportes necesarios de cada uno de los canales con el fin de tomar las decisiones necesarias para mejorar la atención. Por lo anterior, es importante que la Entidad cuente con soluciones tecnológicas confiables, que faciliten las comunicaciones entre funcionarios, usuarios de la información y las fuentes generadoras de información, potencializando la plataforma Avaya recientemente actualizada por la Entidad a última versión en aras de proteger la inversión que se ha realizado, es la oportunidad de crecer la solución con un sistema de Contact Center, que brinden una mayor y mejor calidad de servicios, que repercuten en una mayor productividad de cada una de las áreas de la Entidad a través de una infraestructura confiable, segura y con permanencia en el tiempo NOTA: El servicio contratado es por un periodo de un (1) año.
1	Capacidad del Servicio <i>(50 posiciones onmi-canal para voz inbound+outbound).</i> <i>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.</i>	El contratista incluirá los siguientes componentes para el servicio: 1.1 Servicio omnicanal (voz, e-mail, chat, redes sociales, video) 1.2 Servicio de video para 5 usuarios, ver funcionalidades y facilidades generales 1.3 IVR transaccional – funcionalidad 1.4 Grabación voz+pantalla – para 50 posiciones 1.5 Funcionalidad administradores/supervisores – para 5 usuarios 1.6 Monitoreo/reportes – para 5 usuarios



<p><i>Funcionalidad outbound voz+e_mail+SMS. Incluye la funcionalidad de reportería/monitoreo/calibración, así como los usuarios administradores/supervisores del Centro de Contacto Gestionado.</i></p>	<p>1.7 Campañas outbound – funcionalidad</p>
<p>2</p> <p>Tecnología y Arquitectura <i>(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)</i></p>	<p>2.1 La disponibilidad del servicio debe ser mínimo de 99,9%</p> <p>2.2 El contratista brindará la solución en servicio, garantizando la disponibilidad solicitada por la Entidad, la cual cuenta con un ancho de banda dedicado a internet de 15 Mbps, al cual el proponente deberá ajustar sus requerimientos de conectividad para todos los canales.</p> <p>2.3 El servicio debe permitir a futuro el crecimiento en nuevas funcionalidades y/o campañas de acuerdo con las necesidades de la Entidad.</p> <p>2.4 El servicio debe incluir todos los costos asociados a la operación servicio del centro de contacto gestionados, tales como habilitación del servicio, soporte, mantenimiento, actualizaciones y servicios profesionales de puesta en funcionamiento.</p> <p>2.5 El contratista deberá realizar todas las configuraciones requeridas para garantizar el buen funcionamiento y calidad del servicio solicitado.</p> <p>2.6 El contratista proveerá una plataforma tecnológica unificada que permita ofrecer todos los canales requeridos y que pertenezcan a un único fabricante, donde el contexto de las interacciones, los reportes de cada uno de los canales de contacto, la grabación, el IVR transaccional, formen parte de una única plataforma nativamente integrada.</p> <p>2.7 El contratista 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.</p>
<p>3</p> <p>Troncales PSTN/E1/SIP</p>	<p>3.1 El contratista 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.</p> <p>3.2 El contratista incluirá en el servicio las tarjetas E1 necesarias para recibir las llamadas a través de la plataforma de Avaya con la que cuenta actualmente la Entidad, estas tarjetas deben ser compatibles con los Gateways G450 actuales.</p> <p>3.3 El contratista realizará todas las configuraciones necesarias en la plataforma Avaya actual de la Entidad para garantizar el correcto enrutamiento de las llamadas hacia el servicio de centro de contacto ofrecido.</p>
<p>4</p> <p>Funcionalidades y Facilidades Generales</p>	<p>4.1 El contratista configurará en una sola herramienta el manejo de las diferentes modalidades de comunicación (voz, chat, email, video, redes sociales) bajo las mismas y/o distintas reglas de negocios, establecidas por la Entidad. Para esta funcionalidad unificada el contratista podrá recurrir a</p>



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

plataformas y configuraciones de recursos que se puedan integrar para dichas modalidades y se muestren en interfaces gráficas de fácil acceso.

4.2 El contratista realizará las configuraciones necesarias para enrutar las interacciones a los diferentes agentes con base en diferentes atributos como: origen, habilidades, perfil del cliente, nivel de servicio, tipo de solicitud, canal de comunicaciones, etc.

4.3 El contratista realizará la optimización de colas y de manera automática la recuperación de llamadas abandonadas.

4.4 El contratista realizará las configuraciones solicitadas con el fin de que los agentes puedan atender una o varias interacciones según se requiera, de uno o diferentes canales

4.5 Se deberá poder hacer transferencia de una interacción (Voz, Email, Chat, Video y SMS) a un agente más experto o a un supervisor

4.6 El contratista 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, H.323, WebRTC

4.7 El contratista configurará la habilidad de auto-respuesta para cualquier modalidad de comunicación (voz, chat, email, video, redes sociales)

4.8 El contratista configurara la solución para enrutar las diferentes interacciones al mismo agente que atendió por última vez al ciudadano, en caso de que este se encuentra disponible, de lo contrario se deberá enrutar a un agente diferente que se encuentre disponible

4.9 El contratista 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.

4.10 El contratista configurará el monitoreo de voz y datos desde una herramienta de reportería gráfica, los supervisores podrán monitorear las diferentes interacciones y de ser requerido escucharán la conversación del agente y el ciudadano con el fin de revisar la calidad de la atención telefónica prestada o visualizar los chats en línea para verificar lo que se está informando.

4.11 El contratista configurará el sistema y desarrollará las interfaces en español (localización de lenguaje).

4.12 El contratista configurará diferentes modalidades de enrutamiento como: por habilidades, por tiempo promedio de espera, por horario, por estado de cola, por cantidad de agentes disponibles, por prioridad

4.13 El contratista 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.

4.14 El contratista 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 autoservicio del tipo voz, SMS y correo electrónico. La Entidad suministrará las cuentas de correo necesarias bajo los protocolos



		<p>IMAP y/o POP3 operando en la infraestructura de Microsoft Exchange 2010 la cual dispone actualmente la Cancillería.</p> <p>4.15 Recorrido del cliente y visualización con contexto persistente: funcionalidad para mapear el recorrido del cliente a través de varios puntos y canales de servicio asistidos almacenando los principales datos de interacciones pasadas.</p> <p>4.16 El contratista 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, redes sociales)</p> <p>4.17 La solución debe proveer un escritorio unificado web para el agente basado en HTML5, donde puedan atenderse todos los canales. Con este escritorio, los usuarios pueden interactuar con los clientes independientemente del tipo de canal.</p> <p>4.18 El contratista 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.</p>
5	<p>Funcionalidades de servicio para la atención al ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El contratista 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, redes sociales - No de posiciones de trabajo: 38 - No de Supervisores: 4 - No de posiciones de video: 5 - Demanda telefónica incluyendo las consultas por IVR histórico año 2017: 617.328 - La solución propuesta debe contar con el licenciamiento necesario para atender todos los canales disponibles en la Entidad, entre los que se encuentran: voz, email, chat, SMS y video. Igualmente se debe contar con la reportería de todos los canales incluidos. - La solución debe poder almacenar las transcripciones de los chat y emails que se realicen con los ciudadanos con el fin de poder auditar las interacciones realizadas en busca de mejoras en el servicio - La solución debe contar con la posibilidad de ofrecer llamadas de voz y video desde la web de la Entidad, sin que exista la necesidad de descargar complemento alguno en el computador del ciudadano, por tanto, se debe soportar WebRTC. - Se debe soportar códecs de Video como VP8 y H.264 - 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. - El contratista debe incluir como parte del servicio de la solución de IVR reportes gráficos que muestren la navegación de los ciudadanos por los arboles de las aplicaciones, esta funcionalidad debe ser nativa de la plataforma. <p>Servicio para la implementación de campañas virtuales a través del</p>



		<p>IVR transaccional en donde se envían mensajes pre-grabados a una lista de contactos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Como parte de la solución de IVR se debe contar con un módulo de TTS (Text to Speech) que permita realizar de manera sencilla modificación a los audios de los árboles de IVR - El contratista debe garantizar la grabación del audio de la video llamada. - La solución de WebRTC propuesta debe presentarse en una arquitectura con reverse proxy que facilite seguridad en protocolos para paquetes HTTP y SRTP, facilite el envío DTLS para proveer seguridad en el intercambio de flujos SRTP y maneje todos los requerimientos de seguridad definidos por protocolo TURN. Este reverse proxy debe ser de la misma marca de la solución de omnicanalidad con el fin de garantizar la correcta integración con la solución de contact center propuesta - 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: <ul style="list-style-type: none"> • 60,000 pico de llamadas mensuales histórico año 2017 • TMO: 8 minutos.
6	<p>Funcionalidades servicio soporte interno Ministerio de Relaciones Exteriores</p>	<p>El contratista debe proporcionar todos los elementos (hardware, software, autenticación de usuarios), necesario para habilitar el servicio solicitado tipo de servicio: <i>blending voice</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de contactos: Omnicanal - 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. - La solución propuesta debe contar con el licenciamiento necesario para atender todos los canales disponibles en la Entidad, entre los que se encuentran: voz, email, chat, SMS y video. Igualmente se debe contar con la reportería de todos los canales. - Servicio de reportes personalizados. Se deben incluir los servicios profesionales ilimitados para ello sobre demanda.
7	<p>Operación del sistema</p>	<p>7.1 El contratista configurará el control, administración y monitoreo de la solución propuesta basada en servicios sobre demanda. La solución deberá manejar los requerimientos tanto entrantes como salientes con las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Todos los servicios deben de ser creados, modificados y monitoreados desde una sola plataforma de administración. b) 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. c) La plataforma permitirá que los funcionarios autorizados de la Entidad realicen la gestión, administración, creación de reportes, servicios y todo



		<p>lo requerido por la operación de manera autónoma con acompañamiento en servicios ya incluidos del contratista.</p> <p>7.2 El contratista de la solución debe contar con personal certificado en Colombia para la correcta administración de la plataforma, dicha certificación debe estar respaldada por el fabricante</p> <p>7.3 El contratista deberá incluir todo el software que se requiera para el funcionamiento de la plataforma entre el que se debe encontrar, software de virtualización, sistemas operativos, bases de datos, etc.</p> <p>7.4 El contratista debe garantizar la disponibilidad del servicio actual hasta que la nueva solución esté lista para prestar los servicios requeridos, esto con el fin de no generar indisponibilidades a la Entidad.</p>
8	Reportes del Sistema (reportería/monitoreo/calibración de interacciones)	<p>La solución de ofrecer un módulo de reportes que permita contar con una amplia gama de información en tiempo real e histórico y que tenga las siguientes características:</p> <p>8.1 Poder generar la información histórica con intervalos de 15 minutos.</p> <p>8.2 Contar con reportes diarios, semanales, mensuales y anuales</p> <p>8.3 Los reportes deben mostrar la información por tipo de interacción (Voz, Email, Chat, Video y SMS)</p> <p>8.4 Generar información histórica por agente para:</p> <ul style="list-style-type: none">- Rendimiento- Comparar rendimiento- Resumen de la operación por tipo de interacción.- Comportamiento- Detalle de las interacciones- No listo según código de actividad. <p>8.5 Debe permitir identificar los 5 agentes con mejor y peor rendimiento.</p> <p>8.6 Proveen reportes de las actividades del supervisor para identificar la cantidad de veces que intervino o apoyo a los agentes y de qué manera lo realizó.</p> <p>8.7 Rendimiento del centro de contacto</p> <p>8.8 Se deben poder generar dashboards con información en tiempo real de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Rendimiento del agente (estado, comportamiento)- Contacto (Contestados, Abandonados, No contestados, En espera)- Rendimiento del enrutamiento (Distribución del servicio y rendimiento de este) <p>8.9 Debe ser posible tener detalle (Drill Down) en cierta información del agente</p> <p>8.10 Los reportes se deben visualizar en tablas y en diagramas de barras</p> <p>8.11 Se debe poder identificar las interacciones en las cuales el agente ha tenido tiempos muy largo de hold.</p> <p>8.12 Se debe poder identificar las interacciones en las cuales el agente ha tenido tiempos muy cortos de actividad.</p>



		<p>8.13 Contar con reportes operativos que permitan identificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los movimientos que un ciudadano ha tenido por el centro de contacto - El uso que ha tenido un canal (Voz, Email, chat, SMS) - La duración promedio de las interacciones en un canal <p>8.14 Contar con reportes para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de interacciones enrutadas. - Nivel de servicio. <p>- Abandonos en los diferentes canales.</p> <p>8.15 Contar con un motor de Business Intelligence</p> <p>8.16 Debe tener la capacidad de crear reportes personalizados de todos o algunos canales y debe poderse realizar mediante una interfaz gráfica.</p> <p>8.17 El contratista garantizará que cumple con requerimiento de Monitoreo a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. "Barge-in" b. Entrenamiento c. En modo de silencio <p>8.18 El contratista garantizará la actualización de actividades de monitoreo</p> <p>8.19 El contratista garantizará fuente de música en espera</p> <p>8.20 El contratista garantizará funcionalidades telefónicas tales como: contestar, colgar, transferir, hacer conferencia, retención de llamada, silencio.</p> <p>8.21 El contratista garantizará que la solución cuenta con la herramienta de diseño de "guiones" (scripts)</p> <p>8.22 El contratista garantizará rechazo de llamada</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Basado en cuán ocupado está en cliente b. Basado en la utilización del sistema <p>8.23 El contratista garantizará colgado o Terminación de llamada</p>
9	Servicio Inbound	<p>9.1 Debe permitir enrutar interacciones de Voz, Email, Chat, Video y redes sociales, mediante la aplicación de reglas de negocio y todo mediante una misma plataforma</p> <p>9.2 El contratista garantizará el poder enrutar las interacciones a los diferentes agentes con base en diferentes atributos como: origen, habilidades, perfil del cliente, nivel de servicio, tipo de solicitud, canal de comunicaciones, etc.</p> <p>9.3 El contratista configurará múltiples servicios entrantes por agente sobre la plataforma</p>



		<p>9.4 El contratista configurará diferentes modalidades de enrutamiento como: por habilidades, por tiempo promedio de espera, por horario, por estado de cola, por cantidad de agentes disponibles, por prioridad.</p> <p>9.5 El contratista configurará mensajes de retención a lo largo de la vida de la llamada</p> <p>9.6 El contratista garantizará Ruteo dinámico con base a Habilidades programadas</p> <p>9.7 El contratista garantizará - Ruteo por largo tiempo de espera</p> <p>9.8 Los agentes podrán adicionar a otro agente y hacer una conferencia para ayudar con la atención del ciudadano.</p> <p>9.9 El contratista garantizará ruteo basado bajo la condición sobre la relación de los recursos de grupo utilizados en el momento</p> <p>9.10 El contratista garantizará - ruteo directo a un agente específico</p> <p>9.11 El contratista garantizará Prioridad de ruteo</p> <p>9.12 El contratista garantizará susurro de mensajes al agente por voz y pantalla</p>
10	Servicio Outbound	<p>10.1 El contratista garantizará que la solución propuesta soporte la Marcación Previa</p> <p>10.2 El contratista garantizará que la solución propuesta soporte la Marcación Progresiva</p> <p>10.3 El contratista garantizará que la solución propuesta soporte la Marcación Predictiva</p> <p>10.4 El contratista garantizará Detección de máquinas contestadoras</p> <p>10.5 El contratista configurará Detección de no ring</p>
11	Sistema de grabación (grabación total voz+pantalla con almacenamiento 6 meses)	<p>El sistema de grabación debe cumplir mínimo con las siguientes especificaciones técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesador de 4 Cores / Intel E5-2600 V2 (2.6 GHz), V3 (2.4 GHz) o V4 (2.1 GHz) • RAM: 8 GB • D.D: 1.2 TB 15K RPM • Sistema Operativo Linux Red Hat 7 <p>11.1 El contratista garantizará Grabación de voz de manera nativa</p> <p>11.2 El contratista garantizará Grabación de pantallas de manera nativa</p> <p>11.3 El contratista Clasificación y comentarios de la grabación.</p> <p>11.4 El contratista garantizará Reproducción de grabación- pausa, avanzar, retroceder.</p> <p>11.5 El contratista garantizará Control de volumen de grabación.</p> <p>11.6 El contratista garantizará Exportación de Grabación.</p> <p>11.7 El proveedor de la solución de grabación debe suministrar los sistemas</p>



Libertad y Orden

		<p>operativos, bases de datos, servidores y cualquier otro equipo componente que requiera la solución para su correcto funcionamiento, en la sede de la Cancillería, solución que deberá quedar como propiedad de la Entidad.</p>
		<p>11.8 Debe poder contar con diferentes modos de grabación entre los que se encuentran: Masiva, ejecutiva, Reunión, basada en eventos, Conferencias</p>
		<p>11.9 El tipo de licenciamiento de la solución debe ser en un modelo basado en asientos, no se aceptarán soluciones con modelos basados en agentes nombrados</p>
		<p>11.10 El contratista garantizará Archivo de la grabación por un mínimo de 6 meses.</p>
12	<p>Redes Sociales (Dentro del Centro de Contacto Gestionado funcionalidad para el tratamiento de las redes sociales: Facebook, Twitter, este último deseable)</p>	<p>El contratista garantizará mínimo los siguientes servicios que deben ser entregados y funcionando:</p> <p>12.1 Funcionalidad para 2 posiciones para agentes en el servicio de redes sociales del Centro de Contacto Gestionado. Estas funcionalidades deben ser configuradas en perfiles tales como: administrador, supervisor o agente.</p> <p>12.2 Gestión de Interacciones:</p> <ul style="list-style-type: none">a. 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.b. Integración de los canales web de comunicación (Twitter, Facebook), en una sola plataforma, a fin de tener todas las comunicaciones centralizadas.c. La solución de redes sociales se debe poder integrar de con la solución de omnicanalidad, y que cada interacción llegue a los agentes en forma de Chat dentro del mismo escritorio unificado del agente.d. El agente o supervisor podrá derivar las interacciones a otras áreas en caso de ser necesario.e. Contar con la trazabilidad de la interacción y de los mensajes contestados.f. Permitir que las interacciones manejen recepción y envío de archivos adjuntos.g. Monitorear en tiempo real informaciones, menciones, comentarios sobre los productos o servicios que se definan y promover a interacciones los que requieran gestión.h. Motor de búsqueda de interacciones y de contactos.i. Relacionar diferentes cuentas de redes sociales o direcciones digitales a un nombre o grupo clave de atención. <p>j. Contestar o intervenir en los comentarios a través de una única plataforma y poder tener control sobre todas las respuestas.</p> <p>k. Información disponible del ciudadano, datos básicos, cantidad de seguidores, mensajes enviados.</p> <p>l. Permitir trabajar varias cuentas a la vez desde diferentes posiciones.</p> <p>m. Asignar un número de caso y tener la posibilidad de clasificar por tema la interacción.</p> <p>n. 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.</p>



		<p>12.3 Gestión de operación:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Deberá perfilar a los agentes/supervisores/monitores y darles determinados permisos y accesos de manera individual.b. Posibilidad de creación de grupos.c. Clasificación de interacciones por medio de etiquetas o por árbol de clasificación. <p>12.4 Análisis:</p> <ul style="list-style-type: none">a. La herramienta deberá analizar la información y poder obtener reportes de control sobre la gestión.b. Deberá generar alarmas para anticiparse a comentarios que puedan ser virales, o a determinadas crisis que pudieran ocurrir en la red.c. Deberá clasificar todas las interacciones o menciones, a fin de luego poder obtener estadísticas.d. Deberá identificar la procedencia geográfica de los comentarios o menciones, cuando dicha información esté disponible. <p>12.5 Reportes:</p> <p>Debe contar con la misma herramienta de reoportes del centro de contacto, con el fin de ofrecer una visión de 360° sobre las interacciones de los ciudadanos a través de los diferentes canales</p> <p>12.6 Alarmas y acciones predeterminadas:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Generará alarmas en función de los emisores del mensaje, contenido, palabras clave, etc.b. Permitirá reglas de negocio configurables que permiten, auto-clasificar los mensajes, enrutarlos a diferentes áreas o personas, filtrar, responder, auto-responder. <p>12.8 Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Permitirá sistemas de contraseñas.b. Ofrecerá robusto sistema de permisos granular.c. El proponente garantizará Backup de la información durante la ejecución del contrato.
13	Integración con la plataforma existente en la Entidad	<p>13.1 Dado el tipo de atención que se presta a la ciudadanía la disponibilidad del servicio es un punto crítico en el modelo, por ello es indispensable que la solución se pueda integrar de forma nativa a la solución de Comunicaciones Unificadas marca Avaya con la que actualmente se cuenta, con el fin de que en caso de alguna indisponibilidad del servicio la solución de Avaya pueda mantener arriba la atención por el canal de voz mediante un cambio simple a nivel de configuración, con el fin de enrutar las llamadas a los asesores a través del ACD nativo de la plataforma actual Avaya llamado Call Center Elite.</p> <p>Este nivel de integración también debe facilitar la posibilidad que en cualquier momento un asesor del centro de contacto pueda hacer una conferencia con expertos de Cancillería ubicados en cualquier parte del mundo con el fin de brindar el apoyo oportuno y especializado a la ciudadanía sin afectar la resolución de primer contacto.</p>



		<p>13.2 El contratista deberá incluir el licenciamiento necesario para el correcto funcionamiento de la solución de call center nativo de la plataforma Avaya Aura R7 para los 50 agentes requeridos, este licenciamiento debe incluir</p> <ul style="list-style-type: none"> - Extensión - Agente - Soft-Phone de agente. <p>13.3 El contratista deberá realizar todas las configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento de la solución de Avaya con la que hoy cuenta la Entidad.</p>												
14	Acuerdos de Nivel de Servicio ANS	<p>14.1 El contratista garantizará un nivel de servicio como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Horario de atención 7x24x365, tanto para software y hardware, en caso de que aplique - El oferente adjudicatario debe garantizar un respaldo del fabricante sobre la solución ofrecida a nivel de soporte de acuerdo a los siguientes niveles de servicio <table border="1" data-bbox="605 958 1339 1400"> <thead> <tr> <th></th> <th>Corte de energía *</th> <th>Impacto severo sobre el negocio*</th> <th>Impacto sobre el negocio e impacto no relacionado con el servicio*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Solicitudes enviadas vía web</td> <td>Dentro de quince (15) minutos</td> <td>Dentro de quince (15) minutos</td> <td>Dentro del horario laboral estándar</td> </tr> <tr> <td>Solicitudes enviadas vía telefónica</td> <td>Dentro de una (1) hora</td> <td>Dentro de dos (2) horas</td> <td>Al siguiente día hábil</td> </tr> </tbody> </table>		Corte de energía *	Impacto severo sobre el negocio*	Impacto sobre el negocio e impacto no relacionado con el servicio*	Solicitudes enviadas vía web	Dentro de quince (15) minutos	Dentro de quince (15) minutos	Dentro del horario laboral estándar	Solicitudes enviadas vía telefónica	Dentro de una (1) hora	Dentro de dos (2) horas	Al siguiente día hábil
	Corte de energía *	Impacto severo sobre el negocio*	Impacto sobre el negocio e impacto no relacionado con el servicio*											
Solicitudes enviadas vía web	Dentro de quince (15) minutos	Dentro de quince (15) minutos	Dentro del horario laboral estándar											
Solicitudes enviadas vía telefónica	Dentro de una (1) hora	Dentro de dos (2) horas	Al siguiente día hábil											
15	Servicio de mensajes de SMS	<p>15.1 Con el fin de ofrecer facilidades de contacto a los ciudadanos colombianos en el mundo, el contratista deberá ofrecer un servicio de envío de SMS desde Colombia a cualquier parte del mundo con el fin de notificar información de interés de la Entidad</p> <p>15.2 El servicio propuesto debe permitir la integración de la plataforma ofrecida vía SMPP o REST</p> <p>15.3 La solución debe ofrecer la posibilidad de envío de SMS a dos vías, de existir países en los que este servicio no esté disponible debe ser informado a la Entidad por escrito.</p> <p>15.4 Inicialmente se debe contemplar una capacidad de mínimo 500 SMS al mes durante la duración del contrato</p> <p>15.5 El Oferente adjudicatario debe garantizar que el número de mensajes de SMS sean acumulables, es decir; en caso de que en un mes no se utilice la totalidad de mensajes disponibles el remanente debe poder utilizarse al mes siguiente o en cualquier momento que así lo disponga la Entidad durante la duración del presente contrato</p>												



15	DRP	15.1 Alineados con la estrategia de DRP de la Entidad, la solución deberá soportar un esquema de contingencia que garantizará servicios básicos de voz ante una eventualidad, por medio de la conexión a un Gateway Avaya G450, en el CIAC ubicado en la calle 98, con los recursos DSP necesarios para su correcto funcionamiento.
16	Servicios Profesionales <i>(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)</i>	<p>16.1 El contratista 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.</p> <p>16.2 El contratista prestará los servicios profesionales para configurar la plataforma que permitirá soportar todas las facilidades, funcionalidades y servicios que la Entidad maneja actualmente.</p> <p>16.3 El contratista 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.</p> <p>16.4 El contratista 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.</p>
17	Trasferencia de conocimiento	<p>17.1 El contratista ofrecerá la siguiente capacitación:</p> <p>a. Para el personal administrativo y de supervisión se deberá dictar una transferencia 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 contratista, quien incluirá las herramientas físicas y tecnológicas para llevar a cabo la capacitación.</p> <p>b. 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 contratista, quien incluya las herramientas físicas y tecnológicas para llevar a cabo la capacitación.</p> <p>c. El proponente deberá incluir las sesiones de transferencia de conocimiento en material interactivo (videos, audios, etc) para que sean usadas en cualquier momento por la Entidad.</p> <p>d. El proponente deberá dictar una sesión de refuerzo para la transferencia de conocimiento de al menos 8 horas, durante la vigencia del contrato.</p>



18	Certificaciones Ambientales	<ul style="list-style-type: none">• Debe cumplir con la norma ambiental RoHS y EU WEEE• Debe cumplir con el estándar Energy Star.
19	Documentación	El contratista entregará todos los manuales de usuario que sirvan de base para la operación, monitoreo y configuración del servicio.
20	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 contratista 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 por la suma de **OCHOCIENTOS OCHENTA Y UN MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS TRES PESOS M/CTE (\$ 881.755.603,00), INCLUIDO IVA Y DEMAS IMPUESTOS, TASAS CONTRIBUCIONES, COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A CARGO DEL CONTRATISTA.**

Dicho presupuesto se encuentra respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.189318 del 10 de septiembre de 2018, por valor de **SESENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS DIECINUEVE MIL OCHENTA Y NUEVE PESOS CON SESENTA Y SEIS CENTAVOS M/CTE (\$68.419.089,66)** expedido por el funcionario encargado de las operaciones presupuestales del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, para la vigencia 2018.

El presupuesto anterior equivale a **DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL CINCO DÓLARES CON 76/100 (USD 276.005,76)**, de acuerdo con la tasa representativa del mercado del día 15 de noviembre de 2018, establecida por el Banco de la República en **(\$3.194,70)**

4. PLAZO DE EJECUCION

El plazo para ejecutar el contrato resultante de este proceso será hasta el 31 de diciembre de 2019, contados a partir de la aprobación de las garantías previa expedición del registro presupuestal.

El lugar de ejecución del contrato: El lugar de ejecución del contrato resultante de este proceso será en la Ciudad de Bogotá D.C., Sede Principal del Ministerio de Relaciones Exteriores Calle 10 No. 5-51 Palacio San Carlos y sus sedes de Pasaportes, Apostilla, Visas ubicadas en Bogotá.

Forma de pago: El Ministerio de Relaciones Exteriores y/o Fondo Rotatorio pagará al Contratista el valor del contrato resultante de este proceso, una vez se encuentre aprobado el P.A.C (Programa Anual Mensualizado de Caja), así:

Para la Vigencia 2018:

Un (1) pago correspondiente al valor del presupuesto de la vigencia 2018, al recibido a satisfacción por parte del supervisor del contrato, el cual se cancelará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes previa presentación de la factura, presentación del certificado de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato y demás trámites administrativos a que haya lugar.



Para la Vigencia 2019

Un (1) pago correspondiente al 50% del valor del presupuesto de la vigencia 2019, contra entrega de la solución implementada, y la entrega del equipo de grabación en el almacén general y el recibido a satisfacción por parte del supervisor del contrato, el cual se cancelará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes previa presentación de la factura, presentación del certificado de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato y demás trámites administrativos a que haya lugar.

Once (11) Pagos mensuales por el valor correspondiente a los servicios prestados durante el mes calendario, inmediatamente anterior, con el recibido a satisfacción por parte del supervisor del contrato, el cual se cancelará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes previa presentación de la factura, presentación del certificado de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato y demás trámites administrativos a que haya lugar.

Previo a la presentación de un informe final de ejecución del contrato requerido por el supervisor, certificación de cumplimiento a satisfacción expedido por el supervisor del contrato y demás trámites administrativos a que haya lugar. Los pagos producto del presente proceso de selección serán consignados en la cuenta que el futuro contratista acredite como propia. El proponente que resulte adjudicatario del presente proceso deberá aportar certificación original reciente expedida por la entidad bancaria donde conste el número de la cuenta, persona natural o jurídica.

Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago y/o se presentan de manera incorrecta, el término para éste sólo empezará a contarse desde la fecha en que se aporte el último de los documentos y/o se presenten en debida forma. Las demoras ocasionadas por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Anexo con la factura de los bienes entregados y recibidos a satisfacción se deberá presentar la certificación(es) expedida(s) por el(los) revisor(es) fiscal(es) si el(los) mismo(s) se requiere(n) legalmente o por el representante legal, según corresponda, en la(s) que conste que el contratista o sus integrantes si es un consorcio o unión temporal durante el periodo de ejecución contractual respectivo ha(n) efectuado el pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social (salud, pensiones, Administradora de Riesgos Laborales) y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA), de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y en la Ley 1150 de 2007.

5. CRONOGRAMA DEL PROCESO

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

DESCRIPCION	FECHAS
Publicación Aviso de Convocatoria Pública en el Portal Único de Contratación – SECOP II, Proyecto de Pliego de Condiciones y Estudios Previos	19 de noviembre de 2018
Observaciones al Proyecto de Pliego de Condiciones	Del 19 al 23 de noviembre de 2018
<ul style="list-style-type: none">• 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.	27 de noviembre de 2018
Plazo para que los interesados presenten observaciones al Pliego de Condiciones Definitivo	Hasta el 29 de noviembre de 2018



DESCRIPCION	FECHAS
Respuesta a observaciones al Pliego de Condiciones Definitivo si hubiere lugar	3 de diciembre de 2018
Publicación de Adendas si hubiere lugar	4 de diciembre de 2018
Presentación de Propuestas y Cierre del proceso	Hasta el 5 de diciembre de 2018 HORA: 8:00 Plataforma SECOP II
Verificación requisitos habilitantes y de la propuesta	Del 6 al 7 de diciembre de 2018
Traslado Informe de verificación	Del 10 al 12 de diciembre de 2018
Publicación del informe de habilitados y respuesta a las observaciones	13 de diciembre de 2018
Apertura del Sobre Económico, revisión de propuestas económicas y verificación de la propuesta económica más baja.	14 de diciembre de 2018 HORA: 10:00 A.M
Realización de la Subasta Inversa Electrónica	14 de diciembre de 2018 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 contuvieran 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 (NO APLICA)

De conformidad con lo establecido en el artículo 12° 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 menor 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, 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.

ACUERDO COMERCIAL	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	Si	No	Si
	México	Si	No	Si
	Perú	Si	Si	Si
Canadá	Si	Si	No	Si
Chile	Si	Si	No	Si
Corea	Si	Si	No	Si
Costa Rica	Si	Si	No	Si
Estados AELC	Si	Si	No	Si
Estados Unidos	Si	Si	No	Si
México	Si	Si	No	Si
El Salvador			No	Si



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

Triángulo Norte		Si	Si		
	Guatemala	Si	Si	No	Si
	Honduras	Si	Si	No	Si
Unión Europea		Si	Si	Si	No
Comunidad Andina		Si	Si	Si	No

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

CARLOS RODRIGUEZ BOCANEGRA
Secretario General

Elaboró: Julio Enrique Latino Garcia. Abogado Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos
Revisó: Melissa Montoya Quirama. Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos