ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO GESTIONADO

Dada la materia objeto de esta contratación, y por las características técnicas uniformes y común utilización de los bienes y servicios que pretende adquirir el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio, el proceso de selección a seguir se encuentra descrito en el artículo 2 numeral 2 literal a) de la ley 1150 de 2007 y en el artículo 2.2.1.2.1.2.2. del Decreto 1082 de 2015, se acoge en un todo y estricto apego al procedimiento de selección abreviada subasta inversa electrónica.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. ESTUDIO PREVIO

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y/O FONDO ROTATORIO SATISFACER CON LA PRESENTE CONTRATACION

2.2 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON LAS ESPECIFICACIONES ESENCIALES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR.

2.2.1 IDENTIFICACIÓN DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS.

2.3 FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SUSTENTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN EMPLEADA PARA LA PRESENTE CONTRATACION

2.4 JUSTIFICACIÓN DEL VALOR DEL CONTRATO-ANÁLISIS DE MERCADO Y DEL SECTOR DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 2.2.1.1.1.6.1. DEL DECRETO 1082 DE 2015

2.5 PLAN DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS Y DE OBRA PÚBLICA: INCLUIDO EN EL PLAN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA.

2.6 JUSTIFICACIÓN DE FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITAN IDENTIFICAR LA OFERTA MAS FAVORABLE.

2.7 ANÁLISIS DE LOS RIESGOS Y LA FORMA DE MITIGARLOS.

2.8 GARANTÍAS Y AMPAROS EXIGIBLES.

2.9 DEMAS ASPECTOS Y REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL OBJETO CONTRACTUAL.

2.10 ACUERDOS Y TRATADOS COMERCIALES EN MATERIA DE CONTRATACION PÚBLICA

3. ANEXOS Y DOCUMENTOS QUE COMPLEMENTAN EL ESTUDIO PREVIO.

1. INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.1.1.6.1 y 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, el FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES elaboró los estudios y documentos previos que a continuación se desarrollan, los cuales servirán de soporte para estructurar el proyecto de pliego de condiciones cuyo objeto es la **SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO GESTIONADO**

Con la publicación de los estudios y documentos previos la Entidad busca suministrar al público en general, la información necesaria para que puedan valorar adecuadamente el alcance de la necesidad que pretende satisfacer con el proceso de contratación. Estos estudios estarán a disposición de los oferentes interesados y en general a quien manifieste interés en ellos, los cuales se publicarán en el Portal Único de Contratación SECOP II.

2. ESTUDIO PREVIO

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y/O FONDO ROTATORIO SATISFACER CON LA PRESENTE CONTRATACION

Que mediante el **decreto 869 de 2016**, por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores y se dictan otras disposiciones se establecen las funciones de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología dentro de las cuales se encuentran:

1) Impartir los lineamientos en materia tecnológica para definir políticas, estrategias y prácticas que soporten la gestión del Sector.
2) Garantizar la aplicación de los estándares, buenas prácticas y principios para el suministro de la información a cargo de las Entidades del Sector.
3) Preparar el plan institucional y orientarla elaboración del plan estratégico sectorial en materia de información.
4) Aplicar los lineamientos y procesos de arquitectura tecnológica del Ministerio de Relaciones Exteriores en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, acorde con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación, soporte especializado y mantenimiento.
5) Asesorar al ministro en la definición de los estándares de datos de los sistemas de información y de seguridad informática de competencia del Ministerio.
6) Impartir lineamientos tecnológicos para el cumplimiento de estándares de seguridad, privacidad, calidad y oportunidad de la información de la Entidad y la interoperabilidad de los sistemas que la soportan, así como el intercambio permanente de información.
7) Elaborar el mapa de información sectorial e institucional que permita contar de manera actualizada y completa con los procesos de producción de información del Sector y del Ministerio, en coordinación con las dependencias de la Entidad.
8) Promover aplicaciones, servicios y trámites en línea para el uso de los servidores públicos, ciudadanos y otras Entidades, como herramientas para una mejor gestión.
9) Proponer e implementar las políticas de seguridad informática y de la plataforma tecnológica del Ministerio, definiendo los planes de contingencia y supervisando su adecuada y efectiva aplicación.
10) Diseñar estrategias, instrumentos y herramientas con aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones para brindar de manera constante y permanente un buen servicio al ciudadano.

11) Participar en el seguimiento y evaluación de las políticas, programas e instrumentos relacionados con la información pública.

12) Dirigir y orientar el desarrollo de los contenidos y ambientes virtuales requeridos para el cumplimiento de las funciones y objetivos del Ministerio.

13) Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

Igualmente, que según numeral 10 del artículo 21 del **decreto 869 de 2016** se consagra como función de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano la de planear, dirigir y controlar el sistema de gestión consular, y los servicios que se prestan a los ciudadanos en el país y en el exterior, el funcionamiento y calidad de los centros de atención personalizada, así como de los medios de atención virtual y telefónica que adopte el Ministerio.

Así mismo la **resolución 8660 de 2016** por la cual se crean Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores establece dentro de las funciones del Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos las siguientes:

1) Apoyar a la Dirección en la planificación, coordinación y evaluación de la seguridad de los sistemas de información, y diseño y administración de bases de datos y redes.
2) Administrar las bases de datos del Ministerio de Relaciones Exteriores.
3) Adelantar las actividades necesarias para el procesamiento de la información y la elaboración y actualización del Plan de Seguridad de la Información.
4) Mantener una red de datos del Ministerio de Relaciones Exteriores, operativa, eficiente, segura, constantemente monitoreada y con una planeación adecuada y debidamente documentada.
5) Operar el sistema de computación central y mantener el sistema disponible para los usuarios.
6) Apoyar a la Dirección en la planificación, coordinación y evaluación de las actividades concernientes al soporte del usuario final de los distintos sistemas y servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores.
7) Desarrollar las actividades de soporte a los usuarios del Ministerio de Relaciones Exteriores para el uso correcto de los equipos asignados.
8) Mantener informado al Director sobre el funcionamiento de los servicios tecnológicos del Ministerio de Relaciones Exteriores.
9) Cumplir con las políticas y estrategias del Gobierno Nacional en materia de tecnologías de información y comunicaciones TICs.

Igualmente, las funciones contempladas para el Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC, en especial aquellas referidas a la atención ciudadana por múltiples canales virtuales:

1) Informar, orientar y resolver las solicitudes de información sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores, formuladas a través de los medios oficiales dispuestos para tal fin.

Así mismo teniendo en cuenta las siguientes normas:

En el ***Decreto Número 2573*** del 12 de diciembre de 2014: "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones." En el título I: "Objeto, ámbito de aplicación, definiciones, principios y fundamentos, en su Artículo 1. Objeto. Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

En el ***Decreto Número 415*** del 7 de marzo de 2016, en su articulo 1. "Titulo 35 Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, en su artículo 2.2.3.5.3 Objetivos del fortalecimiento institucional, **en su ítem 5**. Identificar oportunidades para adoptar nuevas tendencias tecnológicas que generen impacto en el desarrollo del sector y del país, adicionalmente **en su ítem; .7.** Liderar los procesos de adquisición de bienes y servicios de tecnología, mediante la definición de criterios de optimización y métodos que direccionen la toma de decisiones de inversión en tecnologías de la información buscando el beneficio económico y de los servicios de la Entidad; **9.** Generar espacios de articulación con otros actores institucionales, la academia, el sector privado y la sociedad civil para contribuir en aspectos inherentes a la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos que incorporen tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones (TIC).**11** Desarrollar estrategias de gestión de información para garantizar la pertinencia, calidad, oportunidad, seguridad e intercambio con el fin de lograr un flujo eficiente de información disponible para el uso en la gestión y la toma de decisiones en la Entidad y/o sector.**15.** Propender y facilitar el uso y apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales por parte de los servidores públicos, los ciudadanos y los grupos de interés a quienes están dirigidos.

Que dentro de los servicios tecnológicos en mención se destacan:

- Sistemas de Información, aplicaciones y bases de datos como: PASAPORTES, VISAS, APOSTILLA, APOSTILLA EN LÍNEA, SITAC Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS, PROTOCOLO, DERECHOS HUMANOS y GESTIÓN DOCUMENTAL entre otros.

- Sistemas de Información, aplicaciones y bases de datos de apoyo como: Sistema Administrativo y Financiero y de Recursos Humanos - SIAD, Sistema de información de servicio al exterior para rendición de cuentas-SISE y SICOF entre otros.

- Servicio de correo electrónico, Internet, Intranet, Centro de Contacto, Telefonía IP, Comunicaciones Unificadas, Herramientas de Escritorio, impresión, digitalización de documentos, respaldo y recuperación de información y seguridad entre otros.

Igualmente, el Ministerio de Relaciones Exteriores siguiendo los lineamientos establecidos en las siguientes normas:

Artículo 9 de la Ley 962 de 2005: "*Las Entidades públicas no podrán cerrar el despacho al público hasta tanto hayan atendido a todos los usuarios que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención, el cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público en los eventos en que la respectiva Entidad pública no cuente con personal especializado para el efecto. Estas Entidades deberán implementar un sistema de turnos acorde con las nuevas tecnologías utilizadas para tal fin. El Ministerio de Relaciones Exteriores señalará el horario en las oficinas de nacionalidad, tratados y visas, por la especialidad y complejidad de los temas que le corresponde atender* ***conservando una atención telefónica y de correo electrónico permanente***."

Plan de desarrollo 2014-2018 en el capítulo 6 "Un mejor estado al servicio de los ciudadanos" establece que se debe profundizar en un nuevo paradigma de gestión en el cual el estado dirige, establece reglas y promociona las acciones públicas y privadas. Este proceso de transformación institucional implica contar con organizaciones innovadoras y flexibles que tengan en cuenta principios como la administración de servicios al ciudadano, la lucha contra la corrupción, la participación ciudadana, el mejoramiento continuo, el Gobierno de la información, la innovación institucional, la gestión por resultados y la profesionalización del empleo público.
Artículo 3 del Decreto 1151 de 2008 establece "principios aplicables a la estrategia de gobierno en línea.... Gobierno centrado en el ciudadano..."
Documento CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 "Política Nacional de Servicio al ciudadano", objetivo específico asociado al eje problemático numero 4 Contribuir a la coordinación y el impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención para las Entidades; el cual establece la reducción de barreras de acceso a los servicios para el ciudadano, teniendo en cuenta que el mismo contacta al Estado por los medios telefónico, escrito, o presencial.
Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo): *Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: (...)* ***2.*** *Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.* ***4.*** *Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.* ***6.*** *Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.* ***7.*** *Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.* ***8.*** *Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.*

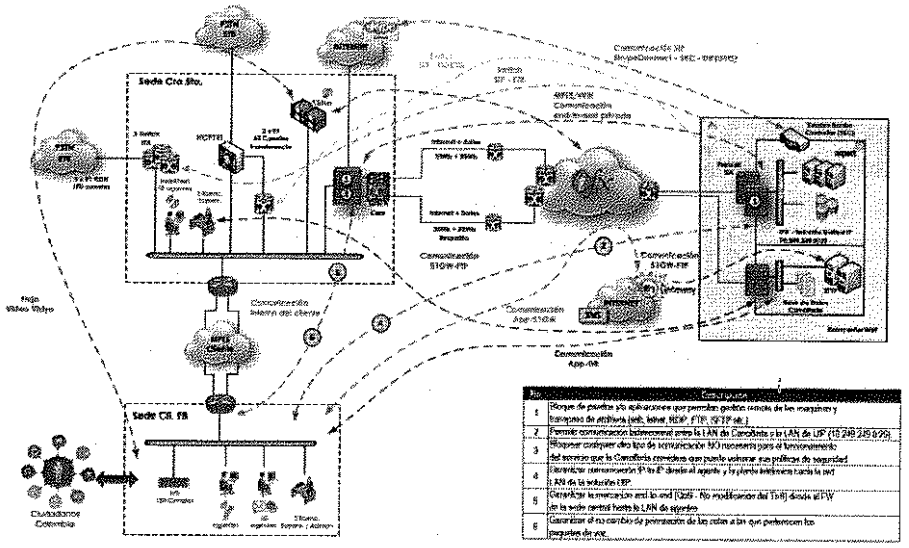
En atención a que el Centro Integral de Atención al Ciudadano, funciona las 24 horas del día los 365 días del año, mediante el cual todos aquellos usuarios de los servicios de la Cancillería pueden solicitar información respecto a los trámites y servicios propios de la Entidad a través de los diferentes canales de comunicación como lo son el telefónico, el cual integra todas las líneas 018000 nacionales e internacionales, así como los medios electrónicos, Chat, Página Web, video llamadas y canal presencial , adicionalmente integra la Oficina de Quejas y Reclamos a través de la cual los ciudadanos pueden presentar sus reclamos, quejas y observaciones frente a los trámites que requieren. Buscando con ello poder mejorar los medios de prestación del servicio al usuario.
Que de acuerdo a lo anterior la Cancillería cuenta con una plataforma tecnológica que unifica todas las líneas telefónicas en el Centro Integral de Atención al Ciudadano, así como las interacciones por Web como el Chat y correo electrónico, la cual ha venido funcionando y permitiendo a la Entidad tener un mayor control respecto a las respuestas otorgadas a los usuarios y que en el año 2017 se registraron un total de 1.095.820 y que en lo corrido del año 2018 (enero – marzo) un total de 192.824 interacciones con ciudadanos a través de los diferentes medios de contacto.

De esta manera en el año 2017 el 62,26% de las interacciones fueron a través de los medios telefónicos, el 4.81% fueron a través del Correo electrónico, y el 1.41% fueron a través del Chat. Para lo corrido del año 2018 el 66,63% de las interacciones fueron a través de los medios telefónicos, el 4.62% fueron a través del Correo electrónico, y el 0.15% fueron a través del Chat. Sin embargo teniendo en cuenta la operación propia del Centro Integral de Atención al Ciudadano se evidencia una tendencia creciente del canal de voz donde se han incrementado el número de canales de atención a través de la implementación de las cinco líneas azules de la Entidad (pasaportes calle 98, pasaportes calle 53, apostilla/legalización, visas e inmigración y sede centro) y que adicionalmente se espera que el crecimiento continúe dado que los medios de contacto se siguen ofertando a los usuarios en el exterior a través de los consulados de la República en otros países.

INFRAESTRUCTURA ACTUAL

Actualmente, Cancillería cuenta con una solución Avaya Aura versión 7 para todos los servicios asociados a comunicaciones unificadas, adicionalmente con el fin de poder brindar atención a través del centro de contacto a los ciudadanos del Centro Integral de Atención al Ciudadadno-CIAC, se cuenta con un servicio que brinda diferentes canales de comunicación, tales como canal de voz, email, chat, video llamada la cual se realiza a través de la solución de video conferencia con que cuenta la Entidad marca Vidyo y redes sociales.

A continuación, se muestra un diagrama de la solución actual para centro de contactos:



Así mismo se cuenta con una solución de IVR con 150 canales que permite realizar la segmentación basado en los requerimientos de los ciudadanos, sin embargo, en este momento no se cuenta con la facilidad de realizar consultas unificadas en el esquema de omnicanalidad, que incluya seguimiento a un solo caso, sin importar el medio por donde haya sido realizada la solicitud.

Entre los retos actuales a los que debe hacer frente la Entidad se encuentran

- Contar con soluciones independientes para los diferentes canales de atención supone un reto para ofrecer una experiencia optima de atención al ciudadano, dado que cada interacción supone un levantamiento de información desde cero por parte del agente desconociendo las interacciones anteriores que pudo haber realizado el ciudadano a través de los diferentes canales que ofrece la Entidad, esto genera colas de atención muy largas y tiempos de espera por parte del ciudadano que aumenta directamente el abandono de las llamadas

- A nivel de reportes se tienen diferentes herramientas dado que las plataformas son islas, cada una con su estructura propietaria y en algunos casos dependiendo de reportes que se realizan de manera manual, lo que afecta la confiabilidad de las estadísticas que se manejan en algunos canales como pueden ser el chat, email, redes sociales y video.

- Poca flexibilidad en la modificación de audios a nivel de IVR, actualmente se depende de funcionarios de la Entidad para la grabación de nuevos audios, esto trae como consecuencia que cuando se desea modificar los árboles de atención se depende de la disponibilidad de dichos funcionarios para realizar la grabación de los mensajes generando un retraso en la implementación de nuevos servicios o mejoras en los modelos de auto atención.

Así mismo es importante resaltar que si bien Colombia compra eficiente presta servicios de contact center, los requerimientos de la entidad contemplan puntos adicionales tales como:

- En aras de proteger la inversión realizada y optimizar los recursos asignados para la Atención a Ciudadanos a través del CIAC, la entidad analizó las diferentes alternativas del mercado, encontrando que la mejor solución es ampliar la capacidad de la plataforma de telefonía Avaya existente, para brindar la solución de omnicanalidad que se requiere para cumplir con las necesidades de los ciudadanos con la entidad, teniendo en cuenta que es una plataforma sobre la cual se han realizado inversiones, está en últimas versiones con última tecnología.

- Con el fin de ofrecer una atención al ciudadano integral, en algunos casos se requerirá que el agente realice una escalación a un funcionario de diferentes tales cómo consulares o tecnología, para lo cual se necesitará tener un plan de marcación unificado entre el Contact Center y la telefonía IP, de manera que se puedan realizar conferencias.

- Como el modo de operación del CIAC es 7x24, la entidad requiere garantizar un modelo de redundancia local para en dado caso de existir una falla con la solución provista por el proponente, el sistema de telefonía IP actual pueda garantizar la continuidad de al menos el canal telefónico, ya que las líneas de atención ingresan a través de la plataforma actual de la cancillería.

- Sera posible extender algunas funcionalidades de contact center al ámbito administrativo, como por ejemplo la grabación de llamadas en las extensiones de los funcionarios, para control y calidad, en caso de ser solicitado por un área de control cómo control disciplinario.

- En cualquier momento un funcionario administrativo de la entidad se podrá convertir de manera ágil en un asesor más del CIAC en caso de ser requerido y utilizará los mismos recursos de comunicaciones unificadas ya provistos por la entidad.

- Si la Entidad contrata el servicio en nube ofrecido por Colombia compra eficiente, estará incurriendo en pago de servicios dobles, es decir costos adicionales, ya que estaría contratando un servicio que incluye costos asociados a otra plataforma de telefonía que es base para las soluciones de Contact center, las cuales ya tenemos en uso en la entidad, que solamente con una ampliación a lo actual tendríamos el servicio.

- Así mismo El acuerdo macro menciona un tiempo entre 43 y 120 minutos para volver a operar después de un incidente/falla por mes. En el esquema que estamos planteando el CIAC tendría contingencia local en la cancillería, lo que le permitiría continuar como mínimo con la operación telefónica 7x24x365, reduciendo así a cero (0) la indisponibilidad y garantizando en todo momento que los ciudadanos tendrán atención por parte de este.

- Se menciona que la entidad debe establecer factores de calidad y criterios para la aceptación y devolución de un reporte operativo, esto puede causar demoras en la obtención de la información ya que puede llegar a obtener información errónea. En el esquema que proponemos, la entidad tendrá acceso total a la información y será autónoma en la generación de los reportes operativos y no tendrá que depender de un tercero y así se garantizará tener información adecuada y veraz con inmediatez.

Calidad en los reportes entregados	Máximo 3 devoluciones de los reportes	Máximo 2 devoluciones de los reportes
	Los factores de calidad y los criterios de devolución de los reportes generados por el Centro de Contacto son definidos por la Entidad Compradora.	

- En la descripción de Colombia compra eficiente en ninguna parte se especifica o se aclara que los servicios (Voz, Chat, SMS, Video llamada, etc.) deben presentar una vista de 360° del cliente y estar basados en un concepto de omnicanalidad, lo que quiere decir que cualquier proponente puede ofrecer los servicios con un sin número de plataformas independientes que no estarían en la capacidad de ofrecerle una visión única acerca del comportamiento en la atención al ciudadano y tendríamos información segregada por canales que no le aportarían a la operación.

- Los servicios de IVR visual y Co-Navegación (Co-Browsing) no están detallados en el acuerdo, por ende, se tendrían que adquirir fuera de este, lo que ocasionaría romper el esquema de atención unificada y tener que operar múltiples plataformas para un único servicio de atención que quiere ofrecer la cancillería.

- Los aspectos técnicos son muy generales, realmente no detallan en las funcionalidades que pueden llegar a generar valor en la cancillería para la atención de los ciudadanos, corriendo así el riesgo de contratar servicios básicos y simples de atención al cliente, que como se menciona anteriormente, no garantizarían un esquema de atención omnicanal, ya que ofrecen herramientas de muy bajo nivel en atención y operatividad.

Por lo anterior, se requiere garantizar un servicio de Centro de Contacto Gestionado en la nube que apoye de forma integral los procesos de atención de usuarios que permita alcanzar los objetivos de niveles de servicio y atención esperados, con la posibilidad cierta de apoyar en el futuro, de manera gradual, otros procesos y canales de contacto solicitados.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON LAS ESPECIFICACIONES ESENCIALES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR.

Descripción del objeto a contratar: SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO GESTIONADO

Especificaciones Técnicas: Los aspectos técnicos se detallan en las especificaciones técnicas mínimas contempladas en el anexo técnico No. 1. Dichos requerimientos mínimos son excluyentes razón por la cual los posibles oferentes deben formular sus ofertas y enmarcarse dentro de todas las exigencias y requerimientos del Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio definidos en el mismo.

ANEXO No. 1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO GESTIONADO

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** *(50 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*	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

	reportería/monitoreo/calibración, así como los usuarios administradores/supervisores del Centro de Contacto Gestionado.	1.7 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 99,9%
		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.
		2.3 El servicio debe permitir a futuro el crecimiento en nuevas funcionalidades y/o campañas de acuerdo con las necesidades de la Entidad.
		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. 2.5 El contratista deberá realizar todas las configuraciones requeridas para garantizar el buen funcionamiento y calidad del servicio solicitado.
		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.
		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.
3	**Troncales PSTN/E1/SIP**	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.
		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.

		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.
4	**Funcionalidades y Facilidades Generales**	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 mimas y/o distintas reglas de negocios, establecidas por la Entidad. Para esta funcionalidad unificada el contratista podrá recurrir a 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 IMAP y/o POP3 operando en la infraestructura de Microsoft Exchange 2010 la cual dispone actualmente la Cancillería.
		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.
		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)

		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.
		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.
5	**Funcionalidades de servicio para la atención al ciudadano**	- 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 incluirá 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. Servicio para la implementación de campañas virtuales a través del IVR transaccional en donde se envían mensajes pre-grabados a una lista de contactos. - 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: • 60,000 pico de llamadas mensuales histórico año 2017 • TMO: 8 minutos.
6	**Funcionalidades servicio soporte interno Ministerio de Relaciones Exteriores**	El contratista debe proporcionar todos los elementos (hardware, software, autenticación de usuarios), necesario para habilitar el servicio solicitado tipo de servicio: *blending voice* - 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	**Operación del sistema**	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 tantos entrantes como salientes con las siguientes características: 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 lo requerido por la operación de manera autónoma con acompañamiento en servicios ya incluidos del contratista. 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 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. 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.
8	**Reportes del Sistema (reportería/monitoreo/calibración de interacciones)**	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: 8.1 Poder generar la información histórica con intervalos de 15 minutos. 8.2 Contar con reportes diarios, semanales, mensuales y anuales 8.3 Los reportes deben mostrar la información por tipo de interacción

(Voz, Email, Chat, Video y SMS)

8.4 Generar información histórica por agente para:

- Rendimiento
- Comparar rendimiento
- Resumen de la operación por tipo de interacción.
- Comportamiento
- Detalle de las interacciones
- No listo según código de actividad.

8.5 Debe permitir identificar los 5 agentes con mejor y peor rendimiento.

8.6 Proveer reportes de las actividades del supervisor para identificar la cantidad de veces que intervino o apoyo a los agentes y de qué manera lo realizo.

8.7 Rendimiento del centro de contacto

8.8 Se deben poder generar dashboards con información en tiempo real de:

- Rendimiento del agente (estado, comportamiento)
- Contacto (Contestados, Abandonados, No contestados, En espera)
- Rendimiento del enrutamiento (Distribución del servicio y rendimiento de este)

8.9 Debe ser posible tener detalle (Drilll Down) en cierta información del agente

8.10 Los reportes se deben visualizar en tablas y en diagramas de barras

8.11 Se debe poder identificar las interacciones en las cuales el agente ha tenido tiempos muy largo de hold.

8.12 Se debe poder identificar las interacciones en las cuales el agente ha tenido tiempos muy cortos de actividad.

8.13 Contar con reportes operativos que permitan identificar:

- 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 8.14 Contar con reportes para: - Cantidad de interacciones enrutadas. - Nivel de servicio.
		- Abandonos en los diferentes canales. 8.15 Contar con un motor de Business Intelligence 8.16 Debe tener la capacidad de crear reportes personalizados de todos o algunos canales y debe poderse realizar mediante una interfaz gráfica.
		8.17 El contratista garantizará que cumple con requerimiento de Monitoreo a través de: a. "Barge-in" b. Entrenamiento c. En modo de silencio
		8.18 El contratista garantizará la actualización de actividades de monitoreo
		8.19 El contratista garantizará fuente de música en espera
		8.20 El contratista garantizará funcionalidades telefónicas tales como: contestar, colgar, transferir, hacer conferencia, retención de llamada, silencio.
		8.21 El contratista garantizará que la solución cuenta con la herramienta de diseño de "guiones" (scripts)
		8.22 El contratista garantizará rechazo de llamada a. Basado en cuán ocupado está en cliente b. Basado en la utilización del sistema
		8.23 El contratista garantizará colgado o Terminación de llamada
9	**Servicio Inbound**	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

		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.
		9.3 El contratista configurará múltiples servicios entrantes por agente sobre la plataforma
		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.
		9.5 El contratista configurará mensajes de retención a lo largo de la vida de la llamada
		9.6 El contratista garantizará Ruteo dinámico con base a Habilidades programadas
		9.7 El contratista garantizará - Ruteo por largo tiempo de espera
		9.8 Los agentes podrán adicionar a otro agente y hacer una conferencia para ayudar con la atención del ciudadano.
		9.9 El contratista garantizará ruteo basado bajo la condición sobre la relación de los recursos de grupo utilizados en el momento
		9.10 El contratista garantizará - ruteo directo a un agente especifico
		9.11 El contratista garantizará Prioridad de ruteo
		9.12 El contratista garantizará susurro de mensajes al agente por voz y pantalla
10	**Servicio Outbound**	10.1 El contratista garantizará que la solución propuesta soporte la Marcación Previa
		10.2 El contratista garantizará que la solución propuesta soporte la Marcación Progresiva
		10.3 El contratista garantizará que la solución propuesta soporte la Marcación Predictiva

		10.4 El contratista garantizará Detección de máquinas contestadoras
		10.5 El contratista configurará Detección de no ring
11	**Sistema de grabación** *(grabación total voz+pantalla con almacenamiento 6 meses)*	El sistema de grabación debe cumplir mínimo con las siguientes especificaciones técnicas: • 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
		11.1 El contratista garantizará Grabación de voz de manera nativa
		11.2 El contratista garantizará Grabación de pantallas de manera nativa
		11.3 El contratista Clasificación y comentarios de la grabación.
		11.4 El contratista garantizará Reproducción de grabación- pausa, avanzar, retroceder.
		11.5 El contratista garantizará Control de volumen de grabación.
		11.6 El contratista garantizará Exportación de Grabación.
		11.7 El proveedor de la solución de grabación debe suministrar los sistemas 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.
		11.8 Debe poder contar con diferentes modos de grabación entre los que se encuentran: Masiva, ejecutiva, Reunión, basada en eventos, Conferencias
		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
		11.10 El contratista 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, este último deseable)*	El contratista garantizará mínimo los siguientes servicios que deben ser entregados y funcionando: 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. 12.2 Gestión de Interacciones: 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. j. Contestar o intervenir en los comentarios a través de una única plataforma y poder tener control sobre todas las respuestas. k. Información disponible del ciudadano, datos básicos, cantidad de seguidores, mensajes enviados. l. Permitir trabajar varias cuentas a la vez desde diferentes posiciones. m. Asignar un número de caso y tener la posibilidad de clasificar por

		tema la interacción. 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.
		12.3 Gestión de operación: 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.
		12.4 Análisis: 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.
		12.5 Reportes: 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
		12.6Alarmas y acciones predeterminadas: 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.
		12.8 Seguridad: 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**	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. 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. 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 - Extensión - Agente - Soft-Phone de agente. 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.
14	**Acuerdos de Nivel de Servicio ANS**	14.1 El contratista garantizará un nivel de servicio como mínimo: - 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

		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**	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 15.2 El servicio propuesto debe permitir la integración de la plataforma ofrecida vía SMPP o REST 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. 15.4 Inicialmente se debe contemplar una capacidad de mínimo 500 SMS al mes durante la duración del contrato 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
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** *(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)*	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.
		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.
		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.
		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.
17	**Trasferencia de conocimiento**	17.1 El contratista ofrecerá la siguiente capacitación: 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. 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 incluira las herramientas físicas y tecnológicas para llevar a cabo la capacitación.

		c. El proponente deberá incluir las sesiones de trasferencia de conocimiento en material interactivo (videos, audios, etc) para que sean usadas en cualquier momento por la Entidad. d. El proponente deberá dictar una sesión de refuerzo para la trasferencia de conocimiento de al menos 8 horas, durante la vigencia del contrato.
18	**Certificaciones Ambientales**	• 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.

2.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS:

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
Sistemas de atención automatizada	43	22	15
Software de centros de contactos	43	23	29
Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)	43	23	15

2.3 FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SUSTENTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Los bienes y servicios objeto de la presente contratación poseen una misma especificación técnica, independientemente del diseño o de las características descriptivas que pueden ser ejecutados, así mismo, son servicios requeridos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio para el desarrollo de actividades diarias de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología.

Como fundamento jurídico se tiene:
Ley 1150 de 2007
Artículo 2 numeral 2 literal a)

"2. Selección abreviada. La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que, por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio, puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual.

El Gobierno Nacional reglamentará la materia.

Serán causales de selección abreviada las siguientes:

a) La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las Entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.

Para la adquisición de estos bienes y servicios las Entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos."

Decreto 1082 de 2015 Artículo 2.2.1.2.1.2.2 Procedimiento para la subasta inversa. Además de las reglas generales previstas en la ley y en el presente decreto, las siguientes reglas son aplicables a la subasta inversa:

1. *"Los pliegos de condiciones deben indicar: a) la fecha y hora de inicio de la subasta; b) la periodicidad de los lances; y c) el margen mínimo para mejorar la oferta durante la subasta inversa.*

2. *La oferta debe contener dos partes, la primera en la cual el interesado acredite su capacidad de participar en el proceso de contratación y acredite el cumplimiento de la Ficha Técnica; y la segunda parte debe contener el precio inicial propuesto por el oferente.*

3. *La Entidad estatal debe publicar un informe de habilitación de los oferentes, en el cual debe indicar si los bienes o servicios ofrecidos por el interesado cumplen con la ficha técnica y si el oferente se encuentra habilitado.*

4. *Hay subasta inversa siempre que haya como mínimo dos oferentes habilitados cuyos bienes o servicios cumplen con la Ficha Técnica.*

5. *Si en el proceso de contratación se presenta un único oferente cuyos bienes o servicios cumplen con la ficha técnica y está habilitado, la Entidad estatal puede adjudicarle el contrato al único oferente si el valor de la oferta es igual o inferior a la disponibilidad presupuestal para el contrato, caso en el cual no hay lugar a la subasta inversa.*

6. *La subasta debe iniciar con el precio más bajo indicado por los oferentes y en consecuencia, solamente serán válidos los lances efectuados durante la subasta inversa en los cuales la oferta sea mejorada en por lo menos el margen mínimo establecido.*

7. *Si los oferentes no presentan lances durante la subasta, la Entidad estatal debe adjudicar el contrato al oferente que haya presentado el precio inicial más bajo.*

8. *Al terminar la presentación de cada lance, la Entidad estatal debe informar el valor del lance más bajo.*

9. *Si al terminar la subasta inversa hay empate, la Entidad estatal debe seleccionar al oferente que presentó el menor precio inicial. En caso de persistir el empate la Entidad estatal debe aplicar las reglas del numeral 1 al 5 del artículo 2.2.1.1.2.2.9 del presente decreto."*

Por lo anterior, dada la materia objeto de esta contratación, y por las características técnicas uniformes y común utilización de los bines y servicios que pretende adquirir el ministerio de relaciones exteriores y/o su fondo rotatorio, el proceso de selección a seguir se encuentra descrito en el artículo 2 numeral 2 literal a) de la ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015 Subsección 2 , se acoge en un todo y estricto apego al procedimiento de selección abreviada subasta inversa electrónica y la ley 1882 de 2018.

2.4 JUSTIFICACIÓN DEL VALOR DEL CONTRATO-ANÁLISIS DE MERCADO Y DEL SECTOR DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 2.2.1.1.1.6.1. DEL DECRETO 1082 DE 2015.

A. ANÁLISIS DE LA DEMANDA:

Se realizó la consulta en la página del Sistema Electrónico de Contratación Pública y se encontraron los contratos relacionados a continuación con similares características a las descritas en las especificaciones técnicas del presente estudio previo ejecutados por Entidades públicas, con el objeto de extraer la información pertinente para el proceso de contratación:

ENTIDAD	OBJETO	VALOR CONTRATO	PLAZO	MODALIDAD CONTRATACIÓN
CONTRATO No 385 de 2015 EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES	Prestación de servicios de plataforma de hardware y software	17.164.540.246	35 meses	Contratación Directa https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeMan

ENTIDAD	OBJETO	VALOR CONTRATO	PLAZO	MODALIDAD CONTRATACIÓN
DE BOGOTÁ ETB S.A. ESP	para la operación y seguimiento del Contact Center de los servicios.			agement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ **ETB SA ESP**	Contratar la administración y operación del Centro de Contacto Línea 195 Bogotá	2.200.000.000,00	24/06/2019	Contratación directa (con ofertas) No de Contrato 4220000-598-2018
Contrato No. 403 INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.**	Prestación del servicio de centro de contacto para los usuarios inscritos en el concurso de patrulleros y concurso para ingresar al curso de capacitación para ascenso al grado de teniente coronel de la vigencia 2018	$174.930.000	Hasta el 31/12/2018	Contratación régimen especial https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/PublicMessageDisplay/Index?id=368557&contractNoticeUniqueIdentifier=&prevCtxUrl=%2fPublic%2fTendering%2fOpportunityDetail%2fIndex%3fPerspective%3dDefault&asPopupView=true

NOTA: El análisis de la demanda nos ofrece una mera referencia del estudio del sector, sin embargo, se puede concluir que de acuerdo al estudio realizado el servicio de centro de contacto gestionado se presta en el mercado nacional, el presupuesto asignado es razonable frente a las condiciones del mercado para la adquisición de la misma y hay firmas que las pueden proveer, de modo tal que se puede suplir la necesidad Institucional

VALOR HISTORICOS

Así mismo se verificó contrataciones con objetos similares realizados por la Entidad en años anteriores indicando los puntos más relevantes de estos

ENTIDAD	OBJETO	VALOR CONTRATO	PLAZO	MODALIDAD CONTRATACIÓN
CONTRATO No. 377 de 2013 CONSORCIO WSG BELLTECH PERÚ	ampliación de la solución tecnológica de Contact Center con la que cuenta actualmente la cancillería para que soporte los nuevos servicios del Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC.	$509.785.520		http://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=13-1-99917
CONTRATO No. 292 de 2014 WORLD SERVICE GROUP SAS	ampliación de la solución tecnológica de contact center con la que cuenta actualmente la cancillería para soportar los servicios de redes sociales	$164.931.737		http://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=14-9-392057
CONTRATO No. 25 de 2015 CONSORCIO BELLTECH COLOMBIA BELLTECH PERÚ 2015 No. 6.	Optimización y actualización de la solución tecnológica de Contact Center con la que cuenta actualmente la cancillería y de los servicios de redes sociales	$230.065.820.64		http://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=15-9-407858
CONTRATO No. 184 de 2017 SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO GESTIONADO	Servicio de Centro de Contacto Gestionado	$547.352.717.31		

B. ANÁLISIS DE LA OFERTA:

En la determinación del presupuesto aproximado de los bienes y/o servicios a adquirir, La Dirección de Gestión de Información y Tecnología, solicitó cotizaciones a las firmas que suministran y prestan los bienes y/o servicios, requeridos dentro de este estudio previo así:

- BELLTECH
- BERCONT
- REPRESENTACIONES DYM LTDA.
- COMWARE

Se recibieron tres (3) pre cotizaciones cuyos valores totales se presentan en el siguiente cuadro comparativo

Cotizante No.1: BELLTECH

Cotizante No. 2: BERCONT

Cotizante No. 3: REPRESENTACIONES DYM LTDA.

			BELLTECH	BERCONT	REPRESENTACIONES DYM LTDA
ITEM	**DESCRIPCIÓN**	**CANTIDAD**	**VALOR TOTAL INCLUIDO IVA**	**VALOR TOTAL INCLUIDO IVA**	**VALOR TOTAL INCLUIDO IVA**
1	Servicio de centro de contacto gestionado con capacidad para 50 posiciones	12	$ 814.809.296	$807.683.658,00	$857.395.000,00
2	Suministro Sistema de grabación (grabación total voz + pantalla con almacenamiento 6 meses)	1	$ 34.740.654	$73.101.700,00	$57.536.500,00
		TOTAL, IVA	$135.642.429,09	$ 22.418.191,25	$146.081.500,00
		VALOR TOTAL INCLUIDO IVA	$ 849.549.951	$ 880.785.358,00	$914.931.500,00
		VALOR PROMEDIO COTIZACIONES		**$ 881.755.603,00**	

			BELLTECH	BERCONT	REPRESENTACIONES DYM LTDA
ITEM	**DESCRIPCIÓN**	**CANTIDAD MESES**	**VALOR TOTAL MES INCLUIDO IVA**	**VALOR TOTAL MES INCLUIDO IVA**	**VALOR TOTAL MES INCLUIDO IVA**
3	Agente Adicional	1	$ 940.100	$ 856.800	$ 1.047.200

NOTA: El valor del agente adicional, se toma solamente de referencia para que la Entidad pueda establecer un valor en caso de requerirlo durante la ejecución del contrato que se pretende suscribir, se aclara que esté valor no hace parte de la propuesta económica para el proceso de subasta.

Por lo anterior, se establece el presupuesto oficial para esta contratación el valor promedio de las cotizaciones presentadas por las firmas BELLTECH, BERCONT y REPRESENTACIONES DYM LTDA

PROMEDIO ECONÓMICO DEL ESTUDIO DE MERCADO

PROPUESTA	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO $	VALOR PROMEDIO
REPRESENTACIONES DYM LTDA.	$914.931.500,00	**$ 881.755.603,00**
BELLETCH	$ 849.549.951	
BERCONT	$ 880.785.358,00	

De acuerdo con el estudio de mercado, esta Dirección establece como presupuesto oficial para el proceso de selección la suma de **OCHOCIENTOS OCHENTA Y UN MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS TRES PESOS M/CTE ($ 881.755.603,00)** incluido el valor del IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar

C. ANÁLISIS DEL SECTOR

2.4.1 ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA ECONÓMICO

En concordancia con el manual de Colombia Compra Eficiente, "Guía para la elaboración de estudios del sector", a continuación, se establece el análisis del sector para la actualización, Servicio de Centro de Contacto Gestionado con capacidad omnicanal.

Con el ánimo de conocer la situación real del mercado y del sector económico al que pertenece el objeto del presente estudio a continuación se realiza un análisis que abarca las siguientes áreas:

- **ANÁLISIS DEL MERCADO**

El objeto del proceso de selección se enmarca dentro del sector de las tecnologías de la información y comunicaciones el cual comprende diversas ramas de actividad como: Industria, comercio de bienes y servicios fabricación, distribución, instalación, soporte de hardware y software; proveedores de acceso a Internet, televisión, Telefonía, el desarrollo y la comercialización de hardware y software.

El sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo a la clasificación de bienes y servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC) reúne todas aquellas actividades de investigación, desarrollo, fabricación, integración, instalación y comercialización de componentes, partes y productos entre otros; esta cadena vincula sectores desde la gestión y comercialización hasta la producción e importación, facilitando la operación entre los diferentes agentes internos y externos como los clientes y proveedores vinculados a la cadena productiva

El mercado de servicios de centro de contacto gestionado está integrado por proveedores, quienes son canales autorizados del fabricante, la interacción entre los mercados se efectúa de manera ágil ya que las empresas que ofrecen estos servicios usualmente cuentan con equipos y repuestos en existencia, así mismo mantienen comunicación con la casa fabricante en caso de requerir una asistencia de mayor índole, y así poder brindarle al usuario final una atención rápida y eficaz.

Producto Interno Bruto – PIB II Trimestre 2018 [1]

2,8% creció la economía colombiana en el segundo trimestre de 2018

El DANE reportó que, en el segundo trimestre de 2018, la economía colombiana registró un crecimiento de 2,8 por ciento, 0,6 por ciento más que en el mismo periodo del año pasado. En el resultado del segundo trimestre, los sectores con las mayores variaciones resultaron ser el de las consultorías y actividades profesionales en diferentes ramas como la contabilidad, la ingeniería, la investigación científica y la publicidad, entre otras, que tuvo un crecimiento del 6,62 por ciento, seguido por el sector de agricultura (en el cual está el café), que avanzó un 5,89 por ciento, mientras que el gasto del gobierno en administración y defensa, y las actividades públicas y privadas de educación y salud, aumentaron un 5,31 por ciento en su producto.

[1] https://www.eltiempo.com/economia/sectores/crecimiento-del-pib-del-segundo-trimestre-del-2018-256474

Otro de los aspectos destacables, según los registros del DANE, es el impulso que vuelve a consolidar sectores claves como la industria y el comercio, cuyo producto interno reportó variación de 3,66 por ciento y 3,61 por ciento respectivamente, tras dos años duros en materia de producción y ventas, pero que en el 2018 comenzaron a comportarse mejor.

De acuerdo con Mauricio Hernández, economista de BBVA Research, se nota al contrario que el consumo de los hogares siguió mejorando su comportamiento notablemente; no solo el consumo privado fue importante en el trimestre, sino también el gasto del Gobierno.

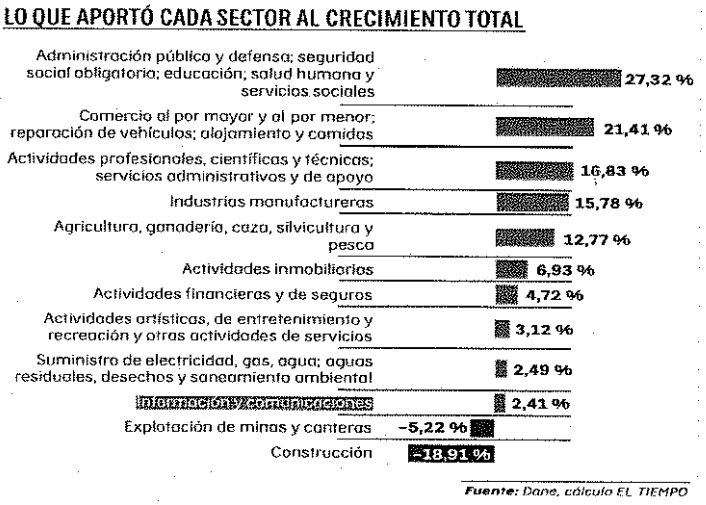
Por su parte, actividades de la llamada economía naranja como las artísticas, de entretenimiento y recreación avanzaron su PIB en 3,41 por ciento, mientras que otro de los cambios representativos para la economía radica en haber dejado de estar jalonada por los servicios financieros y de seguros, cuyo PIB aumentó 2,72 por ciento en el segundo trimestre, según el DANE.

Entre tanto, el renglón de servicios públicos (electricidad, gas, agua y saneamiento) subió su PIB un 2,31 por ciento, el mismo nivel de avance del sector de información y comunicaciones, al tiempo que las actividades inmobiliarias avanzaron un 2,11 por ciento entre abril y junio del presente año.

A su turno, las principales locomotoras de la economía, como el sector minero energético y la construcción, siguieron mostrando retrocesos; el primero, al decrecer su PIB en un 2,7 por ciento en el segundo trimestre, mientras que la construcción, una de las actividades que más empleos genera y conformada por edificaciones y obras civiles, mostró una fuerte contracción del 7,6 por ciento.

Con base en las cifras del DANE y el peso de su aporte al PIB, un análisis de EL TIEMPO muestra, como lo señala el experto del BBVA Research, que más de la cuarta parte del crecimiento se debe al renglón de administración y defensa, así como a las actividades públicas y privadas de educación y salud, con una contribución del 27,32 por ciento.

Asimismo, la recuperación del comercio se notó, pues aportó el 21,4 por ciento de la variación total del PIB, mientras que las consultorías y actividades profesionales contribuyeron al PIB con una cuota del 16,8 por ciento, al tiempo que la industria ya le dio un impulso de 15,78 por ciento a la variación del trimestre.



El Banco Mundial actualizó sus proyecciones de crecimiento económica de todos los países que monitorea. De esta manera el informe indica que la economía mundial crecería en "3,1 % en 2018 después de un 2017 mejor de lo previsto, dado que continuará la recuperación de la inversión, las manufacturas y el comercio".

Asimismo, en esta oportunidad la Entidad mantuvo su estimación de 1,8% como el incremento del Producto Interno Bruto que tendría Colombia en 2017, pero elevo de 2,6% a 2,9% su proyección de crecimiento para el país durante el 2018.

Entre los factores que tuvo en cuenta el Banco Mundial para elevar la proyección para este año está que espera un mejor consumo de los hogares, explicado en parte por las políticas monetarias expansivas.

Las proyecciones más altas vienen del Fondo Monetario Internacional, del Banco Mundial y del Gobierno, que prevén un crecimiento económico de entre 2,7 % y 3 % sustentado en el aumento de los precios del petróleo, el consumo de los hogares, las mayores exportaciones y la inversión.

FMI: 3,0 %

Uno de los pronósticos del PIB de Colombia más ambiciosos es el del Fondo Monetario Internacional (FMI) que prevé un alza del 3,0 % para este 2018. Según la Entidad, "el crecimiento se ha reavivado poco a poco a medida que se desvanecen los efectos negativos de la fuerte caída de los precios del petróleo en 2014 a 2016".

Agrega la Entidad que como "telón de fondo hay un mayor crecimiento mundial y un alza de los precios del petróleo, por lo que las posibilidades de recuperación se están afianzando y la inflación continuaría hacia la meta fijada. Las perspectivas de crecimiento a mediano plazo son favorables, gracias a la expansión de las exportaciones y a la inversión en infraestructura". 139 billones de pesos fue el valor del Producto Interno Bruto, PIB, de Colombia durante el 2017.

Credicorp: 2,3 %

"Nosotros estamos esperando una aceleración del crecimiento económico de Colombia de 2,3 % para este 2018, impulsado por mayor gasto de los hogares, que es el 65 % del PIB en Colombia", expresó Camilo Durán, analista Macro de la firma Credicorp.

Agregó que los factores positivos en los que basan su pronóstico son la baja inflación, la reducción de las tasas de interés, el mayor dinamismo de la economía mundial, lo que llevará a un aumento de las exportaciones. "Hay un riesgo y es que hay incertidumbre alrededor de las elecciones, algunos empresarios tienen temores por quien llegue a la Casa de Nariño y eso lleva a aplazar decisiones de inversión", indicó.

Aun así, la firma Credicorp ve una aceleración de la economía hasta el 2,3 % que "no es un resultado sobresaliente y con el que el país no deberá quedar satisfecho".

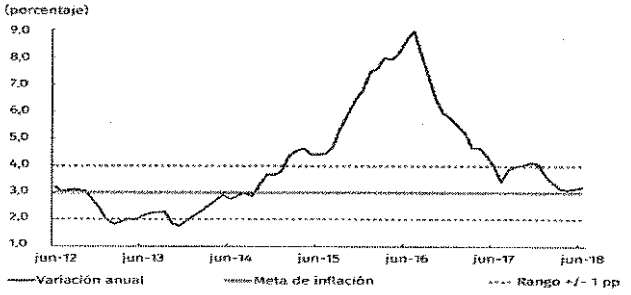
Fedesarrollo: 2,4%

Para el Centro de Investigación Económica y Social (Fedesarrollo), la economía colombiana tendrá un crecimiento de 2,4 % debido a la recuperación de la minería, especialmente de los precios del petróleo y un aumento de las exportaciones.

"Esperamos que el crecimiento de la economía colombiana para 2018 se ubique en 2,4%, por encima del promedio de América Latina, pero con riesgos a la baja para la dinámica productiva. La corrección de la inflación, el desvanecimiento del choque adverso de la reforma tributaria y los precios del petróleo por encima de US$60 el barril, contribuirán a un repunte de la demanda interna, además de una recuperación de las ventas externas", destacó la Entidad.

Durante el segundo trimestre de 2018 la inflación y sus expectativas, así como varias de las medidas de inflación básica, tendieron a estabilizarse y se situaron cerca de la meta del 3%. En ese período el crecimiento de la economía habría sido bajo, pero en recuperación, con excesos de capacidad instalada que se habrían ampliado con respecto a 2017.

Gráfico A
Índice de precios al consumidor



Fuentes: DANE y Banco de la República.

El comportamiento de la inflación y de sus expectativas se presentó en un contexto de brecha de producto negativa, con una dinámica de la demanda interna que se habría recuperado en el segundo trimestre, pero que aún presenta incrementos bajos. Los indicadores de ventas al por menor, de confianza del consumidor y de importaciones de bienes de consumo en dólares sugieren que el gasto de los hogares del segundo trimestre habría sido más dinámico que el registrado en el primero. Por su parte, las estimaciones de las importaciones de bienes de capital en pesos constantes indican que estas habrían registrado una tasa de crecimiento anual menos negativa que la observada en los tres primeros meses del año.

Con lo anterior, el equipo técnico del Banco [2] estima que el crecimiento económico del segundo trimestre (desestacionalizado y corregido por días hábiles) estaría alrededor de 2,6%. Esta estimación supone que el fuerte crecimiento del consumo público registrado en los tres primeros meses del año habría sido transitorio y se moderaría en el segundo. También, que la inversión en obras civiles caerá menos que a comienzos del año. La contribución de las exportaciones netas al crecimiento habría sido menor. La mejor dinámica de la absorción se habría dado en un entorno de recuperación de los términos de intercambio y con un déficit corriente que se habría ampliado en dólares y como proporción del PIB. Esta última estimación sugiere que el cierre del desbalance externo habría sido más lento que el proyectado.

2 http://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9381/introduccion_informe_sobre_inflacion_junio_2018.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Por otra parte, el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) suele ser medido con base en el desarrollo de su infraestructura o la penetración de servicios como la telefonía móvil y la banda ancha. En dichos frentes Colombia registra tasas de crecimiento constantes durante los últimos años, lo que le ha valido al país ser reconocido como uno de los líderes latinoamericanos en materia de conectividad y servicios en línea.

Al finalizar el primer trimestre de 2018, el país alcanzó un total de 30,41 millones de Conexiones a Internet de Banda Ancha2, de las cuales, 16,5 millones se realizaron mediante la modalidad de suscripción a redes fijas y móviles, y 13,9 millones, a través de conexiones móviles por demanda.

Las conexiones a Internet de Banda Ancha presentaron un crecimiento absoluto de 1.990.728 accesos y una variación porcentual del 7,0%, cifras con referencia al primer trimestre de 2017. Por su parte, las conexiones a Internet móvil por suscripción soportadas sobre redes 3G y 4G presentaron un crecimiento absoluto de 451.004 y un crecimiento porcentual de 4,7% para el mismo periodo de análisis.

Recientemente el Foro Económico Mundial reveló su Reporte Global de Tecnologías de la Información que Colombia ocupó la posición 64 entre 143 economías del mundo. La medición fue elaborada a partir de una evaluación centrada en el impacto de las TIC para el crecimiento inclusivo que permite mejorar el acceso a los servicios básicos y crear oportunidades de empleo. Si bien Colombia perdió terreno frente a la medición del año anterior, el informe destaca que el país se encuentra entre las cuatro mayores economías de América Latina por la utilización de las TIC. Las mejores calificaciones para Colombia fueron otorgadas al sector de infraestructura de telecomunicaciones, mientras que la nota más baja fue la relacionada con patentes y desarrollo de aplicaciones. El Min TIC destacó que, en materia de impacto de las TIC, "Colombia registra mejoras en el acceso a servicios básicos y en el uso de las TIC por parte del Gobierno para prestación de servicios a los ciudadanos".

Por su parte uno de los objetivos del Plan Vive Digital para la gente[3] es el de tener el Gobierno más eficiente y transparente gracias a las TIC para prestar los mejores servicios y tramites en línea al ciudadano

El gobierno digital, enfocado en la prestación de servicios de servicios digitales a los ciudadanos y las empresas, para atender mejor aquellas cuestiones que afectan a los colombianos. En este aspecto se destaca la propuesta de una ventana única para todos los servicios del gobierno en linea.

[3] https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-8247_recurso_4.pdf

En este segmento la propuesta son la digitalización de 36 servicios ciudadanos, con los que se podrían generar ahorros por US$330 millones; la creación de una ventana única de Gobierno (Gob.co), con la participación de todas las agencias del Estado y estructurar 50 sets de datos públicos.

Sector: Telecomunicaciones y tecnologías de información.

Hoy la cadena de valor del sector TIC en Colombia se compone de cinco grandes dimensiones, (1) la infraestructura que soporta la utilización de los servicios y productos, (2) la fabricación y/o venta de los bienes TIC, (3) la producción de los servicios de telecomunicaciones, donde el servicio de Internet comienza a ser el punto de surgimiento de una nueva industria, (4) la industria de las plataformas digitales. Toda la cadena de valor (Gráfica 1) tiene como componente transversal el conjunto de actividades de (5) investigación, desarrollo e innovación necesarias para la continua evolución del sector.

Gráfica 1
Cadena de Valor del Sector TIC

Fuente: Autor, Guide to Measuring the Information Society (2011). OECD; Clasificación Central de Productos – CPC Vers. 2 A.C. - DANE; CRC (2010). Análisis del sector TIC en Colombia: Evolución y Desafíos; RAÚL KATZ (2015). El ecosistema y la economía digital en América Latina.

En referencia al proceso que nos atañe que ampliarán la información en la cadena de valor con el fin de ilustrar las condiciones actuales del mercado y sector así:

El componente de infraestructura es indispensable para la prestación de servicios de telecomunicaciones y prioridad para el transporte de información, en este se hace referencia en primer lugar al espectro radioeléctrico que es definido por la Agencia Nacional de Espectro, como "el medio por el cual se transmiten las frecuencias de ondas de radio electromagnéticas que permiten las telecomunicaciones (radio, televisión, Internet, telefonía móvil, televisión digital terrestre, etc.)".

En segundo lugar, la fibra óptica es el medio más utilizado en telecomunicaciones para enviar gran cantidad de información, simultáneamente con gran velocidad y calidad, ya que a través de un hilo de fibra óptica se pueden enviar millones de bits por segundo.

Por último, dentro de la infraestructura se encuentran las instalaciones esenciales de telecomunicaciones, las cuales son definidas por la CRC en la resolución 3101 de 2011 art 30.

En el componente de bienes TIC se identifican las categorías de equipos, aparatos periféricos y terminales que hacen referencia a computadores, tabletas, terminales de pago electrónicos, máquinas para procesamientos de datos, escáner, unidades como teclado, ratón, entre otros.

Equipos de comunicaciones como alarmas para incendios, cámaras de televisión, aparatos telefónicos para recepción de voz o datos, entre otros. Equipos electrónicos de consumo, que hacen referencia a consolas de video juegos, cámaras digitales, aparatos para grabación o reproducción de sonido, micrófonos, auriculares, amplificadores entre otros.

Dentro de la categoría componentes y bienes TIC diversos se encuentran las tarjetas de sonido, video o similares para máquinas de procesamiento automático de datos, circuitos impresos, transistores, circuitos electrónicos, tarjetas de bandas magnéticas entre otros. Y por último en la categoría de fabricación de equipos TIC se hace referencia a servicios de fabricación de tableros y componentes electrónicos, computadores, entre otros. En el anexo A se encuentra con más detalle este componente de bienes TIC de acuerdo con la clasificación CPC 2 que hace Naciones Unidas y lineamientos dados por la OECD.

En resumen, el componente de bienes TIC se refiere principalmente a los elementos físicos o hardware que hacen parte de un sistema informático.

Dentro del componente de producción de servicios TIC se encuentran los servicios y redes de telecomunicaciones, como: servicios de telefonía fija, móvil, transmisión de datos, internet, correos y postales, radio y televisión, entre otros. Así mismo, se encuentra la industria de software que hace referencia a licencias, sistemas informáticos, paquetes de software de aplicaciones. Los servicios de consultoría en TI (tecnología e información) se refieren a los servicios de gestión de procesos empresariales, soporte, diseño y desarrollo de TI para aplicaciones, servicios de alojamiento (hosting), entre otros.

Otra de las categorías de servicios TIC es leasing o servicios de arrendamiento de equipos, como arrendamiento sin opción de compra de computadores u otros equipos de telecomunicaciones, televisores, radios, grabadoras. Por último, se evidencian otros servicios TIC que hacen referencia a servicios de ingeniería para proyectos de telecomunicaciones, radiodifusión, mantenimiento y reparación de computadores o equipos periféricos. En el anexo B se encuentra con más detalle este componente de producción de servicios TIC de acuerdo con la clasificación CPC 2 que hace Naciones Unidas y lineamientos dados por la OECD.

En conclusión, los servicios TIC son el resultado de las soluciones a necesidades que evidencia la economía para usos específicos de las redes de telecomunicaciones y los bienes TIC.

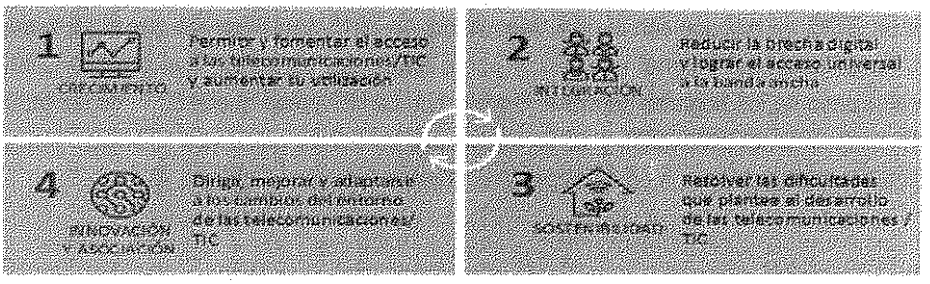
Actualmente se identifica un componente que resulta del uso y apropiación de las tecnologías, especialmente por la masificación de internet, categorizado por la sociedad de la información como servicio público. Este componente hace referencia a la industria de las plataformas digitales o economía digital. Dentro de la industria de las plataformas digitales se encuentra la creación de contenidos, el desarrollo de aplicaciones, contenido creado por el usuario vía online, el uso del servicio OTT que significa video y audio por vía internet, tecnologías IP y usuarios que comparten sus contenidos en línea.

Dentro del análisis del mercado, se consideran algunos aspectos agregados de la industria TIC en Colombia y su comparación frente a otros sectores y países de la región y del mundo entero, con el objeto de obtener un análisis sectorial que aporte elementos de referencia para la toma de decisiones.

Hace diez años, en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), la comunidad internacional acordó una visión común para construir "una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo" y estableció objetivos con miras a medir los progresos hacia esa visión.

En 2014, reconociendo la necesidad de supervisar, abordar y reducir la brecha digital, la Conferencia de Plenipotenciarios de la UIT adoptó la Agenda Conectar 2020. Esta incluye cuatro metas, con 17 objetivos, a fin de supervisar y estimular el desarrollo del sector de las TIC entre 2015 y 2020.

Figura 1.1: Metas y objetivos de Conectar 2020



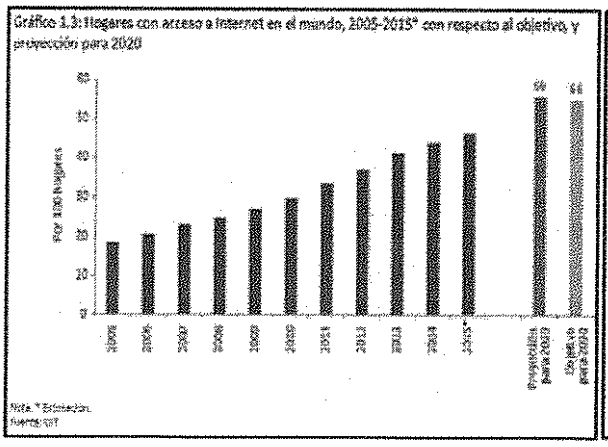
Los 17 objetivos de la Agenda Conectar 2020 han sido concebidos para ayudar a la comunidad internacional a supervisar y medir el progreso hacia un acceso universal a las TIC, y cubren las esferas de crecimiento, integración, sostenibilidad e innovación y asociaciones en lo que respecta a esas tecnologías (Cuadro 1.1). Ellos sientan la base para que las TIC puedan contribuir plenamente a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

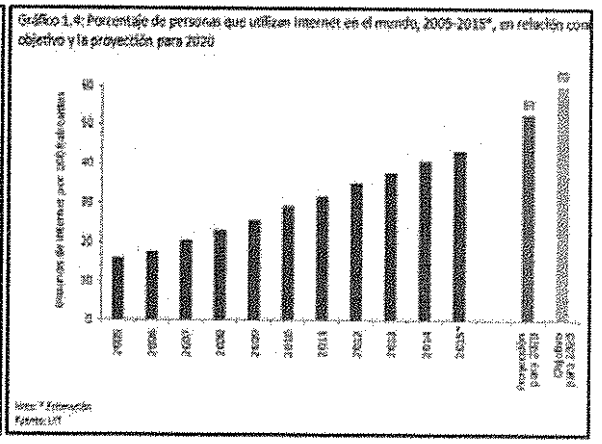
Cuadro 1.1: Las metas y objetivos de Conectar 2020

Meta 1. Crecimiento-Permitir y fomentar el acceso a las telecomunicaciones/TIC y aumentar su utilización
1.1 Mundial, que el 55% de los hogares tengan acceso a Internet en 2020
1.2 Mundial, que el 60% de las personas físicas puedan usar Internet en 2020
1.3 Mundial, que las telecomunicaciones /TIC sean el 40% más asequibles en 2020
Meta 2. Integración - Reducir la brecha digital y lograr el acceso universal a la banda ancha
2.1.A En los países en desarrollo, que el 50% de los hogares tengan acceso a Internet en 2020
2.1.B En los países menos adelantados, que el 15% de los hogares tengan acceso a Internet en 2020
2.2.A En los países en desarrollo, que el 50% de las personas físicas utilicen Internet en 2020
2.2.B En los países menos adelantados, que el 20% de las personas físicas utilicen Internet en 2020
2.3.A Que la brecha de la asequibilidad entre países desarrollados y en desarrollo se haya reducido un 40% en 2020
2.3.B Que los servicios de banda ancha no cuesten más de 5% del ingreso mensual medio en los países en desarrollo en 2020
2.4 Mundial, que el 90% de la población rural tenga cobertura de servicios de banda ancha en 2020
2.5.A Que se haya alcanzado la igualdad de genero entre los usuarios de Internet en 2020
2.5.B Que en 2020 existan entornos propicios que garanticen unas telecomunicaciones/TIC accesibles para las personas con discapacidad en todos los países
Meta 3. Sostenibilidad - Resolver las dificultades que plantea el desarrollo de las telecomunicaciones /TIC
3.1 Que en 2020 la preparación para la ciberseguridad haya mejorado un 40%
3.2 Que en 2020 el volumen de residuos electrónicos generados se haya reducido en 50%
3.3 Que en 2020 las emisiones de gases de efecto invernadero generados por el sector de las telecomunicaciones/TIC se haya reducido en un 30% por dispositivo
Meta 4. Innovación y asociación - Dirigir, mejorar y adaptarse a los cambios del entorno de las telecomunicaciones/TIC
4.1 Entorno de las telecomunicaciones/TIC propicio a la innovación
4.2 Asociaciones efectivas de interesados en el entorno de las telecomunicaciones/TIC

Fuente: UIT

La Agenda Conectar 2020 pretende lograr que al menos el 55 % de los hogares de todo el mundo tengan acceso a Internet en 2020, en relación con el 46,4 % estimado en 2015. La UIT prevé que el 56 % de los hogares en todo el mundo tenga acceso a Internet en 2020, y por lo tanto, que se cumplirá el objetivo Conectar 2020 en lo que respecta al acceso de los hogares (véase el Gráfico 1.3) La UIT prevé que el 53 % de las personas a nivel mundial estará utilizando Internet para 2020, y serán necesarias iniciativas políticas adicionales para promover una mayor penetración de esa tecnología, a fin de alcanzar el objetivo (véase el Gráfico 1.4).





Lo anterior permite que todos los países del mundo canalicen sus políticas públicas en materia de TIC, facilitando el acceso de la población a internet mediante la masificación en el uso y apropiación de dispositivos y redes que permitan el manejo e intercambio de información.

ANALISIS TECNICO

La evolución tecnológica de los Centros de Contacto[4] está marcada por tres momentos importantes. A principios de la década de 1980 se dio la creación de equipo para permitir la operación masiva de llamadas, tanto entrantes como salientes; a mediados de la década de 1990 tuvo lugar la convergencia entre equipos de información y de comunicación mediante tecnologías digitales, lo cual facilitó la ampliación de las funciones de los Centros de Contacto hacia aspectos informacionales; finalmente, desde mediados del primer decenio del siglo XXI, se ha llevado a cabo un proceso tanto de ampliación de los canales de interacción del Centro de Contacto con sus usuarios, como de abatimiento de costos de equipos digitales, constituyendo una tercera oleada tecnológica; se puede encontrar así tres grandes fases de desarrollo tecnológico de esta industria: masificación, desde inicios de la década de 1970 hasta mediados de la década de 1990; informatización, mediados de la década de 1990 hasta nuestros dias.

[4] http://www.scielo.org.mx/scielo

La tendencia anterior está sustentada en la innovación central de la tecnología originalmente denominada voz sobre el protocolo internet (Voice on Internet Protocol o VoIP), también llamada telefonía IP, que consiste en la transmisión de voz en la red de internet. ésta encontró un campo de aplicación inmediato en los Centros de Contacto, básicamente por las nuevas capacidades de gestión que permite la tecnología digital integrada al conjunto de operaciones de la empresa: las operaciones son reportadas de modo centralizado, cada teleoperador es monitoreado de modo más eficiente y es posible una integración entre los procesos de trabajo y la administración de información, aspecto cuya importancia crece en la medida que la información es requerida para nutrir los datos de estadísticas. El refinamiento de esta tendencia ha dado lugar a la capacidad de los Centros de Contacto para actuar como operadores de outsourcing que gestionan una parte importante del proceso general de las empresas (Business Process Outsurcing o BPO).

La telefonía IP y la necesidad de mayor cobertura de interacciones abrieron la posibilidad de incorporar a los Centros de Contacto los canales que en internet se expandieron notablemente en los últimos años, tales como el chat y las redes sociales, de modo que un tercer ciclo de innovaciones tecnológicas ha aparecido y se desarrolla la tendencia a constituir no ya centros de llamadas sino centros de contacto (Contact Centers) que cubran la atención a un cliente–usuario con una diversidad de interacciones.

Los empleos del sector de BPO (call centers) en Colombia se encuentran distribuidos por departamentos, siendo Bogotá D.C. donde se refleja una mayor concentración del empleo con el 41.1%, Antioquia con el 20.5%, Valle del Cauca con 11.7%, Atlántico con el 8.6%, Caldas con el 5.4%, Santander con el 4.0%, Cundinamarca con el 3.3%, Risaralda con el 2.9%yotros con el 2.5%.

El sector cuenta con la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO[5], fundada en el año 2001, la cual reúne a las más importantes empresas de la industria de los centros de contacto en el país, proveedores de hardware, software y afines. El objetivo de esta es promover, representar y proteger los intereses de sus asociados contribuyendo al fortalecimiento de la industria. Actualmente agrupa más 58 empresas de diferentes segmentos de la cadena en el sector, representan el 60% de los puestos de trabajo generados en la industria es el principal referente de la industria a nivel nacional e internacional, recientemente nombrada como la mejor asociación de BPO en Latam por Frost& Sullivan.

ANÁLISIS DE LA OFERTA

Proveedores

[5] Asociación Colombiana de Contact Canter y BPO.

Para la adquisición de los servicios objeto del presente proceso no se evidencian variables considerables que puedan incidir en una variación de los precios pactados durante la ejecución del futuro contrato.

Desde el estudio de mercado, en el cual se realiza la fase inicial de conducta comercial, en donde se solicitan cotizaciones a empresas legalmente constituidas, se puede determinar que en el mercado existen empresas con la capacidad de proveer el objeto actual, bajo todos los requisitos técnicos, de plazos de entrega o ejecución y formas de pago que se establecen en el presente proceso de selección.

Comercialmente se obtuvo respuesta por parte de las empresas, en las condiciones legalmente requeridas, lo anterior se ve reflejado en los documentos de cotización que recibe el Centro Integral de Atención al Ciudadano y la Dirección de Gestión de la Información y Tecnología quienes cumplen la función de revisar y verificar que realmente se oferten las condiciones técnicas solicitadas.

Los oferentes de los servicios objeto de estudio, pertenecen a un mercado abierto y libre donde empresas grandes, medianas y pequeñas están la capacidad de ofertar los bienes y servicios.

Dentro de los proveedores que se pueden identificar se encuentran personas jurídicas, nacionales las cuales fueron analizadas técnicamente como aquellas idóneas para participar en el estudio de mercado. En este orden de ideas, al realizar el requerimiento comercial se obtuvo respuesta por parte de las empresas que a continuación se relacionan así:

EMPRESA	FORMA DE PAGO DE LA COTIZACION	MONEDA DE LA COTIZACION	FECHA DE COTIZACION	OBSERVACIONES A LAS COTIZACIONES
BELLTECH	No indica forma de pago	PESOS COLOMBIANOS	Octubre 2018	Ver propuesta económica en detalle
REPRESENTACIONES DYM LTDA	No indica forma de pago	PESOS COLOMBIANOS	Octubre 2018	Ver propuesta económica en detalle
BERCONT	No indica forma de pago	PESOS COLOMBIANOS	Octubre 2018	Ver propuesta económica en detalle

2.5 PLAN DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS Y DE OBRA PUBLICA: INCLUIDO EN EL PLAN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA SI __X__ NO ____

2.6 JUSTIFICACIÓN DE FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITAN IDENTIFICAR LA OFERTA MAS FAVORABLE

El pliego de condiciones del presente proceso se estructurará bajo un esquema simple de PASA - NO PASA en estricto apego de los criterios establecidos en el artículo 5º de la Ley 1150 de 2007 en materia de ***Requisitos habilitantes.*** Por su parte, los ***factores de escogencia*** objetiva que se establecerán en el pliego de condiciones para comparar las propuestas obedecen estrictamente a criterios **técnicos y/o económicos** de conformidad con lo establecido por la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015.

Los factores de selección para esta contratación se establecen de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 1150 de 2007, ARTICULO 5º. DE LA SELECCIÓN OBJETIVA, numeral 3 que reza "Sin perjuicio de lo previsto en el numeral 1 del presente artículo, en los pliegos de condiciones para las contrataciones cuyo objeto sea la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y común utilización, las Entidades estatales incluirán como único factor de evaluación el menor precio ofrecido"

De acuerdo a lo anterior los factores habilitantes en esta selección que permitan identificar la oferta más favorable para la contratación de este tipo de servicios de características uniformes y de común utilización serán:

- Capacidad jurídica
- Condiciones de experiencia del proponente
- Capacidad financiera
- Cumplimiento características técnicas mínimas

Lo anterior según lo dispuesto en la Ley 1150 de 2007, ARTICULO 5º. DE LA SELECCIÓN OBJETIVA que reza "Es objetiva la selección en la cual la escogencia se haga al ofrecimiento más favorable a la Entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

En consecuencia, los factores de escogencia y calificación que establezcan las Entidades en los pliegos de condiciones o sus equivalentes tendrán en cuenta los siguientes criterios: Numeral 1. La capacidad jurídica y las condiciones de experiencia, capacidad financiera y de certificación de los proponentes, serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección y no otorgarán puntaje, con excepción de lo previsto en el numeral 4 del presente artículo. La exigencia de tales condiciones debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza del contrato a suscribir y a su valor. La verificación documental de las condiciones antes señaladas será efectuada por las Cámaras de Comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la misma Ley, de acuerdo con lo cual se expedirá la respectiva certificación".

De conformidad con lo estipulado en el artículo Articulo 2.2.1.2.1.2.4. del Decreto 1082 de 2015, el ofrecimiento más favorable para la entidad, tratándose de procesos de selección abreviada para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización a través de subasta inversa, será aquel que ofrezca el menor precio.

JUSTIFICACIÓN FACTORES DE VERIFICACIÓN

El proceso de selección se efectuará teniendo en cuenta las siguientes fases.

Fase I VERIFICACIÓN REQUISITOS HABILITANTES
Capacidad jurídica
Capacidad financiera
Experiencia del proponente
Cumplimiento características técnicas mínimas

Fase II VERIFICACIÓN DE LA PROPUESTA
Económica Inicial

Fase III Subasta Inversa Mejora de PROPUESTA
Económica Inicial
Lances
Menor precio

FASE I: VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS MINIMOS HABILITANTES: Durante esta etapa el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, verificará los soportes documentales que acompañan la PROPUESTA presentada dentro del término máximo que señala el cronograma para la diligencia de cierre.

Los soportes documentales que acompañan la oferta y que constituyen los requisitos mínimos habilitantes deben contener toda la información referente al PROPONENTE, con el fin de verificar representación, inhabilidades, incompatibilidades, capacidad legal, técnica, operativa, organizacional y financiera.

El pliego de condiciones del presente proceso se estructurará bajo un esquema simple de PASA - NO PASA en concordancia con los criterios establecidos en el artículo 5º de la Ley 1150 de 2007 en materia de requisitos habilitantes

FASE II: VERIFICACIÓN DE LA PROPUESTA: Durante esta etapa el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores verificará la presentación de la oferta de precio inicial dentro del término máximo que señala el cronograma para la diligencia de cierre.

FASE III: SUBASTA INVERSA: Durante esta etapa el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores efectuará en forma electrónica la subasta inversa que consiste en la puja dinámica efectuada de manera remota, mediante nuevas posturas de precios – lances porcentuales durante un tiempo fijo determinado.

Se consideran lances válidos aquellos que reduzcan el menor precio establecido con un margen de diferencia igual o superior al **2%,** es importante aclarar que este decremento aplica y reduce simultáneamente cada uno de los valores ofertados para cada elemento, señalado en la propuesta económica.

DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO:

La verificación técnica versará sobre los siguientes aspectos:

i. Cumplimiento especificaciones técnicas Mínimas
ii. Experiencia del Proponente
iii. Certificación de distribuidor y/o comercializador autorizado de la plataforma propuesta.

VERIFICACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

Son todos aquellos que por su especial característica requieren de una exigencia particular de cumplimiento que no puede obviarse y por lo tanto son de carácter obligatorio.

Se deberá acreditar que los bienes y/o servicios ofrecidos cumplen con las especificaciones técnicas minimas exigidas en la descripción contenida en **el Anexo Técnico "Especificaciones Técnicas Mínimas**

EXPERIENCIA EXIGIDA PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN.

El proponente acreditará su experiencia en el Registro Único de Proponentes – RUP, así:

A) Número de Contratos: Mínimo: dos (2) Máximo: tres (3)

El proponente deberá acreditar experiencia, con mínimo dos (2) certificaciones y/o actas de liquidación de contratos celebrados con entidades públicas o privadas, ejecutados y liquidados a la fecha de cierre de la presente convocatoria, cuyo objeto esté relacionado con el objeto del presente proceso de selección.

B) El proponente deberá acreditar que los contratos registrados en el RUP se encuentran clasificado en al menos dos (2) de los siguientes códigos; sin embargo, por lo menos uno (1) de los contratos deberá estar registrado en el código 432215 el cual es obligatorio.

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
Sistemas de atención automatizada	43	22	15
Software de centros de contactos	43	23	29
Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)	43	23	15

C) La sumatoria de los contratos a certificar debe ser IGUAL O SUPERIOR AL CINCUENTA POR CIENTO (50%) del valor total del presupuesto oficial del presente proceso de selección.

El proponente acreditará la experiencia requerida para este proceso de selección mediante el registro único de proponentes RUP con el lleno de los requisitos exigidos y con el clasificador de las Naciones Unidas en el tercer nivel en firme.

Cuando las experiencias registradas en el RUP expresen su valor en dólares, se tendrá en cuenta la TRM a la fecha en que se celebró el contrato certificado.

Cada experiencia se analizará por separado, en caso de tratarse de contratos adicionales, el valor adicional se convertirá en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), a la fecha de firma del contrato adicional y se sumará al valor del contrato principal.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales se requiere que al menos uno de sus integrantes cumpla con el cincuenta (50%) de la experiencia exigida en el numeral anterior. En todo caso, la sumatoria de los porcentajes de acreditación de la experiencia de los integrantes deberá ser igual o superior al 100% de la experiencia exigida.

Cuando los miembros del consorcio o de la unión temporal acrediten experiencia igualmente en contratos ejecutados bajo estas modalidades, sólo se tendrá en cuenta como experiencia de aquellos, la referida al porcentaje de participación que hubieren tenido en el grupo o asociación que ejecutó el contrato, lo cual deberá acreditarse mediante las certificaciones correspondientes.

NOTA 1: el oferente deberá allegar certificación de los contratos registrados en el RUP, donde conste el año de ejecución y el porcentaje de participación, en caso de ser unión temporal o consorcio

En cuanto a personas naturales extranjeras domiciliadas en Colombia y personas jurídicas extranjeras con sucursal en el país: Deberá acreditar este requerimiento como lo haría una persona jurídica de origen Nacional.

En cuanto a personas naturales y persona jurídicas privadas extranjeras no inscritas en el RUP por no tener domicilio o sucursal en el país: El requisito exigido es el mismo, pero deberá ser acreditado únicamente mediante certificaciones de contratos, sin tener en cuenta las reglas referentes al RUP, y sin embargo, es necesario, tener en cuenta, que todos los documentos otorgados en el exterior para acreditar lo dispuesto en este numeral, deberán presentarse legalizados en la forma prevista en el Artículo 251 del Código General del Proceso y el Artículo 480 del Código de Comercio. Si se tratare de documentos expedidos por autoridades de países miembros del Convenio de La Haya de 1961, se requerirá únicamente de la Apostille.

NOTA 2: Para las certificaciones de experiencia suscritas en una divisa distinta a la moneda legal colombiana, el oferente deberá realizar la conversión a pesos colombianos con la tasa de cambio representativa del mercado para la fecha de suscripción del contrato, publicada por el Banco de la República.

Las certificaciones o contratos deben tener mínimo la siguiente información:

- Nombre o razón social de la entidad que certifica
- Valor del contrato
- Objeto total del contrato:
- Fecha de suscripción e iniciación
- Fecha de terminación: Estos contratos deberán estar terminados antes de la fecha de cierre del presente proceso.
- Porcentaje de participación en caso de Unión Temporal o Consorcio
- Nombre Completo, cargo dirección y número de Teléfono de la Persona que expide la Certificación.

Aquella experiencia que califiquen el cumplimiento del contrato como "malo", "regular", o expresiones similares que demuestren o que indiquen que durante su ejecución fueron sujetas a multas o sanciones debidamente impuestas por la administración o que a las mismas no se les haya hecho efectiva la cláusula penal estipuladas en los contratos, no se aceptarán por el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio.

NOTA 3: la calificación de la experiencia se estableció conforme a lo regulado por el ente rector del sistema de compras y contratación pública mediante circular externa No 12 de fecha 05 de mayo de 2014.

Para verificar el valor de los contratos certificados, el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores realizará la conversión a salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) del valor de la oferta y del valor del contrato que se encuentra registrado en el RUP, para lo cual se hará la conversión al valor del SMLMV del año de celebración del respectivo contrato:

AÑO	VALOR SMMLV
2014	$616.000.00
2015	$644.350.00
2016	$689.454.00
2017	$737.717.00
2018	$781.242.00

CERTIFICACIÓN DE DISTRIBUIDOR Y/O COMERCIALIZADOR AUTORIZADO DE LA PLATAFORMA PROPUESTA

El proponente deberá adjuntar con su propuesta la certificación de distribuidor autorizado de la herramienta, expedida por el fabricante, la cual deberá tener fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha del cierre del presente proceso. Dicha certificación deberá estar dirigida al Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores.

En el evento que la(s) certificación(es) sea expedida por un distribuidor mayorista, se deberá anexar igualmente la certificación de distribuidor autorizado de este mayorista, expedida por el fabricante.

Cuando se trate de un consorcio o una unión temporal, mínimo uno de sus miembros deberá presentar dicha certificación.

2.7 ANÁLISIS DE LOS RIESGOS Y LA FORMA DE MITIGARLOS:

En desarrollo del artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015, que establece que la Entidad debe evaluar el riesgo que el proceso de contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, de acuerdo con los manuales y guías que para el efecto expida Colombia Compra Eficiente, se realiza el siguiente análisis de riesgo, a partir del **Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación (Versión 1)** publicado en la página www.colombiacompra.gov.co

Matriz de Riesgos

N°	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Que puede pasar y, como puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Calificación total	Prioridad
1	General	Externo	Selección	Económico	Oferta económica artificialmente baja	Afectación de la selección objetiva e incumplimiento de las obligaciones contractuales En ocasiones el bajo valor en las ofertas implica la mala calidad de los bienes y servicios contratados	2	1	3	Baja
2	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Que el contratista seleccionado no cuente con personal calificado según los términos establecidos en las condiciones técnicas del proceso	Deficiencia en la prestación del servicio afectando el logro de los objetivos y satisfacción de la necesidad.	2	3	5	Media
3	Específico	Externo	Ejecución	Económico	Afectación de la relación con el usuario por cambios no planificados o previstos en la prestación del servicio: suspensión, caídas, mantenimientos o intermitencias prolongadas del servicio nube del centro de contacto gestionado.	Suspensión momentánea o generalizada de la prestación del servicio	2	3	5	Media

Nº	¿A quien se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta el equilibrio económico del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
			Probabilidad	Impacto	Calificación Total					¿Como se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuando?
1	Contratista y Contratante	Requerimiento al proponente para que justifique su oferta económica	1	3	4	SI	Comité Evaluador	Día de la Subasta	Termino de la Subasta	Analizando las justificaciones allegadas por el oferente	En el momento de la adjudicación
2	Contratista	Revisión técnica por parte de la Dirección de Gestión de Información y tecnología para asegurar la calidad de las actividades requeridas y desarrolladas.	2	3	5	NO	Supervisor del contrato y contratista	Desde el inicio de ejecución del contrato	Plazo de ejecución del contrato	Seguimiento en la ejecución del contrato	Durante la ejecución del contrato
3	contratista	Pese a que la disponibilidad promedio del servicio en la nube es del 99.6%, los nodos o *datacenters* principales cuentan con réplicas o redundancias geográficas como condiciones básicas para la garantía de la prestación del servicio y así mitigar este riesgo.	1	1	2	SI	Contratista.	Durante la ejecución del contrato	Plazo de ejecución del contrato	Con la expedición por parte del supervisor del contrato de los informes de supervisión	Mensuales / como indique cronograma

2.8 GARANTÍAS Y AMPAROS EXIGIBLES.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones surgidas con ocasión del proceso de selección y del contrato, se exigirá al proponente que presente garantía de seriedad de la oferta y al contratista con quien se celebre el contrato, garantía que ampare

SE SOLICITAN GARANTÍAS: SI_X_ NO_____

GARANTIA UNICA DE CUMPLIMIENTO				
APLICA / NO APLICA	**AMPAROS**	**PORCENTAJE**	**VIGENCIA**	**DESCRIPCIÓN**
APLICA	**CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES**	Este amparo se hará por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del presente contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar..	El amparo de cumplimiento del contrato cubrirá a la entidad estatal contratante de los perjuicios directos derivados del incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato, así como de su cumplimiento tardío o de su cumplimiento defectuoso, cuando ellos son imputables al contratista garantizado.
APLICA	**CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES SUMINISTRADOS**	Para garantizar la calidad y correcto funcionamiento de los bienes se deberá realizar una garantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar.	El amparo de calidad y correcto funcionamiento de los bienes y equipos suministrados cubrirá a la entidad estatal contratante de los perjuicios imputables al contratista garantizado, (i) derivados de la mala calidad o deficiencias técnicas de los bienes o equipos por él suministrados, de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato, o (ii) por el incumplimiento de los parámetros o normas técnicas establecidas para el respectivo bien o equipo.
APLICA	**CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SUMINISTRADOS**	Para garantizar la calidad de los servicios, se deberá realizar una garantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar.	El amparo de calidad del servicio cubre a la entidad estatal contratante de los perjuicios imputables al contratista garantizado que surjan con posterioridad a la terminación del contrato y que se deriven de (i) la mala calidad o insuficiencia de los productos entregados con ocasión de un contrato de consultoría, o (ii) de la mala calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato.
APLICA	**PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES**	Este amparo se hará por una suma igual al cinco por ciento (5%) del valor total	Por el término de ejecución del contrato y tres (3) años más.	El amparo de cumplimiento del contrato cubrirá a la entidad estatal contratante de los perjuicios directos derivados del incumplimiento total o parcial del pago de obligaciones laborales, así como de su cumplimiento tardío o de su

		del presente contrato		cumplimiento defectuoso, cuando ellos son imputables al contratista garantizado.
GARANTIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL				
APLICA / NO APLICA	**AMPARO**	**PORCENTAJE**	**VIGENCIA**	**DESCRIPCIÓN**
APLICA	**RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL**	200 SMLMV al momento de la expedición de la póliza.	Con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y de las prórrogas si las hubiere	Esta Garantía ampara la responsabilidad extracontractual que se pudiera llegar a atribuir a la administración con ocasión de las actuaciones, hechos u omisiones de sus contratistas o subcontratistas, esta garantía es independiente y exclusiva de la Garantía General Única de Cumplimiento.

2.9 DEMAS ASPECTOS Y REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL OBJETO CONTRACTUAL

El plazo para ejecutar el contrato: El plazo para ejecutar el contrato resultante de este proceso, es hasta el 31 de diciembre de 2019, a partir de la aprobación de la garantía única de cumplimiento, 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.

PRESUPUESTO OFICIAL

Valor Estimado del contrato: El presupuesto oficial para la presente contratación será hasta la suma de **OCHOCIENTOS OCHENTA Y UN MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS TRES PESOS M/CTE ($ 881.755.603,00)** incluido el valor del IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones y costo directos e indirectos a los que haya lugar

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.

Y hasta la suma de **OCHOCIENTOS TRECE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS TRECE PESOS CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS M/CTE ($813.336.513,34)** con cargo a la aprobación de vigencias futuras Ordinarias con cargo a la aprobación de vigencias futuras Ordinarias Presupuesto de Gastos de Funcionamiento 2-2018-039783 del 2 de noviembre de 2018 emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

NOTA: Estos valores serán modificados de conformidad con los valores de la oferta final del proveedor al que se le adjudique la subasta inversa.

Forma de pago:

La ENTIDAD pagara al CONTRATISTA el valor del contrato 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.

Anexo con la factura de los servicios efectivamente prestados en cada mes 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

Supervisión: La supervisión en la ejecución del contrato, la ejercerá la Oficial de Seguridad de la Información y Comunicaciones de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología o quien haga sus veces, quien es designado por el competente contractual.

2.10. ACUERDOS Y TRATADOS COMERCIALES EN MATERIA DE CONTRATACION 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	Si	No	Si
	México	Si	Si	No	Si
	Perú	Si	Si	No	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
Triángulo Norte	**El Salvador**	Si	Si	No	Si
	Guatemala	Si	Si	No	Si
	Honduras	Si	Si	No	Si
Unión Europea		Si	Si	No	Si
Comunidad Andina		Si	Si	No	Si

3. ANEXOS Y DOCUMENTOS QUE COMPLEMENTAN EL ESTUDIO PREVIO

A continuación, se relacionan los documentos y anexos que complementan el Estudio Previo:

- Solicitud de Contratación.
- Cotizaciones para la Estructuración del Estudio de Mercado.
- Cuadro Resumen Económico
- Certificado de Disponibilidad Presupuestal

Bogotá, D.C., 14 de noviembre de 2018.

MARTHA LUCIA JIMENEZ MEDINA
DIRECTORA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA

Revisó: Gina Carolina Corredor Molina Profesional Universitario DIGIT
Elaboró: Lucy Pabón Benítez – Oficial de Seguridad de la Información y Comunicaciones

CUADRO RESUMEN ECONÓMICO
SERVICIO CENTRO DE CONTACTO GESTIONADO

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO SIN IVA	IVA	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA
1	Servicio de Centro de Contacto Gestionado con capacidad para 50 posiciones	12			
2	Suministro sistema de grabación (grabación total voz + pantalla con almacenamiento 6 meses)	1			
				TOTAL IVA	
				VALOR TOTAL INCLUIDO IVA	-

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD MESES	VALOR UNITARIO SIN IVA	IVA	VALOR TOTAL MES INCLUIDO IVA
3	Agente Adicional	1			

NOTA: El valor del agente adicional, se toma solamente de referencia para que la Entidad pueda establecer un valor en caso de requerirlo durante la ejecución del contrato que se pretende suscribir, se aclara que esté valor no hace parte de la propuesta económica para el proceso de subasta.