



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 1 de 32

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

“AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERIA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CIAC.”

ÍNDICE

1. INTRODUCCION
2. ESTUDIO PREVIO
 - 2.1 DEPENDENCIA SOLICITANTE
 - 2.2 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y/O FONDO ROTATORIO PRETENDE SATISFACER CON LA PRESENTE CONTRATACION
 - 2.3 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON LAS ESPECIFICACIONES ESENCIALES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR.
 - 2.4 FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SUSTENTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN EMPLEADA PARA LA PRESENTE CONTRATACION.
 - 2.5 ANÁLISIS TÉCNICO Y ECONÓMICO QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, EL RUBRO Y EL PRESUPUESTO ASIGNADO AL PROCESO DE CONTRATACIÓN.
 - 2.6 JUSTIFICACIÓN DE FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITAN IDENTIFICAR LA(S) OFERTA(S) MÁS FAVORABLE(S).
3. DOCUMENTOS DE CONTENIDO TECNICO
 - 3.1 VERIFICACION DE ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS EXCLUYENTES
 - 3.2 EXPERIENCIA EXIGIDA PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN.
 - 3.2.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.
 - 3.3 CERTIFICACIONES DE DISTRIBUIDOR Y/O COMERCIALIZADOR AUTORIZADO DEL SOFTWARE.
 - 3.4 CERTIFICACION DE GARANTÍA DEL FABRICANTE.

Elaboró

Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 2 de 32

- 3.5 EXPERIENCIA DEL PERSONAL PROPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.
- 3.6 VISITA TECNICA VOLUNTARIA.
- 4. TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDAN AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO.
 - 4.1 RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDA AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONOMICO.
- 5. ANÁLISIS SOBRE LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS DESTINADAS A AMPARAR LOS PERJUICIOS DE NATURALEZA CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL, DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DEL OFRECIMIENTO O DEL CONTRATO, SEGÚN EL CASO.
- 6. DEMAS ASPECTOS Y REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL OBJETO CONTRACTUAL.
- 7. ACUERDOS Y TRATADOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE CONTRATACION PÚBLICA.
- 8. ANEXO TECNICO.
- 9. ANEXOS Y DOCUMENTOS QUE COMPLEMENTAN EL ESTUDIO PREVIO.

Elaboró	Ivett Lorena Sanabria
---------	-----------------------

FV: 15/11/11



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 3 de 32

1. INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 2.1.1 del decreto 734 de 2012, el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o Fondo Rotatorio 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 **"AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERIA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CIAC."**

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, además estarán disponibles en la oficina OH 211, Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos del Ministerio de Relaciones Exteriores en la carrera 5ta No. 9-03 de Bogotá D.C.

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 4 de 32

2. ESTUDIO PREVIO

2.1. DEPENDENCIA SOLICITANTE: DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA.

2.2 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y/O FONDO ROTATORIO PRETENDE SATISFACER CON LA "AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERIA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CIAC"

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 2006-2010 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 promueve 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 número 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*

Elaboró

Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 5 de 32

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.

Ha implementado el Centro Integral de Atención al Ciudadano, el cual 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, que 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 permitiendo a la entidad tener un mayor control respecto a las respuestas otorgadas a los usuarios y que en el año 2012 se registraron un total de 98.227 interacciones con ciudadanos a través de los diferentes medios de contacto.

De esta manera en el año 2012 el 60% de las interacciones fueron a través de los medios telefónicos, el 23.5% fueron a través del Correo electrónico, y el 16.5% fueron a través del Chat. Sin embargo teniendo en cuenta la operación propia del Centro Integral de Atención al Ciudadano se observa que en los cuatro primeros meses del año 2013, se ha presentado un incremento del 53% de las interacciones con un total de 81.079, comparado con los últimos cuatro meses del año 2012 en los cuales se presentaron un total de 53.141 interacciones 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.

La Cancillería cuenta con una plataforma Aspect Unified IP 6.6, implementada en el 2010 y actualizada a versión 7.1 en 2012, con las siguientes características:

Elaboró	Ivett Lorena Sanabria
---------	-----------------------

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 6 de 32

Unified IP Profile	250
TA/DCP Combo's	1
SIP	Yes
Email	Yes
Chat	Yes
Unified Communications Messaging	No
Media Server Quantity	1
Screen Capture	Yes

La anterior infraestructura esta implementada en servidores virtuales:

Server Role	Physical/Virtual
Primary Datamart Machine	Virtual
Reporting Datamart Machine	Virtual
Recording Datamart Machine	Virtual
Core Machine	Virtual
Agent and Core Machine	Virtual
UCC Admin	Virtual
Media Server 1	Virtual
TA01	Virtual

A nivel de licenciamiento la plataforma actualmente cuenta con:

- 210 licencias de troncal (7 E1s), de las cuales se utilizan ciento cincuenta (150) para conectar tres enlaces E1-PRI hacia la PSTN y dos (2) enlaces hacia la planta Nortel- Avaya CS1000E para realizar las transferencia de llamadas.
- IVR 150 puertos
- 31 Licencias Blend Voice
- 5 Licencias Director/Supervisor
- 35 licencias de grabación de voz y pantallas
- 4 licencias de voz, email y chat (licencias Universales)

A nivel de hardware se cuenta con:

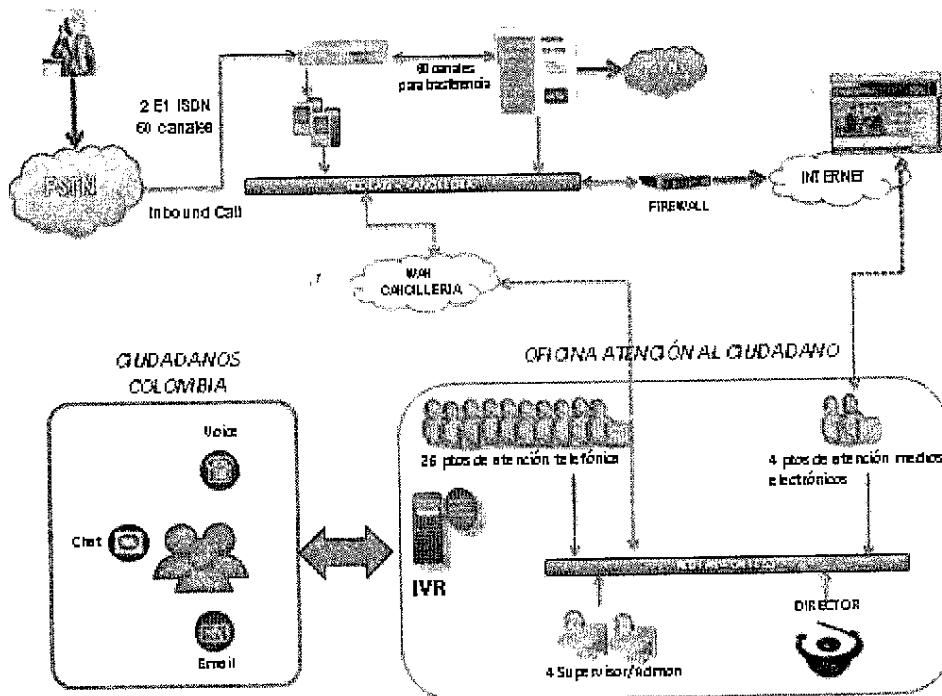
- Un Chasis DCP
- Dos tarjetas Telephony Module
- Una tarjeta Packet Card

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 7 de 32

- Una tarjeta Daughterboard



En razón a lo anterior, y teniendo en cuenta el crecimiento de la operación del Call Center, se requiere implementar los siguientes nuevos servicios en la plataforma Aspect Unified, con la que cuenta actualmente la Entidad:

- Integración con Skype Connect,
- Servicio de Chat a Internet
- Campañas Outbound Email (correos masivos de salida)
- Encuestas de satisfacción a usuarios a través del autoservicio IVR.
- Configuración del sistema de Identificación de los usuarios que se comunican a la entidad a través de los diferentes medios telefónicos y electrónicos

Por lo anterior, se requiere ampliar la plataforma de Call Center para lo cual se debe contar con los siguientes elementos:

1.1	Troncales: 30
1.2	Licencias email y chat : 6

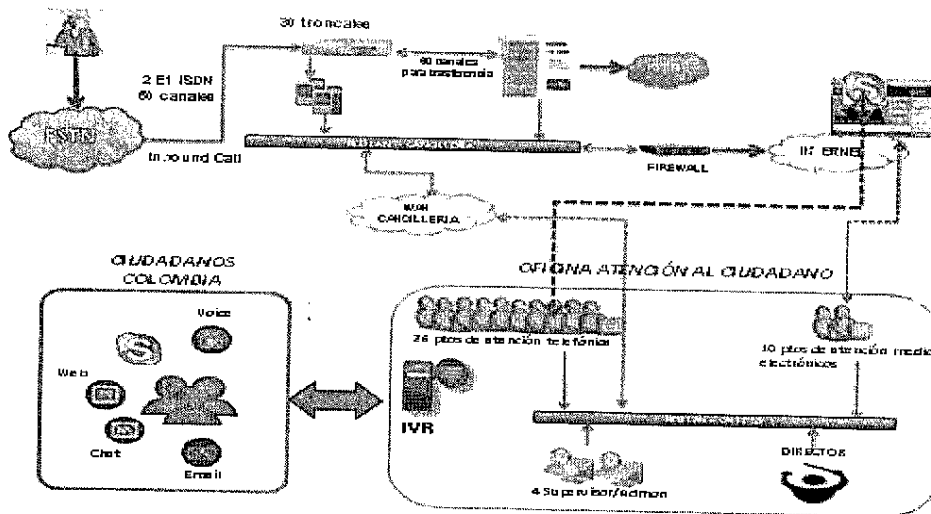
Elaboró	Ivett Lorena Sanabria
---------	-----------------------

FV: 15/11/11

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 8 de 32

1.3	Grabación de voz y Pantallas: 6
1.4	SIP Softphones: 6
1.5	Diademas: 36

PLATAFORMA SOLICITADA



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

Descripción del objeto a contratar: "AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERIA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CIAC."

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 dicho anexo

Identificación del contrato a celebrar: Por las características del objeto a contratar nos encontramos frente a una prestación de servicio.

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 9 de 32

2.4. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SUSTENTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

El artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, ha establecido que: "... la escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas: 1. Licitación Pública: La escogencia del contratista se efectuará por regla general a través de licitación pública, con las excepciones que se señalan en los numerales 2,3 y 4 del presente artículo..." (Subrayado fuera de texto).

Así mismo, el Decreto 734 del 13 de abril de 2012 establece:

TITULO III MODALIDADES DE SELECCIÓN CAPITULO I

De la Licitación Pública

Artículo 3.1.1º. Modalidades de selección. De conformidad con el artículo 2º de la Ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 94 de la Ley 1474 de 2011, las entidades seleccionarán a los contratistas a través de las siguientes modalidades:

1. Licitación pública;
2. Selección abreviada;
3. Concurso de méritos;
4. Contratación directa y;
5. Mínima cuantía.

Parágrafo. Para la selección de los contratistas se aplicarán los principios de economía, transparencia y responsabilidad contenidos en la Ley 80 de 1993 y los postulados que rigen la función administrativa.

Es decir la modalidad de selección a utilizar será siempre por regla general la licitación pública, y solo cuando se esté en una de las excepciones consagradas por la Ley se efectuarán las otras modalidades de selección (selección abreviada, el concurso de méritos o la contratación directa).

Por lo anterior, dada la materia objeto de esta contratación, la cuantía del presupuesto asignado y el hecho de que esta contratación por su naturaleza no cabe dentro de las demás modalidades de selección previstas, la Entidad adelantará el presente proceso de selección por Licitación Pública.

Elaboró

Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 10 de 32

2.5. ANÁLISIS TÉCNICO Y ECONÓMICO QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DE ESTA CONTRATACIÓN Y EL PRESUPUESTO ASIGNADO

A) PRESUPUESTO ASIGNADO, VARIABLES Y RUBROS CONSIDERADOS PARA EL EFECTO

En la determinación del presupuesto aproximado de los bienes y/o servicios a adquirir, se tuvo en cuenta el estudio de mercado realizado por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, quien solicitó cotizaciones a sendas sociedades que suministran y prestan los bienes y/o servicios, requeridos dentro de este estudio previo.

Se enviaron cotizaciones a las siguientes firmas:

- Belltech
- Daxa
- Intergrupo
- Desca
- Infovox

No obstante lo anterior, las Sociedades que atendieron el llamado de la Dirección de Gestión y Tecnología, fueron las siguientes:

Cotizante No.1: Belltech

Cotizante No.2: Infovox

Se toma como variable los precios arrojados en el estudio de mercado, es decir, el promedio del valor de las cotizaciones presentadas por las firmas anteriormente mencionadas.

De acuerdo con el estudio de mercado, esta Dirección establece como presupuesto oficial para el proceso de selección la suma de **QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$ 534.434.559) incluido IVA.**

Se anexan los documentos soporte del análisis técnico y económico que justifican el presupuesto estimado por esta Dirección.

De acuerdo con el estudio de mercado realizado se establece como presupuesto oficial el promedio del valor de las cotizaciones presentadas por las firmas relacionadas en el cuadro económico, es decir las cotizaciones recibidas por los interesados relacionados a continuación

COTIZANTE No. 1; Belltech

Elaboró	Ivett Lorena Sanabria
---------	-----------------------

FV: 15/11/11



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 11 de 32

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO SIN IVA	IVA	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA	
1	Crecimiento plataforma ASPECT Unified IP 7.1	Troncales	30	\$ 551.145,83	\$ 88.183,33	\$ 19.179.874,88
		Licencias email y chat	6	\$ 2.535.270,83	\$ 405.643,33	\$ 17.645.484,98
		Grabación de voz y Pantallas	6	\$ 412.637,88	\$ 66.022,06	\$ 2.871.959,64
		SIP Softphones	6	\$ 92.500,00	\$ 14.800,00	\$ 643.800,00
		Diademas	36	\$ 231.250,00	\$ 37.000,00	\$ 9.657.000,00
2	Servicios profesionales de configuración	n/a	\$ 320.695.069,50	\$ 51.311.211,12	\$ 372.006.280,62	
3	Horas Adicionales	Desarrollo a la medida	120	\$ 350.000,00	\$ 56.000,00	\$ 48.720.000,00
		Acompañamiento Operativo	120	\$ 250.000,00	\$ 40.000,00	\$ 34.800.000,00
		Asesoría Técnica	80	\$ 250.000,00	\$ 40.000,00	\$ 23.200.000,00
4	Soporte y Mantenimiento	n/a	\$ 35.946.906,00	\$ 5.751.504,96	\$ 41.698.410,96	
5	Transferencia de conocimiento	Al personal de Tecnología	2	\$ 42.800.000,00	\$ 6.848.000,00	\$ 49.648.000,00
		Al personal	2	\$ 1.500.000,00	\$ 3.440.000,00	\$ 24.940.000,00
		A los orientadores	10	\$ 41.000.000,00	\$ 6.560.000,00	\$ 47.560.000,00

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 12 de 32

Valor Total
Incluido IVA

\$ 692.570.811,09

COTIZANTE No. 2: Infovox

DESCRIPCION	ITEM	CANTIDAD	VALOR UNITARIO SIN IVA	IVA	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA
Crecimiento plataforma ASPECT Unified IP 7.1	Troncales	30	\$748.800	\$119.808	\$26.058.240
	Licencias email y chat	6	\$1.536.000	\$245.760	\$10.690.560
	Grabación de voz y Pantallas	6	\$699.200	\$111.872	\$4.866.432
	SIP Softphones	6	\$126.730	\$20.277	\$882.041
	Diademas	36	\$195.650	\$31.304	\$8.170.344
Servicios profesionales de configuración		1028	\$158.400	\$25.344	\$188.888.832
Horas Adicionales	Desarrollo a la medida	120	\$158.400	\$25.344	\$22.049.280
	Acompañamiento Operativo	120	\$114.000	\$18.240	\$15.868.800
	Asesoría Técnica	80	\$158.400	\$25.344	\$14.699.520
Soporte y Mantenimiento			\$53.520.913	\$8.563.346	\$62.084.259
Transferencia de conocimiento	Al personal de Tecnología	2	\$3.040.000	\$486.400	\$7.052.800
	Al personal	2	\$4.560.000	\$729.600	\$10.579.200
	A los orientadores	10	\$380.000	\$60.800	\$4.408.000
Valor Total Incluido IVA					\$376.298.308

Elaboró

Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 13 de 32

PRESUPUESTO TOTAL POR PRODUCTO:

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO SIN IVA	IVA	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA	
1	Crecimiento plataforma ASPECT Unified IP 7.1	Troncales	30	\$ 649.972,92	\$ 103.995,67	\$ 22.619.057,44
		Licencias email y chat	6	\$ 2.035.635,42	\$ 325.701,67	\$ 14.168.022,49
		Grabación de voz y Pantallas	6	\$ 555.918,94	\$ 88.947,03	\$ 3.869.195,82
		SIP Softphones	6	\$ 109.615,00	\$ 17.538,40	\$ 762.920,40
		Diademas	36	\$ 213.450,00	\$ 34.152,00	\$ 8.913.672,00
2	Servicios profesionales de configuración	n/a	\$ 160.426.734,75	\$ 25.668.277,56	\$ 280.447.556,31	
3	Horas Adicionales	Desarrollo a la medida	120	\$ 254.200,00	\$ 40.672,00	\$ 35.384.640,00
		Acompañamiento Operativo	120	\$ 182.000,00	\$ 29.120,00	\$ 25.334.400,00
		Asesoría Técnica	80	\$ 204.200,00	\$ 32.672,00	\$ 18.949.760,00
4	Soporte y Mantenimiento	n/a	\$ 44.733.909,50	\$ 7.157.425,52	\$ 51.891.335,02	
5	Transferencia de conocimiento	Al personal de Tecnología	2	\$ 22.920.000,00	\$ 3.667.200,00	\$ 28.350.400,00
		Al personal	2	\$ 13.030.000,00	\$ 2.084.800,00	\$ 17.759.600,00
		A los orientadores	10	\$ 20.690.000,00	\$ 3.310.400,00	\$ 25.984.000,00
Valor Total Incluido IVA					\$ 534.434.559	

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 14 de 32

Rubro: Este requerimiento se encuentra incluido dentro del plan de adquisiciones de bienes, servicios y obra pública de la Entidad, con cargo al proyecto de inversión denominado *adquisición y reposición de hardware y software* para la cancillería, descrito por el Departamento Nacional de Planeación en el Banco de Proyectos de Inversión Nacional BPIN donde se encuentran incluido el Hardware y software objeto de la presente contratación.

2.6. LOS FACTORES DE SELECCIÓN A UTILIZAR Y SU RESPECTIVA JUSTIFICACIÓN, ES DECIR, CRITERIOS DE EVALUACIÓN VERIFICABLES Y PUNTUABLES

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 el Decreto reglamentario 734 de 2012 para cada modalidad de selección.

De conformidad con lo anterior para efectos de **Licitación Pública, Selección Abreviada de menor cuantía y Contratación Directa**, en la etapa de evaluación de las ofertas primero se efectuará la **verificación del cumplimiento de los requisitos habilitantes, de los requisitos técnicos mínimos excluyentes y de los requisitos técnicos adicionales**, luego se realizará la **ponderación o calificación** de las propuestas que hayan cumplido con la totalidad de los requisitos habilitantes, con los requisitos técnicos excluyentes y los requisitos técnicos adicionales, basada en los siguientes criterios:

2.6.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO ADICIONAL: 200 PUNTOS

El proponente podrá adjuntar con su propuesta certificación adicional a la mínima habilitante, suscrita por el representante legal del oferente donde se garantice el soporte y mantenimiento por uno o dos años adicionales en modalidad 7x24x4 (7 días a la semana, 24 horas, en un plazo máximo de 4 horas) de los equipos adquiridos por parte del fabricante.

Para la suscripción del contrato resultante de la presente Licitación Pública, el oferente adjudicatario, deberá presentar certificación de garantía expedida por el fabricante ASPECT donde se garantice el soporte y mantenimiento para uno o dos años adicionales en modalidad 7x24x4 (7 días a la semana, 24 horas, en un plazo máximo de 4 horas) de los equipos adquiridos. Dicha certificación debe estar dirigida al Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores y deberá tener fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha de presentación de la propuesta.

El puntaje se otorgará de acuerdo con la siguiente tabla:

Elaboró	Ivett Lorena Sanabria
---------	-----------------------

FV: 15/11/11



Libertad y Orden

TIPC DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 15 de 32

OPCION	SOPORTE Y MANTENIMIENTO ADICIONAL	PUNTAJE
No. 1	Un (1) año de garantía de soporte y mantenimiento adicional al establecido en el Anexo No. 2 "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes" sin costo para la entidad, contados a partir del término establecido en el numeral 7 del Anexo 2 anteriormente señalado.	100
No. 2	Dos (2) años garantía de soporte y mantenimiento adicional al establecido en el Anexo No. 2 "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes" sin costo para la entidad, contados a partir del término establecido en el numeral 7 del Anexo 2 anteriormente señalado.	200

2.6.2 ELEMENTOS ADICIONALES: 250 PUNTOS

El proponente hábil que ofrezca los elementos adicionales a los mínimos requeridos en el anexo 2 "Anexo Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes" tales como Licencias email y chat, Licencias grabación de voz y pantalla, Licencias SIP Softphone, y diademas, que no represente ningún costo para la Entidad deberá adjuntar con su propuesta carta de compromiso suscrita por el Representante Legal del Oferente.

La puntuación se otorgará según la siguiente tabla:

OPCIÓN	ELEMENTOS ADICIONALES	PUNTAJE
No. 1	Dos (2) licencias email y chat adicionales a las establecidas en el Anexo No. 2 "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes" sin costo para la entidad.	100
No. 2	Dos (2) licencias grabación de voz y pantallas adicionales a las establecidas en el Anexo No. 2 "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes" sin costo para la entidad.	50
No. 3	Dos (2) licencias SIP Softphones adicionales a las establecidas en el Anexo No. 2 "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes" sin costo para la entidad.	50
No. 4	Diez (10) diademas adicionales a las establecidas en el Anexo No. 2 "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes" sin costo para la entidad	50

La ponderación técnica otorgará un puntaje máximo de 450 PUNTOS.

La ponderación o calificación económica se realizará teniendo en cuenta la propuesta que ofrezca el menor precio, la cual obtendrá un puntaje máximo de 550 PUNTOS.

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 16 de 32

Para determinar la proporcionalidad dentro de estos criterios se utilizarán formulas objetivas fijadas en el pliego de condiciones

3. DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO:

La verificación técnica versará sobre los siguientes aspectos:

- i. Cumplimiento especificaciones técnicas Mínimas excluyentes
- ii. Experiencia del Proponente
- iii. Certificación de distribuidor y/o comercializador autorizado del software
- iv. Certificación de garantía del fabricante.
- v. Certificación del personal para la ejecución del contrato.

La ponderación técnica versará sobre los siguientes aspectos:

- (i) Garantía de soporte y mantenimiento adicional.
- (ii) Elementos adicionales

3.1 VERIFICACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EXCLUYENTES.

Los aspectos excluyentes 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 mínimas excluyentes exigidas en la descripción contenida en el Anexo Técnico "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes."

3.2. EXPERIENCIA EXIGIDA PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN.

La experiencia exigida en el presente proceso de contratación será la indicada en el presente numeral. Para el efecto el proponente deberá diligenciar los siguientes Anexos:

- ANEXO 3: Certificación de Experiencia del Proponente

3.2.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

El proponente acreditará su experiencia bajo las siguientes condiciones mínimas:

El proponente deberá acreditar que como mínimo ha celebrado en los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha del cierre del presente proceso de selección, contratos cuyo objeto sea suministro de call center, instalación de call center, configuración de call center, o ampliación de call center (Anexo No.3).

Elaboró	Ivett Lorena Sanabria
---------	-----------------------

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 17 de 32

NÚMERO DE CONTRATOS A CERTIFICAR:

Mínimo: Dos (2)
Máximo: Cinco (5)

CUANTÍA REQUERIDA EN S.M.L.M.V PARA CADA CONTRATO: Cuya sumatoria de los contratos a certificar sea igual o superior al 50% del valor total del presupuesto oficial.

Quando las certificaciones expresen su valor en dólares, se tendrá en cuenta la TRM a la fecha en que se celebró el contrato certificado.

Cada certificación de experiencia se analizará por separado, en caso de tratarse de contratos adicionales el valor adicional se sumará al valor del contrato principal.

1. 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 del presupuesto oficial (SMLMV año 2013) y del valor del contrato que se indique en el formato de experiencia o certificación correspondiente, para lo cual se hará la conversión al valor del SMLMV del año de celebración del respectivo contrato.

2. 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.

Quando 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.

3. El proponente acreditará la experiencia requerida para este proceso de selección a través de cualquiera de las siguientes formas: a) mediante el diligenciamiento del Anexo No. 3 "Certificaciones de Experiencia del Proponente", y con el lleno de los requisitos exigidos en el numeral 1; o, b) mediante la presentación de certificaciones expedidas por quien otorga la misma es decir por quien haya sido el contratante del proponente, siempre y cuando contengan la totalidad de datos solicitados en el Anexo 3 y, con el lleno de los requisitos exigidos en el numeral 1.

4. Aquellos Anexos o certificaciones de experiencia que califiquen el cumplimiento del contrato como "malo", "regular", o expresiones similares que demuestren el cumplimiento no satisfactorio del mismo 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 Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 18 de 32

3.3 CERTIFICACIONES DE DISTRIBUIDOR Y/O COMERCIALIZADOR AUTORIZADO DEL SOFTWARE OFRECIDO

El proponente deberá adjuntar en su propuesta la certificación de distribuidor autorizado de las licencias de software ofrecidas, expedido por el fabricante. Dicha certificación debe estar dirigida al Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores y deberá tener fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha del cierre.

En el evento que la certificación sea expedida por un distribuidor mayorista, se deberá anexar igualmente la certificación de distribuidor y/o comercializador autorizado de este mayorista expedida por el fabricante con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha del cierre.

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

3.4 CERTIFICACIÓN DE GARANTÍA DEL FABRICANTE.

El Proponente deberá garantizar el correcto funcionamiento de los equipos mínimo por tres (3) años a partir de la entrega de los mismos al Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, lo cual se hará mediante certificación expedida por el fabricante ASPECT donde conste esta garantía y su duración, la cual deberá estar dirigida al Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores y tener fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha de presentación de la propuesta.

3.5 EXPERIENCIA DEL PERSONAL PROPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para la ejecución del contrato resultado del presente proceso de selección se requiere contar con un equipo de trabajo con las siguientes condiciones:

1. Un (1) Gerente del Proyecto profesional en ingeniería, para lo cual deberá certificar mínimo dos (2) años de experiencia en gerencia de proyectos de soluciones de Tecnología, Información y Comunicaciones (TICs).

El siguiente equipo realizará la instalación, configuración y puesta en marcha, los cuales deben cumplir con los siguientes perfiles.

1. Un (1) ingeniero electrónico, mecatrónico, telecomunicaciones o de sistemas con experiencia de mínimo 2 años en implementación de soluciones de plataforma ASPECT.

Nota No.1: El equipo de trabajo debe estar conformado por el Gerente de proyecto, y para la instalación, configuración y puesta en marcha de mínimo un (1) ingeniero que cumplan con la totalidad del perfil solicitado.

Elaboró	Ivett Lorena Sanabria
---------	-----------------------

FV: 15/11/11



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 19 de 32

Nota No. 2: El personal ofrecido por el proponente no podrá ser objeto de cambio en la ejecución del contrato, salvo expresa solicitud que hará el supervisor del mismo, el cual se reserva el derecho a solicitarlo en caso de no existir entera satisfacción acerca de la idoneidad del mismo, previa notificación por escrito al oferente adjudicatario, debiendo este asignar uno nuevo de iguales o mejores características, en un término no superior a cinco (5) días hábiles.

Nota No. 3: El proponente deberá acreditar la experiencia del personal propuesto para la ejecución del contrato, mediante el diligenciamiento del Anexo No. 3 A "Experiencia del personal propuesto para la ejecución del contrato – hojas de vida".

3.6 VISITA TECNICA VOLUNTARIA

La vista técnica tendrá por objeto conocer la infraestructura de Call Center y tópicos que deberán ser considerados por los oferentes para el cumplimiento de todas las condiciones estipuladas por la Entidad.

4. TIPIFICACION, ESTIMACION Y ASIGNACION DE LOS RIESGOS QUE PUEDAN AFECTAR ESTA CONTRATACIÓN

De acuerdo a lo establecido por el artículo 4º de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.1.2 del Decreto 734 DE 2012, respecto de la presente contratación, el **MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**, ha tipificado, estimado y asignado provisionalmente los siguientes riesgos:

4.1 RIESGOS PREVISIBLE QUE PUEDA AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO:

RIESGO COMERCIAL

En concordancia con lo establecido por el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, se entiende como riesgos involucrados en la contratación todas las circunstancias que de presentarse durante el desarrollo y ejecución del contrato, tienen la potencialidad de alterar el equilibrio económico del contrato, pero que dada su previsibilidad se regulan en el marco de las condiciones inicialmente pactadas en los contratos y se excluyen así el concepto de imprevisibilidad de que trata el artículo 27 de la ley 80 de 1993". Por lo anterior el Ministerio ha considerado que el riesgo previsible que puede generar la ruptura del equilibrio económico del (los) contrato(s) a celebrar para la adquisición de los bienes y servicios objeto del presente proceso, es el riesgo comercial definido como aquél que corresponde a la actividad comercial propia del contratista y guarda relación con sus proveedores, transportadores, tramitadores, subcontratistas, certificadores, etc., entre otros aspectos propios de la actividad mercantil que desarrolla.

Este riesgo se asigna al contratista en un 100%, quien debe precaverlo efectuando el cálculo de transporte de elementos, trámites de licencias y permisos, impuestos, tasas, contribuciones, seguros, fletes y demás

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 20 de 32

elementos que inciden en el precio final de los bienes y/o servicios. La mitigación de este riesgo depende de la gestión comercial que realice el contratista, y por lo tanto la probabilidad de su ocurrencia

5. GARANTIAS: 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.

- i. **DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Se garantizará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato, las modificaciones unilaterales o de común acuerdo que a éste se le introduzcan, el pago de la cláusula penal y de las multas, con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más y, de las prórrogas si las hubiere, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del mismo.
- ii. **CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES:** Se garantizará la calidad y correcto funcionamiento de los bienes, con vigencia igual de tres (3) años y cuatro (4) meses más y, de las prórrogas si las hubiere, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del mismo.
- iii. **CALIDAD DE LOS SERVICIOS:** El veinte por ciento (20%) del valor total del presente contrato, con una vigencia a la ejecución del contrato y cuatro (4) meses más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar.
- iv. **SALARIOS Y PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Se garantizará el cumplimiento de pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones laborales por un porcentaje equivalente al cinco (5%) del valor total del mismo y tres (3) años más.

6. DEMAS ASPECTOS Y REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL OBJETO CONTRACTUAL

6.1 El plazo y lugar para ejecutar el contrato: El plazo para ejecutar el contrato resultante de este proceso será establecido de conformidad con el ofrecimiento técnico adicional que oferte el proponente adjudicatario, contado a partir de la aprobación de la garantía única de cumplimiento que debe constituir el contratista, previa expedición del registro presupuestal.

Nota No. 1. El plazo para la entrega y puesta en funcionamiento de todos los bienes objetos del presente proceso de selección será hasta el 31 de diciembre de 2013.

El lugar de ejecución del contrato resultante de este proceso será Bogotá D.C.

6.2. Forma de pago: El Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores cancelará, al CONTRATISTA, una vez se encuentre aprobado, el PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja), de la siguiente manera:

Elaboró	Ivett Lorena Sanabria
---------	-----------------------

FV: 15/11/11



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 21 de 32

Un primer pago a título de anticipo por el valor correspondiente al soporte y mantenimiento de que trata el numeral 7 del Anexo No. 2 "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes", el cual será desembolsado a la Fiducia o Patrimonio autónomo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la aprobación de la garantía única de cumplimiento y los trámites administrativos a que haya lugar. Para este pago el contratista adjudicatario deberá constituir fiducia o patrimonio autónomo, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.

Una vez realizado el desembolso a la Fiducia o Patrimonio Autónomo constituido por el futuro contratista, se realizará un segundo pago equivalente al valor total de los bienes, contra entrega de los mismos requeridos para garantizar el funcionamiento de la ampliación de la solución tecnológica del contact center de la entidad, recibido a satisfacción por parte del supervisor del contrato. Dicho pago se efectuará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la factura, entrada al almacén, suscripción del acta de recibo, expedición del cumplido a satisfacción del Supervisor del Contrato designado para el efecto y demás trámites administrativos a que haya lugar.

Un tercer y último pago, por el valor restante del contrato una vez se dé el cumplido a satisfacción por parte del supervisor del contrato a del 31 de diciembre de 2013. Dicho pago se efectuará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la factura, expedición del cumplido final a satisfacción por parte del Supervisor del Contrato y demás trámites administrativos a que haya lugar.

Debido al cierre de vigencia, las facturas deberán ser presentadas antes del 18 de diciembre de 2013.

Los pagos producto del presente proceso de selección serán consignados en la cuenta que el futuro contratista acredite como propia.

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

6.3. Supervisión: la Supervisión y control en la ejecución del contrato, se realizará a través del **DIRECTOR DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA** del Ministerio de Relaciones Exteriores. Para estos efectos, el Supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 4 y numeral 1º del artículo 26 de la Ley 80 de 1993 y demás normas establecidas sobre la materia

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 22 de 32

7. ACUERDOS Y TRATADOS INTERNACIONALES DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

ACUERDOS INTERNACIONALES COMERCIALES VIGENTES O TRATADOS DE LIBRE COMERCIO	LA CUANTIA DEL PROCESO LO SOMETE AL CAPITULO DE COMPRAS PUBLICAS	LA ENTIDAD ESTATAL SE ENCUENTRA INCLUIDA EN LA COBERTURA DEL CAPITULO DE COMPRAS PUBLICAS	LOS BIENES Y SERVICIOS A CONTRATAR NO SE ENCUENTRAN EXCLUIDOS DE LA COBERTURA DEL CAPITULO DE COMPRAS PUBLICAS
1. TLC COLOMBIA-CHILE	SI	SI	SI
<p>Las Repúblicas de Colombia y Chile firmaron en noviembre de 2006 un Acuerdo de Libre Comercio en el cual se encuentran contenidas las reglas que rigen las relaciones comerciales binacionales y se establecen importantes beneficios para la participación de los empresarios de cada país en diferentes escenarios, como lo es el sistema de adquisición de bienes y servicios públicos de cada país.</p> <p>Este Acuerdo entró en vigor el 8 de mayo de 2009 y constituye un Protocolo Adicional al Acuerdo de Complementación Económica para el Establecimiento de un espacio Económico Ampliado entre Colombia y Chile (ACE 24).</p>			
ENTIDADES QUE APLICA: FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES			
2. TLC COLOMBIA-EL SALVADOR, GUATEMALA Y HONDURAS	SI	SI	SI
<p>El Acuerdo comercial entre Colombia y los países del Triángulo Norte (El Salvador, Guatemala y Honduras), fue firmado el 9 de agosto de 2007 en Medellín, Colombia, radicado en el Congreso colombiano en febrero 20 de 2008 y ratificado el 3 de junio. Obtuvo sanción presidencial el 30 de julio de 2008 con Ley 1241 de ese año, y declarado exequible por la Corte Constitucional, el 8 de julio con Sentencia C-446 de 2009, que se notificó el 23 de septiembre de 2009.</p> <p>El Acuerdo entró en vigor con cada país en las siguientes fechas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colombia y Guatemala el 12 de noviembre de 2009. - Colombia y El Salvador el 1 de febrero de 2010. - Colombia y Honduras el 27 de marzo de 2010. 			
NOTA: SOLO APLICA PARA PROCESOS DE LICITACIÓN PÚBLICA.			
ENTIDADES QUE APLICA: FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES			

Elaboró

Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 23 de 32

3. TLC COLOMBIA-MÉXICO	SI	SI	SI
<p>El Tratado del Grupo de los Tres (G-3), integrado por México, Colombia y Venezuela, se firmó En junio de 1994 y entró en vigor el 1 de enero de 1995.</p> <p>El Congreso de la República de Colombia aprobó el acuerdo el TLC-G3 mediante la ley 172 de diciembre de 1994. El decreto 1266 de mayo de 1997 promulgó la vigencia del acuerdo en Colombia con lo que se culminan los trámites internos necesarios para su plena puesta en vigor.</p> <p>ENTIDADES QUE APLICA: FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p>			
4. COMUNIDAD ANDINA Aplicación de la Ley 816 de 2003			
<p>A diferencia de lo que ocurre en otros Acuerdos Comerciales en donde los capítulos de compras públicas aplican tanto para temas de bienes como servicios, en el caso de la Comunidad Andina se tiene una situación particular en la medida que no se ha negociado un acuerdo específico sobre este tema. Sin embargo, el artículo 4 de la Decisión 439 de la Secretaría de la Comunidad Andina de Naciones - CAN, establece lo siguiente:</p> <p>Artículo 4.- El presente Marco General no será aplicable a los servicios suministrados en ejercicio de facultades gubernamentales.</p> <p>La adquisición de servicios por parte de organismos gubernamentales o de entidades públicas de los Países Miembros estará sujeta al principio de trato nacional entre los Países Miembros, mediante Decisión que será adoptada a más tardar el 1° de enero del año 2002. En caso de no adoptarse dicha Decisión en el plazo señalado, los Países Miembros otorgarán trato nacional en forma inmediata.</p> <p>El presente Marco Regulatorio no será aplicable a las medidas relacionadas con los servicios de transporte aéreo. Por esta razón, el principio de trato nacional y no discriminación tal y como fue explicado en el numeral 1.1.1 de este Manual tiene que ser aplicado a los prestadores de servicios de Bolivia, Ecuador y Perú.</p> <p>ENTIDADES QUE APLICA: FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p>			
5. TLC COLOMBIA-ESTADOS AELC (EFTA)	SI	SI	SI
<p>El Acuerdo de Libre Comercio entre la República de Colombia y los Estados AELC (EFTA), se suscribió el 25 de noviembre de 2008 y fue aprobado mediante Ley 1372 del 7 de enero de 2010.</p> <p>El Acuerdo entró en vigor con cada país en las siguientes fechas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colombia y Liechtenstein el 1 de Julio de 2011. - Colombia y Suiza el 1 de Julio de 2011. - Con Islandia y Noruega el Acuerdo aún no ha entrado en vigencia. <p>ENTIDADES QUE APLICA: FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p>			
6. TLC COLOMBIA-CANADA	SI	SI	SI
<p>El Tratado de Libre Comercio (TLC) entre Colombia y Canadá tiene como objetivo crear un espacio libre de restricciones al comercio, que contribuya al crecimiento y al desarrollo económico de los países signatarios. El Acuerdo no sólo contempla la liberalización del comercio de bienes sino que incluye compromisos sobre el comercio de servicios, tránsito de personas, normalización técnica, compras del estado, inversiones, cooperación ambiental y</p>			

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 24 de 32

laboral, entre otros. El Acuerdo está enmarcado en los principios de trato nacional, trato de nación más favorecida y transparencia.			
ENTIDADES QUE APLICA: FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES			
6. TLC COLOMBIA-ESTADOS UNIDOS	SI	SI	SI
El gobierno de Colombia y Estados Unidos empezaron a negociar un Acuerdo de Libre Comercio el 18 de Mayo de 2004, finalmente luego de varios años Colombia el 14 de Junio de 2007 aprobó el tratado y Estados Unidos el 12 de Octubre de 2011 también lo hizo, posteriormente el 21 de octubre de 2011 se sanciono la Ley y entro en vigor el 15 de Mayo de 2012 para los dos países. El esquema de desgravación arancelaria acordado para el ámbito industrial maximiza las oportunidades competitivas del aparato productivo colombiano. Abre el acceso libre de aranceles para el 99.9 por ciento de los productos de exportación colombiana de manera inmediata. Colombia otorga desgravación inmediata para el 82 por ciento de la oferta industrial exportable de EE.UU., la mayor parte bienes de capital o bienes no producidos en el país.			
ENTIDADES QUE APLICA: FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES			

A continuación se establece un cuadro en el cual se deben especificar tres ítems en tres casillas a saber:

a) Si la cuantía del proceso se somete al capítulo de compras públicas: En este espacio se debe marcar (SI) si la cuantía se encuentra contemplada en el Acuerdo Internacional o Tratado de Libre Comercio respectivo y (NO) si el Acuerdo o el Tratado no establece nada al respecto.

b) Si la Entidad se encuentra cobijada bajo el capítulo de compras públicas: En este espacio se debe marcar (SI) si la Entidad se encuentra cobijada bajo el Acuerdo Internacional o Tratado de Libre Comercio respectivo y (NO) si el Acuerdo o el Tratado no cobija a la Entidad.

c) Si los bienes y servicios a contratar no se encuentran excluidos del capítulo de compras públicas: En esta casilla se debe marcar (SI) si los bienes y servicios se encuentran contemplados en el Acuerdo Internacional o Tratado de Libre Comercio respectivo y (NO) si el Acuerdo o el Tratado no establece nada al respecto.

NOTA 1: Los TLC y Acuerdos Internacionales se pueden verificar en la página Web www.mincomercio.gov.co y/o www.contratos.gov.co

NOTA 2: Para que un bien y/o servicio se encuentre regulado en su totalidad por el capítulo de compras públicas de algún tratado de libre comercio o acuerdo internacional en las tres casillas debe resultar la expresión "SI".

Elaboró	Ivett Lorena Sanabria
---------	-----------------------

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 25 de 32

8. ANEXO TECNICO No. 1 ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS EXCLUYENTES

NUMERAL	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
1	Crecimiento plataforma ASPECT Unified IP 7.1	El proponente adjudicatario suministrará los siguientes componentes, para la plataforma ASPECT Unified IP 7.1.
		1.6 Troncales: 30
		1.7 Licencias email y chat : 6
		1.8 Grabación de voz y Pantallas: 6
		1.9 SIP Softphones: 6
1.10 Diademas: 36		
2	Funcionalidades y Facilidades Generales	El proponente adjudicatario realizará la instalación del nuevo licenciamiento requerido para la plataforma de contact center Aspect Unified IP en versión 7.1, respetando las políticas de seguridad de la información de normal utilización o propias de la entidad y haciendo uso de la plataforma e infraestructura de servidores actualmente implementada y en operación.
3	Dimensionamiento, licenciamiento e Integración	<p>3.1 El proponente deberá indicar los requerimientos de espacio en disco para el almacenamiento de grabaciones generadas por la ampliación de puestos de trabajo. Los parámetros para realizar el dimensionamiento son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Grabación Total b. Almacenamiento 3 meses c. TMO : 300 segundos <p>3.2 El proponente deberá reconfigurar el sistema Aspect Unified IP con el objetivo de readecuar los espacios de almacenamiento requeridos para garantizar el periodo de retención en línea en las grabaciones de voz y pantallas sobre la SAN (Sistema de almacenamiento) de la Cancillería. Actualmente únicamente se están grabando las interacciones de voz con un periodo de retención máximo en línea de un (1) mes.</p>
4	Servicios Profesionales	<p>El proponente adjudicatario garantizará mínimo los siguientes servicios:</p> <p>4.1 Servicios de integración con Skype: El proponente deberá configurar las troncales SIP para recibir el servicio de Skype Connect y configurar el sistema Aspect para que enrute las llamadas a los agentes a través de la creación de una campaña de llamadas Skype entrante. El proponente garantizará que</p>

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FC-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 26 de 32

NUMERAL	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
		<p>estas llamadas tendrán el tratamiento de un servicio de llamada entrante con sus correspondientes reportes y estadísticas. La entidad entregará troncales SIP 2.0 compliance o superior a través de la plataforma de telefonía Avaya con que cuenta la entidad.</p> <p>4.2 Configuración del servicio de Chat a Internet: La entidad actualmente cuenta con el servicio de Chat configurado a nivel interno, para lo cual se requiere publicar el servicio a Internet, cumpliendo con la política de seguridad. El servicio debe ser implementado en la Zona DMZ, teniendo en cuenta que la política de seguridad no permite que un servicio ofrecido desde Internet ingrese directamente a la LAN de la entidad. Para lo anterior el proponente adjudicatario deberá especificar los requerimientos de servidores virtuales, en los cinco (5) días hábiles siguientes a la aprobación de la póliza, los cuales proveerá la entidad y deberá hacer la instalación, configuración y puesta en producción de este servicio.</p> <p>4.3 CAMPAÑAS DE SALIDA</p> <p>4.3.1 Servicios de habilitación e implementación de campaña email outbound: El proponente deberá habilitar e implementar el servicio de campañas, que tiene como objetivo enviar información masiva a una lista de correos electrónicos integrados a Microsoft Exchange 2010.</p> <p>El proponente deberá incluir el componente ALM (advanced List Management) necesario para la habilitación e implementación de esta campaña.</p> <p>La Cancillería proporcionará los recursos tanto de hardware y software (sistemas operativos y licencias de virtualización) para la implementación de ALM 7.1 así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 servidor virtual para ALM Primary <ul style="list-style-type: none"> ○ 4 Cores ○ 16 Gb en RAM • 1 servidor virtual para ALM BOE <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 Cores ○ 4 Gb en RAM • 1 servidor virtual para ALM Reporting

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 27 de 32

NUMERAL	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
		<ul style="list-style-type: none">o 4 Coreso 16 Gb en RAM <p>4.3.2 De estas campañas se deberán generar reportes que incluyan como mínimo: correos entregados, rechazados, eliminados y confirmación de lectura, tanto en tiempo real como históricos sobre la plataforma Aspect.</p> <p>4.3.3 Servicios de habilitación e implementación de encuesta a satisfacción de usuarios de las oficinas de atención al público. Las encuestas deberán contener hasta 5 preguntas al usuario de las cuales, el sistema permita configurar el número de preguntas a aplicar y que se puedan modificar según la necesidad de la entidad, siendo su calificación de 1 a 10 siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta.</p> <p>Habilitar en la plataforma la funcionalidad de cargar archivos planos haciendo uso de los procesos de cargue propios de Unified IP y deberá incluir el siguiente reporte mínimo con los siguientes campos automáticos desde el sistema:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fecha del trámite• Fecha de contacto encuesta• Hora de contacto encuesta• Trámite calificado ejemplo: visas, pasaporte, apostilla y legalización, nacionalidad• ANI• DNI'S• Voz positiva (cuantos contestaron la llamada)• Buzón de mensaje• No tono• Si el usuario califica, resultado pregunta 1• Si el usuario califica, resultado pregunta 2• Si el usuario califica, resultado pregunta 3• Si el usuario califica, resultado pregunta 4• Si el usuario califica, resultado pregunta 5 <p>El proponente adjudicatario se compromete a que el reporte se presentará en forma gráfica, numérica y en porcentajes de</p>

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 28 de 32

NUMERAL	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
		<p>participación, y deberá permitir seleccionar por rangos de fechas y tiempo real.</p> <p>4.3.4 Encuesta de satisfacción Orientación Centro Integral: El proponente adjudicatario deberá habilitar una encuesta a todos los usuarios que contacten al Centro Integral para calificar el servicio recibido. La encuesta deberá contener hasta 5 preguntas al usuario de las cuales, el sistema permita configurar el número de preguntas a aplicar y que se puedan modificar según la necesidad de la entidad, siendo su calificación de 1 a 10 donde 1 la calificación más baja y 10 la más alta.</p> <p>Para esta encuesta se deberá configurar el siguiente reporte, mínimo con los siguientes campos automáticos desde el sistema:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fecha de contacto• Hora de contacto• Orientador que le atendió (usuario plataforma)• Tema de la orientación recibida• ANI.• DNI'S• Usuario cuelga• Si el usuario califica, resultado pregunta 1• Si el usuario califica, resultado pregunta 2• Si el usuario califica, resultado pregunta 3• Si el usuario califica, resultado pregunta 4• Si el usuario califica, resultado pregunta 5 <p>El proponente adjudicatario presentará el reporte en forma gráfica, numérica y en porcentajes de participación, y deberá permitir seleccionar por rangos de fechas y tiempo real.</p> <p>4.4 El proponente adjudicatario deberá rediseñar y configurar el esquema de registro de personas que se comunican al Call Center que actualmente está configurado para solicitar un número de identificación. Se deben tener en cuenta en este diseño las buenas prácticas e incluir el identificador del número telefónico del cual llama el usuario (ANI). El esquema será aprobado por el Supervisor del contrato, antes de ser configurado en la plataforma, por el proponente adjudicatario.</p>

Elaboró

Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 29 de 32

NUMERAL	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
5.	Horas adicionales.	<p>Una vez realizada la configuración de todos los servicios el proponente adjudicatario deberá otorgar 320 horas de servicio, distribuidas de la siguiente manera:</p> <p>5.1 Horas de Desarrollo a la medida: El proponente deberá cumplir con 120 horas de desarrollo para atender personalizaciones o modificaciones de la solución, durante la ejecución del contrato.</p> <p>5.2 Horas de acompañamiento operativo: El proponente deberá cumplir con 120 horas de acompañamiento operativo durante la ejecución del contrato, las cuales serán establecidas en conjunto con el supervisor del contrato.</p> <p>5.3 Horas de asesoría técnica: El proponente deberá garantizar 80 horas de asesoría técnica durante la ejecución del contrato, las cuales serán establecidas en conjunto con el supervisor del contrato.</p> <p>Nota: Teniendo en cuenta el precio de cada una de las horas descritas el supervisor junto con el proponente podrá cambiar la utilización del número de horas.</p>
6	Habilitación de la base de conocimiento de la plataforma	<p>El proponente adjudicatario habilitará la base de datos de conocimiento propietaria de la plataforma ASPECT, 5 tipologías de casos, permitiendo consultas por palabras clave.</p> <p>Del cargue, la habilitación y la búsqueda por palabra clave, se realizará la transferencia de conocimiento a las personas que designe el supervisor del contrato.</p>
7	Soporte y Mantenimiento	<p>El proponente adjudicatario garantizará el soporte y mantenimiento para un año en modalidad 7x24x4 (7 días a la semana, 24 horas, en un plazo máximo de 4 horas.</p>
8	Transferencia de Conocimiento	<p>8.1 Transferencia de Conocimiento al personal de tecnología:</p> <p>El fabricante Aspect deberá dar entrenamiento formal certificado y dictado por el para 2 personas, mínimo de 40 horas, el proponente garantizará que esta transferencia será impartida en la ciudad de Bogotá, en idioma Español, en un centro especializado para tal fin y debe incluir como mínimo los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspect Unified IP Overview • Aspect Unified IP 7 Inbound Fundamentals • Aspect Unified IP Historical Reporting Essentials • Unified Command and Control Real Time

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO GC-FC-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 30 de 32

NUMERAL	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
		<p>Reporting Essentials</p> <ul style="list-style-type: none">El proponente adjudicatario debe incluir las instalaciones y equipos requeridos para el curso y laboratorios. <p>8.2 Transferencia de Conocimiento al personal: El fabricante Aspect deberá dar entrenamiento formal en M3 designer (Diseño de IVR), certificado y dictado por el para 2 personas, mínimo de 40 horas, el proponente garantizará que esta transferencia será impartida en la ciudad de Bogotá, en idioma Español, en un centro especializado para tal fin.</p> <p>El proponente adjudicatario debe incluir las instalaciones y equipos requeridos para el curso y laboratorios.</p> <p>Nota: El proponente adjudicatario deberá montar y documentar mínimo la creación de un árbol de IVR.</p> <p>8.3 Transferencia de conocimiento para los orientadores de servicio: Se deberá dictar una transferencia de conocimiento para diez (10) personas, con el fin de que conozcan las mejores prácticas de atención telefónica, mínimo de 16 horas. La firma que haga la transferencia de conocimiento deberá estar certificada en COPC.</p> <p>El proponente se compromete a que esta transferencia será impartida en la ciudad de Bogotá, en idioma Español, en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores.</p> <p>El Ministerio de Relaciones Exteriores suministrará los equipos requeridos para realizar la transferencia de conocimiento.</p>
9	Horarios	El proponente adjudicatario se compromete a que todas las labores de desinstalación, configuración, instalación y puesta en funcionamiento, en el horario que indique el supervisor. Lo anterior teniendo en cuenta los horarios de atención al público y deberán ser programados conjuntamente entre el proveedor y el supervisor del contrato. Estos tiempos podrían ser horas nocturnas, sábados o domingos.
10	Documentación	El proponente adjudicatario entregará en medio magnético la documentación técnica así:

Elaboró

Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 31 de 32

NUMERAL	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
		a) Toda la documentación generada en el desarrollo del contrato. b) Manual de operación y administración.

10. Cuadro económico.

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO SIN IVA	IVA	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA
1	Troncales	30			
	Licencias email y chat	6			
	Grabación de voz y Pantallas	6			
	SIP Softphones	6			
	Diademas	36			
2	Servicios profesionales de configuración	n/a			
3	Horas Adicionales				
	Desarrollo a la medida	120			
	Ácompañamiento Operativo	120			
	Asesoría Técnica	80			
4	Soporte y Mantenimiento	n/a			
5	Transferencia de conocimiento				
	Al personal de Tecnología	2			
	Al personal	2			
	A los orientadores	10			
Valor Total Includo IVA					

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores

República de Colombia


TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-44
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / ESTUDIO DOCUMENTOS PREVIOS LICITACIÓN SELECCIÓN ABREVIADA CONCURSO MÉRITOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 32 de 32

11. Anexos:

- Solicitud de Contratación.
- Ficha BPIN
- Cotizaciones para la Estructuración del Estudio de Mercado.
- Plan de Adquisición de Bienes y Servicios de Obra Pública.
- Certificación del almacén

Bogotá D.C.,

27 JUN. 2013


MARTHA LUCÍA JUIMENEZ-MEDINA
Directora de Gestión de Información y Tecnología

Elaboró Ivett Lorena Sanabria

FV: 15/11/11