	EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN ABREVIADA	PR-CT-001-FR-009
		VERSIÓN: 02

Área Evaluadora: Servicio al cliente Vigencia: 2021 Fecha: 27/09/21 Tipo de Evaluación: Jurídica <input type="checkbox"/> Técnica y Económica <input checked="" type="checkbox"/> Financiera <input type="checkbox"/>
--

1. DATOS GENERALES DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

Contratación Directa ☐ Invitación Pública ☐ Invitación Abreviada ☒

Objeto Contractual: Prestación de servicios para realizar el mantenimiento del sistema y soporte técnico del Digiturno y la adquisición de un punto de atención para el sistema de asignación de turnos digital que controla la oficina de atención al cliente de la sede principal de 4-72.

Área Solicitante: *Servicio al Cliente*

Fecha Estudio Previo: *27 de septiembre de 2021*

2. DESCRIPCIÓN CRITERIOS DE EVALUACIÓN


8.1. REQUISITOS HABILITANTES

Los interesados en participar en el presente proceso de contratación deberán cumplir con los siguientes requisitos **habilitantes** y **subsana**los (en el caso que aplique), dentro de los términos señalados en el cronograma so pena del rechazo de la propuesta.

8.2. REQUISITOS TENICOS

a. Experiencia General:

1. Cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el numeral 3 ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR del estudio previo.
2. Atender los eventos relacionados con el funcionamiento del sistema de atención al usuario y administración de turnos y citas T-DIGITAL, que por su naturaleza (funcional, datos o de software) no puedan ser solucionados con alguna funcionalidad de la aplicación, o que no haya sido entregada bajo un esquema formal de capacitación durante la ejecución

	EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN ABREVIADA	PR-CT-001-FR-009
		VERSIÓN: 02

del presente contrato o que sólo puedan ser resueltos consultando o modificando el código fuente de la aplicación, que incluye objetos de la base de datos con lógica de programación.

3. Entregar a Servicios Postales Nacionales una copia del Manual de las Normas de seguridad informática y física.

4. Entregar a Servicios Postales Nacionales una copia del Procedimiento a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de dispositivos o información.

5. Certificar por escrito que cuenta con la experiencia y las herramientas para planear alternativas de solución asertivas, igualmente el planteamiento de workarounds para el caso de ser un problema sin solución conocida, por lo cual el oferente deberá ofrecer distintas modalidades de soluciones inmediata ante las contingencias que puedan presentar los procesos.

6. Certificar por escrito que entregará mensualmente los siguientes documentos:

a. Indicadores de atención del servicio de soporte nivel 2 y 3, que contenga el cumplimiento de los ANS acordados con SPN.

b. Análisis de cifras y tendencias de los casos durante el periodo (casos escalados).

c. Sugerencias de mejora.

d. Observaciones

Nota: Estos informes deben ser previamente revisados y aprobados por Servicios Postales Nacionales para dar inicio del proceso de facturación. Para esto, SPN tiene tres (3) días hábiles para revisar y concertar con el proveedor, inmediatamente después de finalizar el periodo a facturar.

7. Entregar actualizaciones al sistema durante la vigencia del contrato de Mantenimiento y Soporte. Dichas actualizaciones deberán ser presentadas y evaluadas por 4-72. Allí se definirá su pertinencia y generalidad de la funcionalidad.

8. Entregar actualizaciones ilimitadas cuando estas sean de carácter legal y normativo.

9. Entregar soluciones para cubrir las vulnerabilidades de seguridad que sean detectadas por la entidad y que ponen en riesgo la operación, credibilidad y recursos económicos y financieros de la entidad.

Requisitos de la propuesta

La oferta económica debe presentarse en moneda legal colombiana y debe incluir IVA, impuestos y todos los costos a que haya lugar.

Para efectos de la elaboración del contrato, el oferente deberá allegar junto con su propuesta la siguiente documentación:


1. Cámara de comercio con fecha no superior a 30 días a la presentación de los documentos.

2. Fotocopia de cédula del representante legal.

3. RUT

4. Certificación de cuenta bancaria con fecha no superior a 90 días a la presentación de los documentos.

5. Certificado de parafiscales expedido por el revisor fiscales o representante legal (según sea el caso).

	EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN ABREVIADA	PR-CT-001-FR-009
		VERSIÓN: 02

El proponente interesado en participar en el presente proceso de contratación con la sola presentación de su propuesta autorizará a Servicios Postales Nacional S.A., a revisar la información pertinente de las personas que la integran, en listas SARLAFT y demás bases de datos de consulta, que permitan verificar la legalidad, suficiencia técnica, económica y jurídica de la entidad y demás componentes que generen riesgos a LA ENTIDAD o al proceso de contratación

Se requiere la extensión a un punto de atención adicional el cual será ubicado en el punto de venta de la oficina principal de 4-72 y el traslado de dos puntos de la oficina de servicio al cliente al punto de venta. La información de la atención se debe reflejar en las dos pantallas. Ambos puntos deben quedar con la capacidad de efectuar llamados de atención, para las tres áreas ubicadas en estos dos puntos como son: Punto de Venta, entrega de envíos y servicio al cliente.

El servicio incluye una visita técnica para mantenimiento físico y una visita técnica mensual de contingencia para solución de fallas del sistema.

Mantenimiento general a los equipos que componen el sistema de turnos: Atril dispensador de turno, pantalla, calificadores y servidor de la aplicación.


Dos mantenimientos preventivos de Software, depuración de log's del sistema y Backup de la información.

Soporte técnico remoto y/o telefónico para solución de fallas del Software de digiturno.

Este contrato de servicio intervendrá los equipos que conforman la plataforma del sistema de asignación de turnos digital del punto de atención de servicio al cliente y el punto de venta ubicado en la Diagonal 25 G 95 A 55 en la ciudad de Bogotá.

3. EVALUACIÓN DE CRITERIOS DEFINIDOS

Descripción	M A ELECTRONIKA SAS		
	Cumple	No Cumple	Página / Observaciones
Para efectos de la elaboración del contrato, el oferente deberá allegar junto con su propuesta la siguiente documentación: 1. Cámara de comercio con fecha no superior a 30 días a la presentación de los documentos. 2. Fotocopia de cédula del representante legal. 3. RUT 4. Certificación de cuenta bancaria con fecha no superior a 90 días a la presentación de los documentos. 5. Certificado de parafiscales expedido por el revisor fiscales o representante legal (según sea el caso).	X		El proveedor suministró los soportes para la elaboración del contrato
El proponente interesado en participar en el presente proceso de contratación con la sola presentación de su propuesta autorizará a Servicios Postales Nacional S.A., a revisar la información pertinente de las personas que la integran, en listas SARLAFT y demás bases de datos de consulta, que permitan verificar la legalidad, suficiencia técnica, económica y jurídica de la entidad y demás componentes que generen riesgos a LA ENTIDAD o al proceso de contratación	X		El proveedor suministró los soportes para la elaboración del contrato
Se requiere la extensión a un punto de atención adicional el cual será ubicado en el punto de venta de la oficina principal de 4-72 y el traslado de dos puntos de la oficina de servicio al cliente al punto de venta. La información de la atención se debe reflejar en las dos pantallas. Ambos puntos deben quedar con la capacidad de efectuar llamados de atención, para las tres áreas ubicadas en estos dos puntos como son: Punto de Venta, entrega de envíos y servicio al cliente	X		El proveedor suministró los soportes para la elaboración del contrato

	EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN ABREVIADA	PR-CT-001-FR-009
		VERSIÓN: 02

<p>El servicio incluye una visita técnica para mantenimiento físico y una visita técnica mensual de contingencia para solución de fallas del sistema.</p> <p>Mantenimiento general a los equipos que componen el sistema de turnos: Atril dispensador de turno, pantalla, calificador y servidor de la aplicación.</p> <p>Dos mantenimientos preventivos de Software, depuración de log's del sistema y Backup de la información.</p> <p>Soporte técnico remoto y/o telefónico para solución de fallas del Software de digiturno.</p> <p>Este contrato de servicio intervendrá los equipos que conforman la plataforma del sistema de asignación de turnos digital del punto de atención de servicio al cliente y el punto de venta ubicado en la Diagonal 25 G 95 A 55 en la ciudad de Bogotá.</p>	X		El proveedor suministró los soportes para la elaboración del contrato
<p>EQUIPO MINIMO DE TRABAJO:</p> <p>Para la ejecución del contrato, es necesario contar con un equipo experto, para lo cual el proponente deberá acreditar a través de compromiso firmado por el representante legal que: "...en el evento de suscribir contrato se aportaran los nombres y hojas de vida de las personas que acompañarán la ejecución del contrato</p>	X		El proveedor suministró los soportes para la elaboración del contrato

CONCLUSIONES

I. M A ELECTRONIKA SAS NIT: 900011339 -3

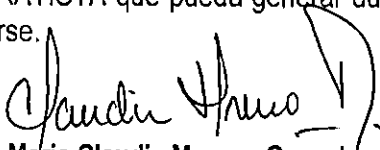
El proponente **M A ELECTRONIKA SAS : 900011339 -3, CUMPLE** con los requisitos de orden técnico habilitantes solicitados en la Invitación Abreviada No. 016 de 2021.

II. Económica

La propuesta suministrada se ajusta al presupuesto asignado para el proceso.

La oferta económica se presentó con valores en pesos colombianos (COP) y aproximados al peso (sin decimales).

La oferta económica comprenderá todos los costos directos e indirectos en que EL CONTRATISTA va a incurrir para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, tales como salarios, horas extras, recargos nocturnos, prestaciones sociales, costos operativos, utilidad del CONTRATISTA que pueda generar durante toda la vigencia del contrato que llegare a suscribirse.


María Claudia Moreno González
 JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE
 VICEPRESIDENTE SERVICIO AL CLIENTE (E)

Grupo de Evaluación Técnico
 Área de Evaluación