



EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN
DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN
ABREVIADA

PR-CT-001-FR-009

VERSIÓN: 02

Área Evaluadora: Técnica y económica

Vigencia: 2022

Fecha: 14/06/2022

Tipo de Evaluación: Jurídica Técnica y Económica Financiera

1. DATOS GENERALES DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

Contratación Directa Invitación Pública Invitación Abreviada

Objeto Contractual: Prestación del servicio BPO para la atención de la línea telefónica y canales virtuales del contact center de 4-72 garantizando los tiempos medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de Servicios Postales Nacionales S.A.S. mediante la implementación de una solución de omnicanalidad.

Área Solicitante: *SERVICIO AL CLIENTE*

Fecha Estudio Previo: 31 / 05 / 2022

2. DESCRIPCIÓN REQUISITOS DE EVALUACIÓN

8.1.3 FACTORES TÉCNICOS

- a. **Especificaciones técnicas:** El Representante Legal deberá presentar carta de compromiso donde manifiesta que cumplirá con todas y cada una de las especificaciones técnicas mencionadas en el subtítulo "ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR" ítem 3 del estudio previo.
- b. **Experiencia General:** El proponente deberá presentar hasta cinco (5) certificaciones de contratos ejecutados (terminados) y/o liquidados en los últimos cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso, cuyo objeto u obligaciones guarden relación con la prestación del servicio de contact center y canales virtuales mediante la implementación de una solución de omnicanalidad, haciendo uso de automatización o inteligencia artificial, y tableros de control para toma de decisiones, cuya sumatoria sea mínimo el 100% del presente proceso.

Como parte de la experiencia aportada en las certificaciones, se deberá demostrar las siguientes actividades:

1. Haber administrado un tráfico entrante de llamadas superior a 150.000 promedio al mes.

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

2. Haber tenido a disposición al menos 100 agentes dentro de un mismo proyecto.

NOTA: Las condiciones anteriores podrán evidenciarse en una certificación o en conjunto con las tres certificaciones aportadas. En todo caso es de obligatorio cumplimiento evidenciar la totalidad de las condiciones de la experiencia.

Las certificaciones y/o actas de liquidación del contrato, deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del contratista: Debe indicarse claramente el nombre, así como la información básica de la persona natural o jurídica que desarrolló o ejecutó el contrato.
- Nombre de la entidad contratante: Debe indicarse claramente el nombre de la entidad contratante. De igual forma la documentación allegada debe venir suscrita por quien tenga la facultad para la misma.
- Objeto: Debe estar relacionado con el objeto del presente proceso.
- Lugar o lugares de ejecución (en caso de que la naturaleza del contrato lo requiera)
- Valor del Contrato: Se debe especificar el valor total del contrato.
- Plazo de ejecución.

Nota 1: Para los contratos liquidados se podrá aportar el acta de liquidación y la misma será un documento válido siempre y cuando se pueda constatar la información que se solicita para las certificaciones del presente numeral.

Las certificaciones allegadas deberán estar inscritas, clasificadas y calificadas en el Registro Único de Proponentes – RUP en la Cámara de Comercio del domicilio del proponente en los siguientes clasificadores de bienes, obras y servicios de Naciones Unidas.

Nota 2: Los proponentes (singulares y plurales) deberán acreditar el cumplimiento obligatorio del código UNSPSC 83111500 (**Servicio de buró de central de llamadas**) en al menos una certificación de las 5 exigidas las demás certificaciones deberán cumplir con alguno de los siguientes códigos de las UNSPSC, hasta el tercer nivel:

Código - Segmento	Código - Familia	Código - Clase	Código - Producto	Nombre - Producto
43000000	43220000	43221500	43221501	Sistemas de atención automatizada
43000000	43230000	43232300	43232303	Software de manejo de relaciones con el cliente CRM
83000000	83110000	83111500	83111507	Servicio de buró de central de llamadas (call center)
80000000	80100000	80101500	80101507	Servicios de asesoramiento sobre tecnologías de la información
80000000	80110000	80111600	80111608	Desarrolladores temporales de software de tecnologías de la información
80000000	80110000	80111700	80111711	Desarrolladores de software de tecnologías de la información permanentes

Nota 3: El artículo 7 de la Ley 80 de 1993 reguló las formas de asociación de personas naturales y/o privadas denominadas uniones temporales, consorcios o promesas de sociedad futura, con la finalidad de aunar esfuerzos para presentar conjuntamente una misma propuesta, y consecuentemente alcanzar un fin común que corresponde a la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato.

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

De acuerdo con lo anterior, la experiencia del oferente plural sea consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, deberá ser acreditada por la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural.

Asimismo, cada uno de los integrantes del consorcio, unión temporal o promesas de sociedad futura, deberá acreditar al menos un contrato ejecutado, registrado en alguno de los códigos de UNSPSC y sin tener en cuenta el porcentaje de participación de la asociación.

En consecuencia, el proveedor plural deberá, entre todos los integrantes que lo conforman, acreditar máximo la cantidad dispuesta para el proponente singular (hasta 5 certificaciones), siempre y cuando cumpla con el presupuesto oficial.

Nota 4: Se solicita a los participantes que la experiencia del Registro Único De Proponentes (RUP), por medio de la cual se dará validez a lo aquí solicitado, sea subrayarla o resaltada en las copias allegadas del Registro Único De Proponentes (RUP).

Nota 5: La Entidad realizará las verificaciones correspondientes para las certificaciones que acredite el proponente extranjero, las cuales no será exigible el RUP.

Si la verificación da como resultado **NO CUMPLE**, la propuesta no quedará habilitada.

REGLAS DE LA EXPERIENCIA

1. Cuando el oferente sea una persona jurídica extranjera que tenga domicilio o sucursal en Colombia, relacionará la información que acredite su experiencia, en igualdad de condiciones que los nacionales.
2. LA ENTIDAD se reserva el derecho de verificar la autenticidad de las certificaciones o de solicitar los respectivos contratos o documento que la soporten.
3. LA ENTIDAD no aceptará certificaciones de experiencia expedidas por la misma persona natural o jurídica que se presente como proponente del presente proceso. Así mismo, tampoco se aceptarán auto certificaciones de representantes de Consorcios o Uniones Temporales.

CRITERIOS EN CASO DE CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES

En caso de uniones temporales y consorcio, la experiencia será la sumatoria de las experiencias de los integrantes, de manera proporcional a su porcentaje de participación en la asociación. No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando éstos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 3 de la Ley 2160 de 2021.

No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando éstos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 3 de la Ley 2160 de 2021.

También podrá acreditarse la experiencia cuando las actividades correspondientes hayan sido ejecutadas por el proponente o por uno de sus miembros bajo la modalidad de consorcio o unión temporal en el porcentaje dentro del mismo.

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

C. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN

El proponente deberá adjuntar carta de compromiso suscrita por el representante legal donde se indique que en el evento en que resulte adjudicatario del proceso deberá garantizar durante toda la ejecución del contrato el talento humano con la experiencia y nivel académico que se relaciona a continuación, los cuales integrarán el equipo de trabajo del BPO. Este documento deberá identificar plenamente el nombre completo del personal, tarjeta profesional (si aplica), rol que desempeñará dentro del equipo de trabajo y experiencia adquirida.

Junto con la carta de compromiso se deberán adjuntar:

- Hoja de vida.
- Diplomas y/o certificación de terminación de materias y/o pensum académico.
- Certificaciones de experiencia.
- Tarjeta profesional (si aplica).

El equipo mínimo está integrado por:

Rol-1	Un (1) Gerente de Proyecto
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia profesional igual o superior a seis (6) años como gerente de proyecto. El cómputo de la experiencia profesional se efectuará de conformidad con el Decreto – Ley 019 de 2012, el cual establece que, para el ejercicio de diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. De igual manera, en las profesiones sujetas a regulación especial, como es el caso de las profesiones relacionadas con la ingeniería o de alguna de sus profesiones afines o auxiliares, se remitirá a lo establecido en la regulación específica acerca del cómputo de la experiencia. • Este Rol se encargará de la dirección general del proyecto. Responsable del logro del cumplimiento del contrato en todos sus aspectos, así como de los resultados y éxito del proyecto.
Porcentaje de dedicación	100% del proceso de definición e implementación. La supervisión del contrato llevará un control de las horas dedicadas por el Gerente del proyecto para garantizar el cumplimiento de este requisito.
Formación académica mínima	<p>Profesional en alguno de los siguientes programas según clasificación SNIES con núcleo básico del conocimiento en: ingeniería electrónica, ingeniería de sistemas, telecomunicaciones o afines.</p> <p>Matrícula o tarjeta profesional vigente, según corresponda.</p> <p>Título de posgrado en la modalidad de especialización o maestría en un programa de clasificación del SNIES en Gestión o Gerencia de proyectos, Gestión de la información, Gerencia de información o afines.</p> <p>Certificación PMP vigente.</p> <p>Certificación ITIL OSA o ITIL Expert o ITIL 4 Managing Professional Transition.</p> <p>Para verificar los programas académicos afines a lo solicitado, se tendrán en cuenta que los programas académicos presentados que se encuentren en la misma área de conocimiento de lo solicitado según el Sistema de Información de la Educación Superior – SNIES.</p>
Experiencia certificada específica	Experiencia profesional en la dirección de mínimo tres (3) proyectos de consultoría o implementación de herramientas de relacionamiento de clientes CRM, plataformas omnicanal o soluciones empresariales.
Rol-2	Un (1) Profesional experto certificado en la herramienta contratada
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia profesional igual o superior a tres (3) años. El cómputo de la experiencia profesional se efectuará de conformidad con el Decreto – Ley 019 de 2012, el cual establece que, para el ejercicio de diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. De igual manera, en las profesiones sujetas a regulación especial, como es el caso de las profesiones relacionadas con la ingeniería o de alguna de sus profesiones afines o auxiliares, se remitirá a lo establecido en la regulación específica acerca del cómputo de la experiencia. • Este Rol se encargará del análisis de los procesos y formulación del modelo de gobierno de datos en estos, modelo que debe ser de forma integral para los procesos de SPN.

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

Porcentaje de dedicación	100% del proceso de definición e implementación
Formación académica mínima	<p>Profesional en un programa según clasificación SNIES del núcleo básico del conocimiento de: ingeniería industrial, Ingeniería electrónica, Ingeniería de sistemas, administración de empresas o afines.</p> <p>Matrícula o tarjeta profesional vigente, según corresponda.</p> <p>Para verificar los programas académicos afines a lo solicitado, se tendrán en cuenta que los programas académicos presentados se encuentren en la misma área de conocimiento de lo solicitado según el Sistema de Información de la Educación Superior – SNIES.</p>
Experiencia certificada específica	<p>Experiencia específica mínima en la ejecución de dos (2) proyectos realizando la definición e implementación de la estrategia de relacionamiento de clientes en empresas públicas y/o privadas.</p> <p>Contar con la certificación del fabricante que lo relaciona con el conocimiento necesario en la implementación de soluciones de plataformas omnicanal.</p>

Rol-3	Soporte técnico
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia profesional igual o superior a tres (3) años en la gestión de soporte técnico de la plataforma omnicanal. • Este Rol de soporte técnico debe ser integral y transversal en toda la herramienta contratada, considerando aspectos de soporte como: Funcionalidad de la herramienta, redes y comunicaciones, infraestructura tecnológica (nube), base de datos.
Porcentaje de dedicación	Disponibilidad de acuerdo con las solicitudes de la Entidad.
Formación académica mínima	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos, tecnólogos o profesionales relacionados con tecnología, sistemas de información o afines. • Especialista certificado por el fabricante en la herramienta omnicanal.
Experiencia específica certificada	<p>Experiencia específica mínima en la ejecución de tres (3) proyectos realizando actividades de soporte con roles específicos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico y funcional de nivel 1. • Administrador de infraestructura. • Administrador de base de datos.

El contratista deberá mantener durante toda la vigencia del contrato el personal ofertado en su propuesta, no obstante, en caso de requerirse algún reemplazo, el mismo deberá ser aprobado por la Entidad, a través de la supervisión contractual, que en todo caso deberá cumplir con los requisitos mínimos habilitantes señalados en los términos de referencia, para cada rol profesional.

Nota 1: La experiencia se contabilizará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico.

Nota 2: Además de este equipo mínimo, el contratista deberá tener en cuenta el equipo necesario para la ejecución de las actividades del contrato. Deberá sostener el equipo ofertado durante toda la ejecución del contrato, salvo caso fortuito o fuerza mayor, caso en el que deberá reemplazarlo con uno de igual o mejores características.

Nota 3: Dentro del equipo de trabajo propuesto por el oferente, no será tenido en cuenta el personal que ostente la calidad de Representante Legal, dado el rol que desempeña y la dedicación requerida por la Entidad.

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

3. EVALUACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES

Literal	Ítem habilitante	Apex Américas Nit 901.342.879-2
		Cumple / No cumple
1	<p>a. Especificaciones técnicas: El Representante Legal deberá presentar carta de compromiso donde manifiesta que cumplirá con todas y cada una de las especificaciones técnicas mencionadas en el subtítulo "ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR" ítem 3 del estudio previo.</p>	<p>No cumple: - Falta carta de compromiso donde manifiesta que cumplirá con todas y cada una de las especificaciones técnicas mencionadas en el subtítulo "ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR".</p>
2	<p>c. Experiencia General: El proponente deberá presentar hasta cinco (5) certificaciones de contratos ejecutados (terminados) y/o liquidados en los últimos cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso, cuyo objeto u obligaciones guarden relación con la prestación del servicio de contact center y canales virtuales mediante la implementación de una solución de omnicanalidad, haciendo uso de automatización o inteligencia artificial, y tableros de control para toma de decisiones, cuya sumatoria sea mínimo el 100% del presente proceso.</p> <p>Como parte de la experiencia aportada en las certificaciones, se deberá demostrar las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Haber administrado un tráfico entrante de llamadas superior a 150.000 promedio al mes. 4. Haber tenido a disposición al menos 100 agentes dentro de un mismo proyecto. <p>NOTA: Las condiciones anteriores podrán evidenciarse en una certificación o en conjunto con las tres certificaciones aportadas. En todo caso es de obligatorio cumplimiento evidenciar la totalidad de las condiciones de la experiencia.</p> <p>Las certificaciones y/o actas de liquidación del contrato, deberán contener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del contratista: Debe indicarse claramente el nombre, así como la información básica de la persona natural o jurídica que desarrolló o ejecutó el contrato. • Nombre de la entidad contratante: Debe indicarse claramente el nombre de la entidad contratante. De igual forma la documentación allegada debe venir suscrita por quien tenga la facultad para la misma. • Objeto: Debe estar relacionado con el objeto del presente proceso. • Lugar o lugares de ejecución (en caso de que la naturaleza del contrato lo requiera) • Valor del Contrato: Se debe especificar el valor total del contrato. • Plazo de ejecución. <p>Nota 1: Para los contratos liquidados se podrá aportar el acta de liquidación y la misma será un documento válido siempre y cuando se pueda constatar la información que se solicita para las certificaciones del presente numeral</p> <p>Las certificaciones allegadas deberán estar inscritas, clasificadas y calificadas en el Registro Único de Proponentes – RUP en la Cámara de Comercio del domicilio del proponente en los siguientes clasificadores de bienes, obras y servicios de Naciones Unidas.</p> <p>Nota 2: Los proponentes (singulares y plurales) deberán acreditar el cumplimiento obligatorio del código UNSPSC 83111500 (Servicio de buró de central de llamadas) en al menos una certificación de las 5 exigidas las demás certificaciones deberán cumplir con alguno de los siguientes códigos de las UNSPSC, hasta el tercer nivel:</p>	<p>No Cumple: No se puede verificar la experiencia ya que no hay RUP vigente, adicional, las certificaciones aportadas no cumplen con los requerimientos solicitados en el numeral Experiencia General indicado en el pliego.</p>



**EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN
DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN
ABREVIADA**

PR-CT-001-FR-009

VERSIÓN: 02

Código - Segmento	Código - Familia	Código - Clase	Código - Producto	Nombre - Producto
43000000	43220000	43221500	43221501	Sistemas de atención automatizada
43000000	43230000	43232300	43232303	Software de manejo de relaciones con el cliente CRM
83000000	83110000	83111500	83111507	Servicio de buró de central de llamadas (call center)
80000000	80100000	80101500	80101507	Servicios de asesoramiento sobre tecnologías de la información
80000000	80110000	80111600	80111608	Desarrolladores temporales de software de tecnologías de la información
80000000	80110000	80111700	80111711	Desarrolladores de software de tecnologías de la información permanentes

Nota 3: El artículo 7 de la Ley 80 de 1993 reguló las formas de asociación de personas naturales y/o privadas denominadas uniones temporales, consorcios o promesas de sociedad futura, con la finalidad de aunar esfuerzos para presentar conjuntamente una misma propuesta, y consecuentemente alcanzar un fin común que corresponde a la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato.

De acuerdo con lo anterior, la experiencia del oferente plural sea consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, deberá ser acreditada por la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural.

Asimismo, cada uno de los integrantes del consorcio, unión temporal o promesas de sociedad futura, deberá acreditar al menos un contrato ejecutado, registrado en alguno de los códigos de UNSPSC y sin tener en cuenta el porcentaje de participación de la asociación.

En consecuencia, el proveedor plural deberá, entre todos los integrantes que lo conforman, acreditar máximo la cantidad dispuesta para el proponente singular (hasta 5 certificaciones), siempre y cuando cumpla con el presupuesto oficial.

Nota 4: Se solicita a los participantes que la experiencia del Registro Único De Proponentes (RUP), por medio de la cual se dará validez a lo aquí solicitado, sea subrayarla o resaltada en las copias allegadas del Registro Único De Proponentes (RUP).

Nota 5: La Entidad realizará las verificaciones correspondientes para las certificaciones que acredite el proponente extranjero, las cuales no será exigible el RUP.

Si la verificación da como resultado **NO CUMPLE**, la propuesta no quedará habilitada.

REGLAS DE LA EXPERIENCIA

4. Cuando el oferente sea una persona jurídica extranjera que tenga domicilio o sucursal en Colombia, relacionará la información que acredite su experiencia, en igualdad de condiciones que los nacionales.
5. LA ENTIDAD se reserva el derecho de verificar la autenticidad de las certificaciones o de solicitar los respectivos contratos o documento que la soporten.
6. LA ENTIDAD no aceptará certificaciones de experiencia expedidas por la misma persona natural o jurídica que se presente como proponente del presente proceso. Así mismo, tampoco se aceptarán auto certificaciones de representantes de Consorcios o Uniones Temporales.

CRITERIOS EN CASO DE CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES

En caso de uniones temporales y consorcio, la experiencia será la sumatoria de las experiencias de los integrantes, de manera proporcional a su porcentaje de participación en la asociación. No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando éstos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 3 de la Ley 2160 de 2021.

No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando éstos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 3 de la Ley 2160 de 2021.

También podrá acreditarse la experiencia cuando las actividades correspondientes hayan sido ejecutadas por el proponente o por uno de sus miembros bajo la modalidad de consorcio o unión temporal en el porcentaje dentro del mismo.

3

C. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN

NO cumple: El proponente no adjunta ninguna de las hojas de vida solicitadas en el pliego.



**EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN
DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN
ABREVIADA**

PR-CT-001-FR-009

VERSIÓN: 02

<p>El proponente deberá adjuntar carta de compromiso suscrita por el representante legal donde se indique que en el evento en que resulte adjudicatario del proceso deberá garantizar durante toda la ejecución del contrato el talento humano con la experiencia y nivel académico que se relaciona a continuación, los cuales integrarán el equipo de trabajo del BPO. Este documento deberá identificar plenamente el nombre completo del personal, tarjeta profesional (si aplica), rol que desempeñará dentro del equipo de trabajo y experiencia adquirida.</p> <p>Junto con la carta de compromiso se deberán adjuntar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hoja de vida.• Diplomas y/o certificación de terminación de materias y/o pensum académico.• Certificaciones de experiencia.• Tarjeta profesional (si aplica). <p>El equipo mínimo está integrado por:</p> <p>Un (1) Gerente de Proyecto</p> <ul style="list-style-type: none">• Experiencia profesional igual o superior a seis (6) años como gerente de proyecto. El cómputo de la experiencia profesional se efectuará de conformidad con el Decreto – Ley 019 de 2012, el cual establece que, para el ejercicio de diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. De igual manera, en las profesiones sujetas a regulación especial, como es el caso de las profesiones relacionadas con la ingeniería o de alguna de sus profesiones afines o auxiliares, se remitirá a lo establecido en la regulación específica acerca del cómputo de la experiencia. Este Rol se encargará de la dirección general del proyecto. Responsable del logro del cumplimiento del contrato en todos sus aspectos, así como de los resultados y éxito del proyecto.• 100% del proceso de definición e implementación. La supervisión del contrato llevará un control de las horas dedicadas por el Gerente del proyecto para garantizar el cumplimiento de este requisito.• Profesional en alguno de los siguientes programas según clasificación SNIES con núcleo básico del conocimiento en: ingeniería electrónica, ingeniería de sistemas, telecomunicaciones o afines.• Matrícula o tarjeta profesional vigente, según corresponda.• Título de posgrado en la modalidad de especialización o maestría en un programa de clasificación del SNIES en Gestión o Gerencia de proyectos, Gestión de la información, Gerencia de información o afines.• Certificación PMP vigente.• Certificación ITIL OSA o ITIL Expert o ITIL 4 Managing Professional Transition.• Para verificar los programas académicos afines a lo solicitado, se tendrán en cuenta que los programas académicos presentados que se encuentren en la misma área de conocimiento de lo solicitado según el Sistema de Información de la Educación Superior – SNIES.• Experiencia profesional en la dirección de mínimo tres (3) proyectos de consultoría o implementación de herramientas de relacionamiento de clientes CRM, plataformas omnicanal o soluciones empresariales <p>Un (1) Profesional experto certificado en la herramienta contratada</p> <ul style="list-style-type: none">• Experiencia profesional igual o superior a tres (3) años. El cómputo de la experiencia profesional se efectuará de conformidad con el Decreto – Ley 019 de 2012, el cual establece que, para el ejercicio de diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. De igual manera, en las profesiones sujetas a regulación especial, como es el caso de las profesiones relacionadas con la ingeniería o de alguna de sus profesiones afines o auxiliares, se remitirá a lo establecido en la regulación específica acerca del cómputo de la experiencia.• Este Rol se encargará del análisis de los procesos y formulación del modelo de gobierno de datos en estos, modelo que debe ser de forma integral para los procesos de SPN• 100% del proceso de definición e implementación• Profesional en un programa según clasificación SNIES del núcleo básico del conocimiento de: ingeniería industrial, Ingeniería electrónica, Ingeniería de sistemas, administración de empresas o afines.• Matrícula o tarjeta profesional vigente, según corresponda.• Para verificar los programas académicos afines a lo solicitado, se tendrán en cuenta que los programas académicos presentados se encuentren en la misma área de conocimiento de lo solicitado según el Sistema de Información de la Educación Superior – SNIES.• Experiencia específica mínima en la ejecución de dos (2) proyectos realizando la definición e implementación de la estrategia de relacionamiento de clientes en empresas públicas y/o privadas.• Contar con la certificación del fabricante que lo relaciona con el conocimiento necesario en la implementación de soluciones de plataformas omnicanal <p>Rol-3 Soporte técnico</p>	<p>Junto con la carta de compromiso se deberán adjuntar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hoja de vida.• Diplomas y/o certificación de terminación de materias y/o pensum académico.• Certificaciones de experiencia.• Tarjeta profesional (si aplica).
--	---



**EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN
DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN
ABREVIADA**

PR-CT-001-FR-009

VERSIÓN: 02

<ul style="list-style-type: none">Experiencia profesional igual o superior a tres (3) años en la gestión de soporte técnico de la plataforma omnicanal.Este Rol de soporte técnico debe ser integral y transversal en toda la herramienta contratada, considerando aspectos de soporte como: Funcionalidad de la herramienta, redes y comunicaciones, infraestructura tecnológica (nube), base de datos.Disponibilidad de acuerdo con las solicitudes de la Entidad.Técnicos, tecnólogos o profesionales relacionados con tecnología, sistemas de información o afines.Especialista certificado por el fabricante en la herramienta omnicanal. <p>Experiencia específica mínima en la ejecución de tres (3) proyectos realizando actividades de soporte con roles específicos en:</p> <ul style="list-style-type: none">Soporte técnico y funcional de nivel 1.Administrador de infraestructura.Administrador de base de datos. <p>El contratista deberá mantener durante toda la vigencia del contrato el personal ofertado en su propuesta, no obstante, en caso de requerirse algún reemplazo, el mismo deberá ser aprobado por la Entidad, a través de la supervisión contractual, que en todo caso deberá cumplir con los requisitos mínimos habilitantes señalados en los términos de referencia, para cada rol profesional.</p> <p>Nota 1: La experiencia se contabilizará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico.</p> <p>Nota 2: Además de este equipo mínimo, el contratista deberá tener en cuenta el equipo necesario para la ejecución de las actividades del contrato. Deberá sostener el equipo ofertado durante toda la ejecución del contrato, salvo caso fortuito o fuerza mayor, caso en el que deberá reemplazarlo con uno de igual o mejores características.</p> <p>Nota 3: Dentro del equipo de trabajo propuesto por el oferente, no será tenido en cuenta el personal que ostente la calidad de Representante Legal, dado el rol que desempeña y la dedicación requerida por la Entidad.</p>	
---	--

Literal	Ítem habilitante	Innova Tech IT S.A.S. Nit 900.860.807-0
		Cumple / No cumple
1	a. Especificaciones técnicas: El Representante Legal deberá presentar carta de compromiso donde manifiesta que cumplirá con todas y cada una de las especificaciones técnicas mencionadas en el subtítulo "ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR" ítem 3 del estudio previo.	Cumple: Folio digital 104 - 162



**EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN
DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN
ABREVIADA**

PR-CT-001-FR-009

VERSIÓN: 02

d. **Experiencia General:** El proponente deberá presentar hasta cinco (5) certificaciones de contratos ejecutados (terminados) y/o liquidados en los últimos cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso, cuyo objeto u obligaciones guarden relación con la prestación del servicio de contact center y canales virtuales mediante la implementación de una solución de omnicanalidad, haciendo uso de automatización o inteligencia artificial, y tableros de control para toma de decisiones, cuya sumatoria sea mínimo el 100% del presente proceso.

Como parte de la experiencia aportada en las certificaciones, se deberá demostrar las siguientes actividades:

5. Haber administrado un tráfico entrante de llamadas superior a 150.000 promedio al mes.
6. Haber tenido a disposición al menos 100 agentes dentro de un mismo proyecto.

NOTA: Las condiciones anteriores podrán evidenciarse en una certificación o en conjunto con las tres certificaciones aportadas. En todo caso es de obligatorio cumplimiento evidenciar la totalidad de las condiciones de la experiencia.

Las certificaciones y/o actas de liquidación del contrato, deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del contratista: Debe indicarse claramente el nombre, así como la información básica de la persona natural o jurídica que desarrolló o ejecutó el contrato.
- Nombre de la entidad contratante: Debe indicarse claramente el nombre de la entidad contratante. De igual forma la documentación allegada debe venir suscrita por quien tenga la facultad para la misma.
- Objeto: Debe estar relacionado con el objeto del presente proceso.
- Lugar o lugares de ejecución (en caso de que la naturaleza del contrato lo requiera)
- Valor del Contrato: Se debe especificar el valor total del contrato.
- Plazo de ejecución.

2

Nota 1: Para los contratos liquidados se podrá aportar el acta de liquidación y la misma será un documento válido siempre y cuando se pueda constatar la información que se solicita para las certificaciones del presente numeral

Cumple: Folio digital 124 - 187

Las certificaciones allegadas deberán estar inscritas, clasificadas y calificadas en el Registro Único de Proponentes – RUP en la Cámara de Comercio del domicilio del proponente en los siguientes clasificadores de bienes, obras y servicios de Naciones Unidas.

Nota 2: Los proponentes (singulares y plurales) deberán acreditar el cumplimiento obligatorio del código UNSPSC 83111500 (Servicio de buró de central de llamadas) en al menos una certificación de las 5 exigidas las demás certificaciones deberán cumplir con alguno de los siguientes códigos de las UNSPSC, hasta el tercer nivel:

Código - Segmento	Código - Familia	Código - Clase	Código - Producto	Nombre - Producto
43000000	43220000	43221500	43221501	Sistemas de atención automatizada
43000000	43230000	43232300	43232303	Software de manejo de relaciones con el cliente CRM
83000000	83110000	83111500	83111507	Servicio de buró de central de llamadas (call center)
80000000	80100000	80101500	80101507	Servicios de asesoramiento sobre tecnologías de la información
80000000	80110000	80111600	80111608	Desarrolladores temporales de software de tecnologías de la información
80000000	80110000	80111700	80111711	Desarrolladores de software de tecnologías de la información permanentes

Nota 3: El artículo 7 de la Ley 80 de 1993 reguló las formas de asociación de personas naturales y/o privadas denominadas uniones temporales, consorcios o promesas de sociedad futura, con la finalidad de aunar esfuerzos para presentar conjuntamente una misma propuesta, y consecuentemente alcanzar un fin común que corresponde a la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato.

De acuerdo con lo anterior, la experiencia del oferente plural sea consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, deberá ser acreditada por la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural.



**EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN
DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN
ABREVIADA**

PR-CT-001-FR-009

VERSIÓN: 02

Asimismo, cada uno de los integrantes del consorcio, unión temporal o promesas de sociedad futura, deberá acreditar al menos un contrato ejecutado, registrado en alguno de los códigos de UNSPSC y sin tener en cuenta el porcentaje de participación de la asociación.

En consecuencia, el proveedor plural deberá, entre todos los integrantes que lo conforman, acreditar máximo la cantidad dispuesta para el proponente singular (hasta 5 certificaciones), siempre y cuando cumpla con el presupuesto oficial.

Nota 4: Se solicita a los participantes que la experiencia del Registro Único De Proponentes (RUP), por medio de la cual se dará validez a lo aquí solicitado, sea subrayarla o resaltada en las copias allegadas del Registro Único De Proponentes (RUP).

Nota 5: La Entidad realizará las verificaciones correspondientes para las certificaciones que acredite el proponente extranjero, las cuales no será exigible el RUP.

Si la verificación da como resultado **NO CUMPLE**, la propuesta no quedará habilitada.

REGLAS DE LA EXPERIENCIA

7. Cuando el oferente sea una persona jurídica extranjera que tenga domicilio o sucursal en Colombia, relacionará la información que acredite su experiencia, en igualdad de condiciones que los nacionales.
8. LA ENTIDAD se reserva el derecho de verificar la autenticidad de las certificaciones o de solicitar los respectivos contratos o documento que la soporten.
9. LA ENTIDAD no aceptará certificaciones de experiencia expedidas por la misma persona natural o jurídica que se presente como proponente del presente proceso. Así mismo, tampoco se aceptarán auto certificaciones de representantes de Consorcios o Uniones Temporales.

CRITERIOS EN CASO DE CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES

En caso de uniones temporales y consorcio, la experiencia será la sumatoria de las experiencias de los integrantes, de manera proporcional a su porcentaje de participación en la asociación. No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando éstos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 3 de la Ley 2160 de 2021.

No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando éstos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 3 de la Ley 2160 de 2021.

También podrá acreditarse la experiencia cuando las actividades correspondientes hayan sido ejecutadas por el proponente o por uno de sus miembros bajo la modalidad de consorcio o unión temporal en el porcentaje dentro del mismo.

C. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN

El proponente deberá adjuntar carta de compromiso suscrita por el representante legal donde se indique que en el evento en que resulte adjudicatario del proceso deberá garantizar durante toda la ejecución del contrato el talento humano con la experiencia y nivel académico que se relaciona a continuación, los cuales integrarán el equipo de trabajo del BPO. Este documento deberá identificar plenamente el nombre completo del personal, tarjeta profesional (si aplica), rol que desempeñará dentro del equipo de trabajo y experiencia adquirida.

Junto con la carta de compromiso se deberán adjuntar:

- Hoja de vida.
- Diplomas y/o certificación de terminación de materias y/o pensum académico.
- Certificaciones de experiencia.
- Tarjeta profesional (si aplica).

El equipo mínimo está integrado por:

Un (1) Gerente de Proyecto

- Experiencia profesional igual o superior a seis (6) años como gerente de proyecto. El cómputo de la experiencia profesional se efectuará de conformidad con el Decreto – Ley 019 de 2012, el cual establece que, para el ejercicio de diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. De igual manera, en las profesiones sujetas a regulación especial, como es el caso de las profesiones relacionadas con la ingeniería o de alguna de sus profesiones afines o auxiliares, se

Cumple: Folio digital 187
Rol 1: 188 – 203 (falta la certificación de posgrado)
Subsano suministra la certificación especialista en gerencia de proyectos de telecomunicación.
Rol 2: 204 – 217
Rol 3: 218 - 227 (La certificación aportada solo demuestra 6 meses de experiencia profesional).
Subsano suministra 3 certificaciones adicionales el día 9 de junio de 2022



**EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN
DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN
ABREVIADA**

PR-CT-001-FR-009

VERSIÓN: 02

remitirá a lo establecido en la regulación específica acerca del cómputo de la experiencia. Este Rol se encargará de la dirección general del proyecto. Responsable del logro del cumplimiento del contrato en todos sus aspectos, así como de los resultados y éxito del proyecto.

- 100% del proceso de definición e implementación. La supervisión del contrato llevará un control de las horas dedicadas por el Gerente del proyecto para garantizar el cumplimiento de este requisito.
- Profesional en alguno de los siguientes programas según clasificación SNIES con núcleo básico del conocimiento en: ingeniería electrónica, ingeniería de sistemas, telecomunicaciones o afines.
- Matrícula o tarjeta profesional vigente, según corresponda.
- Título de posgrado en la modalidad de especialización o maestría en un programa de clasificación del SNIES en Gestión o Gerencia de proyectos, Gestión de la información, Gerencia de información o afines.
- Certificación PMP vigente.
- Certificación ITIL OSA o ITIL Expert o ITIL 4 Managing Professional Transition.
- Para verificar los programas académicos afines a lo solicitado, se tendrán en cuenta que los programas académicos presentados que se encuentren en la misma área de conocimiento de lo solicitado según el Sistema de Información de la Educación Superior – SNIES.
- Experiencia profesional en la dirección de mínimo tres (3) proyectos de consultoría o implementación de herramientas de relacionamiento de clientes CRM, plataformas omnicanal o soluciones empresariales

Un (1) Profesional experto certificado en la herramienta contratada

- Experiencia profesional igual o superior a tres (3) años. El cómputo de la experiencia profesional se efectuará de conformidad con el Decreto – Ley 019 de 2012, el cual establece que, para el ejercicio de diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. De igual manera, en las profesiones sujetas a regulación especial, como es el caso de las profesiones relacionadas con la ingeniería o de alguna de sus profesiones afines o auxiliares, se remitirá a lo establecido en la regulación específica acerca del cómputo de la experiencia.
- Este Rol se encargará del análisis de los procesos y formulación del modelo de gobierno de datos en estos, modelo que debe ser de forma integral para los procesos de SPN
- 100% del proceso de definición e implementación
- Profesional en un programa según clasificación SNIES del núcleo básico del conocimiento de: ingeniería industrial, Ingeniería electrónica, Ingeniería de sistemas, administración de empresas o afines.
- Matrícula o tarjeta profesional vigente, según corresponda.
- Para verificar los programas académicos afines a lo solicitado, se tendrán en cuenta que los programas académicos presentados se encuentren en la misma área de conocimiento de lo solicitado según el Sistema de Información de la Educación Superior – SNIES.
- Experiencia específica mínima en la ejecución de dos (2) proyectos realizando la definición e implementación de la estrategia de relacionamiento de clientes en empresas públicas y/o privadas.
- Contar con la certificación del fabricante que lo relaciona con el conocimiento necesario en la implementación de soluciones de plataformas omnicanal

Rol-3 Soporte técnico

- Experiencia profesional igual o superior a tres (3) años en la gestión de soporte técnico de la plataforma omnicanal.
- Este Rol de soporte técnico debe ser integral y transversal en toda la herramienta contratada, considerando aspectos de soporte como: Funcionalidad de la herramienta, redes y comunicaciones, infraestructura tecnológica (nube), base de datos.
- Disponibilidad de acuerdo con las solicitudes de la Entidad.
- Técnicos, tecnólogos o profesionales relacionados con tecnología, sistemas de información o afines.
- Especialista certificado por el fabricante en la herramienta omnicanal.

Experiencia específica mínima en la ejecución de tres (3) proyectos realizando actividades de soporte con roles específicos en:

- Soporte técnico y funcional de nivel 1.
- Administrador de infraestructura.
- Administrador de base de datos.

El contratista deberá mantener durante toda la vigencia del contrato el personal ofertado en su propuesta, no obstante, en caso de requerirse algún reemplazo, el mismo deberá ser aprobado por la Entidad, a través de la supervisión contractual, que en todo caso deberá cumplir con los requisitos mínimos habilitantes señalados en los términos de referencia, para cada rol profesional.

Nota 1: La experiencia se contabilizará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico.



**EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN
DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN
ABREVIADA**

PR-CT-001-FR-009

VERSIÓN: 02

Nota 2: Además de este equipo mínimo, el contratista deberá tener en cuenta el equipo necesario para la ejecución de las actividades del contrato. Deberá sostener el equipo ofertado durante toda la ejecución del contrato, salvo caso fortuito o fuerza mayor, caso en el que deberá reemplazarlo con uno de igual o mejores características.

Nota 3: Dentro del equipo de trabajo propuesto por el oferente, no será tenido en cuenta el personal que ostente la calidad de Representante Legal, dado el rol que desempeña y la dedicación requerida por la Entidad.

Literal	Ítem habilitante	COMWARE S.A. Nit 860.045.379-1
		Cumple / No cumple
1	<p>a. Especificaciones técnicas: El Representante Legal deberá presentar carta de compromiso donde manifiesta que cumplirá con todas y cada una de las especificaciones técnicas mencionadas en el subtítulo "ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR" ítem 3 del estudio previo.</p>	Cumple: Folio digital 123
2	<p>e. Experiencia General: El proponente deberá presentar hasta cinco (5) certificaciones de contratos ejecutados (terminados) y/o liquidados en los últimos cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso, cuyo objeto u obligaciones guarden relación con la prestación del servicio de contact center y canales virtuales mediante la implementación de una solución de omnicanalidad, haciendo uso de automatización o inteligencia artificial, y tableros de control para toma de decisiones, cuya sumatoria sea mínimo el 100% del presente proceso.</p> <p>Como parte de la experiencia aportada en las certificaciones, se deberá demostrar las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none">7. Haber administrado un tráfico entrante de llamadas superior a 150.000 promedio al mes.8. Haber tenido a disposición al menos 100 agentes dentro de un mismo proyecto. <p>NOTA: Las condiciones anteriores podrán evidenciarse en una certificación o en conjunto con las tres certificaciones aportadas. En todo caso es de obligatorio cumplimiento evidenciar la totalidad de las condiciones de la experiencia.</p> <p>Las certificaciones y/o actas de liquidación del contrato, deberán contener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre del contratista: Debe indicarse claramente el nombre, así como la información básica de la persona natural o jurídica que desarrolló o ejecutó el contrato.• Nombre de la entidad contratante: Debe indicarse claramente el nombre de la entidad contratante. De igual forma la documentación allegada debe venir suscrita por quien tenga la facultad para la misma.• Objeto: Debe estar relacionado con el objeto del presente proceso.• Lugar o lugares de ejecución (en caso de que la naturaleza del contrato lo requiera)• Valor del Contrato: Se debe especificar el valor total del contrato.• Plazo de ejecución. <p>Nota 1: Para los contratos liquidados se podrá aportar el acta de liquidación y la misma será un documento válido siempre y cuando se pueda constatar la información que se solicita para las certificaciones del presente numeral</p> <p>Las certificaciones allegadas deberán estar inscritas, clasificadas y calificadas en el Registro Único de Proponentes – RUP en la Cámara de Comercio del domicilio del proponente en los siguientes clasificadores de bienes, obras y servicios de Naciones Unidas.</p> <p>Nota 2: Los proponentes (singulares y plurales) deberán acreditar el cumplimiento obligatorio del código UNSPSC 83111500 (Servicio de buró de central de llamadas) en al menos una certificación de las 5 exigidas las demás certificaciones deberán cumplir con alguno de los siguientes códigos de las UNSPSC, hasta el tercer nivel:</p>	Cumple: Folio digital 158



**EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN
DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN
ABREVIADA**

PR-CT-001-FR-009

VERSIÓN: 02

Código - Segmento	Código - Familia	Código - Clase	Código - Producto	Nombre - Producto
43000000	43220000	43221500	43221501	Sistemas de atención automatizada
43000000	43230000	43232300	43232303	Software de manejo de relaciones con el cliente CRM
83000000	83110000	83111500	83111507	Servicio de buró de central de llamadas (call center)
80000000	80100000	80101500	80101507	Servicios de asesoramiento sobre tecnologías de la información
80000000	80110000	80111600	80111608	Desarrolladores temporales de software de tecnologías de la información
80000000	80110000	80111700	80111711	Desarrolladores de software de tecnologías de la información permanentes

Nota 3: El artículo 7 de la Ley 80 de 1993 reguló las formas de asociación de personas naturales y/o privadas denominadas uniones temporales, consorcios o promesas de sociedad futura, con la finalidad de aunar esfuerzos para presentar conjuntamente una misma propuesta, y consecuentemente alcanzar un fin común que corresponde a la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato.

De acuerdo con lo anterior, la experiencia del oferente plural sea consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, deberá ser acreditada por la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural.

Asimismo, cada uno de los integrantes del consorcio, unión temporal o promesas de sociedad futura, deberá acreditar al menos un contrato ejecutado, registrado en alguno de los códigos de UNSPSC y sin tener en cuenta el porcentaje de participación de la asociación.

En consecuencia, el proveedor plural deberá, entre todos los integrantes que lo conforman, acreditar máximo la cantidad dispuesta para el proponente singular (hasta 5 certificaciones), siempre y cuando cumpla con el presupuesto oficial.

Nota 4: Se solicita a los participantes que la experiencia del Registro Único De Proponentes (RUP), por medio de la cual se dará validez a lo aquí solicitado, sea subrayarla o resaltada en las copias allegadas del Registro Único De Proponentes (RUP).

Nota 5: La Entidad realizará las verificaciones correspondientes para las certificaciones que acredite el proponente extranjero, las cuales no será exigible el RUP.

Si la verificación da como resultado **NO CUMPLE**, la propuesta no quedará habilitada.

REGLAS DE LA EXPERIENCIA

10. Cuando el oferente sea una persona jurídica extranjera que tenga domicilio o sucursal en Colombia, relacionará la información que acredite su experiencia, en igualdad de condiciones que los nacionales.
11. LA ENTIDAD se reserva el derecho de verificar la autenticidad de las certificaciones o de solicitar los respectivos contratos o documento que la soporten.
12. LA ENTIDAD no aceptará certificaciones de experiencia expedidas por la misma persona natural o jurídica que se presente como proponente del presente proceso. Así mismo, tampoco se aceptarán auto certificaciones de representantes de Consorcios o Uniones Temporales.

CRITERIOS EN CASO DE CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES

En caso de uniones temporales y consorcio, la experiencia será la sumatoria de las experiencias de los integrantes, de manera proporcional a su porcentaje de participación en la asociación. No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando éstos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 3 de la Ley 2160 de 2021.

No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando éstos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 3 de la Ley 2160 de 2021.

También podrá acreditarse la experiencia cuando las actividades correspondientes hayan sido ejecutadas por el proponente o por uno de sus miembros bajo la modalidad de consorcio o unión temporal en el porcentaje dentro del mismo.

3

C. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN



**EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN
DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN
ABREVIADA**

PR-CT-001-FR-009

VERSIÓN: 02

El proponente deberá adjuntar carta de compromiso suscrita por el representante legal donde se indique que en el evento en que resulte adjudicatario del proceso deberá garantizar durante toda la ejecución del contrato el talento humano con la experiencia y nivel académico que se relaciona a continuación, los cuales integrarán el equipo de trabajo del BPO. Este documento deberá identificar plenamente el nombre completo del personal, tarjeta profesional (si aplica), rol que desempeñará dentro del equipo de trabajo y experiencia adquirida.

Junto con la carta de compromiso se deberán adjuntar:

- Hoja de vida.
- Diplomas y/o certificación de terminación de materias y/o pensum académico.
- Certificaciones de experiencia.
- Tarjeta profesional (si aplica).

El equipo mínimo está integrado por:

Un (1) Gerente de Proyecto

- Experiencia profesional igual o superior a seis (6) años como gerente de proyecto. El cómputo de la experiencia profesional se efectuará de conformidad con el Decreto – Ley 019 de 2012, el cual establece que, para el ejercicio de diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. De igual manera, en las profesiones sujetas a regulación especial, como es el caso de las profesiones relacionadas con la ingeniería o de alguna de sus profesiones afines o auxiliares, se remitirá a lo establecido en la regulación específica acerca del cómputo de la experiencia. Este Rol se encargará de la dirección general del proyecto. Responsable del logro del cumplimiento del contrato en todos sus aspectos, así como de los resultados y éxito del proyecto.
- 100% del proceso de definición e implementación. La supervisión del contrato llevará un control de las horas dedicadas por el Gerente del proyecto para garantizar el cumplimiento de este requisito.
- Profesional en alguno de los siguientes programas según clasificación SNIES con núcleo básico del conocimiento en: ingeniería electrónica, ingeniería de sistemas, telecomunicaciones o afines.
- Matrícula o tarjeta profesional vigente, según corresponda.
- Título de posgrado en la modalidad de especialización o maestría en un programa de clasificación del SNIES en Gestión o Gerencia de proyectos, Gestión de la información, Gerencia de información o afines.
- Certificación PMP vigente.
- Certificación ITIL OSA o ITIL Expert o ITIL 4 Managing Professional Transition.
- Para verificar los programas académicos afines a lo solicitado, se tendrán en cuenta que los programas académicos presentados que se encuentren en la misma área de conocimiento de lo solicitado según el Sistema de Información de la Educación Superior – SNIES.
- Experiencia profesional en la dirección de mínimo tres (3) proyectos de consultoría o implementación de herramientas de relacionamiento de clientes CRM, plataformas omnicanal o soluciones empresariales

Un (1) Profesional experto certificado en la herramienta contratada

- Experiencia profesional igual o superior a tres (3) años. El cómputo de la experiencia profesional se efectuará de conformidad con el Decreto – Ley 019 de 2012, el cual establece que, para el ejercicio de diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. De igual manera, en las profesiones sujetas a regulación especial, como es el caso de las profesiones relacionadas con la ingeniería o de alguna de sus profesiones afines o auxiliares, se remitirá a lo establecido en la regulación específica acerca del cómputo de la experiencia.
- Este Rol se encargará del análisis de los procesos y formulación del modelo de gobierno de datos en estos, modelo que debe ser de forma integral para los procesos de SPN
- 100% del proceso de definición e implementación
- Profesional en un programa según clasificación SNIES del núcleo básico del conocimiento de: ingeniería industrial, Ingeniería electrónica, Ingeniería de sistemas, administración de empresas o afines.
- Matrícula o tarjeta profesional vigente, según corresponda.
- Para verificar los programas académicos afines a lo solicitado, se tendrán en cuenta que los programas académicos presentados se encuentren en la misma área de conocimiento de lo solicitado según el Sistema de Información de la Educación Superior – SNIES.
- Experiencia específica mínima en la ejecución de dos (2) proyectos realizando la definición e implementación de la estrategia de relacionamiento de clientes en empresas públicas y/o privadas.
- Contar con la certificación del fabricante que lo relaciona con el conocimiento necesario en la implementación de soluciones de plataformas omnicanal

Rol-3 Soporte técnico

Folio digital 160-207

Rol 1: Cumple
Rol 2: No cumple, la certificación del fabricante no se evidencia que el profesional esté certificado en la herramienta ofertada.
Rol 3: Cumple



**EVALUACIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN
DIRECTA / INVITACIÓN PÚBLICA / INVITACIÓN
ABREVIADA**

PR-CT-001-FR-009

VERSIÓN: 02

<ul style="list-style-type: none">Experiencia profesional igual o superior a tres (3) años en la gestión de soporte técnico de la plataforma omnicanal.Este Rol de soporte técnico debe ser integral y transversal en toda la herramienta contratada, considerando aspectos de soporte como: Funcionalidad de la herramienta, redes y comunicaciones, infraestructura tecnológica (nube), base de datos.Disponibilidad de acuerdo con las solicitudes de la Entidad.Técnicos, tecnólogos o profesionales relacionados con tecnología, sistemas de información o afines.Especialista certificado por el fabricante en la herramienta omnicanal. <p>Experiencia específica mínima en la ejecución de tres (3) proyectos realizando actividades de soporte con roles específicos en:</p> <ul style="list-style-type: none">Soporte técnico y funcional de nivel 1.Administrador de infraestructura.Administrador de base de datos. <p>El contratista deberá mantener durante toda la vigencia del contrato el personal ofertado en su propuesta, no obstante, en caso de requerirse algún reemplazo, el mismo deberá ser aprobado por la Entidad, a través de la supervisión contractual, que en todo caso deberá cumplir con los requisitos mínimos habilitantes señalados en los términos de referencia, para cada rol profesional.</p> <p>Nota 1: La experiencia se contabilizará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico.</p> <p>Nota 2: Además de este equipo mínimo, el contratista deberá tener en cuenta el equipo necesario para la ejecución de las actividades del contrato. Deberá sostener el equipo ofertado durante toda la ejecución del contrato, salvo caso fortuito o fuerza mayor, caso en el que deberá reemplazarlo con uno de igual o mejores características.</p> <p>Nota 3: Dentro del equipo de trabajo propuesto por el oferente, no será tenido en cuenta el personal que ostente la calidad de Representante Legal, dado el rol que desempeña y la dedicación requerida por la Entidad.</p>	
---	--

4. Criterios puntuables para proponentes habilitados

ITEM	PUNTAJE	INNOVATECH	Puntos Asignados
Oferta Económica	20,0	\$ 4.359.090.488	20,0
Valor Agregado			
Licenciamiento adicional al mínimo requerido	10,0	SI FOLIO DIGITAL 231	10,0
Software en Gartner Magic Cuadrant for CCaaS 2021	14,5	SI FOLIO DIGITAL 231	14,5
Paquete de mensajes SMS adicional	9,0	SI FOLIO DIGITAL 231	9,0
Continuidad de la Prestación del servicio	15,0	SI FOLIO DIGITAL 232	15,0
Experto In house a ceros costos	10,0	SI FOLIO DIGITAL 232	10,0
Acreditación en integraciones con Salesforce	10,0	SI FOLIO DIGITAL 232	10,0
Apoyo a la Industria Nacional	10,0	SI FOLIO DIGITAL 312	10,0
Personal en condición de discapacidad	1,0	SI FOLIO DIGITAL 315	1,0
Incentivo para emprendimiento y empresas de mujeres Mipymes	0,5	SI FOLIO DIGITAL 318	0,5
Total	100,0		100,0

5. CONCLUSIONES

El oferente evaluado APEX AMÉRICAS COLOMBIA S.A.S. Nit. 901.342.879 NO Cumple con los requisitos técnicos habilitantes establecidos en la invitación pública IP004-2022.

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

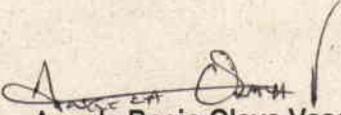
El oferente evaluado INNOVA TECH IT S.A.S. Nit. 900.860.807-0 Cumple con los requisitos técnicos y económicos establecidos en la invitación pública IP004-2022.

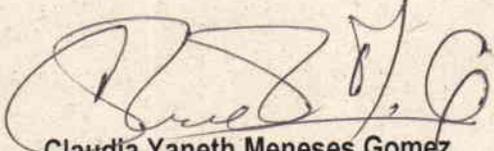
El oferente evaluado COMWARE S.A. Nit 860.045.379-1 NO Cumple con los requisitos técnicos habilitantes establecidos en la invitación pública IP004-2022.

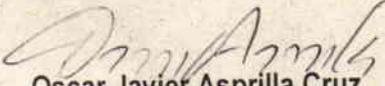
6. ANEXOS

No aplica

Comité evaluador técnico y económico


Angela Rocio Olaya Vasquez
Coordinadora Contact Center


Claudia Yaneth Meneses Gomez
Técnico nivel II Transformación


Oscar Javier Asprilla Cruz
Asesor Experto Nivel III


Luis Felipe Rojas Chavez
Profesional de Servicio al Cliente