

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD SUBREDA INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	INVITACIÓN A COTIZAR	CÓDIGO: AP-CT-F-04-03
	SUBREDA INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN	VERSIÓN: 3
		PÁGINA: 1 DE 1 FECHA: 11/10/2017

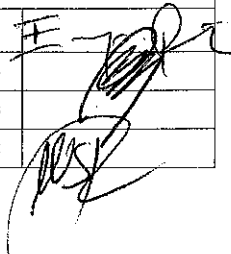
INVITACIÓN A COTIZAR No. 09-2018

OBJETO A CONTRATAR	CONTRATAR EL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO COMO ESTRATEGIA UNIFICADA DE LAS UNIDADES DE LA SUBREDA INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. PARA CUBRIR LA NECESIDAD DE AGENDAMIENTO Y CANCELACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA
--------------------	---

ESPECIFICACIONES DEL BIEN O SERVICIO				
Item	Nombre / Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Especificación Técnica
1	SERVICIO DE CALL CENTER	UNIDAD	1	25 AGENTES

CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN	
PUBLICACIÓN Y APERTURA DEL PROCESO DE SELECCIÓN	24/01/2018
CIERRE PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE PROPUESTAS	25-01-18 HORA DE CIERRE: 3:00 P.M. LAS PROPUESTAS DEBERÁN PRESENTARSE EN LA CALLE 86 No. 15 - 41 PISO 3 OFICINA DE CORRESPONDENCIA, EN UNA (1) ORIGINAL Y UNA (1) COPIA FÍSICA Y UNA (1) EN MEDIO MAGNÉTICO.
EVALUACIÓN CRITERIOS JURÍDICOS, FINANCIEROS, TÉCNICO Y ECONÓMICO DE LAS PROPUESTAS	29/01/2018
PUBLICACIÓN RESULTADOS EVALUACIONES	30/01/2018
FECHA REMISIÓN COMUNICADO DE ACEPTACIÓN DE PROPUESTAS	30/01/2018

Documentos soportes que debe anexar el proponente	JURÍDICOS: 1. A) ROTULACIÓN DE LOS SOBRES DE PRESENTACIÓN (MODELO ANEXO No. 1 ENTREGADO POR LA SUBREDA) B) CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA (MODELO ANEXO No 2 ENTREGADO POR LA SUBREDA) C) CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO APOORTE PARAFISCALES ANEXO No 3 ENTREGADO POR LA SUBREDA) 2. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN (MODELO ANEXO No. 4 ENTREGADO POR LA SUBREDA) 3. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL / MATRÍCULA MERCANTIL (EXPEDICIÓN NO MAYOR A TREINTA (30) DÍAS) 4. REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES (EXPEDICIÓN NO MAYOR A NOVENTA (90) DÍAS) 5. FOTOCOPIA DEL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO - RUT 6. FOTOCOPIA DEL REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA - RIT 7. FOTOCOPIA DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL REPRESENTANTE LEGAL 8. CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS - PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DE LA EMPRESA Y DEL REPRESENTANTE LEGAL, NO MAYOR A TREINTA (30) DÍAS 9. CERTIFICADO ANTECEDENTES - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DE LA EMPRESA Y DEL REPRESENTANTE LEGAL, NO MAYOR A TREINTA (30) DÍAS 10. CERTIFICADO ANTECEDENTES JUDICIALES - POLICÍA NACIONAL DEL REPRESENTANTE LEGAL, NO MAYOR A TREINTA (30) DÍAS 11. CERTIFICADO ANTECEDENTES - PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C. DEL REPRESENTANTE LEGAL, NO MAYOR A TREINTA (30) DÍAS 12. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PAGO DE APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES O DOCUMENTO EQUIVALENTE, DE LOS APORTES EFECTUADOS EN LOS ÚLTIMOS SEIS (6) MESES. ANEXO 3 13. REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES: EL RUP DEBERÁ ESTAR VIGENTE Y EN FIRME DE CONFORMIDAD CON LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y CONTENER INFORMACIÓN FINANCIERA CON FECHA DE CORTE MÍNIMO A DICIEMBRE 31 DE 2016. EL RUP SERÁ LA FUENTE DE INFORMACIÓN BASE PARA DETERMINAR LA HABILITACIÓN DE LA CAPACIDAD ORGANIZACIONAL DE LOS PROPONENTES 14. CERTIFICACIÓN BANCARIA 15. PÓLIZA DE SERIEDAD DE LA OFERTA. SU CUANTÍA NO SERÁ INFERIOR AL DIEZ POR CIENTO (10%) DEL VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA PRESENTADA POR EL OFERENTE Y SU VIGENCIA SERÁ DE TREINTA (30) DÍAS CONTADOS A PARTIR DE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA. A FAVOR DE LA SUBREDA INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. NIT. 500.971.006-4
	TÉCNICOS: 1. INFORME FIRMADO POR EL REPRESENTANTE LEGAL CON LA DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL ÁREA DE TRABAJO, LA CUAL DEBE CONTAR CON UN ESPACIO FÍSICO EXCLUSIVO DENTRO DE SUS INSTALACIONES, LA SALA DE ALQUAJAMIENTO DEL SERVIDOR Y RACK DEBERÁ CONTAR CON LAS NORMAS DE SEGURIDAD ESTÁNDARES EN CUANTO A LA REFRIGERACIÓN, AISLAMIENTO Y RESTRICCIÓN EN EL INGRESO Y ACCESO AL MISMO, DEBERÁ CONTAR CON LOS EQUIPOS DE COMUNICACIÓN, LAS PATCHERAS DE DATOS Y TELEFONÍA, CADA PUESTO DE TRABAJO DEBERÁ CONTAR MINIMAMENTE CON UNA CONEXIÓN DE DATOS, UNA CONEXIÓN DE TELEFONÍA Y LAS CONEXIONES NECESARIAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA, ESCRITORIOS Y SILLAS ERGONÓMICAS, EQUIPOS DE COMPUTO (PC, TECLADO, MOUSE, PANTALLA, LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA OPERATIVO A UTILIZAR, ANTI VIRUS), TELÉFONO CON DIADEMA PROFESIONAL, INSTALACIONES (ÁREA DE DESCANSO, CAFETERÍA, LOCKERS, ETC) 2. DESCRIPCIÓN FIRMADA POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA LAS ESTACIONES DE TRABAJO CON LAS CARACTERÍSTICAS DE: PLATAFORMA TECNOLÓGICA, APLICATIVO DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN, LICENCIAS ORIGINALES DE USO DEL SOFTWARE, VOZ IP (INTERNET DE ALTA VELOCIDAD, TELEFONÍA DE ALTA CALIDAD), SISTEMA TELEFÓNICO CON DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS, CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, ASIGNACIÓN POR SKILL, MENÚ Y MENSAJES DE ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS, MANEJO DE ANUNCIOS DE ESPERA Y AUDIO TEXTOS, CALL BACK ASSISTANT, CLICK TO CALL, SMS, AUDIO RESPUESTA, PLATAFORMA DE GESTIÓN INBOUND, GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE LLAMADAS. 3. INFORME DETALLADO DE LA ESTRUCTURA DE PERSONAL QUE DARÁ APOYO A LA OPERACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO LOS SIGUIENTES PERFILES GERENTE DE PROYECTO, COORDINADOR, FORMADOR, ANALISTA DE CALIDAD Y AGENTES (TÉCNICOS O ESTUDIANTES PROFESIONALES CON MÍNIMO 5 SEMESTRES DE ESTUDIO, HORARIOS FLEXIBLES) 4. CRONOGRAMA ESTABLECIDO PARA GARANTIZAR EL MANTENIMIENTO Y LA LIMPIEZA DE LOS EQUIPOS, ESCANEOS DEL SOFTWARE, REEMPLAZO DE PARTES, CORRECTA ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y TELEFÓNICA, MESA DE AYUDA PARA ATENDER FALLAS Y ERRORES 5. SOLUCIONES DE DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA QUE GARANTICE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO Y EL EQUIPO DE MISIÓN AL 100% EN EL HORARIO DE LUNES A VIERNES DE 6AM A 7PM Y SÁBADOS DE 7AM A 1PM, SERVIDORES DE ALTA DISPONIBILIDAD, GARANTÍA DEL SERVICIO ELÉCTRICO 6. PLANEACIÓN FRENTE AL MANEJO CONTINGENCIAS: ACTUALIZACIONES CONTROLADAS EN LOS SERVIDORES Y PLATAFORMAS, RESPUESTA INMEDIATA ANTE IMPREVISTOS 7. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN QUE SE UTILIZARÁ PARA PRESENTACIÓN DE INFORMES, INDICADORES Y ESTADÍSTICAS QUE DEN CUENTA DE LA GESTIÓN REALIZADA. ECONÓMICOS: ECONÓMICOS EL OFERENTE DEBERÁ PRESENTAR VALORIZADO EL PRECIO DE CADA UNO DE LOS ITEMS REQUERIDOS EN ESTA INVITACIÓN A COTIZAR

CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
Jurídicos	CUMPLE O NO CUMPLE PRESENTACIÓN DE LA TOTALIDAD DE DOCUMENTOS SOLICITADOS		
Técnicos	CUMPLE O NO CUMPLE PRESENTACIÓN DE LA TOTALIDAD DE DOCUMENTOS SOLICITADOS		
Económicos	SE TENDRÁ EN CUENTA LA MEJOR PROPUESTA ECONOMICA CON RESPECTO AL PRECIO Y QUE SE ENCUENTRE HABILITADA DENTRO DE LOS FACTORES JURÍDICOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS		
Criterios de Desempate	EN CASO DE PRESENTARSE EMPATE COMO RESULTADO DE LAS EVALUACIONES DESARROLLADAS A LAS PROPUESTAS PARTICIPANTES, ÉSTE SE RESOLVERÁ TENIENDO EN CUENTA LOS SIGUIENTES CRITERIOS Y ORDEN: 1. LA PROPUESTA PRESENTADA PRIMERO EN EL TIEMPO SEGUN EL RADICADO DE CORRESPONDENCIA.		
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL QUE RESPALDA LA CONTRATACIÓN			
Valor	CIENTO NOVENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS VEINTICUATRO \$197.887.324	No.	135
Rubro Presupuestal	CONTRATACIÓN SERVICIOS ASISTENCIALES GENERALES	Fecha del CDP	19/01/2018
CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO			
Forma de pago	NOVENTA (90) DÍAS CALENDARIO, UNA VEZ PRESENTADA LA FACTURA JUNTO CON EL CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO Y DEMÁS DOCUMENTOS REQUERIDOS POR LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	Plazo de ejecución	DOS (2) MESES
FORMA DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS			
Sitio de entrega	EL SERVICIO SE PRESTARÁ PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.		
Forma de entrega	LOS SERVICIOS SE PRESTARÁN DE MANERA PRESENCIAL EN LA SUBRED Y EN CONCORDANCIA CON EL SUPERVISOR DEL CONTRATO		
Garantías de exigibilidad	A) DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PARA PRECAVER LOS PERJUICIOS QUE SE DERIVEN DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, INDEPENDIENTE DE LAS MULTAS Y LA CLÁUSULA PENAL QUE SE PACTE EN EL CONTRATO. SU CUANTÍA CORRESPONDERÁ A LA QUE EN CADA CASO SE DETERMINE, LA CUAL NO PODRÁ SER INFERIOR AL DIEZ POR CIENTO (10%) DEL MONTO DEL CONTRATO Y UNA DURACIÓN IGUAL A LA DEL PLAZO MÁXIMO PREVISTO AL MOMENTO DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO Y TRES (3) MESES MÁS. B) DE LA CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES. EL CONTRATISTA DEBERÁ CONSTITUIR ESTA GARANTÍA PARA PRECAVER LAS FUTURAS EVENTUALIDADES EN QUE UNO O VARIOS BIENES DE LOS CONTRATADOS NO REÚNAN LAS ESPECIFICACIONES O CALIDADES EXIGIDAS PARA LA CONTRATACIÓN O QUE NO SEAN APTOS PARA LOS FINES PARA LOS CUALES FUERON ADQUIRIDOS, ASÍ COMO PARA PRECAVER TAMBIÉN LOS VICIOS DE FABRICACIÓN Y LA CALIDAD DE LOS MATERIALES O COMPONENTES. SU CUANTÍA NO PODRÁ SER INFERIOR AL 10% DEL MONTO DEL CONTRATO Y SU VIGENCIA SERÁ IGUAL O SUPERIOR AL PLAZO DEL CONTRATO Y CUATRO (4) MESES MÁS. C) DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES. EL CONTRATISTA DEBERÁ CONSTITUIR ESTA GARANTÍA PARA PRECAVER LOS EVENTOS EN QUE INCURRA EN EL NO PAGO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES RESPECTO DE LOS TRABAJADORES RELACIONADOS CON LA EJECUCIÓN DEL RESPECTIVO CONTRATO. SU CUANTÍA NO PODRÁ SER INFERIOR AL DIEZ POR CIENTO (10%) DEL MONTO DEL CONTRATO Y SU VIGENCIA SERÁ DE TRES (3) AÑOS. D) DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL. EL CONTRATISTA DEBERÁ CONSTITUIR ESTA GARANTÍA PARA ASEGURAR EL PAGO DE LOS PERJUICIOS QUE EL CONTRATISTA OCASIONE A TERCEROS POR RAZÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO. SU CUANTÍA NO PODRÁ SER INFERIOR AL VEINTE POR CIENTO (20%) DEL MONTO DEL CONTRATO Y SU VIGENCIA SERÁ IGUAL AL PLAZO DEL CONTRATO Y TRES (3) MESES MÁS. LAS PRÓRROGAS, ADICIONES O MODIFICACIONES QUE SE SURTAN EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO, DEBERÁN AMPLIAR LAS COBERTURAS EN TIEMPO Y EN VALOR DE LA PÓLIZA CORRESPONDIENTE DENTRO DEL TÉRMINO ESTABLECIDO.		
Nota	CUALQUIER INFORMACIÓN ADICIONAL O ACLARACIÓN FAVOR ENVIAR SU SOLICITUD A LOS SIGUIENTES CORREOS: comprasrednorte@gmail.com comprasrednorte3@gmail.com		
Firmas	Nombre y Firma Responsable Proceso de Compras:	ENRIQUE PÁEZ FALLA	
	Nombre y Firma Dirección de Contratación:	ALVARO DE JESÚS GALVIS BARRIOS	
	Nombre y Firma Vo. Bo. Subgerente Corporativo: (E)	ALVARO DE JESÚS GALVIS BARRIOS	
	Nombre y Firma Gerente:	YIDNEY ISABEL GARCIA RODRIGUEZ	