

Resumen de Admisibilidad	
Proponente	Admisibilidad
Interactivo Contact Center	Cumple
Americas Bussines Process Services S.A	No Cumple

### 3.3 REQUISITOS HABILITANTES

#### 3.3.3.1 Inscripcion en el Registro Unico de Proponentes

Proponente	Codigo RUP	Admisibilidad
Interactivo Contact Center	432315	831115
Americas Bussines Process Services S.A	Folio 13	Folio 73
	Folio 13	Cumple
		Cumple

#### 3.3.3.2 Experiencia Especifica Minima Requerida

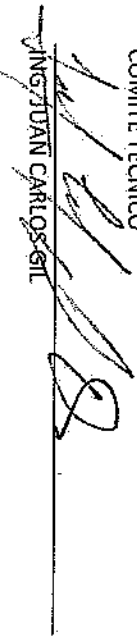
Proponente	Cliente	Fecha del Contrato	Valor	%	Admisibilidad	Obsevation
Interactivo Contact Center	Fundacion Universitaria Los Libertadores	7/03/2018	\$ 453.383.260	113%	Cumple	
	Superintendencia de Industria y Comercio		\$ 3.841.617.119	960%	No Cumple	Contrato en Ejecucion
	Unilever Andina Colombia Ltda	31/12/2019			No Cumple	Contrato en Ejecucion y No Anexa Valor
Resumen de Admisibilidad <b>Cumple</b>						

Proponente	Cliente	Fecha del Contrato	Valor	%	Admisibilidad	Obsevation
Americas Bussines Process Services S.A	Potificia Universidad Javeriana	31/04/2018	\$ 336.806.000	84%	Cumple	
Resumen de Admisibilidad <b>No Cumple, el proponente solo tiene el 84% del presupuesto para la Experiencia</b>						

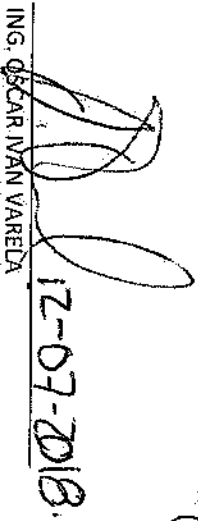
#### 3.3. Verificacion de la Popuesta Economica

Proponente	Valor	Admisibilidad
Valor Pliego	\$ 400.000.000	
Proponente	Valor	%
Interactivo Contact Center	\$ 394.660.964	98,67%
Americas Bussines Process Services S.A	\$ 393.537.607	98,38%

#### COMITÉ TÉCNICO

  
ING. JUAN CARLOS GIL

  
DRA. MARIA ANGELICA PUMAREJO

  
ING. OSCAR IVAN VARELA

12-07-2018.

Anexo 5A Especificaciones Técnicas Mínimas Obligatorias del Servicio a Contratar	PROPONENTE INTERACTIVO	PROPONENTE AMERICAS
1. El proveedor debe contar como mínimo con una Sede o Centro de Operación en la ciudad de Bogotá, para la operación y ejecución del contrato que se suscriba. Asimismo, debe garantizar una sede alterna que sirva para planes de contingencia.	cumple folio 9	No cumple, proponente no especifica sede o centro de operación
2. Puestos de trabajo independiente con estructura que disminuya el ruido en cada puesto de trabajo.	cumple folio 19	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.
3. El computador del asesor no podrá tener abiertos los puertos USB para dispositivos de almacenamiento, con el fin de proteger la información de la Universidad Militar Nueva Granada.	cumple folio 20	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.
4. El proveedor debe suministrar las diademas ergonómicas, livianas, de óptima calidad sonora, micrófono con reducción de ruido –anti-ruido y almohadilla para los oídos. En caso de daño, se debe garantizar un backup o un reemplazo inmediato de éstos elementos, de tal manera que el servicio no se vea afectado por este tipo de inconvenientes.	cumple folio 19	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.
5. La Universidad Militar Nueva Granada exige a las personas que atiendan a sus clientes actuales, y potenciales trabajar en un ambiente seguro, protegido y agradable, para ello deberá cumplir con las políticas y procedimientos de protección y seguridad.	cumple folios 26 y 27	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.
6. En general se requiere de IVR, encolamiento inteligente de clientes, marcación previa y progresiva y/o predictiva, monitoreo silencioso, grabación de voz, grabación de datos, sistema de administración de cargues de listados, auditoría y grabación para aseguramiento de calidad, sistema de administración de contactos, desarrollos de atención de chat y cualquier otra herramienta necesaria para atender con calidad y eficiencia la operación del Call Center.	cumple folios 12, 13, 15, 16, 17 y 18	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.
7. El proveedor debe garantizar la mantenibilidad, compatibilidad, adaptabilidad, facilidades de integración con otros sistemas, actualización tecnológica y escalabilidad de la plataforma tecnológica	cumple folio 18,	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.
8. El proveedor debe garantizar el procesamiento de las llamadas aún ante fallas críticas de todos los sistemas con una disponibilidad de la central telefónica del 99,5% en la franja horaria de operación de lunes a viernes 8:00 a 7:00 p.m. y sábados de 8 a 12 P.M., o en horarios adicionales que la Universidad informe por necesidad del servicio, como en temporadas de alto tráfico.	Cumple, se cuenta con un plan de continuidad y DRP, folio 21 y 22	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.
9. Facilidad para utilización de Hold y mensajes en la cola de espera por asesor, para la difusión de recordatorios, y en general cualquier tipo de grabación institucional, los cuales serán entregados por la Universidad Militar Nueva Granada. Los cambios en las grabaciones del hold, mensajes en la cola de espera y mensajes en el IVR deberán ser implementados en un plazo no superior a 8 horas, a partir de la entrega de la solicitud por parte de la Universidad Militar Nueva Granada.	Cumple, folio 16	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.
10. Diseñar e implementar el árbol de gestión de llamadas, dinámico, actualizable, de fácil actualización, flexible a cambios en línea, de acuerdo con las necesidades de la operación de la Universidad Militar Nueva Granada.	cumple, folio 16	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.
11. Será de exclusiva responsabilidad del Proveedor cualquier licencia (software, ambientales, de operación, otras) o permisos de las autoridades competentes que, de acuerdo con la ley deba obtener para las obras o labores que son materia del Contrato y en la ejecución de éste se sujetará a todas las normas legales vigentes, entre ellas las de derechos de autor.	Cumple, Folio 20	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.

Anexo 5A. Especificaciones Técnicas Mínimas Obligatorias del Servicio a Contratar	PROPONENTE INTERACTIVO	PROPONENTE AMERICAS
12. Teniendo en cuenta que la prestación del servicio se realizará en las instalaciones del proveedor se debe indicar detalladamente bajo qué condiciones técnicas, de infraestructura, entorno de trabajo y procedimientos se prestaría el servicio, las cuales deben cumplir como mínimo las condiciones establecidas por la A.R.L. para entornos de trabajo asociados a la actividad de Call Center en cuanto a iluminación, temperatura, humedad, ergonomía y acústica.	cumple, folio 38	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.
13. El proveedor es el responsable de la operación, mantenimiento preventivo y correctivo, administración, respaldo, recuperación de los diferentes elementos tanto de hardware (equipos de procesamiento y/o almacenamiento, PCs, redes de datos, redes de Telecomunicaciones, equipos telefónicos y de telefonía etc.) como de infraestructura de software (sistema operativo, bases de datos, servidores de aplicaciones, portales, fax, Web Server, antivirus, software de help desk, software de backup etc.) que implemente para la prestación del servicio a la Universidad Militar Nueva Granada.	cumple, folios 18 al folio 22	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.
14. El proveedor debe poseer redundancia de operación y eléctrica de tal forma que garanticen la disponibilidad exigida por La Universidad Militar Nueva Granada, la cual debe ser por lo menos del 99,5%.	cumple folio 19, pero no hace referencia al porcentaje de disponibilidad	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.
15. El proveedor debe suministrar los PCs y los accesorios que sean necesarios para la operación objeto de la presente invitación. El proveedor será el responsable por el funcionamiento, mantenimiento preventivo y correctivo y administración de los PCs. Las características técnicas de estos equipos deben corresponder a equipos adquiridos no mayor a 5 años, el proveedor deberá contar con un servicio de soporte técnico que permita registrar y hacerle seguimiento a cada una de las fallas reportadas. En caso de daño del equipo del PC's el proveedor debe asignar un nuevo equipo de iguales características en un tiempo no superior a 4 horas.	Cumple, Folio 20	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.
16. Un canal dedicado de exclusividad para transmisión de datos (dando prioridad a los servicios de voz) con un ancho de banda <u>entre 3Mbps y 10Mbps</u> , garantizando la calidad del servicio y la disponibilidad del mismo y el cual servirá para comunicación y transferencia de llamadas entre el proveedor de servicios y los equipos Avaya Session Border Controller, S8800, Communication Manager en la Sede principal, DL360G7. Los gastos de licenciamiento y configuración de los equipos de la Universidad y el proveedor que se puedan generar para el establecimiento de la transmisión de datos entre los 2 puntos estarán a cargo del proveedor seleccionado de la solución de Call Center.	cumple folio 15	cumple folio 47
17. El proveedor deberá exponer los servicios que permitan el envío de mensajes de texto, correos electrónicos y demás servicios que le aporten valor a la entidad desde cualquier aplicativo de la Universidad Militar Nueva Granada.	cumple folio 13 al 17	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.
18. Disponer de un Aplicativo de administración de llamadas telefónicas para gestionar el contacto con cada uno de los clientes que llaman al Call Center el cual contiene las siguientes características:	Cumple Folio, 13	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la carte del anexo 5A.

Anexo 5A Especificaciones Técnicas Mínimas Obligatorias del Servicio a Contratar	PROPONENTE INTERACTIVO	PROPONENTE AMERICAS
<p>19. El proveedor debe suministrar un sistema de grabación de voz que permita grabar y almacenar las conversaciones de voz de los agentes. Todas las evidencias que queden grabadas y almacenadas deben estar asociadas a un número de radicado que debe tener cada llamada de entrada al Call Center. La plataforma deberá grabar todas las conversaciones de voz de los agentes realizadas y recibidas por los agentes con una tolerancia a falla no superior al 99,5% en cada mes de prestación del servicio. Frente a una falla del sistema de voz se deberá informar de manera formal al supervisor del contrato y presentar los descargos justificados. Frente a alguna reclamación de la llamada recibida y no grabada el operador del servicio se hará responsable de las acciones legales que haya a lugar.</p>	Cumple Folio, 13	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la parte del anexo 5A.
<p>20. El sistema debe permitir la consulta en línea de las llamadas grabadas y deberá tener la funcionalidad que permita descargar una o varias grabaciones en formato compatible con el reproductor Windows Media. Se debe suministrar toda la información al supervisor del contrato, en formato digital, indicando la forma de reproducir la información almacenada. Todos los datos, archivos y documentos son de propiedad de la Universidad y no podrán ser compartidos con otra entidad sin autorización.</p>	Cumple Folio, 13	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la parte del anexo 5A.
<p>21. El proveedor es responsable de proporcionar protección antivirus para todos los sistemas que posee y controla, debe asegurar la utilización de la protección antivirus en el escritorio y los entornos de hosting.</p>	Cumple Folio, 20	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la parte del anexo 5A.
<p>22. El proveedor debe disponer de un sistema de monitoreo de los enlaces de voz y datos que permita enviar alertas automáticas en caso de caída de estos enlaces críticos para la operación.</p>	Cumple Folio, 22	No cumple, en el contenido de la propuesta no se evidencia el cumplimiento de requerimiento, ni ofrecimiento del mismo, solo firma la parte del anexo 5A.
<b>RESUMEN</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>

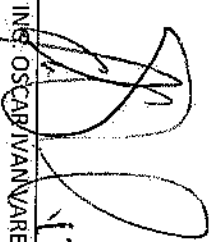
COMITÉ TÉCNICO

ING. JUAN CARLOS GIL



ING. OSCAR IVAN VARELA

12-07-2018



DRA. MARÍA ANGÉLICA PUMAREJO



Características mínimas requeridas


Proponentes

DENOMINACION	CANTIDAD	TIEMPO DE DEDICACION	PROPONENTE INTERACTIVO	PROPONENTE AMERICAS
Agente Telefónico	8	completo	Cumple, 8 Agentes Folio 100	Cumple, 8 Agentes, Folio 40
Supervisor de operaciones	1	completo	Cumple 1 Supervisor, Folio 100	Cumple 1 Supervisor, Folio 40
Evaluación de cumplimiento			Cumple	Cumple

COMITÉ TECNICO

  
 ING. JUAN CARLOS GIL

  
 DRA. MARIA ANGELICA PUMAREJO

  
 12-07-2018.  
 ING. OSCAR IVAN VARELA

RESUMEN DE EVALUACIÓN (ADMISIBILIDAD)		CONCLUSIÓN ANÁLISIS DE ADMISIBILIDAD	
FASE	ASPECTO	INDICADOR	PROPONENTE INTERACTIVO
3	TÉCNICO	• Clasificación R.U.P.	Cumple
		• Experiencia específica mínima requerida	Cumple
4	ECONÓMICO	• Cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas obligatorias y personal mínimo requerido.	Cumple
		• Verificación de la propuesta económica.	Cumple
			NO CUMPLE

ASIGNACIÓN DE PUNTAJE		PROPONENTE INTERACTIVO	
5.	OFERTA MÁS ECONÓMICA	<p>En las propuestas, se le asignarán 50 puntos. En los demás casos se asignará de acuerdo a la siguiente fórmula:</p> <p>Puntaje a asignar = (valor menor oferta * puntaje máximo) / valor oferta a evaluar.</p> <p>El oferente que ofrezca agentes adicionales a los mínimos requeridos en el Anexo 5B del pliego de condiciones, sin que esto genere costo adicional para la Universidad, se le asignarán 20 puntos de conformidad con la siguiente fórmula:</p> <p>Puntaje por agente = (Agentes adicionales de la oferta a evaluar/ Mayor Cantidad de agentes ofrecidos de todas las ofertas) * 20</p> <p>Nota: Los agentes adicionales que el oferente proponga para obtener puntaje, deben ser de permanencia continua en la prestación del servicio. Por lo tanto, se otorgará puntaje al proveedor que oferte una mayor cantidad de agentes superior al mínimo requerido sin incluir los agentes de contingencia.</p>	50
6.	AGENTES ADICIONALES	<p>Para aquellas propuestas que cumplan se asignará el puntaje por experiencia adicional aportada a la mínima solicitada que evidencie la prestación del servicio de Call Center a Instituciones de Educación Superior, se asignará hasta un máximo de 30 puntos, aplicando la siguiente fórmula:</p> <p>Puntaje por experiencia atención a IES = (Cantidad de evaluador/ Mayor Cantidad de certificaciones de servicios de Call Center a IES de todas las ofertas) * 30</p> <p>Para lo cual deberá diligenciar el Anexo No. 4B del pliego de condiciones.</p>	30
7.	EXPERIENCIA ADICIONAL DEL PROPONENTE	<p>Para aquellas propuestas que cumplan se asignará el puntaje por experiencia adicional aportada a la mínima solicitada que evidencie la prestación del servicio de Call Center a Instituciones de Educación Superior, se asignará hasta un máximo de 30 puntos, aplicando la siguiente fórmula:</p> <p>Puntaje por experiencia atención a IES = (Cantidad de evaluador/ Mayor Cantidad de certificaciones de servicios de Call Center a IES de todas las ofertas) * 30</p> <p>Para lo cual deberá diligenciar el Anexo No. 4B del pliego de condiciones.</p>	80
<b>TOTAL</b>			<b>0</b>

PROPONENTE AMERICAS	Cumple
PROPONENTE AMERICAS	No cumple

*[Signature]*  
 DRA. MARIA ANGELICA PUMAREJO

*[Signature]*  
 ING. OSCAR IVAN VARELA  
 12-07-2018

*[Signature]*  
 ING. JUAN CARLOS GIL  
 COMITÉ TÉCNICO