**ANEXO Nº 1**

**CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

|  |  |
| --- | --- |
| Bogotá D.C., *(Fecha)*  Señores  **UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**  División de Contratación y Adquisiciones.  Ciudad  **Ref. INVITACIÓN PÚBLICA SELECCIÓN ABREVIADA Nº** *(Número de Invitación)* **OBJETO:****PRESTAR EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES, GESTIÓN DE CHAT Y CORREO ELECTRÓNICO DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**  El suscrito *(Representante legal)* legalmente autorizado para actuar en nombre de *(Nombre de la empresa/)*  De acuerdo con las normas establecidas en los pliegos de condiciones de la Invitación No. *(Número de Invitación Pública Selección Abreviada)*  hago llegar a ustedes la siguiente propuesta.  Así mismo manifiesto:   1. Que en caso de resultar favorecido con la adjudicación dentro del proceso de la Invitación No.*(Número de Invitación Pública Selección Abreviada)*  me comprometo a mantener los precios consignados en esta propuesta, a suscribir el correspondiente Contrato, aceptando sus cláusulas básicas y a legalizar el mismo dentro de los plazos, por los valores y vigencias establecidas en los documentos de la Invitación. 2. Que conozco el pliego de condiciones, todos los requisitos allí establecidos y todos los documentos relacionados con la Invitación, los cuales acepto en toda y cada una de sus partes. 3. Que no existe respecto del proponente, de sus asociados, o del representante legal o dependientes, causales de inhabilidad o de incompatibilidad alguna de acuerdo con las normas vigentes que pudieran impedir o viciar la presentación de nuestra oferta, o la firma del contrato que pudiera resultar de la eventual adjudicación. 4. Que los documentos presentados en mi propuesta son veraces y no han sido modificados ni alterados para la participación en este proceso, que la información aportada se ajusta a la realidad, y que en consecuencia no existe ninguna falsedad en la misma, siendo conscientes de las consecuencias penales que pueden derivarse de cualquier falsedad que se evidencie en la información o documentos aportados con la propuesta, o en las declaraciones contenidas en la presente carta de presentación de la propuesta. 5. Que ninguna persona natural o jurídica diferente del proponente tiene interés en la oferta que ahora presento, ni en el contrato que como consecuencia de su evaluación y eventual adjudicación pudiere llegar a celebrarse, y que en consecuencia sólo compromete y obliga a los firmantes. 6. Que he realizado el examen completo y cuidadoso de las condiciones consignadas en el pliego del presente proceso, así como los riesgos que del mismo se derivan, y declaramos que se encuentra bajo nuestra responsabilidad y conocemos detalladamente los aspectos técnicos del proceso a los cuales aplicaremos nuestro trabajo, y en general, todos los factores determinantes de los costos de presentación de la propuesta y de ejecución del contrato a suscribir, los cuales se encuentran incluidos en los términos de nuestra propuesta. 7. Que cualquier defecto, error u omisión que pudiere haberse presentado en la elaboración de la propuesta que someto a su consideración, o en el contenido de la misma, por causa imputable al proponente o por simple interpretación errónea o desviada de los términos o condiciones establecidas en cualquiera de los documentos de los Pliegos de Condiciones, son de mi exclusivo riesgo y responsabilidad, en relación con los cuales tuve oportunidad de pedir las aclaraciones y solicitar las correcciones en la audiencia celebrada para tal efecto. 8. Que nuestra propuesta básica cumple con todos y cada uno de los requerimientos establecidos en el pliego de condiciones y en la Ley, y cualquier omisión, contradicción o declaración debe interpretarse de la manera que resulte compatible con los términos y condiciones del proceso de contratación dentro del cual se presenta la misma, y aceptamos expresa y explícitamente que así se interprete nuestra propuesta. 9. Que nuestra propuesta no contiene ningún tipo de información confidencial o privada de acuerdo con la Ley Colombiana, y, en consecuencia, consideramos que la Universidad Militar Nueva Granada, se encuentra facultada para revelar dicha información sin reserva alguna, a sus agentes o asesores, a los demás proponentes ó participantes en el proceso de contratación, y al público en general si lo requiere. (*esta declaración puede ser suprimida y sustituida por una en la que se declare que la propuesta contiene información confidencial, en el caso de ser ello así, deberá indicar de manera explícita los folios en los cuales obra tal información, y la justificación legal y técnica que ampara los documentos que sean citados con la confidencialidad invocada, mencionando las normas, disposiciones, decisiones de organismos competentes y actos administrativos que le confieran tal confidencialidad a los mismos*). 10. Que el término de validez de la propuesta es de *(Término de validez de la propuesta)* días calendario, contados a partir del cierre de la Invitación. 11. Que expreso la intención de prorrogar la validez de la oferta por el tiempo que se amplíen los plazos para la adjudicación y para la firma del contrato. 12. Que me comprometo a ejecutar las actividades y entregarlas a entera satisfacción de la UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA en un plazo de *(Plazo de ejecución)* días calendario. 13. Que el suscrito señala como dirección a donde se pueden remitir por correo las notificaciones relacionadas con esta Invitación, la siguiente:  |  | | --- | | **NOMBRE:**  **IDENTIFICACIÓN:**  **CARGO:**  **RAZÓN SOCIAL:**  **DIRECCIÓN DE LA EMPRESA:**  **CIUDAD:**  **TELÉFONOS:**  **FAX:**  **NIT No.:**  **CORREO ELECTRÓNICO:** |  1. Que aceptó que las notificaciones personales de los actos que se emitan dentro de la presente invitación se efectúen a través del correo electrónico señalado en el anterior numeral. 2. Que no adoptaré ni usaré el nombre de la Universidad, ni de sus sedes, ni proyectos al que han sido invitados o van a participar, y en el evento de hacerlo la Universidad podrá adelantar las acciones legales a que haya lugar para garantizar los derechos de autor que le asisten sobre ellos. 3. Que el resumen de la propuesta es:   **VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA:**  **VALIDEZ DE LA PROPUESTA:**   1. Que el original de la oferta está compuesto de *(Número de folios)* folios útiles. En igual forma se entregan tres (3) CD´S con el mismo tenor del original.   Atentamente,  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **FIRMA REPRESENTANTE LEGAL** |
|  |

**ANEXO Nº 2**

**COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN**

El(los) suscrito (s), a saber, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (persona natural o jurídica) (miembros/socios) de la (sociedad/Unión Temporal/Consorcio/) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, representado(s) por \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ en su calidad de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, domiciliado (s) en \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, identificado con \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, quien(es) en adelante se llamará colectivamente el Proponente, manifiestan su voluntad de asumir, de manera unilateral, el presente Compromiso Anticorrupción, teniendo en cuenta las siguientes

**CONSIDERACIONES:**

**1.*-*** Que la Universidad Militar Nueva Granada convocó a la Invitación Pública (Selección Abreviada) No. \_\_\_\_ de 2018, para la celebración de un contrato estatal que tiene como objeto: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

2.- Que es de interés del Proponente apoyar la acción del Estado Colombiano y de la Universidad Militar Nueva Granada, para fortalecer la transparencia en los procesos de contratación, y la responsabilidad de rendir cuentas.

3.- Que siendo interés del Proponente participar en la Invitación Pública (Selección Abreviada) aludida en el considerando primero precedente, se encuentra dispuesto a suministrar la información propia que resulte necesaria para aportar transparencia al proceso, y en tal sentido suscribe el presente documento unilateral anticorrupción, que se regirá por las siguientes:

**CLÁUSULAS:**

**CLÁUSULA PRIMERA.- Compromisos Adquiridos.**

El proponente apoyará la acción del Estado Colombiano y de la Universidad Militar Nueva Granada, para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, y en este contexto deberá asumir explícitamente los siguientes compromisos, sin perjuicio de su obligación de cumplir la Constitución Política y la Ley colombiana, así:

**a.** El proponente se compromete a no ofrecer ni dar sobornos ni ninguna otra forma de halago a ningún funcionario público, ni pariente en cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad y primero civil, ni ningún asesor del proyecto o de las entidades públicas participantes, en relación con su propuesta, con el proceso de invitación pública licitación o de contratación, ni con la ejecución del contrato que pueda celebrarse como resultado de su propuesta.

**b.** El proponente se compromete a no permitir que nadie, bien sea empleado de la compañía, representante, director o administrador, un agente comisionista independiente, o un asesor o consultor lo haga en su nombre.

**c.** El proponente se compromete a revelar de manera clara y en forma total a cualquier organismo de control que así se lo solicite, los nombres de todos los beneficiarios reales de los pagos suyos o efectuados en su nombre, relacionados por cualquier concepto con la Invitación, incluyendo tanto los pagos ordinarios ya realizados y por realizar, como los que se proponga hacer si la propuesta resulta favorecida.

**d.** El proponente se compromete formalmente a impartir instrucciones a todos sus empleados, agentes y asesores, y a cualesquiera otros representantes suyos, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, y especialmente de aquellas que rigen la presente Invitación y la relación contractual que podría derivarse de ella, y les impondrá la obligación de no ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago corrupto a los funcionarios de la Universidad Militar Nueva Granada, ni a cualquier otro funcionario público o privado que pueda influir en la adjudicación de su propuesta, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que por su influencia sobre funcionarios públicos, puedan influir sobre la adjudicación de la propuesta, ni ofrecer pagos o halagos a los funcionarios de la UNIVERSIDAD MILITAR durante el desarrollo del contrato que se suscribiría de ser elegida su propuesta.

**e.** El proponente se compromete formalmente a no efectuar acuerdos o realizar actos o conductas que tengan por objeto la colusión en la Invitación, o como efecto la distribución de la adjudicación de contratos entre los cuales se encuentre el que es materia del presente pliego, o la fijación de los términos de la propuesta.

**f.** El proponente se compromete a mantener un libro auxiliar en el que se detalle de manera clara y en forma total, durante el plazo del contrato, los nombres de todos los beneficiarios reales de los pagos suyos o efectuados a en su nombre, relacionados por cualquier concepto con la ejecución del contrato. Información esta que deberá permanecer a disposición de la Universidad Militar Nueva Granada, para que sin restricción alguna tenga acceso a ella.

**CLÁUSULA SEGUNDA.- Consecuencias del Incumplimiento.**

El Proponente asume, a través de la suscripción del presente compromiso, las consecuencias previstas en los Pliegos, si se comprobare, de la manera prevista en los mismos, el incumplimiento de los compromisos en materia de anticorrupción.

Para constancia de lo anterior, y como manifestación de la aceptación de los compromisos unilaterales previstos en el presente documento, se firma el mismo en la ciudad de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2018.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y Firma del(los) representante(s) legal(es) del Proponente

**ANEXO No. 3**

**PROPUESTA ECONÓMICA**

**(Modelo deberá ajustarlo de acuerdo a la propuesta presentada)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Servicios** | **Valor Unitario** | **Impuesto** | **Cantidad** | **Total Meses** | **Valor** |
| Agente Call Center con puesto de trabajo |  |  | 8 | 12 | $ - |
| Supervisor Operaciones |  |  | 1 | 12 | $ - |
| **Canal Datos entre 3Mbps y 10 Mbps** |  |  | 1 | 12 | $ - |
| SMS (2000 mensajes) |  |  | 1 | 12 | $ - |
| Chat |  |  | 1 | 12 | $ - |
| Integración APP/Chat UMNG |  |  | 1 | 1 | $ - |
| Implementación enlace canal de datos |  |  | 1 | 1 | $ - |
|  | | | **Valor total** | | $ - |

Nota: La omisión de alguno de los elementos o especificaciones solicitadas generará el rechazo de la oferta. La descripción del bien y la unidad de medida indicada no pueden modificarse, so pena de rechazo de la propuesta.

Valor de la oferta económica \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y Firma:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

C.C. Nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* El valor unitario corresponde al valor del servicio mensual, los valores de integración e implementación corresponden al valor total ya que este corresponde a la puesta en marcha del servicio.
* Los valores se deben expresar en moneda legal colombiana. Los precios allí ofertados permanecerán constantes durante todo el contrato. Por ninguna razón se considerarán costos adicionales.
* El proponente para la formulación de la propuesta económica debe tener en cuenta las variables económicas que estime pertinentes, considerando la totalidad de las condiciones previstas en la invitación y el plazo de ejecución del contrato. Las variables a considerar, así como las proyecciones que de ellas se realicen para efectos de la formulación de la propuesta económica, son de responsabilidad exclusiva del proponente y, por tanto, serán por su cuenta y riesgo las diferencias que pueda presentarse entre dichas proyecciones y el comportamiento real de las variables durante la ejecución del contrato.
* Al formular la oferta económica el proponente deberá considerar la totalidad de los impuestos, tasas, contribuciones nacionales, departamentales y/o municipales, adecuaciones necesarias para la puesta en marcha y correcto funcionamiento del equipo y demás que se causen por la celebración, ejecución y liquidación del presente contrato.
* En general, el proponente deberá considerar al momento de formular su propuesta económica la totalidad de las condiciones contractuales.
* Los precios contenidos en la propuesta **NO ESTÁN SUJETOS A REAJUSTE ALGUNO**, por tal razón, el proponente deberá tener en cuenta en el momento de la elaboración de los mismos los posibles incrementos que se llegaren a presentar.
* El proponente debe discriminar los valores unitarios de cada uno de los equipos del sistema, en su propuesta económica.

**ANEXO 4A**

**EXPERIENCIA ESPECÍFICA HABILITANTE DEL PROPONENTE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **CONTRATANTE** | **CONTRATISTA** | **OBJETO** | **FECHA**  **INICIAL** | **FECHA**  **FINAL** | **TIEMPO DE EJECUCIÓN** | **VALOR** |
| **1** |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |  |  |

**ANEXO 4B**

**EXPERIENCIA ESPECÍFICA ADICIONAL DEL PROPONENTE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **CONTRATANTE** | **CONTRATISTA** | **OBJETO** | **FECHA**  **INICIAL** | **FECHA**  **FINAL** | **TIEMPO DE EJECUCIÓN** | **VALOR** |
| **1** |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |  |  |

**ANEXO 5A**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS OBLIGATORIAS DEL SERVICIO A CONTRATAR**

Para la prestación del servicio, el futuro proponente debe contar con una plataforma tecnológica moderna que permita la prestación del servicio de gestión de llamadas entrantes y salientes en el PBX 6500000 y línea gratuita 018000111019, gestión de chat y correo electrónico de la Universidad Militar Nueva Granada. **Las llamadas entrantes y salientes harán uso de las líneas PBX 6500000 y 018000111019 de los costos de las mismas serán por parte de la Universidad**.

En virtud de lo anterior el proponente debe cumplir dentro de su propuesta y/o ofrecimiento con las siguientes especificaciones y características técnicas mínimas obligatorias:

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.
2. Puestos de trabajo independiente con estructura que disminuya el ruido en cada puesto de trabajo.
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.

1. 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.
2. 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.
3. 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, auditoria 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.
4. El proveedor debe garantizar la mantenibilidad, compatibilidad, adaptabilidad, facilidades de integración con otros sistemas, actualización tecnológica y escalabilidad de la plataforma tecnológica
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Teniendo en cuenta que la prestación del servicio se realizara 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.
10. 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.
11. 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%.
12. 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.
13. Un canal dedicado de exclusividad para transmisión de datos (dando prioridad a los servicios de voz) con un ancho de banda **entre 3Mbps y 10Mbps**, 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.
14. 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.
15. 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:

Permitir la administración de Gestión de Agentes. Registra el total de llamadas atendidas tipificadas de acuerdo a las especificaciones dadas en el diseño funcional del servicio.

Concentrador de aplicaciones: Permita configurar campañas de forma dinámica, realizando un control detallado de la gestión telefónica y de operación de las aplicaciones en forma integrada.

Envío y recepción de información del cliente y de gestión en línea a las aplicaciones relacionadas en la llamada con la finalidad de:

Determinar la efectividad de la llamada.

Determinar si la acción de la llamada es Inbound o Outbound.

Determinar Fecha, hora, programa y agente que atendió la llamada.

Determinar Fecha y hora de terminación de la llamada

Realizar el Login de los agentes en la aplicación y todos los componentes del Call Center que lo requieran en un único punto de inicio de sesión.

Realizar funciones telefónicas como: contestar, terminar, realizar conferencias, posibilidad de transferir llamadas desde la aplicación sin utilizar el teléfono en caso de que se requiera.

Integrador de los flujos de llamadas y operación de Inbound y Outbound: Permite tener en un solo entorno de operación todos los recursos necesarios para la gestión telefónica del agente, permitiendo adicionalmente el Auto-agendamiento de llamadas.

Manejador de encuestas, que permita integrar encuestas que son generadas de acuerdo a la campaña.

Asimismo, está conectado al IVR con el objetivo de realizar la encuesta de satisfacción que se le hace al cliente para que califique el servicio recibido al finalizar la llamada.

1. 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.**
2. 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**.
3. 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.
4. 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.

El sistema de monitoreo de los recursos de telecomunicaciones debe permitir ver en tiempo real y de forma histórica el estado de ocupación de los enlaces de voz y datos.

Indicadores:

El proveedor debe suministrar en los informes solicitados la gestión y análisis de los siguientes indicadores:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **Frecuencia** | **Unidad de Medida** | **Meta** | **DEFINICIÓN INDICADOR** |
| Nivel de Atención/Abandono | Mensual | Porcentaje | 95% | Porcentaje de llamadas atendidas por agente frente al total de llamadas entrantes. EL nivel de abandono no debe superar el 5% (inbound y chat) |
| Nivel de Servicio | Mensual | Porcentaje | 80% | Porcentaje de las llamadas deben ser contestadas antes de los 20 segundos o menos. En temporadas criticas puede variar el porcentaje |
| Resolución en el primer contacto | Mensual | Porcentaje | 80% | Indica el porcentaje de llamadas que quedan totalmente atendidas con un solo contacto del cliente. (inbound y chat) |
| Índice de satisfacción Cliente – con llamadas | Mensual | Unidad | 4,5 | Mide la satisfacción de los clientes en el momento de ser atendidos por el personal de la operación. Se evalúa en cada llamada de 1 a 5 |
| Tiempo promedio gestión de llamadas | Mensual | Minutos | 4 | Tiempo promedio que se necesita para gestionar una llamada. Total tiempo atención / Total de llamadas |

El proveedor debe suministrar mensualmente informe de gerencia antes del quinto (5) día hábil, respecto del mes inmediatamente anterior, con análisis sobre la administración del Call Center, el resultado de los indicadores y las acciones de mejoramiento. Los análisis deben presentarse en consolidados, junto con los respectivos planes de acción, con el detalle de atención independizando los datos registrados entre semana, sábados, domingos y festivos. En caso de presentar variaciones en los indicadores por debajo de los pactados, se debe abrir el detalle de atención a rangos diarios e incluso hora a hora o medias horas, que permita identificar la causa de incumplimiento. Este informe se deberá discriminar de la siguiente manera:

- Informe de gestión de la actividad del Call Center.

- Informe de gestión de calidad

- Informe de gestión de entrenamiento y formación.

Dichos informes deben contener información relevante tal como:

- Llamadas ofrecidas

- Llamadas atendidas

- Llamadas atendidas dentro del nivel de servicio esperado

- Llamadas abandonadas

- Porcentaje de atención, abandono.

- Nivel de servicio

- Duración de llamadas.

- Asuntos frecuentes de las llamadas.

- Dependencia o unidad académica con mayor demanda del servicio telefónico.

La información del proveedor a la que tuviere acceso La Universidad Militar Nueva Granada y que fuese confidencial o privada conforme a lo establecido en la ley colombiana, siempre que el proveedor lo indique clara y expresamente. La Universidad Militar Nueva Granada y su personal, estarán obligados a mantener la confidencialidad de tales informaciones.

Nota: La omisión de alguno de los elementos o especificaciones solicitadas generará el rechazo de la oferta. La descripción del bien y la unidad de medida indicada no pueden modificarse, so pena de rechazo de la propuesta.

Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y Firma:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

C.C. Nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ANEXO 5B**

**PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO**

Para la prestación del servicio de gestión de llamadas entrantes y salientes, gestión de chat y correo electrónico de la Universidad Militar Nueva Granada, el futuro proponente debe cumplir dentro de su propuesta y/o ofrecimiento con el siguiente personal mínimo requerido:

| **DENOMINACIÓN** | **CANTIDAD** | **TIEMPO DE DEDICACIÓN** | **PERFIL Y FUNCIONES CLAVES** | **EXPERIENCIA** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Agente Telefónico | 8 | completo | Esta encargado de atender las solicitudes de los clientes, brindar repuestas de manera correcta y oportuna, darle alternativas y asegurar su satisfacción. brinda información general de la Universidad, trámites, servicios información de campañas de inscripciones.  Perfil: Estudiantes técnicos o universitarios (mínimo segundo o tercer semestre) preferiblemente en carreras como derecho, mercadeo, administración de empresas, contaduría, ingeniería industrial, comercio internacional o con experiencia en el Call Center homologables a los estudios. Habilidades en servicio al cliente y ofimática.  Adicional a lo anterior para los Agentes de Chat y Contáctenos: Excelente ortografía, redacción, velocidad de digitación y comprensión de lectura | 1 año |
| Supervisor de operaciones | 1 | completo | Debe asegurar la implementación de todos los proyectos, validar el conocimiento del personal que ejecuta la operación, controlar el presupuesto asignado, proponer cambios en los procesos, asegurar la calidad del proceso, dimensionar las campañas y garantizar el cumplimiento de los objetivos e indicadores.  Perfil: Profesional universitario o estudiante de últimos semestres homologables con experiencia superior a dos años en el cargo de jefe operaciones en Call Center **o cargos relacionados.** | 1 año |

Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y Firma:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

C.C. Nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ANEXO Nº 6**

**FORMATO DE CONFORMACIÓN DE CONSORCIOS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bogotá D. C., *(Fecha)*  Señores  **UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**  División de Contratación y Adquisiciones.  Ciudad  **Ref.  INVITACIÓN PÚBLICA (SELECCIÓN ABREVIADA) Nº** *(Número de Invitación)*  **PRESTAR EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES, GESTIÓN DE CHAT Y CORREO ELECTRÓNICO DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**  Apreciados Señores:  Los representantes *(Representante legal No 1)* y *(Representante legal No 2)*, debidamente autorizados para actuar en nombre de *(Nombre de la empresa No 1)* y *(Nombre de la empresa No 2)*, nos permitimos manifestar por este documento que hemos convenido asociarnos en CONSORCIO bajo el nombre de (*Nombre del Consorcio)\** , para participar en la Invitación Pública (Selección Abreviada) Nº *(Número de Invitación)*, cuyo Objeto es PRESTAR EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES, GESTIÓN DE CHAT Y CORREO ELECTRÓNICO DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y por lo tanto manifestamos lo siguiente:   1. La duración de este CONSORCIO será igual al plazo de ejecución del contrato y dos (2) años más. 2. El consorcio está integrado así:  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **NOMBRE** | **N° DE IDENTIFICACIÓN** | **% DE PARTICIPACIÓN** | |  |  |  |  1. La responsabilidad de los integrantes del CONSORCIO es solidaria, ilimitada y mancomunada. 2. El representante del CONSORCIO es *(Nombre del representante del Consorcio)*, identificado con *(Documento de identidad)* No *(Número de identificación)* de *(Lugar de expedición del documento de identidad)*, quien está expresamente facultado para firmar, presentar la propuesta y en caso de salir favorecidos con la adjudicación, para firmar el contrato y tomar todas las determinaciones que fueren necesarias al respecto, con amplias y suficientes facultades.   *\* El proponente aclara: “Que el nombre del Consorcio o de la Unión Temporal no adopta ni utiliza para denominarse el nombre total de la Universidad, ni de sus sedes, ni proyectos al que han sido invitados o van a participar, y que en el evento de hacerlo la Universidad podrá adelantar las acciones legales a que haya lugar para garantizar los derechos de autor que le asisten sobre ellos.*  En constancia se firma en *(Ciudad)* a los *(Día)* días del mes de *(Mes)* de *(Año)*.   |  |  | | --- | --- | | **NOMBRE Y FIRMA** | **NOMBRE Y FIRMA** | | **C.C. N°** | **C.C. N°** | |

**ANEXO Nº 7**

**FORMATO DE CONFORMACIÓN DE UNIÓN TEMPORAL**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bogotá D. C., *(Fecha)*  Señores  **UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**  División de Contratación y Adquisiciones.  Ciudad  **Ref.  .  INVITACIÓN PÚBLICA (SELECCIÓN ABREVIADA) Nº** *(Número de Invitación)*  **PRESTAR EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES, GESTIÓN DE CHAT Y CORREO ELECTRÓNICO DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**  Apreciados Señores:  Los representantes *(Representante legal No 1)* y *(Representante legal No 2)*, debidamente autorizados para actuar en nombre de *(Nombre de la empresa No 1)* y *(Nombre de la empresa No 2)*, nos permitimos manifestar por este documento que hemos convenido asociarnos en UNIÓN TEMPORAL bajo el nombre (*Nombre de la Unión Temporal)\** para participar en la Invitación Pública (Selección Abreviada) Nº *(Número de Invitación)*, cuyo Objeto es PRESTAR EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES, GESTIÓN DE CHAT Y CORREO ELECTRÓNICO DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICASy por lo tanto manifestamos lo siguiente:   1. La duración de esta UNION TEMPORAL será igual al plazo de ejecución del contrato y dos (2) años más. 2. La UNIÓN TEMPORAL está integrada por las siguientes personas que desarrollarán las actividades con los porcentajes de participación que a continuación se indican:  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **NOMBRE** | **N° DE IDENTIFICACIÓN** | **ACTIVIDADES A EJECUTAR\*** | **% DE PARTICIPACIÓN** | |  |  |  |  |   (\*) Discriminar actividades por ejecutar, de parte de cada uno de los integrantes   1. La responsabilidad de los integrantes de la UNIÓN TEMPORAL será con respecto a la actividad que desarrollará cada integrante. 2. El representante de la UNIÓN TEMPORAL es *(Nombre del representante del Consorcio)*, identificado con *(Documento de identidad)* No *(Número de identificación)* de *(Lugar de expedición del documento de identidad)*, quien está expresamente facultado para firmar, presentar la propuesta y en caso de salir favorecidos con la adjudicación, para firmar el contrato y tomar todas las determinaciones que fueren necesarias al respecto, con amplias y suficientes facultades.   *\* El proponente aclara: “Que el nombre del Consorcio o de la Unión Temporal no adopta ni utiliza para denominarse el nombre total de la Universidad, ni de sus sedes, ni proyectos al que han sido invitados o van a participar, y que en el evento de hacerlo la Universidad podrá adelantar las acciones legales a que haya lugar para garantizar los derechos de autor que le asisten sobre ellos.”*  En constancia se firma en *(Ciudad)* a los *(Día)* días del mes de *(Mes)* de *(Año)*.   |  |  | | --- | --- | | **NOMBRE Y FIRMA** | **NOMBRE Y FIRMA** | | **C.C. N°** | **C.C. N°** | |