

**INFORME DE EVALUACIÓN JURÍDICA, FINANCIERA, EXPERIENCIA, TÉCNICA Y ECONÓMICA
PRELIMINAR**

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 30 DE 2022.

OBJETO DEL PROCESO: "ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA"

FECHA: 03 de junio de 2022.

**INFORME DE EVALUACIÓN JURÍDICA, FINANCIERA, EXPERIENCIA, TÉCNICA Y ECONÓMICA
PRELIMINAR**

Dentro del término establecido en el cronograma de la convocatoria de la referencia, se evalúan los siguientes:

PROPONENTE	VALOR PROPUESTA	JURÍDICO	FINANCIERO	EXPERIENCIA	TÉCNICO	ECONÓMICO
3NET TELECOMUNICACIONES S.A.S.	\$ 76.278.300 M/CTE.	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

Publicado este informe, la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, otorga término del día 03 de junio de 2022 y 06 de junio de 2022 hasta las 03:00 p.m. para presentar las observaciones y/o subsanar la documentación a la evaluación preliminar.

La presente evaluación será publicada en la página de la institución <https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co> y Sistema Electrónico para la Contratación Pública -1 SECOP.

Atentamente,

COMITÉ DE CONTRATACIÓN


YULIETH ALEXANDRA PARRA RONCANCIO
Subgerente Administrativa y Financiera.


NELSON J. ULLOA CALVO
Subgerente de Servicios de Salud.


MONICA MARIA LONDOÑO FORERO
Asesora de Desarrollo de Servicios.


HELKYN HERNÁN RAMÍREZ ALVAREZ
Coordinador Área Financiera


BORIS ALMEIRO VARGAS CRUZ
Asesor Jurídico


LAURA CATHERINE RIVERA ECHENIQUE
Coordinadora Actividades de Contratación

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: C-F-30	INFORME EVALUACIÓN JURIDICA PRELIMINAR	
VERSIÓN: 02		01/11/2021

INFORME DE EVALUACIÓN JURÍDICA PRELIMINAR
VERIFICACIÓN CAPACIDAD JURÍDICA

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 30 DE 2022.

**OBJETO: "ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL
 FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN,
 CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL
 UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA".**

INFORME DE EVALUACIÓN				
Dentro del término establecido en el cronograma de la convocatoria pública de la referencia, se presentaron:				
EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS				
<u>PROPONENTE</u>	<u>TOTAL FOLIOS</u>	<u>VALOR PROPUESTA</u>	<u>FECHA RADICACIÓN</u>	<u>HORA RADICACIÓN</u>
3NET TELECOMUNICACIONES S.A.S.	230 folios y 01 medio magnético	\$ 76.278.300 M/CTE.	01 de junio de 2022.	08:50 a.m.

PROPUESTA DE	3NET TELECOMUNICACIONES S.A.S.		
VERIFICACIÓN DE REQUISITOS	OBSERVACIONES	FOLIOS	CUMPLE/ NO CUMPLE/ NO APLICA
CAPACIDAD JURÍDICA			
CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA (ANEXO 1)	No aplica.	2	CUMPLE.
COPIA DE CEDULA DE CIUDADANÍA	MARIA VIRGINIA OCHOA MARTINEZ. C.C. 23.856.480	3	CUMPLE.
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL Y/O MATRICULA MERCANTIL	Fecha de expedición: 17/05/2022. Fecha de Matricula: 04/06/2007.	5 al 15	CUMPLE.
AUTORIZACIÓN DEL ÓRGANO SOCIETARIO	Sin restricciones.	5 al 15	CUMPLE.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA
 INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS
 AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-30	INFORME EVALUACIÓN JURIDICA PRELIMINAR	Página 2 de 3	
VERSIÓN: 02		01/11/2021	

RUT	Expedición del RUT: 14/06/2021.	16 al 19	CUMPLE.
SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL - APORTES PARAFISCALES	Certificación de cumplimiento con las obligaciones con el sistema de seguridad social integral y parafiscales suscrito por el revisor fiscal: LUIS GERMAN ROMERO RAMOS , quien anexa: Fotocopia cedula de ciudadanía No. 74.346.663, tarjeta profesional 94432-T y antecedentes disciplinarios de la profesión expedidos el 12/05/2022.	20 al 23	CUMPLE.
CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS	De la representante legal suplente: Fecha de expedición: 12/05/2022	24	CUMPLE.
	De la empresa: Fecha de expedición: 05/04/2022	25	CUMPLE.
CERTIFICADO ANTECEDENTES FISCALES	De la representante legal suplente: Fecha de expedición: 12/05/2022	26	CUMPLE.
	De la empresa: Fecha de expedición: 05/04/2022	27	CUMPLE.
CERTIFICADO ANTECEDENTES JUDICIALES	Fecha de expedición: 12/05/2022	28	CUMPLE.
CERTIFICADO DE SISTEMA NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS	Fecha de expedición: 12/05/2022	30	CUMPLE.
LIBRETA MILITAR HOMBRES MENORES DE 50 AÑOS	No aplica.	N/A.	CUMPLE.
CERTIFICACIÓN BANCARIA	Fecha de expedición: 24/02/2022.	32	CUMPLE.
HOJA DE VIDA DE PERSONA NATURAL O JURÍDICA	Fecha de diligenciamiento: 27/04/2022.	33	CUMPLE.
DECLARACIÓN JURAMENTADA DE NO ENCONTRARSE INCURSO DE INHABILIDAD, INCOMPATIBILIDAD O PROHIBICIONES (ANEXO 2)	No aplica.	34	CUMPLE.
DECLARACIÓN JURAMENTADA DONDE CONSTA TENER PLENA	No aplica.	35	CUMPLE.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael <small>de Tunja</small>
CÓDIGO: C-F-30	INFORME EVALUACIÓN JURIDICA PRELIMINAR	
VERSIÓN: 02	01/11/2021	

CAPACIDAD PARA CONTRATAR (ANEXO 3)			
FORMULARIO SARLAFT	Fecha de diligenciamiento: 27/04/2022.	36 y 37	CUMPLE.
PÓLIZA DE SERIEDAD DE LA OFERTA	No. póliza 18-44-101082324. Anexo 0. Fecha de expedición: 26/05/2022. Vigencia desde 01/06/2022 hasta 01/10/2022. Valor asegurado: \$7.627.841,20	38 al 42	CUMPLE.
REGISTRO ÚNICO DE PROponentes	Fecha de expedición: 13/05/2022. Fecha de inscripción: 22/09/2021.	43 al 59	CUMPLE.
KARDEX DE PROVEEDORES	Se anexa captura de pantalla.	60	CUMPLE.

CONCEPTO

Una vez efectuada la verificación de los requisitos habilitantes jurídicos de la propuesta presentada por **3NET TELECOMUNICACIONES S.A.S.**, con Nit. No. **900.154.695-4**, con representante legal suplente **MARIA VIRGINIA OCHOA MARTINEZ**, identificado con cedula de ciudadanía No. **23.856.480**, y verificados los documentos, se encuentra que la propuesta **CUMPLE** con lo establecido en la Convocatoria Pública No. 31 de 2022.

FECHA: 01 DE JUNIO DE 2022.


LAURA CATHERINE RIVERA ECHENIQUE
 Coordinadora Actividades de contratación

Proyectó: Ángela Ochoa 

EVALUACION CAPACIDAD FINANCIERA Y CAPACIDAD ORGANIZACIONAL
CONVOCATORIA PUBLICA No 30 DE 2022

ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE COMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MEDICAS DE LA ESE HOSPITAL UNIVER SITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

Una vez verificada la información financiera certificada en el RUP vigente a fecha diciembre 31 de 2021 se estableció el siguiente resultado:

FOLIO-RUP	PROPONENTE	CAPITAL DE TRABAJO MAYOR O IGUAL AL 100% DEL PPTO OFICIAL (\$ 76.278.412)	EVALUACION
Folio 46	3 NET TELECOMUNICACIONES SAS NIT 900.154.695-4	\$ 764.108.954	HABILITANTE

Según el resultado de los indicadores certificados en el RUP vigente a 31 de diciembre de 2021, la propuesta es habilitante financieramente

En constancia se firma a 01 días del mes de junio de 2022


MARIA DE JESUS SUAREZ SUAREZ
Contadora Pública
Contratista ESE Hospital San Rafael de Tunja

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: C-F-32	EVALUACIÓN TÉCNICA PRELIMINAR	
VERSIÓN: 02		Fecha: 01/11/2021

VERIFICACIÓN CAPACIDAD TÉCNICA

DOCTOR
YAMIT NOÉ HURTADO NEIRA
 GERENTE
 ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA

Respetado Doctor

Con el presente escrito me permito emitir concepto de las propuestas presentadas, informando

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN: CONVOCATORIA PÚBLICA No. 030 -2022

OBJETO DEL PROCESO: ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

PROPONENTE: 3 NET TELECOMUNICACIONES S.A.S: 02/06/2022

A continuación, se realiza la verificación de especificaciones técnicas solicitadas con los siguientes ítems:

VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REQUISITOS TÉCNICOS				
ÍTEMS	DESCRIPCIÓN	CANT I DAD	FOLIO S	CUMPLE /NO CUMPLE
Licencia Call Center	Módulo de Call center para generar estadísticas y reportes de las llamadas que ingresan al Call center. Permite la realización de campañas para llamadas entrantes y saliente	1	98, 106	CUMPLE
Software de gestión para Call Center	Software de gestión para Call Center	1	98, 103 al 118	CUMPLE
Diademas	Entrega de doce (12) diademas para personas con alto tráfico de llamadas.	12	98, 201	CUMPLE
	Características:			
	• Con supresión de ruido			
	• Impedancia de entrada: 20 ohmios			
	• Sensibilidad (auricular): 115 dB +/- 3 dB			
	• Sensibilidad (micrófono): -42 dBV/Pa +/- 3 dB			
	• Respuesta de frecuencia (auriculares): 20 Hz - 20 kHz			
	• Respuesta de frecuencia (micrófono): 100 Hz - 16 kHz			
Teléfonos IP Estándar	Entrega e instalación de doce (12) teléfonos IP Estándar:	12	98, 120 al 200	CUMPLE
	Teléfonos característicos:			
	• 2 líneas SIP.			

	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda local de 1000 registros. • Pantalla a matriz de puntos de 128x48. • Soporta EHS. • Doble puerto Fast Ethernet. • PoE habilitado. • Soporte con 2 ángulos ajustables de 45 y 50 grados. • alimentación vía PoE (802.3af) o 5 Vcc, 0.6A (fuente no incluida). • 2 puertos RJ45. • 2 puertos RJ9. • Temperatura de operación: 0° ~ 45° C. • Características de Red: • Doble puerto de red 10/100Mbps. • VPN: L2TP / OpenVPN. • VLAN. • LLDP. • IPv4/IPv6/IPv4&IPv6. • SIP 2.0 sobre UDP/TCP/TLS. • PPPoE. • QoS. 			
Troncal SIP	Troncal SIP móvil con bolsa de 5000 minutos con 20 sesiones	1	99	CUMPLE
Mobiliario	Doce (12) puestos de trabajo de 120x60cm, con división de vidrio, cajonera metálica de tres (3) gavetas y silla Estambul.	12	99, 202	CUMPLE
	Mesa para impresora de 60x60.	1	99,202	CUMPLE
	Mueble para archivo de 80cm de frente x 180cm de alto x 60cm de fondo.	1	99, 202	CUMPLE
	Adecuación en el mobiliario con el espacio y el punto de red de datos y eléctrico del equipo de cómputo, y entregar organizado y protegido los cables.	12	99,202	CUMPLE
Equipo de Cómputo	Entrega, instalación y configuración de doce (12) Desktop / Todo en 1 con la siguiente configuración	12	99, 203 AL 206	CUMPLE
	Mínimo 19"			CUMPLE
	SFF: Mínimo Procesador Core I7 2,9 GHz; 7a Generación			CUMPLE
	RAM: Mínimo 12 Gigas; DDR4;			CUMPLE
	Disco Duro: Mínimo 480Gb Estado Sólido			CUMPLE
	Tarjeta de red: Inalámbrica Incluida			CUMPLE
	Cámara web: Incorporada o Externa USB; 5MP; micrófonos integrados			CUMPLE
	Puerto de red: RJ45; 10/100/1000 integrada en la board			CUMPLE
	Puertos USB: Mínimo 2 Incluidos			CUMPLE
	Conector 3.5 mm para conectar diademas/ auricular/audífonos			CUMPLE
Soporte: Base con altura ajustable	CUMPLE			

	software suministrado, desde el primario respectivo con los canales de entrada para llamadas entrantes.			
5	<p>Generar información detallada, como:</p> <p>Servicio de telefonía en la nube con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grabación de llamadas. • Menú de Voz (ivr) interactivo multi-niveles. • Registro detallado de llamadas con filtros y reportes en tiempo real. • Grupos de repique. • Sígueme con múltiples destinos. • Reporte detallado de llamadas con filtros aplicables en tiempo real. • Descargue los reportes a hojas de cálculos. • Descargue las grabaciones en medios locales. • Múltiples comportamientos entrantes, por hora del día y día de la semana. • Múltiples permisos de llamadas salientes, por perfil, por hora del día o día de la semana. <p>Comportamiento del Flujo de Llamadas</p> <p>Total de llamadas entrantes Total de llamadas perdidas Total de llamadas atendidas Duración total de la llamada Duración promedio de cada llamada Tiempo de respuesta de las llamadas Análisis de optimización del recurso humano Definición del nivel de servicio Horas con el más alto volumen de llamadas.</p>	N/A	100	CUMPLE
6	Generar el Informe general mensual del servicio, donde se identifique impactos del mes, franjas horarias con mayor tráfico de llamadas, fallas técnicas, información de recordatorios enviados, entre otros.	N/A	100	CUMPLE
7	Generar los Indicadores de calidad del servicio, muestreo semanal y consolidado mensual por agente, consolidado de información cualitativa y cuantitativa del agente y grupo auditado.	N/A	100	CUMPLE
8	Monitorear en tiempo real las acciones realizan los agentes del sistema, tiempo por llamada dos minutos y medio.	N/A	100	CUMPLE
9	Generar y permitir acceso y monitoreo permanente a la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los distintos grupos ADC, de tal manera que pueda medirse variables fundamentales como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.	N/A	101	CUMPLE
10	Tipificar las llamadas caídas, cortadas y contestadas, evidenciado fecha, hora, duración y demás parámetros. En caso de que la llamada sea caída.	N/A	101	CUMPLE

	Teclado: Mínimo Español estándar USB			CUMPLE
	Mouse: Mínimo Scroll óptico USB			CUMPLE
	Windows: Mínimo 10 Pro-64 bits			CUMPLE
	Antivirus: Mínimo Licencia de McAfee Endpoint Protection Essential for SMB (On Cloud) MSP - TSH - MO			CUMPLE
	Office: Mínimo 2013 Estándar			CUMPLE
1	<p>Supervisor ACD FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Monitorear la actividad del Call Center en tiempo real: el nivel de servicio, el flujo de interacciones procesadas, productividad de los agentes, etc. ✓ Monitorear el estado de los Agentes de una cierta campaña ✓ Monitorear el estado de lotes de tareas individual o comparativamente ✓ Realizar monitoreo silencioso de la comunicación de un Agente ✓ Realizar una conferencia tripartita (agente, cliente, supervisor) ✓ Monitorear la pantalla de un Agente ✓ Insertar un comentario sobre la llamada de un agente ✓ Hacer pruebas de grabación de la comunicación de un agente o diseñar un plan de grabación ✓ Ver el estado de los Agentes de todos los sectores del Call center ✓ Identificar situaciones críticas, relacionadas con el software, el hardware y la troncal Sip ✓ Determinar el estado de funcionamiento y operación mediante pruebas de la troncal sip ✓ Presentar los informes de operación y servicio de acuerdo con la frecuencia y necesidades del cliente <p>PERFIL: El profesional debe ser ingeniero de sistemas, electrónico o de telecomunicaciones con mínimo tres años de experiencia y contar con las certificaciones del fabricante del software en diseño, implementación, puesta en servicio, operación y supervisión de call center, Así mismo debe estar certificado por el proveedor de la troncal sip en soporte y servicio</p>	N/A	99, 207 al 223	CUMPLE
2	Conexión segura junto con el (1) PRI exclusivo de entrada (Servicios Telefónicas de entrada) y de salida (Servicios Telefónicas de salida) Operado en el hospital e instalado en la nube.	N/A	100	CUMPLE
3	Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa, Servicio de Administración de Asignación de servicios de (Citas Médicas de las especialidades) en el servidor (IVR).	N/A	100	CUMPLE
4	Capacidad suficiente y las conexiones necesarias que garanticen comunicación ininterrumpida cuando comience a operar, es decir que permita la atención de las llamadas entrantes (PRI'S de entrada) sin perderse ninguna de a acuerdo con las líneas instaladas en el hospital, así mismo estar conectada con el	N/A	100	CUMPLE

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael <small>de Tunja</small>
CÓDIGO: C-F-32	EVALUACIÓN TÉCNICA PRELIMINAR	
VERSIÓN: 02		Fecha: 01/11/2021

11	Suministrar un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean éstas de entrada y/o salida de dicho servicio.	N/A	101	CUMPLE
12	Guardar grabaciones de las llamadas hasta por 4 meses, las cuales serán de apoyo para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja.	N/A	101	CUMPLE
13	Respaldar los audios y soportar cualquier eventualidad, generando información necesaria, a partir de la asignación de una cita.	N/A	101	CUMPLE
14	Sistema de recepción y salida de llamadas mediante una troncal SIP móvil con una bolsa de mínimo 5000 minutos para marcación a todo destino nacional.	N/A	101	CUMPLE
15	Pruebas previas a la puesta en funcionamiento del Call Center en compañía con la participación de operarios y coordinador del Call center.	N/A	101	CUMPLE
16	Capacitación a las personas que utilizaran la solución y el software de gestión para garantizar el conocimiento y correcto funcionamiento de los procesos cuando se entre en operación	N/A	101	CUMPLE
17	Entrega de toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en idioma español, tales como licencias; soportes de derechos de autor, entre otros.	N/A	101	CUMPLE
18	Garantizar un Interactive Voice Response (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes ininterrumpidamente.	N/A	101	CUMPLE
19	Garantizar la entrega de mensajes informativos pregrabados a los ciudadanos que consulten al hospital, a través de un servicio automatizado (IVR), con este servicio se puede entregar en cortos períodos de tiempo mensajes informativos.	N/A	101	CUMPLE
20	Asegurar la programación del Proceso de Información con respecto a Trámites Generales de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja Portafolio de Servicios, entre otros, en el servidor (IVR).	N/A	101	CUMPLE
21	Configurar el director IVR para las respuestas de las llamadas, permitiendo la creación de diferentes opciones y el enrutamiento de los usuarios de acuerdo con los grupos ACD, estaciones, colas, etc. permitiendo que en algunos procesos se tenga la opción de comunicación con un agente.	N/A	101	CUMPLE
22	Permitir la personalización de los mensajes de bienvenida y las grabaciones emitidas durante las esperas que se dan dentro de las llamadas, con el fin de que el hospital por medio de éstas, entregue información que considere importante para la ciudadanía, sin costo adicional y conforme a las necesidades del hospital.	N/A	101	CUMPLE
23	El contratista deberá garantizar la funcionalidad del IVR y las grabaciones con los respectivos mensajes, sin costo adicional y conforme a las necesidades de la Entidad.	N/A	101	CUMPLE
24	Entrega de una garantía vigente mientras la duración del arrendamiento, contados a partir de la fecha la suscripción del	N/A	101	CUMPLE

	<p>acta de inicio, con la siguiente cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte remoto y de ser necesario presencial para solución de problemas relacionados con la solución entregada. • SLA y prestación del servicio (Disponibilidad): respaldo de un sistema basado en la nube con un 99.999% de disponibilidad. • El tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contará con una (1) hora como máximo para presentarse en el sitio, estas horas serán contadas a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema. 			
25	<p>El oferente deberá certificar por escrito que dicho software tiene su licencia original, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, así mismo deberá tener un software de respaldo o de apoyo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.</p>	N/A	102	CUMPLE
26	<p>El oferente debe entregar toda la documentación respectiva sobre la instalación, configuración de la solución de call center, teléfonos, diademas, software de gestión, credenciales de acceso, inventario de equipos de cómputo con sus respectivas marcas, modelos, seriales, actividades detalladas e información relacionada que permita garantizar la transferencia de conocimiento y mantenimiento de la operación con el tiempo.</p>	N/A	102	CUMPLE
27	<p>El proponente suscribirá carta de compromiso relacionando el cumplimiento a cada una de las especificaciones contenidas en los pliegos con el fin de garantizar que una vez adjudicado el contrato y puesta en marcha el call center se pueda evidenciar dicho cumplimiento.</p>	N/A	102	CUMPLE
28	<p>Todos los costos y gastos relacionados con la instalación, configuración, puesta en marcha del servicio contratado, así como el soporte, mantenimiento preventivo y/o correctivo cuando haya lugar y demás actividades contratadas serán asumidas en su totalidad por el contratista.</p>	N/A	102	CUMPLE
29	<p>CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el oferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros. Esta información debe tener ante todo las políticas de seguridad de la información, ya que por defecto se tomarán datos importantes de los usuarios de la ESE Hospital Universitario San Rafael Tunja.</p>	N/A	102	CUMPLE

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael <small>de Tunja</small>
CÓDIGO: C-F-32	EVALUACIÓN TÉCNICA PRELIMINAR	
VERSIÓN: 02		Fecha: 01/11/2021

El proponente manifiesta en la propuesta cumplir y garantizar cada uno de los anteriores ítem solicitados los cuales fueron verificados con los anexos correspondientes, sin embargo, una vez se adjudique el proceso y el proponente realice la entrega correspondiente será verificado el cumplimiento de los requisitos técnicos por cada una de las partes interesadas; Subgerencia de Servicios de Salud a través del área de citas médicas en relación a la operación y cumplimiento de funcionalidades del call center, diademas y teléfonos así como del mobiliario; y del proceso de TIC con respecto a las características de los equipos de cómputo y entrega del software.

A continuación, se realiza la verificación con respecto a la oferta económica presentada por el proponente; el valor mes promedio del presupuesto oficial de acuerdo con el estudio de mercado es de \$10.896.916, estimando que, para los 7 meses de plazo de ejecución del contrato, el valor presupuesto oficial ascendiera a SETENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS DOCE \$76.278.412,00 MCTE.:

VERIFICACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS						
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR COTIZADO	VALOR UNITARIO PROPUESTA	VALOR TOTAL PROPUESTA	CUMPLE / NO CUMPLE
1	ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE, COMPUTADORES Y MOBILIARIO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA; INCLUYE: Licencia Call Center, Software de gestión para Call Center Diademas (12) Teléfonos IP Estándar (12) Troncal SIP Mobiliario (12 puestos de trabajo) Equipos de Cómputo Todo en Uno (12)	7 MESES	\$76.278.412	\$10.896.900	\$76.278.300,00	CUMPLE

De acuerdo con los criterios de selección y el cumplimiento de los ítems señalados en el numeral 5.1 "Soporte técnico del bien o servicio" y teniendo en cuenta que no supera el valor del presupuesto oficial se asignan 1000 puntos como se muestra en la siguiente tabla:

ÍTEM A EVALUAR	PUNTUACIÓN
Oferta económica	1000 puntos
TOTAL, MAXIMO	1000 puntos

A continuación, la verificación de requisitos de experiencia:

VERIFICACIÓN REQUISITOS DE EXPERIENCIA			
ÍTEM	OBSERVACIÓN	FOLIOS	CUMPLE / NO CUMPLE
EXPERIENCIA GENERAL	Contrato 1 ELEKTROTEC INGENIERIA SAS con NIT No. 900.758.270-0 OC 2025 DE 2022 Objeto: Cloud Publica Servicio de Call Center en la nube Actividades: <ul style="list-style-type: none"> • 1. Implementación de la suscripción nueva a la Cloud Publica. • 2. Instalación y arranque instancia/servicio, configuración; lanzamiento de las instancias de acuerdo con la necesidad • 3. Despliegue de Bases de Datos: Creación de la base de datos, creación 	57, 58, 225 al 226	CUMPLE

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: C-F-32	EVALUACIÓN TÉCNICA PRELIMINAR	Página 8 de 8
VERSIÓN: 02		Fecha: 01/11/2021

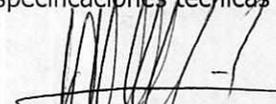
	<ul style="list-style-type: none"> • de la replicación • 4. Configuración de los Servicios de Almacenamiento en la Nube • 5. Configuración de los Servicios de Conectividad en la Nube. • 6. Configuración de los Servicios de Seguridad en la Nube: Configurar listas de control de acceso, grupos de seguridad, configuración de las llaves, solicitud de certificados iniciales, instalación de certificados. • 7. Configuración de soluciones de respaldo: Creación de políticas y planes de respaldo, configuración y replicación de los archivos. • 8. Configuración y puesta en operación de los Servicios de Call Center en la Nube. • 9. Gestión Licenciamiento (Suministro, actualización y registro) • 10. Soporte técnico. <p>Valor del contrato: \$94.200.000 Se verifica la certificación con el cumplimiento de las tres clasificaciones UNSPSC 81112000, 83121700 Y 81112400</p>		
--	--	--	--

INFORME DE EVALUACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA				
EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS				
PROPONENTE	VALOR DE LA PROPUESTA	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	PROPUESTA ECONÓMICA	EXPERIENCIA
3 NET TELECOMUNICACIONES S.A.S	\$76.278.300	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

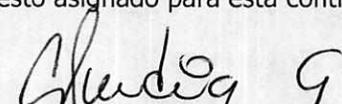
CONCEPTO

Una vez efectuada la verificación de los requisitos técnicos de la propuesta presentada por: 3 NET TELECOMUNICACIONES S.A.S, por un valor de SETENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS PESOS (76.278.300) M/CTE, y verificados los documentos, se encuentra que la propuesta CUMPLE con lo establecido en la convocatoria pública No 030 de 2022.

Teniendo en cuenta la propuesta presentada se sugiere la adjudicación de la Convocatoria Pública No. 030 de 2022, a la empresa 3 NET TELECOMUNICACIONES S.A.S, por un valor SETENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS PESOS (76.278.300) M/CTE, de acuerdo con la verificación de los ítems requeridos, la cotización del 100% de los servicios que se solicitaron, tanto en la totalidad de los ítems, como en cantidad por cada ítem, calificando la sumatoria de los valores unitarios de los ítems señalados en el numeral 5.1 especificaciones técnicas "Soporte técnico del bien o servicio"; el cumplimiento con la totalidad de las especificaciones técnicas requeridas y sin superar el presupuesto asignado para esta contratación.



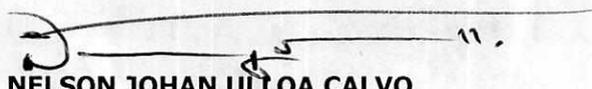
MARITZ SAÍD DUCUARA AMADO
Profesional Universitario TIC
Elaboró



CLAUDIA JANNETH GARZÓN CAMARGO
Coordinadora Estratégica de Programas Sociales
Elaboró



MONICA MARIA LONDOÑO F
Asesora Desarrollo de Servicios
Revisó



NELSON JOHAN ULLOA CALVO
Subgerente de Servicios de Salud
Revisó

Con copia a Contrato