

INVITACIÓN PÚBLICA No. 3000000686 - PRESTAR LOS SERVICIOS DE OPERACIÓN, ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y DESARROLLOS DEL CONTACT CENTER DE LA CÁMARA A TRAVÉS DE UNA GESTIÓN MULTICANAL QUE GENERE LA MEJOR EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES, BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING.

TABLA DE CONTENIDO

OBJETO	3
FECHA DE APERTURA DE LA INVITACIÓN	3
1. SECCIÓN 1. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD Y DE LA INVITACIÓN	3
1.1 NATURALEZA, FUNCIONES E INGRESOS: DE LA CCB.	3
1.2 RÉGIMEN LEGAL APLICABLE Y NATURALEZA DE LA PRESENTE INVITACION	3
1.3 PACTO DE PROBIDAD.....	4
1.4 NATURALEZA DEL ORIGEN DE LOS RECURSOS	4
1.5 NATURALEZA DE ESTA INVITACIÓN A PROPONER	4
1.6 INVALIDEZ DE INFORMACIONES PREVIAS A ESTA INVITACIÓN.....	4
1.7 DOCUMENTOS Y PRELACIÓN.....	5
1.8 ADENDAS.....	5
1.9 EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PRECONTRACTUAL	5
1.10 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	5
1.11 CAMBIO DE REGULACIÓN	6
1.12 LUGAR DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:.....	7
1.13 ESTRUCTURA Y ETAPAS DEL PROCESO.....	7
1.14 NEGOCIACIÓN.	7
1.15 ANEXOS DE LA INVITACIÓN	8
1.16 CONDICIONES DEL CONTRATO EVENTUAL.....	8
1.17 DECLARACION DE CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACION DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	9
2 SECCIÓN 2 CONDICIONES GENERALES PARA PRESENTAR LA OFERTA	8
2.1 VIGENCIA DE LA OFERTA.....	8
2.2 OFRECIMIENTOS ADICIONALES.....	8
2.3 OFERTAS CONDICIONADAS.....	8
2.4 ANEXOS DE LA INVITACIÓN A PROPONER	8
2.5 INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL PROPONENTE	8
2.6 SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA.....	9
2.7 ACEPTACIÓN DE CONDICIONES	10
2.8 POLÍTICAS DE LA CCB.	11
2.9 DOCUMENTOS DE LA OFERTA.	11
2.10 PROPONENTES QUE NO PODRÁN PRESENTAR OFERTAS	11
2.11 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	11
2.12 IDIOMA	10
2.13 LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR	10
3 SECCIÓN 3. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES.....	11
3.1 REQUISITOS JURÍDICOS MÍNIMOS PARA PRESENTAR LA OFERTA.	11
3.1.1 CAPACIDAD PARA PRESENTAR OFERTAS	13
3.1.1.1 PERSONAS QUE PUEDEN PARTICIPAR	12
3.1.2 MATRICULA MERCANTIL	12
3.1.3 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	12
3.1.4 RUT	12
3.1.5 PÓLIZA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.....	13
3.1.6 LISTADO DE VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE SG-ST.....	14
3.2. REQUISITOS FINANCIEROS MÍNIMOS PARA PRESENTAR OFERTA	15
3.3 REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA PRESENTAR LA OFERTA.....	16

3.3.1	ACEPTACIÓN DEL ANEXO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	16
3.3.2	EXPERIENCIA DEL PROPONENTE	17
3.3.3	PROPUESTA TECNICA	17
3.3.4	PROPUESTA PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO	17
3.3.5	PROPUESTA PARA EL SOPORTE TÉCNICO.....	17
4	SECCIÓN 4. PROPUESTA ECONÓMICA	18
5	SECCIÓN 5. EVALUACIÓN	19
5.1	ACLARACIÓN Y SUBNABILIDAD DE LA OFERTA	19
5.2	PRIMERA FASE DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.....	19
5.3.	SEGUNDA FASE DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS	20
5.4.	EMPATE	21
6.	ADJUDICACIÓN	21

INVITACIÓN PÚBLICA No. 3000000686 - PRESTAR LOS SERVICIOS DE OPERACIÓN, ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y DESARROLLOS DEL CONTACT CENTER DE LA CÁMARA A TRAVÉS DE UNA GESTIÓN MULTICANAL QUE GENERE LA MEJOR EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES, BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING.

OBJETO: Prestar los servicios de operación, administración, mantenimiento y desarrollos del Contact Center de LA CÁMARA a través de una gestión multicanal que genere la mejor experiencia de los clientes, bajo la modalidad de outsourcing.

FECHA DE APERTURA DE LA INVITACIÓN: 23 de octubre de 2020

AUDIENCIA ACLARATORIA: Se realizará el día 27 de octubre de 2020 a las 4:00 p.m., de manera virtual. La audiencia se agendará a través de la aplicación Microsoft Teams, por lo que se recomienda a los proveedores invitados contar con esta herramienta en sus computadores y que por empresa se conecte un solo equipo por llamada y no por video.

En todo caso, el link para unirse a la reunión es el siguiente: [Unirse a reunión de Microsoft Teams](#)

Se entiende que las empresas que no asistan a la audiencia de aclaraciones conocen la información de la invitación y los servicios que requiere la CCB.

FECHA LÍMITE PARA PRESENTAR OBSERVACIONES: Hasta las 4:00:00 p.m., del 28 de octubre de 2020. Se recibirán mediante correo electrónico, deberán enviarse a Jersson Bustos Chaves al e-mail: jersson.bustos@ccb.org.co y alicia.tovar@ccb.org.co

FECHA DE CIERRE DE LA INVITACIÓN: Hasta el 10 de noviembre de 2020 a las 3:00:00 pm.

Las propuestas se deben remitir a través de correo electrónico y se tomará la fecha y hora de recepción del correo.

ÁREA RESPONSABLE: Gerencia de Relacionamiento con el Cliente.

COLABORADOR CON QUIEN PUEDE ESTABLECERSE CONTACTO: Jersson Bustos Chaves, teléfono: 5941000 ext. 3411, correo electrónico: al e-mail: jersson.bustos@ccb.org.co y alicia.tovar@ccb.org.co

1. SECCIÓN 1. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD Y DE LA INVITACIÓN

1.1 NATURALEZA, FUNCIONES E INGRESOS:

La Cámara de Comercio de Bogotá –CCB-, es una persona jurídica sin ánimo de lucro, corporativa, gremial y privada, que cumple las funciones señaladas en el artículo 86 del Código de Comercio y en el artículo 2.2.2.38.1.4, Sección 1, Capítulo 38 del Decreto 1074 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”.

1.2 RÉGIMEN LEGAL APLICABLE Y NATURALEZA DE LA PRESENTE INVITACION.

El derecho aplicable a esta invitación a proponer y al contrato que llegare a suscribirse será el consagrado en el ordenamiento jurídico colombiano. Se sujetará por lo tanto a las disposiciones del derecho privado, el Estatuto de Contratación y el Manual de Procedimientos de Contratación de la CCB, salvo las excepciones expresamente consagradas en la ley”.

1.3. PACTO DE PROBIDAD. Tanto los colaboradores que intervengan en el proceso de selección, como los interesados en participar en la presente convocatoria darán estricto cumplimiento al régimen legal de inhabilidades e incompatibilidades y todas las disposiciones contenidas en el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo de la CCB. Además, se abstendrán de realizar cualquier conducta o acto que afecte la transparencia y probidad del proceso o la ejecución del contrato que se derive de la adjudicación. El proponente acepta que conoce y entiende los términos de la presente invitación, así como como reglas establecidas para la misma y reconoce que las mismas son equitativas y no conllevan al favorecimiento de un proponente en particular. La participación en esta invitación a proponer la harán con estricto cumplimiento de las normas jurídicas y éticas propias de este tipo de procedimientos contractuales, y conforme al principio de la buena fe, transparencia y economía.

1.4. NATURALEZA DEL ORIGEN DE LOS RECURSOS. Los recursos con los que la CCB pagará las obligaciones a su cargo, como consecuencia de la ejecución y cumplimiento del contrato objeto de esta invitación serán de origen público y privado.

La CCB se reserva el derecho de modificar el origen de los recursos de manera unilateral, cuando se presenten circunstancias que a su juicio así lo ameriten, evento en el cual se le informará a los proponentes o al contratista seleccionado, según el caso, pero no requerirán su aprobación ni modificación alguna al contrato o los contratos que resultaren luego de surtido el presente proceso.

1.5. NATURALEZA DE ESTA INVITACIÓN A PROPONER. Este documento contiene exclusivamente una invitación a presentar ofertas a la CCB en ningún caso podrá considerarse como una oferta mercantil. La CCB no estará obligada a contratar con ninguno de los proponentes que presenten propuestas en virtud de esta invitación a proponer.

La CCB podrá suspender o terminar en cualquier momento el presente proceso de contratación, pero informará de ello por el mismo medio en que publicó esta invitación a proponer o el mecanismo que considere más idóneo a los posibles proponentes.

1.6. INVALIDEZ DE INFORMACIONES PREVIAS A ESTA INVITACIÓN. La información contenida en este documento sustituye totalmente aquella que pudiere haberse suministrado con anterioridad a esta invitación y por ende está deberá ser tenida en cuenta en su integridad para la presentación de la oferta.

1.7. DOCUMENTOS Y PRELACIÓN. Son documentos de la invitación a proponer todos sus anexos (si los hubiere) y todas las adendas que la CCB expida con posterioridad a la fecha de publicación del presente documento.

En caso de existir contradicciones entre los documentos mencionados se seguirán las siguientes reglas:

- a. Si existe contradicción entre un anexo y los términos de la invitación, prevalecerá lo establecido en la invitación.
- b. Siempre prevalecerá la última adenda publicada sobre cualquier otro documento.
- c. La CCB realizará una interpretación integral de la presente invitación en caso de vacío, falta de claridad y/o contradicción de acuerdo con la necesidad de la entidad.

***Nota:** El índice de esta invitación a proponer es meramente informativo y organizativo de la invitación, por lo tanto, no establece orden para la interpretación de la información contenida en la presente invitación.*

1.8. ADENDAS. La CCB podrá modificar o aclarar los términos de la invitación a través de adendas que publicará en la página web www.ccb.org.co/proveedores

1.9. EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PRECONTRACTUAL. La CCB no será responsable por ningún daño o perjuicio causado a los posibles proponentes durante la etapa precontractual en caso de que decida no continuar con la invitación o suspender la misma. Por tal motivo no asumirá reconocimiento alguno por los costos o gastos en los que hubieran podido incurrir los proponentes para la elaboración de sus ofertas, dado que los proponentes conocen y aceptan que la CCB puede o no continuar con la invitación o suspender la misma, cuando lo consideren conveniente.

1.10. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Los proponentes deberán destinar la información que conozcan en virtud del presente proceso de contratación única y exclusivamente para la presentación de la oferta. Se considera información confidencial:

- a) Toda la información relacionada con la prestación de los servicios y el desarrollo de los fines de la CCB.
- b) Las características y especificaciones de los productos, servicios y programas de la CCB.
- c) Todos los secretos empresariales que posea la CCB de conformidad con la legislación vigente.
- d) Todos los conocimientos y experiencias de orden técnico, comercial y de economía de empresa que le permiten a la CCB a realizar sus actividades productivas, desarrollar su objeto social y actividades de organización y administración, usualmente conocidas como know how.
- e) Toda la información sobre políticas de ventas, precios, planes de distribución, métodos operativos y de trabajo, desarrollo de productos, políticas y prácticas comerciales.
- f) Toda la información de datos personales que conozca en virtud de la presente invitación y el contrato eventual.
- g) Toda la información sobre los clientes y potenciales clientes de la CCB incluyendo, pero sin limitarse a los datos personales de los mismos.
- h) Toda la información financiera de la CCB.
- i) Toda la documentación y demás información sobre el hardware y el software que utiliza la CCB.
- j) Toda la información que conozca en virtud o con ocasión de la presente invitación.

Las restricciones respecto de la confidencialidad de la información no se aplicarán a la información que se describe a continuación:

- a) Aquella que sea desarrollada independientemente por los proponentes o que sea recibida legalmente de otra fuente, libre de cualquier restricción.
- b) Aquella que esté disponible generalmente al público o sea de público conocimiento.

Cuando para la preparación de las propuestas la CCB suministre información considerada confidencial, diferente a la antes indicada, el interesado diligenciará previamente el

respectivo acuerdo de confidencialidad, el cual adjuntará a su propuesta o en el momento de entregar la información y hará parte integral de la misma.

El incumplimiento de dicho acuerdo dará lugar al inicio de las acciones legales que correspondan para el cobro de los perjuicios que pudieran producirse a la CCB, por la divulgación de información considerada confidencial o por el incumplimiento de dicho acuerdo, según lo establecido en el mismo.

1.11. CAMBIO DE REGULACIÓN: La normatividad aplicable a esta invitación será la que se encuentra vigente a la fecha de publicación de la invitación, incluso si entre la fecha de la invitación y el plazo máximo señalado para recibir las ofertas se modifica o deroga alguna disposición normativa aplicable. Sólo se exceptúa de lo anterior aquello que por expresa e imperativa disposición de la ley nueva deba ser aplicado a las invitaciones en curso al momento de la entrada en vigencia de la nueva disposición. La Ley aplicable al contrato será la vigente al momento de su suscripción.

1.12. LUGAR DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Bogotá D.C., y la jurisdicción de la CCB. (Artículo 2.2.2.45.8 Decreto 1074 de 2015)

1.13. ESTRUCTURA Y ETAPAS DEL PROCESO. El texto de esta invitación a proponer y de todas sus adendas está disponible en la página Web www.ccb.org.co/proveedores

Dentro del proceso se cumplirán las siguientes etapas:

- a) **APERTURA:** Es el acto a través del cual se da a conocer los términos de la invitación a los posibles proponentes.
- b) **ETAPA DE OBSERVACIONES:** Desde la fecha de apertura y hasta la fecha establecida en la invitación podrán los interesados formular preguntas por escrito a la CCB sobre esta invitación a proponer. La CCB dará respuesta antes del cierre por escrito y publicará las preguntas y respuestas en las páginas Web antes mencionada, a las observaciones que sean presentadas en tiempo.
- c) **CIERRE:** Momento límite de presentar propuesta.
- d) **EVALUACIÓN DE PROPUESTAS:** Es la etapa en la que la CCB verificará el cumplimiento de los requisitos habilitantes o mínimos establecidos en la invitación y realiza la etapa de evaluación de los criterios calificables para aquellos proponentes que resultaron habilitados. En esta etapa se otorga el puntaje de cada propuesta y se establece el orden de elegibilidad.
- e) **ADJUDICACIÓN/DECLARATORIA DESIERTA.** La adjudicación será según se especifique en la presente invitación. La CCB podrá declarar desierto el proceso con lo cual no adjudicará a ningún proponente.

1.14. NEGOCIACIÓN. Si lo consideran conveniente, la CCB, podrá realizar una etapa de negociación con el proponente seleccionado o con los proponentes que hayan cumplido los requisitos mínimos exigidos en la presente invitación, con el fin de obtener las condiciones más favorables para la entidad. Se entenderá que es definitiva la última oferta que incorpore las condiciones más favorables para CCB, en caso de no presentarse alguna contraoferta se entenderá como oferta la última presenta por el proponente.

En caso en que la CCB decida realizar la etapa de negociación, informará a los proponentes el procedimiento establecido para tal fin.

1.15. ANEXOS DE LA INVITACIÓN:

ANEXO 1: "CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA"
ANEXO 2: "ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS"
ANEXO 3: "PROPUESTA ECONÓMICA"
ANEXO 4: "PROYECTO DE CONTRATO"
ANEXO 5: "RELACIÓN EXPERIENCIA PROPONENTE"
ANEXO 6: "DECLARACIÓN DE NO EXISTENCIA DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y/O CONFLICTO DE INTERESES PARA CONTRATAR CON LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ".
ANEXO 7: "REQUISITOS DE VERIFICACIÓN DEL SG-SST".
ANEXO 8: DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DEL CONSORCIO Y/O UNIÓN TEMPORAL
ANEXO 9: VOLUMETRIA PROYECTADA 2021 – 2023
ANEXO 10: REQUISITOS DE GESTIÓN DE RIESGOS
ANEXO 11: ESPECIFICACIONES TALENTO HUMANO
ANEXO 12: PROTECCIÓN DE DATOS
ANEXO 13: ESPECIFICACIONES OPERATIVAS PARA LA GESTIÓN

1.16. CONDICIONES DEL CONTRATO EVENTUAL

El proponente seleccionado en la presente invitación suscribirá de manera independiente un contrato con la CCB, en el cual se establecerán las condiciones particulares del servicio requerido, de acuerdo con las especificaciones establecidas en la presente invitación.

Las observaciones y/o aclaraciones que tengan los proponentes sobre el contrato eventual que va a suscribirse (**ANEXO 4 – PROYECTO DE CONTRATO**) deberán presentarse en la etapa de observaciones señalada en la invitación a proponer. Si no se presentan observaciones se entenderá que el documento ha sido aceptado en su integridad.

Con la presentación de la oferta se entiende de manera expresa que el proponente acepta todas las condiciones establecidas en el proyecto de contrato (**ANEXO 4 - PROYECTO DE CONTRATO**). Sin embargo, la CCB se reserva el derecho de hacer las modificaciones al proyecto del contrato que considere pertinentes, según la naturaleza de la contratación.

Con la presentación de la oferta se entiende de manera expresa que el proponente acepta todas las condiciones establecidas en la invitación a proponer, todas las cláusulas señaladas en el proyecto de contrato (**ANEXO 4 – PROYECTO DE CONTRATO**) y que, una vez adjudicado el contrato, EL CONTRATISTA lo firmará sin objeción alguna y cumplirá con los requisitos de ejecución en los tiempos establecidos para tal fin.

1.17. DECLARACION DE CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACION DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

En atención a los compromisos asumidos por la CCB al adherirse al Pacto global, es de su máximo interés, alinear la política de contratación con iniciativas concretas con las cuales promoverá la implementación y aplicación de Objetivos de Desarrollo Sostenible (**ODS**) que buscan construir un mundo más equitativo, incluyente, próspero y sostenible, por parte de sus proveedores y contratistas.

La CCB, está convencida de la necesidad de alcanzar los ODS para la construcción bienestar global, y aportará a su cumplimiento a través de los procesos de selección, desde los cuales incentivará a las partes interesadas para que se promuevan y apliquen desde las pymes diferentes (**ODS**), atendiendo a la naturaleza y características de los bienes y servicios a proveer para satisfacer las necesidades de la CCB.

La CCB como actor relevante de la sociedad civil, busca influir de manera positiva en el sector privado con la valoración de criterios de compra sostenible en su proceso de adquisición de bienes y servicios y replicar las buenas prácticas contractuales de manera que se estructure un círculo virtuoso, que no solamente permita a la Cámara aplicar un proceso de compra sostenible, sino fortalecer a los proveedores para que puedan estar preparados para enfrentar los nuevos retos de Desarrollo Sostenible que impone el futuro de las compras en el sector privado, el cual debe estar en total consonancia con la aplicación de principios como transparencia, innovación, libre competencia y no discriminación.

La CCB, espera de sus contratistas, una participación en la apuesta que hace para fomentar la compra sostenible y en consecuencia requiere total alineación, compromiso y contribución conjunta con estas políticas.

En este sentido, la CCB promoverá y procurará de acuerdo con las particularidades de cada caso y cuando sea aplicable, a través de su proceso de adquisición de bienes y servicios, incentivar la implementación de objetivos de desarrollo sostenible como: trabajo decente y crecimiento económico; industria; innovación e infraestructura; igualdad de género; agua limpia y saneamiento; energía asequible y no contaminante; cambio climático; producción y consumo, a los cuales se asignará el puntaje que estime conveniente de acuerdo con su relevancia en la prestación del servicio o adquisición del bien requerido.

La asignación de puntaje de criterios que fortalezcan la compra sostenible, en el marco de los **ODS**, serán claramente establecidos en las invitaciones a proponer, en aras de garantizar la transparencia, la selección objetiva y la igualdad de oportunidades.

2 SECCIÓN 2 CONDICIONES GENERALES PARA PRESENTAR LA OFERTA

2.1 VIGENCIA DE LA OFERTA. Todas las ofertas deberán tener una vigencia mínima de 120 días contados a partir de la fecha de presentación.

2.2 OFRECIMIENTOS ADICIONALES. Sólo se tendrán en cuenta las variables técnicas indicadas en la presente invitación para la evaluación de las ofertas. Sin embargo, si se ofrecen otras ventajas técnicas del servicio o del bien y se suscribe contrato con el proponente respectivo, éste quedará obligado a cumplir con TODO lo ofrecido, sin que esto implique un mayor costo en cada contrato. Estos ofrecimientos adicionales no supondrán una modificación o alteración a los parámetros esenciales establecidos en la invitación a proponer y, principalmente, a los factores de ponderación y escogencia.

2.3 OFERTAS CONDICIONADAS. No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en esta invitación a proponer. En caso de que la propuesta formule condiciones diferentes a las establecidas, LA CÁMARA no tendrá en cuenta dicha propuesta.

2.4 ANEXOS DE LA INVITACIÓN A PROPONER. Los proponentes deberán presentar los anexos establecidos en la invitación a proponer sin modificación y/o aclaración alguna, deberán diligenciarse con la información solicitada y aportar los documentos que para cada caso sean requeridos en el anexo que corresponda y presentarse firmados por el representante legal de la persona jurídica.

2.5 INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL PROPONENTE. La CCB quedará autorizada expresamente por el proponente para revisar, verificar y considerar toda la información recibida. El proponente acepta que la información que entregue a la CCB podrá ser conocida por sus colaboradores, por los asesores que se contraten en relación con este proceso o por las autoridades

judiciales o administrativas que la requieran. Los proponentes serán responsables de advertir que alguna de la información presentada en las ofertas contiene información confidencial, privada o que configure secreto industrial, de acuerdo con la ley colombiana, debiendo indicar tal calidad y expresar las normas legales que le sirven de fundamento.

2.6 SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA. El proponente declara que ha recibido toda la información necesaria y suficiente para elaborar su oferta y que asume las consecuencias negativas que puedan seguirse de no haber solicitado información complementaria a la CCB en las oportunidades señaladas en esta invitación. Esta declaración se entiende hecha por el solo hecho de presentar la respectiva oferta.

2.7 ACEPTACIÓN DE CONDICIONES. Todos los proponentes deberán declarar que aceptan sin reservas y sin condicionamientos de ninguna naturaleza todas las condiciones de esta invitación y las del contrato eventual. Esta manifestación se entenderá presentada bajo la gravedad de juramento con la presentación de la propuesta.

2.8 POLÍTICAS DE LA CCB. El proponente con la presentación de su propuesta declara que conoce y dará aplicación a las políticas de seguridad de la información, manejo de datos personales, manual de seguridad y salud en el trabajo, que se encuentra publicado en www.ccb.org.co

2.9 DOCUMENTOS DE LA OFERTA. Los documentos que serán tenidos en cuenta para la evaluación de las ofertas serán únicamente los que se encuentren en la propuesta original, por ende, no se tendrán en cuenta documentos que sean necesarios para la habilitación y/o evaluación y se encuentren en las copias.

2.10 PROPONENTES QUE NO PODRÁN PRESENTAR OFERTAS. No podrán presentar ofertas quienes se encuentren en cualquiera de las hipótesis señaladas en el 'Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo' de LA CÁMARA, o en cualquier otra hipótesis legal que determine la configuración de una inhabilidad, incompatibilidad o de un conflicto de interés para contratar con LA CÁMARA, se encuentren reportados en listas restrictivas, y los proponentes que hayan suscrito contratos con LA CÁMARA y en la reevaluación de proveedores hayan tenido una calificación igual o inferior 60 puntos hasta el año 2018 o igual o inferior a 70 puntos para el año 2019.

2.11 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA: Para presentar oferta no es necesario haber retirado formalmente esta invitación de ninguna dependencia o haber cancelado suma alguna para obtener este documento.

Los proponentes deberán enviar **por separado** la oferta técnica y la oferta económica de la presente invitación, mediante correo electrónico, los valores deben ser expresados en pesos colombianos. Adicionalmente, la oferta deberá presentarse foliada, así:

- a. **Por correo electrónico:** Los proponentes deberán enviar de forma **separada** la oferta técnica y la oferta económica de la presente invitación y deberá ser enviada vía correo electrónico a la dirección jersson.bustos@ccb.org.co y alicia.tovar@ccb.org.co en formato .pdf con la seguridad necesaria que impida manipulación o alteración del contenido. Para que el proponente pueda hacer uso de este medio de entrega de la propuesta, deberá cumplir con las siguientes especificaciones para el envío, so pena de que la propuesta no sea tenida en cuenta:
 - i. En ningún caso se aceptarán archivos enviados en formatos distintos de .pdf.
 - ii. El correo enviado deberá contener la propuesta (técnica y económica) con todos y cada uno de los documentos exigidos en esta carta de invitación, sus anexos y soportes.

- iii. El conjunto de archivos enviados por este medio que comprenden la totalidad de propuesta deberán tener un tamaño total no mayor de 15 MB, para permitir su recepción de acuerdo con la capacidad del buzón destinado para ello.
- iv. Deberá iniciarse el envío de la propuesta con una antelación no menor de 1 hora a aquella señalada para el cierre de la invitación, con el fin de prevenir y solucionar posibles fallas técnicas que dificulten, retrasen o impidan su recepción por parte de la CCB.
- v. Se entenderá que la propuesta fue entregada cuando se hayan recibido todos los archivos requeridos en la presente invitación, entendiéndose que la fecha y hora de recibo corresponderá al recibo del último documento, lo cual será validado en el sistema.
- vi. El proponente deberá confirmar a la CCB la entrega de la propuesta por este medio, sin perjuicio de que la CCB confirme su recepción de manera simultánea o posterior a este aviso.
- vii. Los archivos adjuntos no deben tener dentro del nombre del archivo doble extensión y no deben contener caracteres ASCII o caracteres especiales tales como (., *_-/+)

El proponente debe tener en cuenta que la propuesta es una sola y la hora de cada uno de los correos electrónicos debe ser máximo en la hora prevista para el cierre.

Nota 1: Las propuestas presentadas fuera de término no serán tenidas en cuenta y se entenderán como no presentadas, en este caso para las propuestas radicadas el proponente podrá recogerlas dentro de los tres (3) días siguientes en la oficina de correspondencia de la CCB, ubicada en Avenida El Dorado 68D-35 piso 4, Dirección de Contratos. Si no se acercan a recogerlas dentro del término señalado para tal fin se procederá con la destrucción de las mismas.

Nota 2: ÍNDICE. Se sugiere incluir un índice que organice la información que se presente, donde se destaquen claramente los capítulos y subcapítulos de la propuesta, debidamente referenciados con la página que corresponde.

Nota 3: El proponente utilizará y diligenciará la totalidad de los formatos que se suministren, sin modificar su tenor literal y/o su sentido.

2.12 IDIOMA: Se entiende que el idioma oficial para presentar oferta y suscribir el negocio jurídico que resultase de la presente invitación es el español, por lo tanto, la oferta y sus anexos, así como los documentos y las comunicaciones entregadas, enviadas o expedidas por los proponentes para efectos del desarrollo de la presente invitación que estén en idioma extranjero, deben ser otorgados en idioma español y deberán presentarse junto con su original otorgado en idioma extranjero.

2.13 LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR Si se presentan documentos públicos extranjeros, ellos deberán venir apostillados o legalizados según el caso de conformidad con la Resolución 3269 de 2016 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores y demás disposiciones que la reglamenten, adicionen o reformen.

Si el documento legalizado o apostillado está en idioma distinto al castellano, deberá presentarse acompañado de una traducción oficial al castellano.

Si se presentan documentos privados extranjeros, se entenderán por privados aquellos que no ostentan el carácter de públicos, deberán aportarse en original junto con la respectiva traducción.

3 SECCIÓN 3. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES

El incumplimiento por parte del oferente de cualquiera de los requisitos mínimos habilitantes que se enlistan a continuación dará lugar a que la propuesta presentada no sea objeto de asignación de puntaje.

3.1 REQUISITOS JURÍDICOS MÍNIMOS PARA PRESENTAR LA OFERTA.

Además de los documentos que se mencionen en otros numerales de esta invitación y que se refieren a diferentes aspectos de la oferta o de la persona proponente, los interesados deberán anexar los siguientes documentos:

3.1.1 CAPACIDAD PARA PRESENTAR OFERTAS

En la presente invitación a proponer pueden participar personas jurídicas, nacionales o extranjeras con sucursal en Colombia, cuyo objeto social esté directamente relacionado con el objeto del contrato a celebrarse.

Se podrán presentar ofertas bajo las modalidades de consorcio o unión temporal de máximo dos miembros, para lo cual se deberá allegar el documento de constitución del consorcio o unión temporal.

Para las personas jurídicas la duración debe ser por lo menos por la vigencia del contrato y dos años más.

Si se presentan documentos públicos extranjeros, ellos deberán venir apostillados o legalizados según el caso de conformidad con la Resolución 3269 de 2016 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores y demás disposiciones que la reglamenten, adicionen o reformen.

Si el documento legalizado o apostillado está en idioma distinto al castellano, deberá presentarse acompañado de una traducción oficial al castellano.

NOTA 1. La CCB consultará en listas restrictivas que los proponentes no se hallen incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad o conflictos de interés para celebrar o ejecutar el contrato que pudiere derivarse de la presente invitación, verificará entre otros el boletín de responsables fiscales de la Contraloría General de la República, antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la República y Antecedentes Judiciales. Los proponentes que se encuentren incurso en alguna causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de intereses para contratar con la CCB, su oferta no será tenida en cuenta.

NOTA 2. No serán aceptadas las ofertas de aquellos proponentes que hayan celebrado y ejecutado contratos con la CCB y su calificación en la *“reevaluación de proveedores”* haya sido igual o inferior 60 puntos hasta el año 2018 o igual o inferior a 70 puntos para el año 2019.

NOTA 3. La CCB se reserva el derecho de contratar o no, con proponentes que se encuentren en cualquiera de las condiciones que se mencionan a continuación y que generen un riesgo en el cumplimiento de los servicios a contratar o un riesgo reputacional para la CCB:

- a) Cuando se estén llevando controversias judiciales o extrajudiciales entre el proponente y la CCB o sus filiales o las entidades en las que la CCB forme parte de su Junta Directiva.
- b) Cuando se encuentren en proceso de reorganización bajo el marco de la Ley 1116 de 2006 y demás disposiciones que lo reglamenten, adicionen o reformen.

- c) Cuando se les haya abierto una investigación o se les formule pliego de cargos, o cuenten con multas o sanciones impuestas por entidades de vigilancia y control, sin importar la firmeza de los actos administrativos que las hayan impuesto.
- d) Cuando se encuentren reportados en el Boletín de deudores morosos del Estado publicado por la Contaduría General de la Nación.

3.1.2 MATRICULA MERCANTIL: Estar matriculados en la Cámara de Comercio del domicilio principal y estar al día con las renovaciones de sus matrículas mercantiles, cuando esté obligado legalmente a ello. A la oferta deberán anexar el certificado de existencia y representación legal y la constancia de renovación de la matrícula mercantil, únicamente cuando el registro mercantil corresponda a una jurisdicción distinta de la Cámara de Comercio de Bogotá.

3.1.3 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA: Carta de presentación de la oferta (**ANEXO 1**), diligenciada y suscrita por el representante legal de la persona jurídica o su apoderado, en la que deberá constar inequívocamente la aceptación del Código de Ética y Buen Gobierno de la CCB, la aceptación de todas las condiciones de la invitación y de las coberturas y cláusulas obligatorias que se señalan en el **ANEXO 4**.

3.1.4 RUT: Fotocopia del certificado actualizado del RUT del proponente.

3.1.5 PÓLIZA DE SERIEDAD DE LA OFERTA: Por el hecho de presentar oferta y de vencerse el plazo del cierre sin que la misma haya sido retirada, se entenderá que la propuesta es irrevocable y que el proponente mantiene vigentes todas las condiciones originales de su oferta durante todo el tiempo que dure la invitación a proponer, incluidas las prórrogas de los plazos que llegaren a presentarse de acuerdo con estas bases:

- a) **Objeto:** Amparar la seriedad y validez de la oferta presentada.
- b) **Asegurado y beneficiario:** CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ.
- c) **Tomador:** La póliza de seriedad de la oferta deberá ser tomada a nombre del proponente que presente propuesta.

Nota: Cuando la propuesta sea presentada por un consorcio o unión temporal o cualquier otra forma de pluralidad de proponentes establecidas en la presente invitación, la póliza de garantía deberá ser tomada a nombre de todos los integrantes, tal como aparecen en el documento que acredite la existencia y representación legal de cada uno de ellos. **INCLUIR EL PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN.**

- d) **Valor Asegurado:** En cuantía equivalente a la suma de \$ 1.164.109.200 M/CTE.
- e) **Vigencia de la Garantía:** Por el término de ciento veinte (120) días, contados a partir del CIERRE de la presente invitación. En todo caso, la garantía de seriedad de la oferta debe estar vigente hasta la suscripción y legalización del contrato resultante de la presente invitación.

La garantía de seriedad de la oferta deberá ser:

I. **Póliza.** La póliza deberá adjuntarse con la caratula y clausulado, deberá estar acompañada del recibo o constancia del pago de la prima o constancia de que la póliza no expirará por falta de su

pago o por revocación unilateral. La garantía deberá ser expedida por una entidad financiera o aseguradora, vigiladas por la Superintendencia Financiera.

3.1.6 REQUISITOS DE VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y A SALUD EN EL TRABAJO SG-SST.

El proponente deberá allegar con la propuesta el **(ANEXO 7 REQUISITOS DE VERIFICACIÓN DEL SG-SST)** diligenciado y suscrito por el representante legal de la persona jurídica o su apoderado, junto con los documentos solicitados que apliquen.

NOTA 1. El proponente deberá adjuntar con la propuesta los documentos solicitados en el ANEXO 7: REQUISITOS DE VERIFICACIÓN DEL SG-SST.

NOTA 2. El proponente deberá allegar con su propuesta los documentos solicitados “REQUERIMIENTOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO HABILITANTES”, esto son, los numerales del 1.1 al 1.7.

3.2 REQUISITOS FINANCIEROS MÍNIMOS PARA PRESENTAR LA OFERTA

Los proponentes deberán presentar con su oferta los estados financieros con corte fiscal del año inmediatamente anterior, de interés general o particular, que permitan la fácil consulta o determinación de las variables a tener en cuenta. Sólo se considerarán estados financieros certificados o dictaminados con corte al **31 de diciembre de 2019, bajo normas NIIF**. En caso de sociedades extranjeras con sucursal en Colombia que presenten propuesta a nombre de la Casa Matriz, se tendrá en cuenta la última fecha de corte financiero que según su normatividad aplique, la cual deberá ser indicada.

Índice	Nivel requerido	Calificación
Capital de trabajo	$\geq \$ 970.091.000$	20%
Razón corriente	$\geq 1,1$	20%
Endeudamiento	$\leq 75\%$	20%
Patrimonio	$\geq \$ 5.820.546.000$	20%
Utilidad Neta	≥ 0	20%
TOTAL		

Se considerará que CUMPLE con la capacidad financiera requerida para asumir el contrato las empresas que obtengan como mínimo el 80% de los ítems requeridos. En todo caso deberá cumplir con el nivel de patrimonio requerido.

NOTA: En el caso de consorcios o uniones temporales o cualquier otra modalidad de formas de proponente plural las condiciones financieras solicitadas se evaluarán de la siguiente manera:

1. Se calculan los indicadores para cada uno los integrantes/miembros.
2. Se ponderan por su porcentaje de participación en la asociación/consorcio/unión temporal o forma de proponente plural.
3. Se suman los valores ponderados de cada indicador para determinar los valores obtenidos por el consorcio o unión temporal o la modalidad de formas de proponente plural.

En todo caso de conformidad al porcentaje de participación, el consorcio o la unión temporal o la modalidad de forma de proponente plural debe cumplir con los índices financieros indicados en el presente numeral.

Nota 1: La CCB podrá verificar la coherencia de la información financiera de los proponentes que se encuentren matriculados o inscritos en el registro mercantil de la CCB.

Nota 2: La CCB verificará que el proponente no se encuentre en liquidación o bajo condiciones financieras o de cualquier otra índole que pudieran implicar un riesgo no admisible para la CCB. Así mismo la oferta que no cumpla con la totalidad de las condiciones financieras exigidas no será considerada.

3.3 REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA PRESENTAR LA OFERTA

Las condiciones enunciadas en el presente numeral son las mínimas necesarias para satisfacer los requerimientos de la CCB. El cumplimiento de estas condiciones mínimas no mejorará la calificación de la oferta y su incumplimiento impedirá tener en cuenta la oferta para evaluación.

3.3.1 ACEPTACIÓN DEL ANEXO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: El proponente deberá allegar en su propuesta el **ANEXO 2** debidamente diligenciado y firmado por el representante legal de la persona jurídica o su apoderado, mediante el cual acepta y garantiza el cumplimiento de todas las características técnicas descritas para cada una de las entidades convocantes.

Las condiciones enunciadas en el **ANEXO 2** son las mínimas necesarias para satisfacer los requerimientos de la CCB. Por tal motivo las mismas no podrán ser modificadas o condicionadas. El cumplimiento de estas condiciones mínimas no mejorará la calificación de la oferta y su incumplimiento o modificación impedirá tomar en cuenta la propuesta para evaluación.

NOTA 1: Las hojas de vida y certificaciones del equipo mínimo de trabajo relacionado en el ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, deberán ser entregadas a la CCB para su aprobación, en un tiempo máximo de 5 días hábiles, contados a partir del envío de la carta de adjudicación.

3.3.2 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

El proponente debe acreditar experiencia en la prestación de servicios de Contact Center, en la gestión de entrada, salida, servicios virtuales y gestión comercial, mediante la presentación de hasta de cinco (5) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución a partir del año 2016, cuya sumatoria sea por un monto igual o superior a \$8.148.764.400 antes de IVA.

Una de las certificaciones aportadas deberá demostrar experiencia en procesos de venta en frío, venta cruzada, (perfilamiento, gestión y cierre), para la ejecución de campañas y procesos comerciales. Esta certificación deberá acreditar un monto igual o superior a \$ 2.229.620.905 antes de IVA, valor que será tenido en cuenta para la sumatoria del valor señalado en el párrafo anterior.

Nota: Para los contratos en ejecución, estos deben tener por lo menos el ochenta por ciento (80%) de avance a la fecha de cierre de la presente convocatoria.

Deberá acreditar lo anterior allegando copia de los contratos o a través de la presentación de las respectivas certificaciones, las cuales deben cumplir los siguientes requisitos.

- Expedida por la persona o entidad contratante y firmada por persona competente.
- Nombre de la persona o entidad contratante.
- Vigencia del contrato: fecha de inicio y de finalización (día-mes año)

- Objeto del contrato.
- Valor del contrato.
- Valor ejecutado a la fecha:
- Porcentaje de ejecución (para los contratos en ejecución)
- Porcentaje de participación en caso de consorcios o uniones temporales.
- Datos del contacto: nombre, cargo, teléfono y celular de la persona de contacto.

NOTA 1: El proponente deberá diligenciar el **ANEXO No. 5 – RELACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE**, relacionando la información de la experiencia con la que acreditará este requisito.

La CCB se reserva el derecho de solicitar ampliación de la información sobre la experiencia presentada.

La CCB podrá validar la información suministrada por el proponente.

NOTA 2: La certificación puede ser reemplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de recibo y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos en este numeral; de lo contrario no será tenida en cuenta.

NOTA 3: La CCB se reserva el derecho de validar la información suministrada por el proponente.

NOTA 4: Si el proponente ha suscrito contratos con la CCB, cuyo objeto y condiciones cumplan con lo solicitado en la presente invitación, deberá informarlo en su propuesta indicando el número y fecha del contrato. Dicha experiencia será tenida en cuenta dentro del presente proceso de selección, en este caso el proponente no tendrá que allegar la certificación de los contratos, pero en todo caso para que sea válido deberá manifestarlo.

NOTA 5: Si la certificación viene liquidada en dólares (U\$) o en otra moneda extranjera, el proponente deberá presentar su conversión a pesos colombianos (\$), tomando como base la TRM (tasa representativa del mercado) reportada por el Banco de la República a la fecha de terminación del respectivo contrato. La CCB podrá verificar la información correspondiente. Esta conversión deberá ser firmada por el respectivo revisor fiscal o contador público.

NOTA 6: No se admitirán autocertificaciones.

NOTA 7: Las certificaciones que se alleguen indicando el valor del contrato en Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, se hará la conversión de acuerdo con el valor del SMMLV establecido para el año de terminación del contrato que se quiera acreditar.

NOTA 8: Cuando la experiencia se obtuvo siendo integrante de un consorcio o unión temporal o cualquiera de las formas de proponente plural, debe indicarse el porcentaje de participación, el cual se empleará para determinar la experiencia que le corresponde a dicho integrante. Lo anterior deberá acreditarse mediante la certificación expedida por el tercero contratante o a través del documento de conformación del consorcio o unión temporal.

3.3.3 PROPUESTA TÉCNICA:

El proponente debe adjuntar la propuesta técnica la cual debe describir el diseño de la arquitectura para la puesta en funcionamiento del servicio de contact center para cada uno de los servicios a cubrir en su operación durante el periodo a contratar y la aceptación del anexo de especificaciones técnicas.

- Descripción detallada de la arquitectura lógica del sistema. (Conexiones entre servidores y software de la solución, etc).
- Descripción detallada de las características técnicas del servicio, de acuerdo con lo exigido en el Anexo 2 (Equipos de cómputo, licencia de software de la solución, conexiones, contingencias, respaldo de contingencias, etc).

3.3.4 PROPUESTA PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO:

El proponente debe adjuntar en su propuesta un documento donde describa la planeación general para la puesta en marcha del servicio. Este capítulo debe incluir como mínimo:

- a) **Objetivo y alcance:** descripción del objetivo general, objetivos específicos (criterios medibles de éxito de la implementación), producto(s) y alcance de la intervención.
- b) **Metodología y cronograma del proyecto:** Descripción de la metodología o estrategia (actividades, recursos, responsable, tiempos y herramientas), descripción de entregables. Como mínimo este punto debe tener:
 1. Fases relacionadas con la migración de datos, estadísticas.
 2. Pruebas de calidad, puesta en marcha de los diferentes servicios.
 3. Etapa de estabilización, teniendo en cuenta que la fase de migración debe llevarse a cabo en un tiempo no mayor a un (1) mes luego de adjudicada la contratación.
 4. Capacitación

3.3.5 PROPUESTA PARA EL SOPORTE TÉCNICO:

El proponente debe adjuntar en su propuesta un documento donde describa el servicio de soporte técnico que requiera la CCB durante la ejecución del contrato. Este capítulo debe incluir como mínimo:

1. Especificación de los protocolos de atención (flujos de escalamiento) y la modalidad de prestación del servicio (canales, número telefónico de atención, remota o en sitio, mail, Web, etc.), responsable(s) según categoría de incidente/requerimiento.
2. Especificación de la cobertura en términos de días y horarios y qué incluye y qué no incluye este servicio de soporte o gestión de incidencias/requerimientos.
3. Descripción del mecanismo de mesa de ayuda con el que se pueda realizar la trazabilidad a todas las solicitudes de atención a incidencias y requerimientos de todo tipo, tiempo de solución, etc.
4. Descripción de la herramienta de monitoreo a la infraestructura y desempeño de la plataforma con el fin de contar con alertas oportunas frente a incidencias de la operación.
5. Descripción de herramienta de monitoreo UP Time, que permita un seguimiento y soporte de 7X24 al desempeño de todos los servicios que soportan la operación de contact center de la CCB. (Se debe ver el Up Time diario, semanal y mensual).

4 SECCIÓN 4. PROPUESTA ECONÓMICA

El proponente indicará cuál es el valor de cada ítem, para lo cual se tomarán en cuenta los valores antes IVA para calcular el promedio ponderado de cada uno de los ítems de acuerdo con el peso ponderado (%) que se detalla en el formato de propuesta económica.

La oferta económica (**ANEXO 3 - PROPUESTA ECONÓMICA**) corresponderá a los valores unitarios ANTES DE IVA, de los ítems requeridos. La oferta deberá incluir LA TOTALIDAD DE COSTOS directos o indirectos en los cuales incurre el proponente.

El **ANEXO 3 - PROPUESTA ECONÓMICA** deberá ser presentado sin tachones o enmendaduras, no podrá ser modificado y deberá contener la totalidad de la información solicitada.

La CCB podrá en caso de error realizar las correcciones aritméticas de la propuesta económica a que haya lugar. El proponente está obligado a cumplir el valor ofertado en la propuesta económica luego de realizadas las correcciones.

El riesgo cambiario de la moneda extranjera lo asume el contratista, por lo que no se aceptarán solicitudes de reajustes del valor del contrato por estos conceptos.

Los valores deben presentarse en pesos colombianos, sin decimales, en caso de decimales se deberá aproximar al entero más cercano. Si la oferta no se encuentra aproximada la CCB queda facultada para realizar esta aproximación y el proponente acepta los valores finales que resulten de la oferta luego de las aproximaciones.

En el evento, que la CCB solicite aclaración a la propuesta económica, esta no puede ser modificada. De lo contrario, la CCB estudiará la viabilidad de tenerla en cuenta o rechazarla.

NOTA 1. La propuesta económica se diligenciará en el formato denominado Anexo 3 Oferta Económica.

NOTA 2: No serán evaluadas las propuestas que realicen modificaciones al anexo de oferta económica.

NOTA 3: Para la presentación de la oferta económica debe tener en cuenta lo establecido en el numeral 2.11, de la presente invitación a proponer.

NOTA 4: El proponente seleccionado mantendrá los valores ofrecidos en la propuesta económica para las filiales de la CCB que llegaran a requerir los servicios objeto de esta convocatoria, los cuales incluirá en el contrato que suscriban con la filial.

5 SECCIÓN 5. EVALUACIÓN

Los criterios expresados en esta sección son indicativos de cuáles son los aspectos que la CCB considerará en las ofertas que reciba, del modo como realizará esa valoración y de los diversos niveles de importancia que concede a distintas materias.

5.1. ACLARACIÓN Y SUBSANABILIDAD DE LA OFERTA. Los proponentes podrán modificar o aclarar su oferta como lo consideren pertinente en cualquier momento antes de la fecha hora del cierre.

Luego de vencido el plazo para presentar propuestas, la CCB podrá pedir a las proponentes aclaraciones y/o documentos relativos a la propuesta, sin que con ello el proponente pueda modificar el alcance inicial de la misma, ni acreditar requisitos o condiciones adquiridas con posterioridad al cierre del proceso de selección. En el documento de solicitud de aclaraciones la CCB informará a cada proponente el plazo para subsanar lo solicitado. En caso de que el proponente no presente la aclaración en el plazo establecido (lugar y hora), la CCB podrá descartar su propuesta y no tenerla en cuenta para ser evaluada.

5.2. PRIMERA FASE DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS - Verificación inicial de los requisitos habilitantes. En la primera fase de la evaluación la CCB verificará que la oferta cumpla con todas las exigencias mínimas y/o requisitos habilitantes contenidas en esta invitación a proponer.

5.3. SEGUNDA FASE DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS. Se verificarán los criterios que otorgan puntaje para aquellas ofertas que quedaron habilitadas en el término de la primera fase, conforme a los siguientes criterios:

5.4 TERCERA FASE DE LA EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS. Las propuestas que queden habilitadas agotadas las fases de evaluación según corresponda, serán evaluadas conforme a los siguientes criterios:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
PRECIO	<p>Evalúa la parte económica de la oferta, para lo cual se tomarán en cuenta los valores antes IVA para calcular el promedio ponderado de cada uno de los ítems de acuerdo con el peso ponderado (%) que se detalla en el formato de propuesta económica.</p> <p>Obtendrá mayor puntaje la oferta que ofrezca un menor precio, de acuerdo con la sumatoria de los promedios ponderados. Las demás propuestas obtendrán el puntaje de manera proporcional de acuerdo con aquella que haya obtenido el menor valor.</p>	80
SERVICIOS ADICIONALES QUE MEJORAN Y POTENCIALIZAN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN LOS CANALES DEL CONTACT CENTER	<p>Corresponde a la presentación de servicios, funcionalidades o herramientas diferentes a los establecidos en esta convocatoria. La descripción debe estar Incluido en la oferta técnica.</p> <p>Se considerará como funcionalidades, servicios o herramientas adicionales válidas aquellas con la cual el usuario final o interno pueda interactuar para realizar nuevos procesos telefónicos o virtuales.</p> <p>Por cada funcionalidad, servicio o herramientas adicionales válido se otorgarán 2 puntos hasta un máximo de 6 puntos.</p> <p>Nota 1: Para la validación de la oferta y asignación de puntos para los servicios adicionales se debe entregar un video de la funcionalidad, servicio o herramienta funcionando.</p>	6
CERTIFICADO DE CALIDAD	<p>Corresponde a la tenencia de un certificado de calidad vigente en calidad ISO 9001 2015 o ISO 27001, certificados o en proceso de recertificación.</p>	6
PRÁCTICAS UNIVERSITARIAS	<p>El proponente que certifique que ha proporcionado cupos de prácticas universitarias para la formación de los estudiantes de UNIEMPRESARIAL.</p> <p>Nota: La acreditación se realiza con la remisión del convenio, alianza o acuerdo que hubiese sido suscrito entre el proponente y UNIEMPRESARIAL para tal fin.</p>	1
INCENTIVO A LA IGUALDAD DE GÉNERO Y EMPODERAMIENTO A LAS MUJERES	<p>El proponente que ofrezca desarrollar programas con el propósito de lograr la igualdad de género y empoderar a las mujeres, se hará acreedor al puntaje por este concepto. Para cumplir con este requisito, se debe acreditar por parte del proponente con la presentación de certificación de su representante legal que la planta de personal designada para el cumplimiento del contrato resultante de la presente Invitación será conformada al menos por el 50% de mujeres.</p>	3

APORTE A LA SOSTENIBILIDAD	El proponente que este inscrito, certifique o cuente con algún sello sobre trabajo en programas y/o aportes a la sostenibilidad (medio ambiente o impacto social enmarcados en los ODS de las Naciones Unidas) de un tercero idóneo como Pacto Global, ICONTEC con su sello de sostenibilidad, Estándares GRI o Sistema B, obtendrá 1 punto adicional. De igual manera podrá obtener un (1) punto, el proponente que acredite su condición como Sociedad Comercial de Beneficio e Interés Colectivo, o Sociedades BIC. Calidad que se verificará en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio correspondiente.	1
AFILIACIÓN AL CÍRCULO CCB	Corresponde a la condición de pertenecer al Círculo de Afiliados de la CCB al momento de presentar la propuesta.	3
TOTAL		100

5.5. EMPATE

Si después de aplicar los criterios de evaluación a las ofertas recibidas, se tiene que dos o más de ellas obtienen el mismo puntaje, la CCB podrá convocar a los proponentes empatados a una etapa de negociación de la oferta, en tal caso la CCB le informará previamente a los proponentes el procedimiento establecido para esta etapa.

Si la etapa de negociación de las ofertas no es convocada o no se presentan contraofertas, prevalecerá entre las ofertas empatadas aquella que haya ofrecido el menor precio. Si el empate persiste, prevalecerá entre las empatadas la oferta que haya obtenido el mayor puntaje en el criterio denominado Servicios adicionales que mejoran y potencializan la experiencia del cliente en los canales del Contact Center. Si el empate persiste la CCB definirá por sorteo el proponente a contratar.

6. ADJUDICACIÓN.

ADJUDICACIÓN TOTAL: La adjudicación de la presente invitación a proponer se hará de manera total al proponente que resulte seleccionado.

CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

[Fin de la invitación.]