

**INVITACIÓN PÚBLICA PARA PRESTAR SERVICIOS DE CONTACTO AL USUARIO FINAL, A TRAVÉS DE LOS CANALES TELEFÓNICO, VIRTUAL Y PRESENCIAL, PARA FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ENTIDAD, BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING– 3000000387**

**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. 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 los artículos 86 del Código de Comercio y 4 del Decreto Reglamentario 2042 de 2014 “Por medio del cual se reglamenta la Ley 1727 de 2014, el Título VI del Libro Primero del Código de Comercio y se dictan otras disposiciones” .....	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 .....	4
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: .....	6
1.13 ESTRUCTURA Y ETAPAS DEL PROCESO .....	6
1.14 VISITA. ....	7
1.15 NEGOCIACIÓN.....	7
1.16 ANEXOS DE LA INVITACIÓN.....	7
1.16 CONDICIONES DEL CONTRATO EVENTUAL .....	8
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 .....	9
2.6 SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA .....	9
2.7 ACEPTACIÓN DE CONDICIONES .....	9
2.8 POLÍTICAS DE LA CCB.....	9
2.9 REVOCACIÓN DE LA OFERTA. ....	9
2.10 PROPONENTES QUE NO PODRÁN PRESENTAR OFERTAS .....	9
2.11 DOCUMENTOS DE LA OFERTA.....	10
2.12 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA .....	10
2.13 IDIOMA .....	11
2.14 LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR.....	11
3. SECCIÓN 3. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES .....	12
3.1 REQUISITOS JURÍDICOS MÍNIMOS PARA PRESENTAR LA OFERTA.....	12
3.1.2 Existencia y representación legal de entidades sin ánimo de lucro .....	13

3.1.3	Matricula Mercantil .....	13
3.1.4	Carta de Presentación de la Oferta .....	14
3.1.5	RUT .....	14
3.1.6	Póliza de seriedad de la oferta: .....	14
3.1.6.1	Grupo No. 1 Servicio de Contact Center: .....	14
3.1.6.2	Grupo No. 2 Servicio de Conmutador y recepción:.....	14
3.2	REQUISITOS FINANCIEROS MÍNIMOS PARA PRESENTAR LA OFERTA.....	17
3.2.1	Grupo No.1 Servicio de Contact Center: .....	17
3.2.2	Grupo No. 2 Servicio de conmutador y recepción: .....	18
3.2.3	Grupo No. 1 y 2 – Para el proponente que presente oferta para los grupos 1 y 2: .....	19
3.3	REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA PRESENTAR LA OFERTA.....	19
3.3.1.	ACEPTACIÓN DE LOS ANEXOS DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: .....	19
3.3.1.1	GRUPO No. 1 Servicio de Contact Center: .....	20
3.3.1.2	Grupo No. 2 Servicio de Conmutador y recepción:.....	20
3.3.2.	EXPERIENCIA DEL PROPONENTE .....	20
3.3.2.1.	Grupo No. 1 Servicio de Contact Center: .....	20
3.3.2.2.	Grupo No. 2 Servicio de Conmutador y recepción:.....	21
4.	SECCIÓN 4. PROPUESTA ECONÓMICA .....	22
5.	SECCIÓN 5. EVALUACIÓN .....	23
6.	SECCIÓN 6. ADJUDICACIÓN .....	25

**INVITACIÓN PÚBLICA PARA PRESTAR SERVICIOS DE CONTACTO AL USUARIO FINAL, A TRAVÉS DE LOS CANALES TELEFÓNICO, VIRTUAL Y PRESENCIAL, PARA FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ENTIDAD, BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING- 300000387**

**OBJETO:** Prestar servicios de contacto al usuario final, a través de los canales telefónico, virtual y presencial, para facilitar el acceso a la información, promoción y vinculación al portafolio de servicios de la entidad, bajo la modalidad de outsourcing.

**Alcance objeto- Grupo 1- Servicio de Contact Center:** Prestar los servicios de operación y administración del Contact Center de la CAMARA a través de una gestión multicanal que genere la mejor experiencia de nuestros clientes, bajo la modalidad de outsourcing.

**Alcance objeto- Grupo 2- Servicio de Conmutador y recepción:** Prestar bajo la modalidad de outsourcing los servicios de operación del conmutador y de la recepción de los edificios de la Entidad con el fin de atender a los clientes y visitantes que utilizan los servicios de LA CÁMARA.

**FECHA DE APERTURA DE LA INVITACIÓN:** 13 de marzo de 2017

**AUDIENCIA DE ACLARACIONES:** 16 de marzo de 2017 a las 9:00 a.m. en el 1° piso, sala 2-Auditorio, del Centro Empresarial Salitre ubicado Avenida Eldorado 68 D - 35 de Bogotá. Atenderá la audiencia Carlos Alberto Gutiérrez F y Margarita Graciano.

**FECHA LÍMITE PARA PRESENTAR OBSERVACIONES:** 21 de marzo de 2017, hasta las 5:00 p.m. al correo electrónico [carlos.gutierrez@ccb.org.co](mailto:carlos.gutierrez@ccb.org.co)

**FECHA DE CIERRE DE LA INVITACIÓN:** 04 de abril de 2017, hasta las 4:00 pm. (Para el recibo de las propuestas se tomará la fecha y hora de constancia de recibido expedido por la oficina de correspondencia de la CCB)

**ÁREA RESPONSABLE:** Gerencia de Relacionamiento con el Cliente

**COLABORADOR DE LA CCB CON QUIEN PUEDE ESTABLECERSE CONTACTO:** Carlos Alberto Gutiérrez Fierro, teléfono: 5941000 ext. 3419, correo electrónico: [carlos.gutierrez@ccb.org.co](mailto:carlos.gutierrez@ccb.org.co)

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

**1.1 NATURALEZA, FUNCIONES E INGRESOS DE LA CCB.** 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 los artículos 86 del Código de Comercio y 4 del Decreto Reglamentario 2042 de 2014 “Por medio del cual se reglamenta la Ley 1727 de 2014, el Título VI del Libro Primero del Código de Comercio y se dictan otras disposiciones”.

**1.2 RÉGIMEN LEGAL APLICABLE Y NATURALEZA DE LA PRESENTE INVITACION.** El derecho aplicable a esta invitación a proponer y al contrato que llegará 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 lo 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 Cámara de Comercio de Bogotá. Además se abstendrán de realizar cualquier conducta o acto que afecte la transparencia y probidad del proceso. El proponente acepta que conocen y entienden los términos de la presente invitación, así como como reglas establecidas para la misma y reconocen 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, caso en el cual se le informará a los proponentes o al contratista seleccionado, según el caso, pero no requerirán su aprobación.

**1.5 NATURALEZA DE ESTA INVITACIÓN A PROPONER.** Este documento contiene exclusivamente una invitación a presentar ofertas a la CCB y 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 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 a 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](http://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 hubiera podido incurrir los proponentes para la elaboración de sus ofertas, dado que los proponentes conocen y aceptan que la CCB puede no continuar con la invitación o suspender la misma, cuando lo considere 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 que no sean de público conocimiento.
- 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 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, 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. (Art. 8° Decreto 622 de 2000)

**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](http://www.ccb.org.co/proveedores). Dentro del proceso se cumplirán las siguientes etapas:

**1.13.1. Apertura:** Es el acto a través del cual se da a conocer los términos de la invitación a los posibles proponentes.

**1.13.2. Audiencia de aclaraciones:** La CCB realizará una audiencia aclaratoria del contenido de la invitación a proponer. Es facultad de los proponentes asistir. Como resultado de la audiencia y cuando procedan podrán expedirse adendas a la invitación. (Cuando aplique)

**1.13.3. 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 la página Web, a las observaciones que sean presentadas en tiempo.

**1.13.4. Cierre:** Momento límite de presentar propuesta.

**1.13.5. Evaluación de propuestas:** Es la etapa en la que la CCB verifica 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.

**1.13.6. Adjudicación/Declaratoria desierta.** La adjudicación podrá ser parcial o será total según se especifique en la presente invitación. La CCB podrá declarar desierto el proceso con lo cual no adjudicará a ningún proponente.

**1.14 VISITA.** LA CÁMARA se reserva el derecho de efectuar a los oferentes que cumplan con los requisitos mínimos exigidos por la CÁMARA, una visita para verificar el cumplimiento de todos los requisitos exigidos dentro de la Invitación.

**1.15 NEGOCIACIÓN.** Si lo considera conveniente, la CCB, podrá realizar una etapa de negociación con el proponente que haya obtenido la mayor calificación 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 la CCB, en caso de no presentarse alguna contraoferta se entenderá como oferta la última presentada 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.

#### **1.16 ANEXOS DE LA INVITACIÓN:**

- ANEXO 1: Carta de Presentación de la Oferta Grupo 1 y/o Grupo 2.
- ANEXO 2: Especificaciones técnicas- Condiciones del servicio-Grupo 1
- ANEXO 3: Especificaciones técnicas para operación de la línea de atención al cliente por outsourcing-Grupo 1
- ANEXO 4: Especificaciones seguridad para operación de la línea de atención al cliente de LA CAMARA por outsourcing-Grupo 1
- ANEXO 5: Especificaciones operativas para gestión de la línea de atención de LA CAMARA por outsourcing-Grupo 1
- ANEXO 6: Consideraciones de Seguridad de la Información- Grupo 1
  - ANEXO 6 A: Política General de seguridad de la Información.
  - ANEXO 6 B: Cláusula de autorización de tratamiento y cumplimiento de la seguridad de la información y la protección de datos personales
  - ANEXO 6 C: Prácticas en seguridad de la información
  - ANEXO 6 D: Manual de políticas y procedimientos de protección de datos personales

- ANEXO 7: Especificaciones de talento humano para la operación de la línea de atención al cliente por el outsourcing-Grupo 1
- ANEXO 8: Propuesta Económica-Grupo 1
- ANEXO 9: Formato experiencia del contratista-Grupo 1
- ANEXO 10: Especificaciones técnicas-Grupo 2
- ANEXO 11: Propuesta Económica-Grupo 2
- ANEXO 12: Formato experiencia del contratista-Grupo 2
- ANEXO 13: Proyecto de contrato

### **1.16 CONDICIONES DEL CONTRATO EVENTUAL**

Las observaciones y/o aclaraciones que tengan los proponentes sobre el contrato eventual que va a suscribirse (ANEXO 13) 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 carta de presentación de la oferta y la oferta se entiende de manera expresa que el proponente acepta todas las condiciones establecidas en el proyecto de contrato (ANEXO 13). 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.

## **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 el 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, no serán tenidas en cuenta.

**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 presentarse firmados por el representante legal de la persona jurídica o la persona natural según sea el caso.



**2.5 INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL PROPONENTE.** La CCB queda 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 ella contrate 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 industrial, que se encuentra publicado en [www.ccb.org.co](http://www.ccb.org.co).

**2.9 REVOCACIÓN DE LA OFERTA.** Los proponentes podrán retirar sus propuestas cuando lo consideren conveniente antes de la fecha de cierre establecida en la presente invitación o sus adendas. Con posterioridad a la fecha de cierre deberán presentar solicitud escrita de retiro o de no tener en cuenta la propuesta, esta se entenderá como revocación de la propuesta situación que convertirá al proponente en deudor de la CCB de una suma equivalente al 10% del valor de la oferta presentada. La suma adeudada deberá ser cancelada dentro de los 3 días hábiles siguientes a la solicitud de retiro de la propuesta. La carta de revocación de la oferta y la carta de presentación de la oferta se constituirán en el título ejecutivo. Lo mismo sucederá ante la negativa injustificada para suscribir el contrato en caso que le fuera adjudicado, se constituirá en título ejecutivo la carta de presentación de oferta, los cuales deberán ser consignados a la CCB en la cuenta bancaria informada por esta al proponente.

**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' o en cualquier otra hipótesis legal que determine la configuración de una inhabilidad, incompatibilidad o de un conflicto de interés para contratar con la CCB, se encuentren reportados en listas restrictivas, y los proponentes que hayan suscrito contratos con la CCB y en la reevaluación de proveedores hayan tenido como calificación menos de 60 puntos.

No podrán participar Consorcios o Uniones Temporales, o cualquier otra modalidad de asociación de colaboración empresarial.

**2.11 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.

**2.12 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA:**

El proponente podrá presentar oferta en los siguientes grupos:

- a. **GRUPO No. 1:** Servicio de Contact Center y/o
- b. **GRUPO No. 2:** Servicio de Conmutador y recepción

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 radicar **por separado** la oferta técnica y la oferta económica de la presente invitación, en sobre cerrado, los valores deben ser expresados en pesos colombianos. Adicionalmente, la oferta deberá presentarse foliada, en original y copia y podrá radicarse por cualquiera de los dos (2) siguientes medios:

- a. **Por escrito:** Los proponentes deberán radicar **por separado** la oferta técnica y la oferta económica de la presente invitación y deberá dirigirse a la Dirección de Contratos. La oferta deberá presentarse en original en sobre cerrado, marcado así:

<p><i>NOMBRE DEL PROPONENTE</i> <i>ORIGINAL Y COPIA</i> <b>INVITACIÓN PÚBLICA PARA PRESTAR SERVICIOS DE CONTACTO AL USUARIO FINAL, A TRAVÉS DE LOS CANALES TELEFÓNICO, VIRTUAL Y PRESENCIAL, PARA FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ENTIDAD, BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING– 3000000387</b> <b>CARLOS ALBERTO GUTIÉRREZ FIERRO - Comprador</b></p>
---

La oferta deberá ser presentada en la ventanilla de correspondencia del Edificio Salitre, en la Avenida Eldorado 68D-35 piso 1, costado oriental. Se tendrá como fecha y hora de presentación de la propuesta la que figure en el stiker de radicado.

*El proponente debe tener en cuenta que la propuesta es una sola y la hora de radicado del stiker de cada uno de los sobres debe ser máximo en la hora prevista para el cierre.*

- b. **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 [carlos.gutierrez@ccb.org.co](mailto:carlos.gutierrez@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:

- (a) En ningún caso se aceptarán archivos enviados en formatos distintos de .pdf.
- (b) 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.
- (c) 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 por la CCB.
- (d) 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.
- (e) Se entenderá que la propuesta fue entregada cuando se hayan recibido todos los archivos requeridos en la presente invitación, entendiendo que la fecha y hora de recibo corresponderá al recibo del último documento, lo cual será validado en el sistema.
- (f) 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.
- (g) Los archivos adjuntos no deben tener dentro del nombre del archivo doble extensión y no deben contener caracteres ASCII o caracteres especiales tales como (.,\*\_-/+)

**Nota:** 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 contratos de la CCB ubicada en Avenida Eldorado 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.

**2.13 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.

**2.14 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 7144 de 2014 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 MINIMOS HABILITANTES**

#### **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**

**3.1.1.1. PERSONAS QUE PUEDEN PARTICIPAR.** En la presente invitación a proponer pueden participar personas jurídicas, cuyo objeto social esté directamente relacionado con el objeto del contrato a celebrarse. No se aceptan propuestas bajo la modalidad de consorcios o uniones temporales o cualquier otra modalidad de asociación de colaboración empresaria.

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

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.

No podrán presentar ofertas aquellos proponentes que hayan celebrado y ejecutado contratos con la CCB y su calificación en la “*reevaluación de proveedores*” haya sido inferior a 60 puntos. En caso de presentarse algún proponente que tenga esta condición, su oferta se entenderá como no presentada.

La CCB se reserva el derecho de contratar o no, con proveedores con los que esté llevando controversias judiciales o extrajudiciales, y aquellos que se encuentren en proceso de reorganización bajo el marco de la Ley 1116 de 2006 y demás disposiciones que lo reglamenten, adicione o reformen.

Si se presentan documentos públicos extranjeros, ellos deberán venir apostillados o legalizados según el caso de conformidad con la Resolución 7144 de 2014 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores y demás disposiciones que la reglamenten, adicione o reformen.

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

Si persona jurídica sin domicilio o sucursal en Colombia, deberá constituir apoderado con domicilio en Colombia y aportar el respectivo poder con las formalidades legales.

Cuando los proponentes presenten sus propuestas a través de apoderado se deberán anexar con la propuesta un poder expedido y autenticado de acuerdo con la ley del lugar de su otorgamiento y, cuando sea del caso, deberá anexarse la prueba de la existencia y representación legal de la persona poderdante.

Las personas jurídicas extranjeras deberán acreditar su existencia y representación legal con los instrumentos que en cada caso procedan y sean necesarios. Si se presentan documentos públicos extranjeros, ellos deberán venir apostillados o legalizados de conformidad con la ley y con traducción oficial al idioma Español. En todo caso en el evento de ser adjudicado un contrato a una sociedad extranjera ésta deberá cumplir con lo establecido en el Art. 469 y ss Código de Comercio Colombiano.

Es necesario para la presentación de la oferta que el proponente, persona jurídica extranjera, allegue el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de su país de origen o el documento que haga sus veces en el respectivo país de origen con el cumplimiento de las formalidades legales a las que haya lugar. Si se presentan documentos públicos extranjeros, deben estar apostillados o legalizados de conformidad con la ley y con traducción oficial al idioma Español.

Las sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia, como requisito mínimo para presentar la propuesta, deben contar con un apoderado debidamente constituido y la obligación de constituir la sucursal será en caso de ser aceptada su oferta y está sujeta a los requisitos del Código de Comercio de Colombia, en este sentido la obligación de conformar una sucursal está sujeta a dos condiciones: a) Ser adjudicatario del contrato y b) Que la actividad a ejecutar en dicho contrato sea de las consideradas como actividades permanentes en los términos de los artículos 469 y ss del Código de Comercio de Colombia.

Dado lo anterior, para la suscripción del contrato no es requisito constituir una sucursal. Sin embargo, si el contratista se encuentra incurso en las dos condiciones antes citadas, estará en la obligación de constituir la respectiva sucursal con posterioridad a la suscripción del contrato.

**3.1.2 Existencia y representación legal de entidades sin ánimo de lucro:** Las entidades sin ánimo de lucro deberán acreditar su existencia y representación legal mediante el documento idóneo emitido por la autoridad administrativa competente, con una fecha de expedición no superior a 3 meses. Si el registro de esas entidades es competencia de la CCB no será necesario aportar el certificado.

**3.1.3 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.

**3.1.4 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 1. Esta carta de presentación de la oferta constituirá el título ejecutivo en los casos señalados en los numerales 2.9 de la presente invitación.

**3.1.5 RUT:** Fotocopia del certificado actualizado del RUT del proponente.

**NOTA:** Si este documento ha sido remitido a la CCB durante el último año y no han cambiado su condición tributaria, absténgase de remitirlo nuevamente.

**3.1.6 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:

**3.1.6.1 Grupo No. 1 Servicio de Contact Center:**

El proponente debe constituir garantía de seriedad de la oferta con el fin de amparar la seriedad y validez de la oferta presentada, en los siguientes términos:

- a. **Objeto:** Amparar la seriedad y validez de la oferta presentada- objeto de la invitación y alcance del objeto Grupo No.1.
- b. **Asegurado y beneficiario:** CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA
- c. **Tomador:** Proponente.
- d. **Valor Asegurado:** \$670.000.000
- 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 el perfeccionamiento y legalización del contrato resultante de la presente invitación.

**3.1.6.2 Grupo No. 2 Servicio de Conmutador y recepción:**

El proponente debe constituir garantía de seriedad de la oferta con el fin de amparar la seriedad y validez de la oferta presentada, en los siguientes términos:

- a. **Objeto:** Amparar la seriedad y validez de la oferta presentada- objeto de la invitación y alcance del objeto Grupo No.2.
- b. **Asegurado y beneficiario:** CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA
- c. **Tomador:** Proponente.

- d. **Valor Asegurado:** \$75.300.000
- 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 el perfeccionamiento y legalización del contrato resultante de la presente invitación.

### 3.1.6.3 Grupo No. 1 y Grupo No. 2:

Si el proponente se presenta para los 2 grupos debe constituir garantía de seriedad de la oferta con el fin de amparar la seriedad y validez de la oferta presentada, en los siguientes términos:

- a. **Objeto:** Amparar la seriedad y validez de la oferta presentada- objeto de la invitación.
- b. **Asegurado y beneficiario:** CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA
- c. **Tomador: Proponente.**
- d. **Valor Asegurado:** \$745.300.000
- 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 el perfeccionamiento y legalización del contrato resultante de la presente invitación.

La garantía de seriedad de la oferta podrá ser:

- I. **Garantía Bancaria** en cuyo caso deberá tener la siguiente leyenda. “La presente garantía será pagada por el garante dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha del documento que declare el incumplimiento del PROPONENTE”.
- II. **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.
- III. **Fiducia Mercantil en Garantía.** Con la finalidad de servir de garantía como mecanismo de cobertura aceptable por la CCB para cubrir los riesgos derivados de la seriedad del ofrecimiento o del cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato o de su liquidación. Los bienes o derechos que sean entregados en fiducia mercantil en garantía deberán ofrecer a la CCB un respaldo idóneo y suficiente para el pago de las obligaciones garantizadas. La sociedad fiduciaria, en desarrollo del contrato de fiducia en garantía, deberá expedir el respectivo certificado de garantía o el documento que haga sus veces, en el que conste: 1. El nombre de la entidad beneficiaria de la garantía (CCB). 2. La duración del contrato de fiducia. 3. El valor de

la garantía. 4. La vigencia de la garantía, la cual deberá adecuarse a lo previsto en la invitación, para cada una de las coberturas. 5. El valor de los bienes y derechos fideicomitidos que conste en el último de los estados financieros actualizados del fideicomiso y una descripción detallada de los mismos. 6. El procedimiento a surtir en caso de hacerse exigible la garantía, el cual no podrá imponer a la CCB condiciones más gravosas a las contenidas en la invitación. 7. Los riesgos garantizados. 8. La prelación que tiene la CCB para el pago. 9. Los mecanismos por los cuales la fiduciaria contará con los recursos para hacer efectiva la garantía, los cuales no podrán afectar la suficiencia de esta. Parágrafo. La fiduciaria no podrá proponer la excepción de contrato no cumplido frente a la CCB.

- IV. **Constitución y aprobación de la Fiducia Mercantil.** Para la aprobación de la garantía por parte de la CCB, los oferentes o contratistas deberán acreditar la constitución de la garantía a través de la copia del respectivo contrato y entregar el certificado de garantía expedido por la sociedad fiduciaria. El contrato de fiducia mercantil debe contener al menos los siguientes requisitos sin los cuales no podrá ser aceptado como garantía por parte de la CCB: 1. Las partes del contrato fiduciario. i) el constituyente - que puede ser el oferente o contratista o una persona jurídica autorizada por sus estatutos para garantizar obligaciones de terceros - y (ii) la fiduciaria. 2. Beneficiario. En el contrato de fiducia se debe estipular que el beneficiario es la CCB ante la cual el constituyente va a presentar una oferta o tiene celebrado el contrato. 3. Conservación de los bienes. En el contrato de fiducia se debe estipular que es obligación del fiduciario realizar todos los actos necesarios para la conservación de los bienes fideicomitidos o adoptar las medidas necesarias para que quien los tenga garantice dicha conservación. 4. Idoneidad de la garantía. El contrato deberá contener la obligación del fiduciario de efectuar periódicamente valoraciones y avalúos sobre los bienes que constituyen el patrimonio autónomo a precios de mercado o técnica y suficientemente atendiendo el valor de realización de los mismos, con el objeto de velar por la idoneidad de la garantía. Adicionalmente, deberá incluirse la obligación para el fiduciario de avisar a la CCB, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que conoció que los bienes no resultan suficientes para el pago de las obligaciones garantizadas por disminución de su precio en términos de valor de mercado, con el fin de que se proceda a su reposición o ampliación, según el caso. 5. Reposición y ampliación de la garantía. En el contrato de fiducia debe quedar pactada la obligación a cargo del oferente o contratista de reemplazar o aumentar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al requerimiento del fiduciario los bienes cuyo valor se disminuya por aplicación de las normas de valoración a precios de mercado, o de entregar otros adicionales de las especies y características indicadas. 6. Procedimiento en caso de incumplimiento. Sin perjuicio de lo previsto en la invitación, y sin que pueda hacerse más gravosa la actuación de la CCB. En todo caso, cuando exista incumplimiento se pondrá en conocimiento de la sociedad fiduciaria el documento que declara el incumplimiento y ésta adelantará los trámites del caso para hacer efectiva la garantía. A la fiduciaria no le será admisible discutir la responsabilidad del contratista.
- V. **Garantía bancaria a primer requerimiento.** Pueden ser utilizadas como mecanismo de cobertura aceptable por la CCB para cubrir los riesgos derivados de la seriedad del ofrecimiento o del cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato y de su liquidación. A través de una garantía bancaria, una institución financiera nacional o extranjera, asume el compromiso firme, irrevocable, autónomo, independiente e



incondicional de pagar directamente a la CCB, a primer requerimiento, hasta el monto garantizado, una suma de dinero equivalente al valor del perjuicio sufrido por la CCB como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones asumidas por el proponente o contratista, ante la presentación del documento que así lo declara. La garantía deberá constar en documento privado en el cual el establecimiento de crédito asuma en forma expresa, autónoma e irrevocable en favor de la CCB el compromiso de honrar las obligaciones a cargo del solicitante, en caso de incumplimiento por parte de éste. La garantía deberá ser efectiva a primer requerimiento cuando el acto administrativo en firme que declara el incumplimiento de las obligaciones contractuales o cualquiera de los eventos constitutivos de incumplimiento de la seriedad de los ofrecimientos hechos, se ponga en conocimiento del establecimiento de crédito. El contratista u oferente deberá acreditar la constitución de la garantía, mediante la entrega del documento contentivo de la misma, suscrito por el representante legal del establecimiento de crédito o por su apoderado y en ella deberá constar: (i) el nombre de la CCB como beneficiaria de la garantía; (ii) los riesgos garantizados; (iii) la forma de hacer exigible la garantía, en la cual no se podrá imponer a la CCB condiciones más gravosas a las contenidas en LA INVITACIÓN; (iv) el valor de la garantía y, (v) la vigencia de la garantía la cual deberá adecuarse a lo previsto en la invitación, para cada una de las coberturas. Serán admisibles, las siguientes garantías bancarias a primer requerimiento: El contrato de garantía bancaria, La carta de crédito stand by.

- VI. **Depósito de dinero en garantía.** Será admisible como garantía el depósito de dinero en garantía de conformidad con lo previsto en el artículo 1173 del Código de Comercio. Esta garantía será constituida ante una institución financiera vigilada por la Superintendencia Financiera y deberá otorgarse a favor de la CCB, por el monto exigido por esta última, respetando como mínimo los límites establecidos en la invitación.

### **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 con corte al **31 de diciembre de 2015**.

#### **3.2.1 Grupo No.1 Servicio de Contact Center:**

Para este grupo la capacidad financiera exigida es la siguiente:

<b>Índice</b>	<b>Mínimo requerido</b>	<b>Puntos</b>
Capital de trabajo	$\geq 558.000.000$	20
Razón corriente	1,2	20
Endeudamiento	$\leq 70\%$	20
Patrimonio	$\geq 2.231.700.000$	20
Utilidad Neta	Positiva	20

Total	100
-------	-----

Se considerará que cumple con la capacidad financiera requerida para asumir el contrato el proponente que obtenga mínimo 80 puntos de los 100 puntos discriminados en el cuadro antes citado.

**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.

**Nota 3:** En el caso de las sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia, se tendrá en cuenta la última fecha de corte financiero que según su normatividad aplique.

### 3.2.2 Grupo No. 2 Servicio de conmutador y recepción:

Para este grupo la capacidad financiera exigida es la siguiente:

Índice	Mínimo requerido	Puntos
Capital de trabajo	$\geq 62.750.000$	20
Razón corriente	1,2	20
Endeudamiento	$\leq 70\%$	20
Patrimonio	$\geq 251.000.000$	20
Utilidad Neta	Positiva	20
Total		100

Se considerará que cumple con la capacidad financiera requerida para asumir el contrato el proponente que obtenga mínimo 80 puntos de los 100 puntos discriminados en el cuadro antes citado.

**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.

**Nota 3:** En el caso de las sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia, se tendrá en cuenta la última fecha de corte financiero que según su normatividad aplique.

### 3.2.3 Grupo No. 1 y 2 – Para el proponente que presente oferta para los grupos 1 y 2:

Para esta opción la capacidad financiera exigida es la siguiente:

Índice	Mínimo requerido	Puntos
Capital de trabajo	$\geq 620.750.000$	20
Razón corriente	1,2	20
Endeudamiento	$\leq 70\%$	20
Patrimonio	$\geq 2.482.700.000$	20
Utilidad Neta	Positiva	20
Total		100

Se considerará que cumple con la capacidad financiera requerida para asumir el contrato el proponente que obtenga mínimo 80 puntos de los 100 puntos discriminados en el cuadro antes citado.

**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.

**Nota 3:** En el caso de las sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia, se tendrá en cuenta la última fecha de corte financiero que según su normatividad aplique.

### **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 DE LOS ANEXOS DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:**

### **3.3.1.1 GRUPO No. 1 Servicio de Contact Center:**

El proponente deberá allegar en su propuesta LOS ANEXOS 2, 3, 4, 5, 6 y 7 debidamente diligenciados y firmados 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 en éste en caso de que llegue a adjudicársele el contrato respectivo.

Las condiciones enunciadas en los ANEXOS antes mencionados 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.

### **3.3.1.2 Grupo No. 2 Servicio de Conmutador y recepción:**

El proponente deberá allegar en su propuesta el **(ANEXO 10)** 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 en éste en caso de que llegue a adjudicársele el contrato respectivo.

Las condiciones enunciadas en el **(ANEXO 10)** 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.

## **3.3.2. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE**

### **3.3.2.1. Grupo No. 1 Servicio de Contact Center:**

El proponente deberá acreditar experiencia en la prestación de servicios de Contact Center, en la gestión de entrada y de salida, mediante la presentación de hasta tres (3) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución a partir del año 2013, cuya sumatoria a la fecha de presentación de la propuesta, sea igual o superior a CUATRO MIL SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$4.600.000.000) antes de IVA.

Para los contratos ejecutados podrá acreditarse con la certificación o copia del contrato con la respectiva acta de liquidación, los 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.
- 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:** Para los contratos en ejecución el proponente debe señalar mediante certificación el valor que ha ejecutado a la fecha de la presentación de su propuesta, este valor será el que se tendrá en cuenta para efectos de la experiencia.

**NOTA 2:** La experiencia deberá relacionarse en el Anexo No. 9 para el Grupo 1, formato experiencia del contratista, sin perjuicio de la entrega de la respectiva certificación.

**NOTA 3:** La certificación puede ser reemplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de recibo a satisfacción y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por el interventor y/o la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos en este literal; de lo contrario no será tenida en cuenta.

**NOTA 4:** La CCB se reserva el derecho de validar la información suministrada por el proponente.

**NOTA 5:** Si el proponente ha suscrito contratos con la CCB cuyo objeto y condiciones cumplan con lo solicitado en la presente invitación, deberá informarlo a la CCB 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 6:** Si la certificación viene liquidada en dólares (US\$) 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 7:** 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.

**NOTA 8:** No se admitirán autocertificaciones.

**NOTA 9:** Si el proponente se presenta para los 2 grupos, debe tener en cuenta que debe acreditar la experiencia exigida en el numeral 3.3.2.1 y 3.3.2.2

### **3.3.2.2. Grupo No. 2 Servicio de Conmutador y recepción:**

El proponente deberá acreditar experiencia en atención telefónica y personalizada para conmutador y recepción, mediante la presentación de hasta tres (3) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución a partir del año 2013, cuya sumatoria a la fecha de presentación de la propuesta, sea igual o superior a QUINIENTOS VEINTE MILLONES DE PESOS (\$520.000.000) antes de IVA.

**NOTA 1:** Para los contratos en ejecución el proponente debe señalar mediante certificación el valor que ha ejecutado a la fecha de la presentación de su propuesta, este valor será el que se tendrá en cuenta para efectos de la experiencia.

**NOTA 2:** La experiencia deberá relacionarse en el Anexo No. 12 para el Grupo 2, formato experiencia del contratista, sin perjuicio de la entrega de la respectiva certificación.

**NOTA 3:** La certificación puede ser reemplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de recibo a satisfacción y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por el interventor y/o la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos en este literal; de lo contrario no será tomada en cuenta.

**NOTA 4:** La CCB se reserva el derecho de validar la información suministrada por el proponente.

**NOTA 5:** Si el proponente ha suscrito contratos con la CCB cuyo objeto y condiciones cumplan con lo solicitado en la presente invitación, deberá informarlo a la CCB en su propuesta indicando el número y fecha del contrato. Dicha experiencia será tomada 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 6:** Si la certificación viene liquidada en dólares (US\$) 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 7:** 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.

**NOTA 8:** No se admitirán autocertificaciones.

**NOTA 9:** Si el proponente se presenta para los 2 grupos, debe tener en cuenta que debe acreditar la experiencia exigida en el numeral 3.3.2.1 y 3.3.2.2

#### **4. SECCIÓN 4. PROPUESTA ECONÓMICA.**

Los proponentes indicarán cuál es la remuneración total que exigirán por la ejecución de todos los servicios ofrecidos, ya sea por grupo, o por los dos (2) grupos indicados en la presente invitación.

La oferta económica contenida en el **ANEXO 8 (Grupo 1) y en el ANEXO 11 (Grupo 2)** corresponderá a los valores de todos los servicios ofrecidos. La oferta deberá incluir LA TOTALIDAD DE COSTOS directos o indirectos en los cuales incurre el proponente, así como el valor del respectivo IVA, cuando haya lugar a ello. Si el contrato es de tracto sucesivo, indicarán cuál es el valor de cada una de las prestaciones periódicas, siempre

que ellas sean homogéneas, o indicarán el modo de determinar el valor total de cada una de las prestaciones, si ellas no son homogéneas. La expresión de la remuneración se hará en pesos (COLOMBIANOS).

El ANEXO 8 (Grupo 1) y/o el ANEXO 11 (Grupo 2) deberán ser presentados sin tachones o enmendaduras, no podrán ser modificados, y deberán 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.

Los valores deben presentarse en pesos, 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.

## **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 del cierre. Luego de vencido el plazo para presentar propuestas, la CCB podrá pedir a los 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 del cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la invitación.** En la primera fase de la evaluación la CCB verificará que la oferta cumpla con todas las exigencias mínimas 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.

Los criterios que se señalan a continuación serán aplicados a la evaluación de la oferta presentada por los proponentes para cada uno de los grupos determinados en la presente invitación. Para el efecto, se ha establecido un total de 100 puntos para la evaluación de cada grupo, de conformidad con las siguientes reglas:

### **GRUPO No. 1 Servicio de Contact Center**

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Precio</b>	<p>Evalúa la parte económica de la oferta para lo cual debe considerarse el precio. Obtendrá mayor puntaje la oferta que ofrezca el menor valor resultante de multiplicar los valores unitarios por ítem por la volumetría del servicio a contratar.</p> <p>Nota: La volumetría se encuentra en el anexo No. 2 de la presente invitación.</p>	87
<b>Certificado de calidad</b>	<p>Corresponde a la tenencia de un certificado de calidad vigente en COPC (Customer Operation Performance Center) de la empresa o un certificado de calidad ISO 9001 2008 o 2015 o ISO 27001 certificado o en proceso de re certificación. Se otorgarán los puntos de la siguiente manera:</p> <p>Certificado COPC de la empresa: 10 puntos Certificado de calidad ISO 9001 o ISO 27001: 5 puntos</p> <p>Nota: En éste criterio los puntajes en cada uno de los tipos de certificado no son acumulables.</p>	10
<b>Afiliación al Círculo de la CCB</b>	<p>Corresponde a la condición de pertenecer al Círculo de Afiliados de la CCB al momento de presentar la propuesta. La acreditación de la calidad de afiliado será verificada directamente por la CCB al momento de presentar la propuesta.</p>	3
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

### GRUPO No. 2 Servicio de Conmutador y recepción

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Precio</b>	<p>Evalúa la parte económica de la oferta para lo cual debe considerarse el precio. Obtendrá mayor puntaje la oferta que ofrezca el menor precio según la sumatoria ANTES DE IVA de los ítems ofertados. Las demás propuestas obtendrán el puntaje de manera proporcional.</p>	92



<b>Certificado de calidad</b>	Corresponde a la tenencia por parte del proveedor de un certificado de calidad ISO 9001 2008 o 2015 o ISO 27001 certificado o en proceso de re certificación vigente sobre el servicio objeto de esta invitación, el cual debe ser presentado junto con su propuesta.	5
<b>Afiliación al Círculo de la CCB</b>	Corresponde a la condición de pertenecer al Círculo de Afiliados de la CCB al momento de presentar la propuesta. La acreditación de la calidad de afiliado será verificada directamente por la CCB al momento de presentar la propuesta.	3
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

**5.4 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, la CCB informará a los proponentes el procedimiento a seguir.

## **6. SECCIÓN 6. ADJUDICACIÓN**

**ADJUDICACIÓN:** La CCB, se reserva el derecho de adjudicar parcialmente servicios y/o bienes de una o varias propuestas, según los precios unitarios ofrecidos en las mismas. Igualmente, la CCB podrá adjudicar la presente invitación a uno o varios proponentes de conformidad a los grupos previamente definidos en los Anexos del presente documento.

**CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**

**[Fin de la invitación.]**