

INVITACIÓN A PROPONER

CONVOCATORIA PÚBLICA PARA CONTRATAR 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. No. 300000711.

TABLA DE CONTENIDO

<u>SECCIÓN 1. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD Y DE LA INVITACIÓN</u>	3
1.1 NATURALEZA, FUNCIONES E INGRESOS DE LA CCB.....	3
1.2 RÉGIMEN LEGAL APLICABLE Y NATURALEZA DE LA PRESENTE INVITACIÓN.	4
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.	4
1.9 EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PRECONTRACTUAL.	4
1.10 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	5
1.11 CAMBIO DE REGULACIÓN.....	5
1.12 LUGAR DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	5
1.13 ESTRUCTURA Y ETAPAS DEL PROCESO.....	6
1.14 NEGOCIACIÓN.	6
1.15 ANEXOS DE LA INVITACIÓN.	6
1.16 CONDICIONES GENERALES DEL EVENTUAL CONTRATO.	6
1.17 DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.	7
<u>SECCIÓN 2 CONDICIONES GENERALES PARA PRESENTAR LA OFERTA</u>	7
2.1 VIGENCIA DE LA OFERTA.	7
2.2 OFRECIMIENTOS ADICIONALES.	7
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.....	8
2.7 ACEPTACIÓN DE CONDICIONES.	8
2.8 POLÍTICAS DE LA CCB.....	8
2.9 PROPONENTES QUE NO PODRÁN PRESENTAR OFERTAS.	8
2.10 DOCUMENTOS DE LA OFERTA.....	8
2.11 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.....	8
2.12 IDIOMA.	9
2.13 LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR.....	9
<u>SECCIÓN 3. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES</u>	10

3.1	REQUISITOS JURÍDICOS MÍNIMOS PARA PRESENTAR LA OFERTA.	10
3.1.1	CAPACIDAD PARA PRESENTAR OFERTAS.	10
3.1.2	MATRÍCULA MERCANTIL.	11
3.1.3	CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.	11
3.1.4	RUT.	11
3.1.5	CÉDULA DE CIUDADANÍA.	11
3.1.6	CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES.	11
3.1.7	DISPOSICIONES PARA OFERENTES QUE SE PRESENTEN EN CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL.	12
3.1.8	GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.	12
3.2	REQUISITOS FINANCIEROS MÍNIMOS PARA PRESENTAR LA OFERTA.	14
3.3	REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA PRESENTAR LA OFERTA.	15
3.4.1	ACEPTACIÓN DEL ANEXO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.	15
3.4.2	EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.	15
 <u>SECCIÓN 4. PLAZO DE EJECUCIÓN</u>		17
4.1	PLAZO DE EJECUCIÓN.	17
 <u>SECCIÓN 5. PROPUESTA ECONÓMICA Y FORMA DE PAGO</u>		17
5.1.	PROPUESTA ECONÓMICA.	17
5.2.	FORMA DE PAGO.	18
 <u>SECCIÓN 6. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA</u>		18
6.1	ACLARACIÓN Y SUBSANABILIDAD DE LA OFERTA.....	18
6.2	PRIMERA FASE DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS: VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES ESTABLECIDOS EN LA INVITACIÓN.	18
6.4	SEGUNDA FASE DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS: CALIFICACIÓN.	18
6.5	EMPATE.	20
 <u>SECCIÓN 7. ADJUDICACIÓN.</u>		20
7.1	ADJUDICACIÓN TOTAL:	20
 ANEXOS 1 AL 13		

INVITACIÓN A PROPONER MEDIANTE LA MODALIDAD DE CONVOCATORIA PÚBLICA PARA CONTRATAR 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. No. 300000711.

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.

CRONOGRAMA

I. FECHA DE APERTURA DE LA INVITACIÓN: 15 de febrero de 2021.

II. AUDIENCIA ACLARATORIA: Se realizará el día 17 de febrero de 2021 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:

[Haga clic aquí para unirse a la reunión](#)

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.

III. FECHA LÍMITE PARA PRESENTAR OBSERVACIONES: 19 de febrero de 2021, hasta las 3:00:00 p.m. Se recibirán mediante correo electrónico, y deberán enviarse al abogado a cargo del proceso en este caso a Jersson Bustos, al e-mail: jersson.bustos@ccb.org.co

IV. FECHA DE CIERRE DE LA INVITACIÓN: 4 de marzo de 2021, hasta las 3:00:00 p.m. Las propuestas deben ser remitidas a través de correo electrónico al e-mail: jersson.bustos@ccb.org.co, para lo cual se tomará la fecha y hora de recepción del correo.

V. ÁREA RESPONSABLE: Gerencia de Relacionamiento con el Cliente.

VI. COLABORADOR DE LA CCB CON QUIEN PUEDE ESTABLECERSE CONTACTO: Jersson Bustos, teléfono: 5941000 ext. 3411, correo electrónico: jersson.bustos@ccb.org.co o Alicia Tovar teléfono: 5941000 ext. 3414 y correo electrónico: alicia.tovar@ccb.org.co

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 institución autónoma, de derecho privado, con personería jurídica y sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial, creada mediante Decreto 062 del 11 de febrero de 1891, que se rige por lo establecido en el Decreto 410 de 1971, por la Ley 1727 de 2014 y el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y demás disposiciones que lo reglamente, adicionen o reformen.

- 1.2 RÉGIMEN LEGAL APLICABLE Y NATURALEZA DE LA PRESENTE INVITACIÓN.** 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 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. El proponente acepta que conoce y entiende los términos de la presente invitación, así como las 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, caso en el cual se le informará a los proponentes o al contratista seleccionado, según el caso, pero no requerirá 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 o envió 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, ésta 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: 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 1. 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.
- 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 vigor 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. 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 cronograma de 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 a las observaciones que sean presentadas en tiempo en la página Web de la entidad.
- c) Cierre: momento límite de presentar propuesta.
- d) 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.
- e) Adjudicación/ Declaratoria desierta: La adjudicación será total. La CCB podrá declarar desierto el proceso, con lo cual no adjudicará a ningún proponente.

1.14 NEGOCIACIÓN. Si lo considera conveniente, la CCB podrá realizar una etapa de negociación con el proponente con mayor puntaje o con los proponentes que hayan cumplido los requisitos mínimos habilitantes exigidos en la presente invitación, o con los proponentes empatados en los términos del numeral 6.5 de esta invitación a proponer, 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.

1.15 ANEXOS DE LA INVITACIÓN.

ANEXO 1: "CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA"
ANEXO 2: "ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS"
ANEXO 3: "FORMATO DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES"
ANEXO 4: "PROPUESTA ECONÓMICA"
ANEXO 5: "PROYECTO DE CONTRATO"
ANEXO 6: "RELACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE"
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 GENERALES DEL EVENTUAL CONTRATO.

Las observaciones y/o aclaraciones que tengan los proponentes sobre el contrato eventual que va a suscribirse (ANEXO 5 – 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 la invitación a proponer, todas las cláusulas señaladas en el proyecto de contrato (ANEXO 5 – 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. Sin embargo, la CCB se reserva el derecho de hacer las modificaciones al proyecto de contrato que considere pertinentes, según la naturaleza de la contratación.

1.17 DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN 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 los 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 del 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 CCB 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 activa 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.

SECCIÓN 2 CONDICIONES GENERALES PARA PRESENTAR LA OFERTA

2.1 VIGENCIA DE LA OFERTA. Todas las ofertas deberán tener una vigencia mínima de ciento veinte (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 el 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 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.

2.9 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 una situación de conflicto de intereses 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 igual o inferior 60 puntos hasta el año 2018 o igual o inferior a 70 puntos a partir del año 2019.

2.10 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 enviada por correo electrónico antes del cierre de la invitación, y los que se envíen en virtud de aclaraciones y/o subsanaciones de los documentos que sean necesarios para la habilitación y/o evaluación.

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, en archivos **separados**, la oferta técnica y la oferta económica de la presente invitación a través de correo electrónico, los valores deben ser expresados en PESOS COLOMBIANOS (COP). Adicionalmente, la oferta deberá presentarse foliada y cumpliendo con las siguientes características:

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 jersson.bustos@ccb.org.co con copia a 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:

- (a) Los archivos deben ser enviados en formato pdf.
- (b) El correo enviado deberá contener la propuesta (técnica y económica, cada una por separado) con todos y cada uno de los documentos exigidos en esta 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 una (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 (., * _ -/+).
- (h) El proponente debe tener en cuenta que la propuesta es una sola y en caso de enviar varios correos, 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.

NOTA 2: 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 según la foliación realizada.

NOTA 3: La propuesta se presentará sin borrones, tachaduras o enmendaduras, a menos que se haga la respectiva salvedad, la cual se entiende hecha con la aclaración firmada por el representante legal. Si no se efectúa la respectiva salvedad y ésta obedece a un criterio de selección, no serán objeto de calificación los documentos que presenten este tipo de situaciones.

NOTA 4: 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 1959 de 2020 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.

SECCIÓN 3. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES

El incumplimiento por parte del proponente 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.

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

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

Las personas jurídicas extranjeras deben acreditar su existencia y representación legal con el documento idóneo expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio con expedición no superior a tres (3) meses desde la fecha de presentación de la oferta, en el cual conste su existencia, fecha de constitución, objeto, duración, nombre del representante legal, o nombre de la persona que tenga la capacidad de comprometerla jurídicamente, y sus facultades, señalando expresamente que el representante no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la misma, o aportando la autorización o documento correspondiente del órgano directo que lo faculta. 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 siguientes Código de Comercio Colombiano.

Si se presentan documentos públicos extranjeros, ellos deberán venir apostillados o legalizados según el caso de conformidad con la Resolución 1959 de 2020 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores y demás disposiciones que la reglamenten, adicionen o reformen.

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

Las sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia, como requisito mínimo para presentar la propuesta, deben contar con un apoderado debidamente constituido y anexar el respectivo poder con las formalidades legales. Igualmente, en el caso de ser seleccionada su oferta, deberán cumplir con la obligación de constituir una sucursal en Colombia con los requisitos del Código de Comercio de Colombia.

En caso de que el representante legal o apoderado tenga limitaciones para presentar la oferta, el proponente deberá aportar copia o extracto del acta del órgano interno competente, donde conste la autorización para presentar la oferta.

NOTA 1. Los proponentes con la presentación de la oferta aceptan que serán consultados en las listas restrictivas para verificar que no se hallen incursos en causal de inhabilidad o incompatibilidad o conflictos de intereses para celebrar o ejecutar el contrato que pudiere derivarse de la presente invitación, se verificará, entre otros, el boletín de responsables fiscales de la Contraloría General de la República, antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación y Antecedentes Judiciales. En el caso que los proponentes se encuentren incursos 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 a 60 puntos hasta el año 2018 o igual o inferior a 70 puntos a partir del 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

1. Cuando se estén llevando controversias judiciales o extrajudiciales entre el proponente y la Cámara de Comercio de Comercio de Bogotá o sus filiales.
2. Cuando se encuentren en procesos de insolvencia bajo el marco de la Ley 1116 de 2006 y demás disposiciones que lo reglamenten, adicionen o reformen.
3. Cuando se les haya abierto una investigación o se les formule pliego de cargos, o cuenten con multas o sanciones impuestas por entidades de inspección, vigilancia y control, sin importar la firmeza de los actos administrativos que las hayan impuesto.
4. Cuando se encuentren reportados en el Boletín de deudores morosos del Estado publicado por la Contaduría General de la Nación.

3.1.2 MATRÍCULA MERCANTIL. En el caso de proponentes colombianos, y cada uno de los miembros colombianos que conformen un consorcio o una unión temporal, deben estar matriculados en la cámara de comercio del domicilio principal y estar al día con las renovaciones de sus matrículas mercantiles.

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 cláusulas generales del contrato eventual que se señalan en el (ANEXO 5).

3.1.4 RUT. Fotocopia del certificado actualizado del RUT del proponente colombiano y de cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal.

NOTA. Si este documento ha sido remitido a la CCB durante el último año y no han cambiado su condición tributaria, se puede abstener de remitirlo nuevamente y debe aclararlo en la propuesta.

3.1.5 CÉDULA DE CIUDADANÍA. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal del proponente o su documento equivalente de identificación para el caso de extranjeros.

3.1.6 CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES. Para la presente invitación se acepta la presentación de ofertas bajo la modalidad de Consorcios o Uniones Temporales, Para la

presente invitación se acepta la presentación de ofertas bajo la modalidad de Consorcios o Uniones Temporales de máximo dos miembros, para lo cual se debe allegar el documento donde conste el respectivo acuerdo de constitución que se encuentra en el ANEXO 8 - DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DEL CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL.

Los deberes y las obligaciones que en esta invitación se señalan para los proponentes y para los eventuales contratistas, serán asumidos solidariamente por los miembros del consorcio o unión temporal al igual que la indemnización de los perjuicios y las multas que puedan derivarse del incumplimiento de tales obligaciones.

A la CCB le será inoponible todo pacto en virtud del cual se limite la responsabilidad de cada uno de los miembros o integrantes.

Salvo que en el documento de constitución se haya nombrado expresamente un representante del consorcio o de la unión temporal, la oferta deberá ser suscrita por todos los miembros del consorcio o de la unión temporal. La misma regla se aplicará para la suscripción del contrato eventual.

Se prohíbe la cesión en la participación del consorcio o unión temporal de cualquiera de sus miembros o integrantes, salvo autorización expresa y por escrito de la CCB.

3.1.7 DISPOSICIONES PARA OFERENTES QUE SE PRESENTEN EN CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL

La oferta que se presente por parte de un consorcio o unión temporal, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Diligenciamiento ANEXO 1 y demás Anexos de la Oferta. El Anexo 1 - Carta de presentación de la oferta (ANEXO 1), diligenciada y suscrita por el representante legal de la persona jurídica o su apoderado y en el caso de las uniones temporales o consorcios diligenciada y suscrita por el representante de la unión temporal o consorcio.

Autorización expresa. Es imprescindible que cada uno de los representantes legales de las sociedades miembros, en el Certificado de Existencia y Representación Legal o documentos equivalentes según las leyes de su país de origen, estén expresamente autorizados para la celebración de contratos y, sino se expresa dicha facultad, deberá acompañarse copia del documento en el que conste la correspondiente autorización por el Órgano Social o de Administración competente para dicho fin.

Documento de conformación. Deberá anexarse el documento de conformación del consorcio o unión temporal donde se indique: (i) la denominación o razón social de los miembros; (ii) si su participación es a título de consorcio o unión temporal; (iii) los términos y extensión de la participación en la propuesta y en su ejecución, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de la CCB; (iv) las reglas básicas que regulen las relaciones entre ellos y su responsabilidad; y (v) la persona que, para todos los efectos, representará al consorcio o a la unión temporal. Ver ANEXO 8 - DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DEL CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL.

3.1.8 GARANTÍA 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:

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

- **Objeto:** Amparar la seriedad y validez de la oferta presentada.

- **Asegurado y beneficiario:** CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ.
- **Tomador: Proponente.**

Si se trata de un consorcio o unión temporal la garantía se deberá tomar a nombre de dicha unión temporal o consorcio, precisando quiénes son sus integrantes y el porcentaje de participación de cada uno de ellos. No podrá ser tomada la póliza a nombre del representante legal del consorcio o unión temporal. En el evento en que uno de los integrantes del consorcio o unión temporal sea una persona natural o jurídica extranjera sin representación en Colombia, el tomador de la póliza podrá ser cualquiera de los integrantes nacionales de dicha unión temporal o consorcio, esto sin perjuicio que el objeto de la póliza asegure el cumplimiento de las obligaciones de todos los integrantes de la unión temporal o consorcio.

- **Valor Asegurado:** En cuantía equivalente a la suma de \$ 908.000.000 M/CTE.
- **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 deberá estar vigente hasta el perfeccionamiento y legalización del contrato resultante de la presente invitación.

NOTA 1: El proponente deberá adjuntar copia del recibo de pago de la póliza respectiva junto con su oferta.

NOTA 2. La garantía de seriedad de la oferta podrá ser:

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 compañía de seguros legalmente constituida en Colombia, vigilada por la Superintendencia Financiera.

Garantía bancaria a primer requerimiento. Pueden ser utilizadas como mecanismo de cobertura aceptable por la CCB para cubrir los riesgos derivados de la seriedad de la oferta. 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 se declare 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 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 o la carta de crédito stand by.

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 de Colombia y deberá otorgarse a favor de la CCB, por el monto exigido por esta última, respetando como mínimo los límites establecidos en la invitación. "

3.1.9 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 certificados bajo normas NIIF con su último corte fiscal al 31 de diciembre de 2019, de interés general o particular, que permitan la fácil consulta o determinación de las variables para tener en cuenta.

Para los estados financieros de las sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia o en caso de sociedades extranjeras con sucursal en Colombia que presenten propuesta a nombre de la Matriz, se tendrá en cuenta la última fecha de corte financiero que según su normatividad aplique, la cual debe ser señalada.

La capacidad financiera exigida es la siguiente:

No.	Variable	Mínimo requerido
1	Capital de trabajo	$\geq 756.537.656$
2	Razón corriente	$\geq 1,1$
3	Endeudamiento	$\leq 75\%$
4	Patrimonio	$\geq 3.631.380.750$
5	Utilidad Neta	≥ 0
TOTAL		

Se considerará que cumplen con la capacidad financiera requerida para asumir el contrato, los proponentes que acrediten mínimo 4 de los 5 índices o variables establecidos.

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 estado de insolvencia 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 consorcios o uniones temporales, las condiciones financieras solicitadas se evaluarán de la siguiente manera:

- Se calculan los indicadores para cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal.
- Se ponderan por su porcentaje de participación en el consorcio o unión temporal.
- Se suman los valores ponderados de cada indicador para determinar los valores obtenidos por el consorcio o la unión temporal.
- En todo caso, de conformidad con el porcentaje de participación, el consorcio o la unión temporal debe cumplir con los índices o variables financieras indicados en el presente numeral.

NOTA 4. Los Estados financieros de un proponente extranjero presentados en cualquier divisa deberán ser convertidos a dólares de los Estados Unidos de América tomando la tasa de

cambio de moneda extranjera – USD correspondiente al día exacto de cierre contable respectivo, publicada por el Banco de la República de Colombia, en ausencia de datos históricos del Banco de la República se utilizará la tasa de cambio reportada por el banco central del país de origen, el resultado obtenido se convertirá a pesos colombianos con la Tasa Representativa del Mercado – TRM correspondiente al día exacto de cierre contable respectivo.

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.

3.4.1 ACEPTACIÓN DEL ANEXO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. El proponente deberá allegar en su propuesta, el ANEXO 2. ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, 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 caso de que llegue a adjudicársele el contrato respectivo.

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 condicionadas. El cumplimiento de estas condiciones mínimas no mejorará la calificación de la oferta y su incumplimiento o condición impedirá tomar en cuenta la propuesta para evaluación.

3.4.2 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 \$6.354.916.313 antes de IVA.

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

NOTA 1: Esta relación de clientes que conste en las certificaciones, podrá ser verificada por la entidad mediante entrevista telefónica al contacto relacionado por el proponente.

Las certificaciones deben ser expedidas por la persona competente de la entidad contratante, en papel membreteado o con sello de la empresa y/o entidad contratante, con logo e información oficial y contener la siguiente información sobre la experiencia:

- Nombre de la entidad contratante.
- Objeto del contrato.
- Alcance del contrato.
- Plazo del contrato en meses.
- Fecha de inicio y de finalización (día-mes año).
- Valor del contrato.
- Nombre, cargo, teléfono, correo electrónico y celular de la persona de contacto del contratante.

NOTA 2: La certificación puede ser reemplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de recibo y acta de liquidación, debidamente suscrita por la persona competente de la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos en este literal.

NOTA 3: Si el proponente ha ejecutado algún contrato con la CCB que cumpla con los requisitos mínimos establecidos en el presente numeral, deberá informar el número del contrato en su propuesta, con el fin de validar la información. Dicha experiencia podrá ser tenida en cuenta dentro del presente proceso de selección; en este caso el proponente no tendrá que allegar la certificación del respectivo contrato.

NOTA 4: Si la certificación viene liquidada en dólares de los Estados Unidos de América, la CCB procederá a su conversión, tomando la Tasa Representativa del Mercado – TRM correspondiente al último día del mes de suscripción del Contrato respectivo. La fuente de las tasas de cambio será el portal web <https://www1.oanda.com/currency/convert>.

NOTA 5: Si la certificación viene liquidada en una moneda diferente a pesos colombianos COP y a dólares de los Estados Unidos de América, la CCB procederá a su conversión utilizando el portal web <https://www1.oanda.com/currency/convert/>, y utilizará la tasa correspondiente al último día del mes de suscripción del Contrato respectivo.

NOTA 6: Las certificaciones que se alleguen indicando el valor del contrato en Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes se hará la conversión de acuerdo con el valor del SMLMV establecido para el año de terminación del contrato que se quiera acreditar.

NOTA 7: La experiencia deberá relacionarse en el ANEXO 6 - EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.

NOTA 8: Si la constitución del proponente es menor a tres (3) años, puede acreditar la experiencia con la que hayan obtenido sus accionistas, socios.

NOTA 9: Cuando la propuesta se presente bajo la modalidad de consorcio o unión temporal, las certificaciones solicitadas en el presente numeral serán las que aporte cualquiera de los integrantes o en conjunto.

NOTA 10: En el caso en el que el proponente o alguno de sus miembros haya obtenido la experiencia como parte de un consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación, para acreditar el valor de la experiencia habilitante se multiplicará el monto del valor del contrato por el porcentaje de participación que tenga el proponente o sus miembros en el consorcio o unión temporal ejecutor del contrato.

3.4.3 PROPUESTA TÉCNICA:

El proponente debe incluir un documento con 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).

3.4.4 PROPUESTA PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO:

El proponente debe incluir 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

3.4.5 PROPUESTA PARA EL SOPORTE TÉCNICO:

El proponente debe incluir 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).

SECCIÓN 4. PLAZO DE EJECUCIÓN

4.1 PLAZO DE EJECUCIÓN.

La ejecución del contrato se debe dar en un plazo de tres (3) años, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución.

SECCIÓN 5. PROPUESTA ECONÓMICA Y FORMA DE PAGO

5.1. PROPUESTA ECONÓMICA.

El proponente indicará cuál es el valor de cada ítem antes IVA, el cual contempla remuneración total que exigirá por la ejecución de todos los servicios indicados en la presente invitación.

La oferta económica (**ANEXO 4 - 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 4 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.

Los valores deben presentarse en pesos colombianos (COP), 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 en 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 4 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.

5.2. FORMA DE PAGO.

PAGO POR SERVICIOS PRESTADOS:

Mensualmente se harán los pagos correspondientes a la ejecución del objeto del contrato correspondiente al mes anterior, de acuerdo con los valores unitarios ofrecidos. El entregable para realizar este pago esta detallado en el Anexo 2 - Especificaciones técnicas, numeral 6.5 Entregables y corresponde al valor ofertado en la propuesta económica Anexo 4.

PAGO POR NUEVOS DESARROLLOS:

Se realizará el pago de los desarrollos solicitados al recibido a satisfacción por parte de la CCB y la puesta en producción de los mismos, según la estimación de la cantidad de horas de desarrollo que se requieren, según las tarifas establecidas por hora de desarrollo y se pagarán con el entregable de nuevos desarrollos descrito en Anexo 2 - Especificaciones técnicas, numeral 6.5 Entregables.

SECCIÓN 6. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

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.

6.1 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 y hora de cierre y presentación de propuestas.

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 (medio y hora), la CCB podrá descartar su propuesta y no tenerla en cuenta para ser evaluada.

6.2 PRIMERA FASE DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS: VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES ESTABLECIDOS EN LA INVITACIÓN.

En la primera fase de la evaluación, la CCB verificará que la oferta cumpla con todas las exigencias mínimas y los requisitos habilitantes contenidas en esta invitación a proponer.

6.4 SEGUNDA FASE DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS: Calificación.

Las propuestas que queden habilitadas agotadas las fases de evaluación según corresponda, serán evaluadas conforme a los siguientes criterios:

Para el efecto, se ha establecido un total de 100 puntos para la evaluación, de conformidad con las siguientes reglas:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PUNTOS*
Precio	El proponente indicará cuál es el valor de cada ítem, para lo cual se tomarán en cuenta los valores antes IVA. Obtendrá mayor puntaje en cada ítem, el proponente que ofrezca menos precio, los demás obtendrán puntaje de manera proporcional según regla de 3 inversa. El resultado total de este criterio corresponderá a la suma de los puntajes de cada uno de los ítems cotizados.	80
Servicios adicionales que mejoran la experiencia del cliente en los canales del contact center	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. 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 y no se encuentren incluidos en los mínimos habilitantes de la presente convocatoria. Por cada funcionalidad, servicio o herramientas adicionales válido se otorgarán 2 puntos hasta un máximo de 10 puntos. 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.	10
Certificado de calidad	Corresponde a la tenencia de un certificado de calidad vigente en calidad ISO 9001 2015 o ISO 27001, certificados o en proceso de recertificación.	2
Incentivo a la igualdad de género y empoderamiento a las mujeres	El proponente que ofrezca desarrollar el contrato promoviendo la igualdad de género y empoderamiento femenino, se hará acreedor al puntaje por este concepto. Este requisito se deberá acreditar por parte del proponente con la presentación de certificación del representante legal manifestando que el personal designado para el cumplimiento del contrato será conformado al menos por el 50% de mujeres.	3
Aporte a la sostenibilidad	El proponente que esté 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 un (1) punto. 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
Prácticas Universitarias	El proponente que certifique que ha proporcionado cupos de prácticas universitarias para la formación de los estudiantes de UNIEMPRESARIAL durante los últimos dos años, obtendrá 1 punto. La acreditación se realiza con un convenio, alianza o acuerdo suscrito entre el proponente y UNIEMPRESARIAL para tal fin.	1

Afiliación al Círculo de la CCB	Corresponde a la condición de pertenecer al Círculo de Afiliados de la CCB al momento de presentar la propuesta.	3
TOTAL		100

El resultado total de los puntos corresponde a la sumatoria del puntaje proporcional que obtendrá cada criterio y se tendrán en cuenta hasta el tercer (3er) decimal del valor obtenido como puntaje.

6.5 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 los mismos términos establecidos en el numeral 1.14 de esta invitación a proponer, en tal caso, la CCB les 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.

SECCIÓN 7. ADJUDICACIÓN.

7.1 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]