

**SOLICITUD DE COTIZACIÓN No:**
**FECHA: 02 ENERO DE 2022**
**SUBGERENCIA: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**
**1. ADVERTENCIA**

La cotización solicitada servirá de base para la elaboración del estudio de mercado, por tanto, no constituye en sí misma una oferta y consecuentemente NO obliga a las partes, salvo en el evento de ser **ACEPTADA LA COTIZACIÓN** en forma expresa, en cuyo caso se establece una relación comercial que surtirá efectos jurídicos.

**2. OBJETO CONTRACTUAL**
**SERVICIO DE TELEFONÍA DE VOZ IP A TODO COSTO PARA EL CALL CENTER DE LA ESE IMSALUD.**
**3. VALIDEZ DE LA COTIZACIÓN**
**A CONVENIR, MÍNIMO UN MES (1), DÍAS CALENDARIO.**
**4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y VALOR OFRECIDO**

La ESE IMSALUD fue creada mediante el Decreto Municipal No 087 del 29 de enero de 1999, como una entidad descentralizada del orden municipal, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrito a la Secretaría de Salud Municipal con el objeto de prestar servicios de salud de primer nivel de complejidad, entendido como un servicio público a cargo del Municipio y como parte del Sistema de Seguridad Social en Salud.

La ESE Imsalud cuenta con un call center que permite a los usuarios llamar y solicitar citas dentro de la red prestadora de la institución. En el año 2022 a noviembre, se asignaron las siguientes citas:

Mes	Citas
Enero	11,867
Febrero	13,574
Marzo	14,250
Abril	13,843
Mayo	14,852
Junio	14,011
Julio	13,033
Agosto	14,028
Septiembre	13,729
Octubre	12,840
Noviembre	11,895
<b>Total</b>	<b>147,922</b>

Por otra parte, en las diferentes mesas de trabajo con las EAPB, han manifestado la necesidad de contar con una mayor disponibilidad de llamadas simultáneas aclarándole al usuario el tiempo de espera promedio. Dentro de las quejas recibidas relacionadas con el call center se tiene la siguiente estadística:

Mes	Quejas
Enero	6
Febrero	6
Marzo	11
Abril	17
Mayo	40
Junio	3
Julio	7

Agosto	7
Septiembre	2
Octubre	10
Noviembre	-
<b>Total</b>	<b>109</b>

Por eso se necesita contar con un proveedor que entregue todo el hardware y software necesario para recibir, atender, grabar y controlar 100 llamadas simultáneas. Eso incluye la troncal, servicios conexos, diademas, Jack, software, para ocho (8) agentes y un (1) supervisor.

El sistema debe ser en ambiente web y permitir la gestión de las colas de los usuarios, generar estadísticas de productividad globales y por agente, tiempos de espera, disponibilidad. El servidor debe almacenar por lo menos 3 meses de grabaciones, para esto la capacidad de almacenamiento debe ser de 8 TB por lo menos; cada llamada puede ser exportada para analizar la calidad del servicio. La capacidad de recepción de llamadas simultáneas debe ser de 100.

Adicionalmente se debe proveer un paquete de salida ilimitada de llamadas locales y 500 minutos a celular

El proveedor debe realizar todas las configuraciones y entregar en arriendo los equipos necesarios para la prestación del servicio.

Así las cosas y en concordancia con el plan de desarrollo 2020-2024, se requiere la contratación del SERVICIO DE TELEFONÍA DE VOZ IP A TODO COSTO PARA EL CALL CENTER DE LA ESE IMSALUD

**I. SERVICIOS:**

item	Descripción	Unidad	Ca
1	SERVICIO DE TELEFONÍA DE VOZ IP A TODO COSTO PARA EL CALL CENTER DE LA ESE IMSALUD.	GLOBAL	

Dentro de la propuesta debe detallar el costo de los items que la componen así:

ite m	Descripción	Unida d	Cantida d
1	Servicio de interconexión en call center	Global	1
2	Troncal con 100 llamadas entrantes simultáneas	Unidad	1
3	Paquete de 500 minutos todo destino y llamadas locales ilimitadas	Unidad	70
4	Alquiler equipos y central telefónica en call center	Global	1

- Asegurar que el sistema en todo momento soporta la entrada de 100 llamadas simultáneas.
- Proveer mensualmente un paquete de salida ilimitada de llamadas locales y 500 minutos a celular para la troncal.
- El sistema debe ser en ambiente web y permitir la gestión de las colas de los usuarios, generar estadísticas de productividad globales y por agente, tiempos de espera, disponibilidad.
- El servidor debe almacenar por lo menos 3 meses de grabaciones, para esto la capacidad de almacenamiento debe ser de 8 TB por lo menos; cada llamada puede ser exportada para analizar la calidad del servicio.

**II. LUGAR DE ENTREGA**

Los equipos deben ser presentados en el almacén de la ESE IMSALUD (Av. Libertadores #0-124) para su ingreso al sistema de información como arriendo y posteriormente deben ser entregados e instalados en la sede correspondiente.

**NOTA 1: LA OFERTA ECONÓMICA SE EVALUARÁ DE ACUERDO AL MENOR PRECIO OFERTADO DE TODOS LOS ÍTEMS**

**El valor del contrato se establecerá de acuerdo al promedio consumo mensual del año 2022.**

**PRESUPUESTO OFICIAL:** Se supedita a la disponibilidad de recursos de la vigencia.

**MONEDA NACIONAL:** Los valores deben expresarse en pesos colombianos, letras y números, sin incluir decimales.

Para todos los efectos legales se entiende que el valor del contrato incluye costos directos, indirectos, impuestos y gastos de cualquier naturaleza que se pudieren generar de la legalización y ejecución contractual, tales como: impuestos, constitución de garantía, transporte, operarios, etc. En la oferta se debe discriminar el IVA.

### 5. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

<b>PLAZO DE EJECUCIÓN:</b>	La duración será de dos (2) meses contados a partir a partir de la firma del acta de inicio sin exceder el 31 de diciembre de 2023.
<b>OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Concurrir cuando sea solicitado y responder los requerimientos a que haya lugar.</li> <li>2. Mantener contacto con la ESE IMSALUD para evaluar la calidad del servicio.</li> <li>3. Cumplir plenamente las obligaciones generadas del presente contrato y aquellas que se desprendan de su naturaleza, conforme la normatividad vigente de derecho privado que le sea aplicable.</li> <li>4. Certificar mensualmente a la ESE IMSALUD el pago de los aportes de seguridad social del CONTRATISTA, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en concordancia con el artículo 1º de la Ley 828 de 2003.</li> </ol> <p><b>OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalar y configurar todos los dispositivos, equipos, accesorios, cableado, conectores, demás elementos físicos apropiadamente dimensionados y de software, necesarios para realizar la conexión y operación del servicio; esto no debe generar costos adicionales al presupuesto.</li> <li>2. Instalar dentro de los primeros tres (3) días hábiles del inicio del contrato, la central telefónica del Call center según las especificaciones mencionadas. Enviar al supervisor del contrato las evidencias de cada instalación y la Hoja de vida de cada activo instalado.</li> <li>3. Instalar dentro de los primeros tres (3) días hábiles del inicio del contrato las diademas (9). Enviar al supervisor del contrato las evidencias de cada instalación y la Hoja de vida de cada activo instalado.</li> <li>4. Entregar en los primeros diez (10) días hábiles las credenciales de gestión de la central telefónica instalada en el call center.</li> <li>5. Entregar mensualmente el reporte detallado y consolidado de llamadas entrantes al call center, discriminando por agente con los tiempos promedio de espera, de atención y duración de las llamadas, así como el tiempo improductivo.</li> <li>6. Asegurar una disponibilidad del 98% global mensualmente.</li> <li>7. Asegurar que el sistema en todo momento soporta la entrada de 100 llamadas simultáneas.</li> <li>8. Proveer mensualmente un paquete de salida ilimitada de llamadas locales y 500 minutos a celular y llamadas nacionales para la troncal.</li> <li>9. Dentro de los primeros tres (3) días hábiles de iniciado el contrato, Configurar el IVR (respuesta interactiva de voz) que permita gestionar la cola. Esta debe indicar el número del turno al usuario y el tiempo promedio de espera para hablar con el agente.</li> </ol>

	<p>10. Al inicio del contrato debe entregar las credenciales de acceso a la mesa de ayuda con disponibilidad las 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de duración del contrato, con las siguientes características: • Una línea de soporte para que la ESE IMSALUD pueda reportar inconvenientes con el sistema. Lo anterior, con el fin de generar un tique del problema. • La Mesa de Ayuda deberá asegurar a la ESE IMSALUD, que el proceso de solución del problema tendrá un seguimiento adecuado, se manejará rápida y eficientemente, manteniendo informado constantemente al personal administrador de red en las unidades. El tiempo máximo de atención de cada caso no debe ser superior a dos (2) horas, entendiendo tiempo de atención como el que transcurre desde la radicación del caso en la mesa de ayuda hasta el primer contacto de soporte donde se indique la hipótesis, seguimiento o solución de falla.</p> <p>11. Mantener los precios establecidos en la propuesta por el término de duración del contrato.</p> <p>12. Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos suministrados en apoyo tecnológico, para ello, deberá contar con un (1) técnico disponible 24 horas * 7 días a la semana, así mismo, el técnico deberá estar disponible al llamado por parte de la oficina de información, sistemas y procesos de la institución para dar soporte a los equipos entregados como apoyo tecnológico, SIN QUE ELLO IMPLIQUE VÍNCULO LABORAL CON LA INSTITUCIÓN.</p> <p>13. Entregar mensualmente las evidencias del cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo previamente suministrado.</p> <p>14. Estar a cargo de la entrega de los bienes y del soporte técnico de los mismos, prestando atención oportuna a cualquier requerimiento realizado por la Institución.</p> <p>15. Asegurar los bienes alquilados contra todo riesgo, daño material incluyendo corriente débil y daño interno</p> <p>16. Mantener por dos (2) meses más contados a partir de la fecha de finalización, el número de la PBX con un mensaje de voz programado por la ESE Imsalud.</p> <p>17. Capacitar a los agentes y supervisor de call center por lo menos cuatro (4) en el uso del portal.</p>										
<b>FORMA DE PAGO:</b>	<p><b>FORMA DE PAGO:</b> el pago se realizarán 2 pagos, conforme a la prestación del servicio, pagaderos dentro del mes siguiente a la presentación de la factura o documento equivalente, previo cumplimiento de los requisitos legales e institucionales, se supedita al informe de supervisor del contrato, contentivo de la certificación de cumplimiento, los aspectos técnicos, administrativos y financieros a que haya lugar.</p> <p><b>PARÁGRAFO:</b> El contratista se compromete a pagar los impuestos y demás costos fiscales a que haya lugar. En su defecto, autoriza a la entidad a hacer las deducciones de ley.</p>										
<b>GARANTÍA:</b>	<p>EL OFERENTE DEBE OTORGAR LA GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO DENTRO DE LOS DOS (2) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA ACEPTACIÓN O CONFIRMACIÓN DE LA OFERTA, TENIENDO EN CUENTA LOS SIGUIENTES AMPAROS:</p>										
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="289 2063 367 2160">No:</th> <th data-bbox="367 2063 764 2160">AMPAROS</th> <th data-bbox="764 2063 992 2160">SUMA ASEGURADA</th> <th data-bbox="992 2063 1198 2160">%(VALOR DEL CONTRATO ADJUDICADO)</th> <th data-bbox="1198 2063 1490 2160">VIGENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	No:	AMPAROS	SUMA ASEGURADA	%(VALOR DEL CONTRATO ADJUDICADO)	VIGENCIA						
No:	AMPAROS	SUMA ASEGURADA	%(VALOR DEL CONTRATO ADJUDICADO)	VIGENCIA							

1	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	20%	PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SEIS (06) MESES MAS
2	GARANTÍA DE CALIDAD DE SERVICIO	20%	PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SEIS (06) MESES MAS

**6. ESTIPULACIONES ESPECIALES**

**DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:** Los proponentes además de precisar la dirección, teléfono y domicilio, deben fijar la dirección electrónica a través del cual la Empresa efectuará las notificaciones, sin perjuicio de utilizar la registrada en la Cámara de Comercio para notificaciones judiciales.

**IRREVOCABILIDAD DE LA OFERTA:** La propuesta será irrevocable. En consecuencia, una vez comunicada, no podrá retractarse el proponente, so pena de indemnizar los perjuicios que con su revocación cause a la E.S.E. IMSALUD.

**IDIOMA:** La propuesta debe presentarse en idioma castellano.

**LUGAR DE ENTREGA O PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El objeto contractual se ejecutará en las unidades básicas, IPS de la ESE IMSALUD y la sede administrativa ubicada en Avenida Libertadores 0-124 Barrio Blanco de la ciudad de Cúcuta, Departamento Norte de Santander, País Colombia.

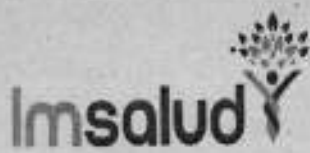
**FORMACIÓN DEL CONTRATO:** El contrato se conforma con la oferta y la aceptación expresa de la misma, transmitidas a través de medios electrónicos.

**INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.** - El contratista debe manifestar en la oferta, bajo la gravedad de juramento, que no se encuentra incurso en inhabilidades, incompatibilidades ni conflicto de interés para contratar.

**REQUISITOS DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL:** Para la ejecución del contrato se requiere expedición del registro presupuestal, publicación en el SECOP y aprobación por parte de la E.S.E. IMSALUD de las garantías, si a ello hubiere lugar.

**REQUISITOS LEGALES DEL CONTRATISTA:**

1	Carta de presentación de la oferta.
2	Cédula de Ciudadanía o extranjería del Representante Legal
3	Formulario del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo - SARLAFT
4	Certificado de existencia y representación legal o matrícula mercantil, si es del caso, no superior a 3 meses a la fecha de expedición
5	Fotocopia del Registro Único Tributario Actualizado - RUT.
7	Certificación de pago y/o afiliación al sistema seguridad social y parafiscales (Ley 789 de 2002, art. 50)
8	Certificado de Antecedentes Fiscales o autorizar la consulta en línea (Persona jurídica, Representante Legal y/o personas naturales).
9	Certificación Antecedentes disciplinarios. (Persona jurídica, Representante Legal y/o personas naturales) <b>(Prestación de servicios superior a 3 meses)</b>
10	Certificación Antecedentes judiciales -personas naturales. <b>(Prestación de servicios superior a 3 meses).</b>
11	Formato Único de Hoja de Vida de la Función pública con sus respectivos soportes. <b>(Contrato de Prestación de servicios).</b>
12	Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas - (Mínimo 6 meses en mora de pago de multa - RNMC. - LEY 1801 DE 2016 - Artículo 183).
13	Declaración de Bienes y Rentas, registro de conflicto de interés y declaración de impuesto sobre la renta, actualización anual, las modificaciones deben registrarse dentro de los dos (2) meses siguientes. (La copia de la declaración del impuesto sobre la renta y complementarios se deberá actualizar dentro del mes siguiente a la presentación de la última declaración del año gravable ante la DIAN.) (Ley 2013 de 2019)
14	Lista Specially Designated Narcotics Traffickers o SDNT list / Clinton
15	Lista consolidada del Consejo de Seguridad de la Naciones Unidas



GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

Código: CON-P-01-F-06  
Versión: 02

SOLICITUD DE COTIZACIÓN

Fecha: 06/05/2022

16 Inhabilidades delitos sexuales.

En caso de no presentarse alguno de los documentos o adolecer de los requisitos exigidos, IMSALUD podrá solicitar por una sola vez, que se subsane y el PROPONENTE deberá acreditarlo en el término que se le señale, so pena de incurrir en causal de rechazo.

#### 7. PLAZO PARA PRESENTAR COTIZACIÓN

Se solicita presentar cotización hasta el día 03 de enero de 2023 a las 2:00PM, contados a partir del día siguiente del recibo de la solicitud.

La Cotización debe radicarse en la oficina de GERENCIA de la ESE IMSALUD o, ser enviada al correo electrónico [Gerenciacotizaciones@imsalud.gov.co](mailto:Gerenciacotizaciones@imsalud.gov.co)

Atentamente,

**CAMILA YÁÑEZ MONDRAGÓN**  
**JEFE DE SERVICIOS GENERALES (E)**

Revisó: Kaleth Correa - Asesor Jurídico Externo  
Proyectó: Julio E. Hurtado - Profesional de apoyo Gescon