**PLIEGO ESPECIFICO DE CONDICIONES (PEC)**

**INVITACIÓN PÚBLICA**

**N° ON-INV-01-2021**

**PRIMERA CONVOCATORIA**

|  |
| --- |
| **“SERVICIO DE CONTAC CENTER A NIVEL NACIONAL”** |



|  |  |
| --- | --- |
| **CAJA DE SALUD DE LA BANCA PRIVADA**  **LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL Nº ON-INV-Nº 001/2021**  **PRIMERA CONVOCATORIA**  La Caja de Salud de la Banca Privada, Oficina Nacional, invita públicamente a proponentes legalmente establecidos a presentar propuestas para: | |
| Objeto de la Adquisición: | **“SERVICIO DE CONTAC CENTER A NIVEL NACIONAL”** |
| Tipo de Convocatoria: | Convocatoria Pública Nacional |
| Forma de adjudicación: | Por el Total |
| Sistema de evaluación y adjudicación: | Calidad y Costo |
| Encargado de atender consultas: | ARPC – Jefe de Logística y Operaciones |
| Correo electrónico: | [proveedores@csbp.com.bo](mailto:proveedores@csbp.com.bo) |
| Teléfono: | (591-2) 2392395 – 2392396 |
| Fax: | (591-2) 2113889 |
| Consultas escritas: | Los potenciales proponentes podrán formular consultas escritas dirigidas a la Autoridad Responsable del Proceso de Contratación “**Jefe de Logística y Operaciones”** hasta horas 14:00 del día lunes 31 de mayo de 2021. |
| Presentación de propuestas: | Las propuestas deberán presentarse en la Caja de Salud de la Banca Privada, (Ex Policonsultorio) Recepción Edif. Gundlach Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo o al correo electrónico prop-contaccenter@csbp.com.bo hasta horas **12:30 p.m. del día lunes 07 de junio de 2021.** |
| Acto de apertura de propuestas: | Se realizará vía Zoom, en la siguiente dirección:  Meeting ID: 895 7457 4682  Passcode: 526809  El mismo día **lunes 07 de junio de 2021**, a horas 13:30. |

# **RESUMEN EJECUTIVO**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONVOCATORIA** | **INVITACIÓN PUBLICA ON-INV-Nº001/2021**  **“SERVICIO DE CONTAC CENTER A NIVEL NACIONAL”**  **Primera Convocatoria** |
| **REQUERIMIENTO** | **SERVICIO DE CONTAC CENTER A NIVEL NACIONAL** |
| **PUBLICACIÓN** | Lunes 24 de mayo de 2021 |
| **CONSULTAS ESCRITAS** | Dirigidas a la Autoridad Responsable del Proceso de Contratación “Jefe de Logística y Operaciones” hasta horas **14:00 del día lunes 31 de mayo de 2021.** |
| **PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS** | Las propuestas deberán presentarse en la Caja de Salud de la Banca Privada, (Ex Policonsultorio) Recepción Edif. Gundlach Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo hasta horas **12:30** p.m. del día **lunes 07 de junio** **de 2021**. |
| **ACTO DE APERTURA DE PROPUESTAS** | Se realizará vía Zoom, en la siguiente dirección:  Meeting ID: 895 7457 4682  Passcode: 526809  El mismo día **lunes 07 de junio de 2021**, a horas **13:30** |
| **LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS** | Caja de Salud de la Banca Privada, Recepción de Correspondencia Oficina Nacional, Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach (Ex - Policonsultorio), o al correo electrónico **prop-contaccenter@csbp.com.bo**. |
| **BOLETA DE GARANTÍA (FIANZA BANCARIA) DE SERIEDAD DE PROPUESTA** | ***Boleta de Garantía Bancaria,*** emitida a nombre de la ***Caja de Salud de la Banca Privada,*** por el monto mínimo equivalente al uno punto por ciento (1.0%) del valor de la propuesta económica presentada***,*** con validez de ***90*** ***días calendario computados a partir de la fecha de presentación de propuestas***. |
| **PLAZO MÍNIMO DE VIGENCIA DE LA BOLETA DE GARANTÍA (FIANZA BANCARIA) DE SERIEDAD DE PROPUESTA** | **90 días calendario a partir de la fecha límite de presentación de propuestas** |

**CAPÍTULO I**

**GENERALIDADES**

1. **PRESENTACIÓN**

La Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP) en adelante denominada “Convocante”, en el marco de su Reglamento de Administración de Bienes, Obras y Servicios (RABOS), aprobado mediante Resolución de Directorio Nº 44/2020 de fecha 15 de julio de 2020, a través de la presente ***Invitación Pública***, invita a las empresas legalmente establecidas a presentar propuestas, bajo las condiciones del presente Pliego Específico de Condiciones.

1. **OBJETO**

El objeto de la presente ***Invitación Pública,*** es la contratación de **Servicio de Contac Center a Nivel Nacional.**

1. **FORMA DE ADJUDICACIÓN**

El presente proceso de contratación será adjudicado por **el TOTAL.**

1. **DOMICILIO**

**CAJA DE SALUD DE LA BANCA PRIVADA**

**GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

Calle Reyes Ortiz No. 73 Edificio Gundlach piso 22 Torre Oeste

Fax (591-2) – 2113889, Teléfono (591-2) - 2392395-6

E-Mail: proveedores@csbp.com.bo

La Paz – Bolivia

1. **AUTORIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN (ARPC) Y PERSONAL JERÁRQUICO DE LA ENTIDAD**
   1. La Autoridad Responsable del Proceso de Contratación (ARPC) es

Lic. Jonhy Llanque Chavez Jefe Nacional de Logística y Operaciones a.i,

* 1. Los empleados de la CSBP que ocupan cargos ejecutivos son:

Lic. Joaquín López Bakovic Gerente General

Lic. Patricia Crespo Vidaurre Gerente Administrativo Financiero

Dr. Edgar Butrón Ledezma Gerente Medico

1. **PROPONENTES ELEGIBLES**

De conformidad a lo establecido por el Reglamento de Administración de Bienes, Obras y Servicios (RABOS) de la CSBP, en esta convocatoria podrán participar:

1. Empresas legalmente constituidas en Bolivia.
2. Asociaciones Accidentales de empresas legalmente constituidas en Bolivia.
3. **INCOMPATIBILIDAD O IMPEDIDOS PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.**

Están impedidos para participar directa o indirectamente en procesos de contratación que realice la CSBP, las siguientes personas jurídicas y naturales, debiendo en consecuencia, ser rechazadas sus propuestas:

1. El Presidente y miembros del Directorio, los ejecutivos y empleados de la CSBP que ocupen cargos ejecutivos hasta el tercer nivel jerárquico de la estructura orgánica de la CSBP, que tengan relación con empresas en las que tuviesen participación accionaria o ejecutiva.
2. Los proponentes o en el caso de que éstos sean personas jurídicas, sus representantes, sus accionistas o socios que tengan vinculación matrimonial o grado de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, conforme a lo establecido por el Código de Familia, con los Directores de la CSBP, los empleados que ocupen cargos ejecutivos hasta el tercer nivel jerárquico de la estructura orgánica de la CSBP, los integrantes de la Comisión de Calificación y los empleados que sean responsables, participen o tengan relación con el proceso de contratación.
3. Los Directores, ejecutivos y empleados que prestan servicios actualmente hasta un año después de concluida su relación de dependencia con la CSBP, no podrán realizar negocios o celebrar contratos de provisión de bienes o servicios de ninguna índole con ésta, para sí o para terceros.
4. Las personas naturales o jurídicas que tengan proceso legal contra la CSBP o de esta contra dichas personas
5. Las personas naturales o jurídicas que tengan deudas pendientes u obligaciones en mora con la CSBP.
6. Las personas individuales y/o colectivas que hayan prestado servicios de asesoramiento o consultoría en la elaboración del PEC, Solicitud de Propuestas o Solicitud de Cotizaciones para un proceso determinado.
7. **RELACIONAMIENTO ENTRE PROPONENTE Y CONVOCANTE**

Desde el inicio del proceso hasta la adjudicación:

* 1. El relacionamiento entre cualquier proponente o potencial proponente y los empleados de la CSBP, debe guardar los más altos estándares de ética y solamente debe ser realizado en forma escrita en todo lo que se refiere a esta convocatoria, con excepción de la reunión de aclaración.
  2. Cualquier relacionamiento referente a esta convocatoria por parte de cualquier empleado de la CSBP hacia cualquier proponente o potencial proponente que no sea en forma escrita y que sea demostrada ante la ARPC o la autoridad jerárquica superior, según corresponda, motivará la separación del empleado del proceso de contratación y lo someterá a proceso administrativo.
  3. Cualquier relacionamiento referente al presente proceso de contratación por parte de cualquier funcionario del proponente o potencial proponente hacia cualquier empleado de la CSBP, que no sea en forma escrita y que sea demostrada ante ARPC o la autoridad jerárquica superior, según corresponda, motivará la inhabilitación del proponente o potencial proponente.

1. **FUENTE DE FINANCIAMIENTO**

La presente contratación está financiada con fondos propios de la CSBP.

1. **MONEDA DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN**

Los precios de la propuesta, el monto del contrato y los pagos a realizar serán en bolivianos.

1. **COSTOS DE PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN**

Los costos de la elaboración y presentación de propuestas y de cualquier otro costo que demande la participación de un proponente en el proceso de contratación, cualquiera fuese su resultado, serán asumidos exclusivamente por cada proponente, bajo su total responsabilidad y cargo.

1. **IDIOMA**

La propuesta, los documentos relativos a la misma y toda la correspondencia que se intercambie entre la CSBP y los proponentes deberán ser en español.

1. **NOTIFICACIONES**

Las notificaciones con los resultados de las diferentes actividades llevadas a cabo en el presente proceso de contratación y que deban ser de conocimiento de los potenciales proveedores, se las efectuará:

1. En las oficinas de recepción de documentos de la CSBP a donde podrán apersonarse los proponentes o potenciales proponentes para recepcionarlas en forma física.
2. A través del envío al fax o correo electrónico oficial de los participantes. El comprobante de envío incorporado al expediente del proceso de contratación, acreditará la notificación y se tendrá por realizada en la fecha de su envío.
3. En la página web de la CSBP, en cuyo caso, de no haberse notificado en función a los incisos a) y b) del presente numeral, la notificación se dará por realizada en la fecha de su publicación.
4. **CANCELACION DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN**

La CSBP podrá cancelar el presente proceso de contratación hasta antes de la suscripción del contrato, mediante resolución expresa, técnica y legalmente motivada, cuando:

1. Exista un hecho de fuerza mayor o caso fortuito irreversible que no permita la culminación del proceso.
2. Se hubiera extinguido la necesidad de la contratación.
3. La ejecución y resultados dejen de ser oportunos o surjan cambios sustanciales en la estructura y objetivos de la CSBP.

**La CSBP no asumirá responsabilidad alguna respecto a los proponentes afectados por esta decisión.**

1. **SUSPENSIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN**

La suspensión procederá mediante resolución expresa, técnica y legalmente motivada, cuando, a pesar de existir la necesidad de la contratación, se presente un hecho de fuerza mayor o caso fortuito que no permita la continuidad del proceso.

Los plazos y actos administrativos se reanudarán mediante Resolución expresa desde el momento en que el impedimento se hubiera subsanado, reprogramando los plazos y notificando la reanudación del proceso de contratación.

Si la suspensión se hubiera producido antes del cierre de presentación de propuestas, se aceptará en la reanudación del proceso, la participación de nuevos proponentes.

El proceso de contratación podrá reanudarse únicamente en la misma gestión, caso contrario, se procederá a su cancelación.

1. **ANULACIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN**

La anulación hasta el vicio más antiguo del presente proceso de contratación, desde el inicio hasta antes de la suscripción del contrato, mediante resolución expresa, técnica y legalmente motivada, procederá cuando se desvirtúe la legalidad y validez de un proceso, debido a:

1. Incumplimiento o inobservancia al Reglamento de Administración de Bienes, Obras y Servicios (RABOS) de la CSBP en el desarrollo del presente proceso y a lo establecido en este PEC.
2. Error en el Pliego Específico de Condiciones.

**CAPÍTULO II**

**ACTIVIDADES, PREPARACIÓN, PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS**

**SECCIÓN I**

**ACTIVIDADES PREVIAS A LA PREPARACIÓN DE PROPUESTAS**

Se contemplan las siguientes actividades previas a la presentación de propuestas:

1. **AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL PLIEGO**

El presente Pliego Específico de Condiciones (PEC) fue aprobado y su publicación autorizada por la ARPC.

1. **CONSULTAS ESCRITAS SOBRE EL PEC**

Los proponentes interesados podrán realizar consultas hasta horas 14:00 del día lunes 31 de mayo de 2021.

Las respuestas serán dadas a conocer en un plazo máximo de dos (2) días hábiles anteriores a la fecha establecida para la presentación de propuestas.

Si se ampliara el plazo de presentación de propuestas, las consultas escritas serán atendidas considerando el nuevo plazo establecido.

Las consultas presentadas fuera del plazo establecido no serán aceptadas ni consideradas por ser extemporáneas.

1. **AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS.**

Los plazos establecidos para la presentación de propuestas podrán ser ampliados por la ARPC mediante enmienda únicamente hasta diez (10) días hábiles, debido a:

1. Motivos de fuerza mayor o caso fortuito
2. Enmiendas fundamentales al PEC
3. Solicitud debidamente justificada de un potencial proponente
4. Decisión de la CSBP debidamente justificada.

Las solicitudes de ampliación de plazo propuestas por los proponentes deberán ser efectuadas máximo hasta tres (3) días hábiles previos al plazo original establecido para la presentación de propuestas.

La ampliación de plazo será dada a conocer a los potenciales proponentes, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles anteriores a la fecha establecida para la presentación de propuestas, mediante la página web de la CSBP.

**SECCIÓN II**

**PREPARACIÓN DE PROPUESTAS**

Los proponentes o potenciales proponentes que se encuentren en capacidad de proveer los bienes requeridos en este proceso de contratación, deberán preparar sus propuestas conforme a los requisitos y condiciones establecidas en la presente sección

1. **DOCUMENTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS**

Los documentos que deben presentar los proponentes están detallados a continuación:

* 1. Carta de presentación firmada por el representante legal del proponente, de acuerdo **al Formulario A-1**, en **original**.
  2. Identificación del proponente, de acuerdo al **Formulario A-2**, en **original.**
  3. **Fotocopia** simple de los siguientes documentos

**Para Sociedad Anónima y de Responsabilidad Limitada:**

1. Testimonio de Constitución Social de la empresa y la última modificación realizada (si la hubiere), registrada en FUNDEMPRESA.
2. Testimonio de Poder registrado en FUNDEMPRESA, que faculte al o los representantes legales a presentar propuestas y suscribir contratos.
3. Matrícula de Inscripción en FUNDEMPRESA, vigente.
4. Número de Identificación Tributaria (NIT).
5. Cédula de Identidad vigente del representante legal.
6. Balance General de la última gestión (exceptuando las empresas de reciente creación que presentarán su Balance de Apertura). Esta información debe cumplir con el Índice de Liquidez mayor a 1.

**Para empresas Unipersonales**

* 1. Testimonio de Poder Registrado en FUNDEMPRESA, que faculte al representante legal a presentar propuestas y suscribir contratos, cuando el representante legal sea diferente al propietario.
  2. Matrícula de Inscripción en FUNDEMPRESA, vigente.
  3. Número de Identificación Tributaria (NIT).
  4. Cédula de Identidad vigente del representante legal o propietario.
  5. Balance General de la última gestión (exceptuando las empresas de reciente creación que presentarán su Balance de Apertura). Esta información debe cumplir con el Índice de Liquidez mayor a 1.

Las asociaciones accidentales presentarán el contrato de Asociación accidental que identifique el porcentaje de participación, el representante legal de la asociación y todos los documentos señalados líneas arriba, según corresponda.

* 1. **Boleta de Garantía (Fianza bancaria) de Seriedad de propuesta, en** **original**

Por el 1% (uno por ciento) del total de la propuesta económica, cuando la adjudicación no sea por ítems o lotes.

Si la adjudicación es por ítems o lotes el proponente podrá presentar una sola Boleta de Seriedad de Propuesta por el 1% (uno por ciento) de la suma total de propuestas económicas de los ítems o lotes a los cuales se presente o una boleta por cada ítem o lote.

La vigencia de esta garantía debe ser de noventa días calendario como mínimo, contados a partir de la fecha fijada para la apertura de propuestas.

**Importante.-** El proponente debe mantener esta fecha siempre que en el segundo párrafo del parágrafo III del Formulario A - 1, establezca que el plazo de validez de su propuesta es de 60 días calendario. Si el plazo de validez de su propuesta es mayor a 60 días calendario, debe adicionar a este plazo 30 días calendario y obtener el plazo mínimo de validez de esta boleta.

Ejecución: esta garantía será ejecutada:

1. Cuando el proponente retire su propuesta con posterioridad al cierre de recepción de propuestas.
2. Cuando el proponente adjudicado no presente los documentos originales o fotocopias legalizadas presentadas en fotocopia en su propuesta.
3. Cuando el proponente adjudicado no presente la garantía a primer requerimiento de cumplimiento de contrato
4. Cuando el proponente adjudicado no suscriba el contrato en el plazo establecido.

Devolución: esta garantía será devuelta:

1. Al proponente adjudicado, cuando entregue la garantía de cumplimiento de contrato
2. A los otros proponentes, una vez suscrito el contrato
3. Después de la declaratoria desierta de la convocatoria
4. Cuando la ARPC solicite la extensión del periodo de validez de propuesta y el proponente rehúse aceptar la solicitud.
5. **DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA TÉCNICA**
6. Formulario Nº C-1 de Especificaciones Técnicas, identificado en los Anexos de este documento, en original
7. Formulario Nº C-2 Detalle de experiencia específica del proponente en servicios similares al requerido, en original (cuando la unidad solicitante así lo requiera)
8. **DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA ECONÓMICA**

La propuesta económica debe ser presentada en el **Formulario Nº B-1** **Propuesta Económica**, identificado en los Anexos de este documento, **en original**

1. **VALIDEZ DE LA PROPUESTA**

La propuesta deberá tener una validez no menor a sesenta (60) días calendario, desde la fecha fijada para la apertura de propuestas.

En circunstancias excepcionales por causas de fuerza mayor, caso fortuito o interposición de Recursos Administrativos de Impugnación, la entidad convocante podrá solicitar por escrito la extensión del período de validez de las propuestas, disponiendo un tiempo perentorio para la renovación de garantías, si éstas fueron solicitadas, para lo que se considerará lo siguiente:

a) El proponente que rehúse aceptar la solicitud, será excluido del proceso, no siendo sujeto de ejecución de la Garantía de Seriedad de Propuesta, si ésta hubiera sido solicitada.

1. Los proponentes que accedan a la prórroga, no podrán modificar su propuesta.
2. Para mantener la validez de la propuesta, el proponente deberá necesariamente presentar una garantía que cubra el nuevo plazo de validez de su propuesta

**SECCIÓN III**

**PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS**

1. **FORMALIDADES**
   1. Las propuestas deben ser presentadas horario, fecha y lugar establecidos en la convocatoria.
   2. La propuesta debe incluir un índice que permita la rápida ubicación de los documentos presentados.
   3. El original de la propuesta deberá tener todas sus páginas numeradas, selladas y rubricadas por el representante legal del proponente, con excepción de la garantía de seriedad de propuesta (Boleta de Garantía, si ésta fuese requerida).
   4. No se aceptarán propuestas que contengan textos entre líneas, borrones y tachaduras, siendo causal de inhabilitación.
2. **CANTIDAD DE EJEMPLARES**

La propuesta debe ser presentada en un **ejemplar original** y **una copia**, identificando claramente el original.

Si la propuesta es presentada de manera digital la misma podrá ser enviada en un solo ejemplar al correo electrónico señalado en la convocatoria prop-contaccenter@csbp.com.bo

1. **FORMA DE PRESENTACIÓN**

La propuesta podrá ser presentada en sobre cerrado y con cinta adhesiva transparente sobre las firmas y sellos. El rótulo del sobre podrá ser el siguiente:

|  |
| --- |
| **CAJA DE SALUD DE LA BANCA PRIVADA**  **OFICINA NACIONAL**  **LUGAR DE ENTREGA DE LA PROPUESTA**:  ***Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach (Ex - Policonsultorio)***  **RAZÓN SOCIAL O NOMBRE DEL PROPONENTE:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** INVITACIÓN PUBLICA **CÓDIGO: ON-INV-01-2021**  ***PRIMERA* CONVOCATORIA**  **SERVICIO DE CONTAC CENTER A NIVEL NACIONAL**  **No abrir antes de horas 11:00 a.m. del día miércoles 02 de junio de 2021** |

Si la propuesta es presentada por correo electrónico. La referencia del correo deberá señalar el nombre del proceso.

* **SERVICIO DE CONTAC CENTER A NIVEL NACIONAL**
* **CODIGO ON-INV-01-2021 (PRIMERA CONVOCATORIA)**

1. **MODIFICACIONES Y DESISTIMIENTO**

**27.1** Antes del vencimiento del plazo de presentación de propuestas, mediante nota expresa firmada por el representante legal, el proponente podrá solicitar la devolución de su propuesta para realizar modificaciones y/o complementaciones a la misma.

Efectuadas las modificaciones, podrá proceder a su presentación

Una vez vencido el plazo de presentación, las propuestas no podrán ser modificadas o complementadas. Para este último caso, en la etapa de evaluación, la Comisión de Calificación podrá solicitar al proponente presentar documentación legal o administrativa faltante, según lo establecido en el segundo párrafo del numeral **35.1** del presente Pliego Específico de Condiciones.

**27.2** El proponente podrá mediante nota expresa, desistir de continuar participando en el proceso de contratación, solamente hasta antes de la hora límite de recepción de propuestas; decisión que dará lugar a la devolución del sobre presentado por el proponente, debiendo registrarse la devolución en el Libro de Actas o Registro Electrónico.

En caso de desistimiento posterior a la hora límite de cierre de recepción de propuestas, la CSBP ejecutará la boleta de garantía (fianza bancaria) de seriedad de propuesta, si ésta hubiera sido solicitada.

La devolución de la propuesta cerrada se realizará bajo constancia escrita.

1. **CIERRE DEL REGISTRO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS**

El Secretario de la Comisión de Calificación dará fe del número de propuestas presentadas y efectuará el cierre del Acta de recepción de propuestas.

* Se considerará que el proponente ha presentado su propuesta dentro del plazo, **si éste se encuentra en el lugar de presentación de propuestas o si su propuesta ha ingresado al correo electrónico señalado para el proceso hasta la hora límite establecida para el efecto**, debiendo ser registrada en los próximos minutos.

**Se considerará la hora de la CSBP como oficial.**

1. **PROPUESTAS PRESENTADAS FUERA DE PLAZO**

Toda propuesta que llegue y pretenda ser entregada después de la hora límite fijada para la recepción de propuestas, NO será recibida, registrándose tal hecho en el mencionado libro o registro electrónico**.**

**SECCIÓN IV**

**APERTURA DE PROPUESTAS**

1. **PLAZO**

La apertura de las propuestas será efectuada en acto público con la presencia de los integrantes de la Comisión de Calificación, inmediatamente después del cierre del plazo de presentación de propuestas.

1. **ACTO DE APERTURA**

El Acto de Apertura será continuo y sin interrupción, donde se permitirá la presencia de los proponentes o sus representantes que hayan decidido asistir.

El presidente de la Comisión de Calificación iniciará el acto dando lectura al orden del día.

El secretario dará lectura al resumen ejecutivo, a la declaración de integridad y al acta de cierre de recepción de propuestas.

Se abrirán las propuestas recibidas por orden de entrega, dándose lectura al nombre del proponente y el monto de su propuesta económica. En caso de adjudicaciones por ítems o lotes se dará a conocer el precio de las propuestas económicas para cada ítem o lote.

Cuando alguna propuesta no se halle foliada y el proponente se encuentre en el acto de apertura, se le solicitará que en presencia de la Comisión de Calificación proceda a foliar los documentos presentados. Si el proponente no se halla en el acto de apertura, un miembro de la Comisión de Calificación procederá con la foliación, la misma que debe constar en el acta**.**

Se dará lectura a los documentos legales, administrativos y técnicos.

El Secretario de la Comisión de Calificación levantará Acta circunstanciada de todas las actuaciones administrativas precedentemente mencionadas, incluidas las observaciones que pudieran existir, debiendo firmar la misma todos los miembros de la Comisión de Calificación y los proponentes que así deseen hacerlo.

El Secretario levantará Acta circunstanciada de todas las actuaciones administrativas precedentemente mencionadas, incluidas las observaciones que pudieran existir, debiendo firmar digitalmente la misma todos los miembros de la Comisión de Calificación.

Si no se presenta ninguna propuesta, la Comisión de Calificación dará por concluido el acto. Posteriormente elaborará el informe respectivo, recomendando a la ARPC declare desierta la convocatoria.

1. **ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA ARPC**

Concluido el acto de apertura, de forma inmediata, la nómina de proponentes, así como las copias de los correspondientes Testimonios de Constitución y de Poder del Representante Legal, cuando corresponda, serán remitidas por la Comisión de Calificación a la ARPC para efectos de eventual excusa.

1. **POSTERGACIÓN**

La ARPC en caso de fuerza mayor o caso fortuito, podrá postergar el acto de apertura de propuestas, fijando nuevo día y hora según corresponda.

Esta decisión será comunicada mediante la página web de la CSBP a todos los potenciales proponentes.

**CAPÍTULO III**

**EVALUACIÓN Y RESULTADOS**

**SECCIÓN I**

**EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

1. **SISTEMA DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN**

La calificación de propuestas, se efectuará utilizando el sistema de evaluación y adjudicación: **CALIDAD COSTO.**

1. **EVALUACIÓN (CALIDAD Y COSTO)**

**35.1** Inicialmente se evaluarán los documentos legales y administrativos presentados por todos los proponentes, aplicando el método CUMPLE/ NO CUMPLE, utilizando el Formulario E-1.

Si el proponente hubiese omitido la presentación de algún documento legal o administrativo que sea considerado error subsanable, solicitará a la ARPC requerir al proponente el mencionado documento para que presente en el plazo de tres (3) días hábiles.

Recepcionado el documento en el plazo establecido, la Comisión de Calificación continuará con la evaluación correspondiente.

Si transcurridos los tres (3 días) hábiles el proponente no envía la documentación solicitada, la Comisión de Calificación procederá a inhabilitar la propuesta.

**35.2** Las propuestas que hayan cumplido con todos los requisitos exigidos para la documentación legal y administrativa serán sometidas a:

a) Evaluación de la calidad, sobre 60 puntos

b) Evaluación de la propuesta económica, sobre 40 puntos

**35.3** Para la evaluación de la calidad, se identificará la propuesta técnica, evaluando la misma en función a los criterios de calificación establecidos por la unidad solicitante, detallados a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CRITERIO** | **PUNTAJE** | **TOTAL** |
| **Total Propuesta Técnica:** |  | **60 pts.** |
| Empresa que cuente con experiencia verificable mínima 5 años en Servicios de Contac Center o similares. | De 5 a 6 años = 3 pts.  De 7 a 8 años = 4 pts.  De 9 o más años = 5 pts. | 5 |
| **Experiencia específica verificable** en atención y servicio al cliente inbound y outbound en empresas e instituciones de servicios privadas o públicas**.**  (Mínimo de 3 años) | Tres contratos = 10 pts.  Cuatro contratos = 15 pts.  Cinco o más contratos = 20 pts. | 20 |
| **Experiencia específica verificable** en la gestión multicanal/omnicanal y gestión de redes sociales en empresas e instituciones de servicios privadas o públicas**.**  (Mínimo 1 año). | Un contrato = 5 pts.  Dos contratos = 10 pts.  Tres o más contratos =15 pts. | 15 |
| Contenido, metodología y alcance de la propuesta técnica, Plan y Cronograma de implementación y ejecución | 20 pts. | 20 |
| **Propuesta Económica:** |  | **40 pts.** |
| **TOTAL** |  | 1. **Pts** |

**35.4** Para la evaluación de la propuesta económica, inicialmente se procederá a verificar en el Formulario Nº B-1 de Propuesta Económica, el monto del precio unitario propuesto por ítem en numeral con el monto propuesto en literal. Si existiera diferencia entre los montos indicados en numeral y literal, prevalecerá el monto expresado en literal.

Posteriormente, utilizando el Formulario de evaluación E-2, se copiarán en el mismo todas las propuestas económicas (precios unitarios) para un ítem determinado, identificando al proponente.

Concluido el llenado de información por ítem, procederá con la evaluación de las ofertas económicas por cada ítem, identificando a la propuesta con el menor precio unitario a la misma que le asignará el mayor puntaje (40 puntos), y a las otras propuestas económicas un puntaje inversamente proporcional al valor de sus ofertas, aplicando la siguiente fórmula:

|  |
| --- |
| **PEP = (MPO/PP)\*PA** |

Dónde:

PEP = Precio Evaluado de la Propuesta

MPO = Menor Precio Ofertado

PP = Precio propuesto

PA = Puntaje Asignado a la Oferta Económica

**35.5**  El puntaje final por ítem se obtendrá sumando los puntajes obtenidos en la evaluación de la oferta técnica y la oferta económica.

* 1. El procedimiento para la evaluación de la propuesta técnica (calidad) y propuesta económica; así como la obtención del puntaje final se repetirá para todos y cada uno de los ítems requeridos.

La Comisión de Calificación recomendará la adjudicación por ítems y precios unitarios de los bienes que tengan la propuesta con el MAYOR PUNTAJE resultante de la suma obtenida en la evaluación técnica y la evaluación económica.

1. **ERRORES NO SUBSANABLES**

Son aquellos que inciden en la propuesta presentada y son objeto de inhabilitación por la ausencia total o parcial de los siguientes documentos y formalidades:

1. Ausencia total o parcial de la propuesta técnica
2. Ausencia total o parcial de la propuesta económica
3. No presentación de la boleta de garantía (Fianza Bancaria) de Seriedad de Propuesta,
   1. o la presentación de esta girada por monto o plazo de vigencia menor al requerido, o
   2. emitida en forma errónea, o
   3. cuando en lugar de esta se presente póliza de caución, o
   4. cuando la garantía presentada cuente con características menores a la requerida.
4. Si producto de la revisión aritmética, el monto total de la propuesta y el monto verificado por la Comisión de Calificación, tiene una diferencia mayor al 2%. En procesos por ítem o lotes, éste 2% es por ítem o lote.
5. Falta de firma del representante legal en las declaraciones juradas.
6. **INHABILITACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

La Comisión de Calificación debe inhabilitar una propuesta si se presentaran una o más de las siguientes causales:

1. Si se evidencia que la empresa proponente está en proceso de disolución o con serios indicios de ser declarada en quiebra.
2. Si se evidencia la falsedad o inconsistencia en la documentación presentada.
3. Si se evidencia que la empresa proponente ha incurrido en prácticas fraudulentas y/o corruptas.
4. Si durante la evaluación de propuestas, después del plazo otorgado, el proponente no presenta la documentación faltante requerida.
5. Si se presenta una de las causales de incompatibilidad o impedimento para participar en los procesos de contratación, establecidas en el numeral 7 de este documento.
6. Cuando en un proceso de contratación se demuestre cualquier relacionamiento por parte de cualquier funcionario del proponente o potencial proponente hacia cualquier empleado de la CSBP que no sea en forma escrita.
7. Si se presenta una de las causales de Errores No Subsanables, establecidas en el numeral 39 de este documento.
8. Si el proponente, a solicitud de la CSBP, no renueva la Boleta Bancaria (Fianza Bancaria) de Seriedad de Propuesta. ***(Si la boleta de Garantía de Seriedad de Propuesta no fue solicitada se deberá suprimir este inciso)***
9. Cuando la propuesta contenga textos entre líneas, borrones y tachaduras.
10. Si la propuesta no cumple con cualquiera de los requisitos establecidos en el PEC.
11. **PLAZO DE EVALUACIÓN**

La Comisión de Calificación evaluará la o las propuestas y preparará el Informe de Calificación Final y Recomendación en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.

Este informe será remitido con carácter de recomendación y no creará derecho alguno a favor del o los proponentes adjudicados.

En ningún caso los proponentes podrán solicitar información de otras propuestas.

1. **CONTENIDO DEL INFORME DE CALIFICACIÓN FINAL Y RECOMENDACIÓN**

El informe de calificación final y recomendación, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:

1. Nómina de los proponentes y precios ofertados
2. Cuadros comparativos
3. Cuadros y formularios de evaluación de la propuesta técnica y la propuesta económica
4. Cuadros que detalle los ítems que se recomienda adjudicar, señalando precio referencial, precio adjudicado y diferencia.
5. Detalle de errores subsanables, cuando corresponda.
6. Detalle de inhabilitación de propuestas, ítems o lotes, según corresponda, señalando en cada caso la causal correspondiente.
7. Otros aspectos que la Comisión de Calificación considere pertinentes
8. Recomendación de aclaración o declaratoria desierta.

**SECCIÓN II**

**RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN O DECLARATORIA DESIERTA**

1. **PLAZO**

La ARPC en un plazo máximo de tres (3) días hábiles computables a partir de la recepción del Informe de Calificación Final y Recomendación, si está de acuerdo con el mismo, emitirá la Resolución correspondiente.

La ARPC podrá solicitar complementación, enmiendas, confirmación o sustentación al informe de la Comisión de Calificación.

Recepcionada la complementación, enmiendas, confirmación o sustentación, aceptando la recomendación o apartándose de ella bajo su exclusiva responsabilidad, emitirá Resolución.

1. **CONTENIDO**

La Resolución de Adjudicación o Declaratoria Desierta deberá contener como mínimo:

1. Nómina de los participantes y precios ofertados.
2. Los resultados de la calificación.
3. Causales de descalificación o inhabilitación de las ofertas, si existiesen.
4. **DECLARATORIA DESIERTA**

La ARPC declarará desierta una convocatoria si se produce alguna de las siguientes causales:

* 1. Si no se hubiese recibido ninguna propuesta
  2. Si como resultado del proceso de calificación, ningún proponente hubiese cumplido con lo exigido en el PEC.
  3. Si las ofertas económicas excediesen el presupuesto determinado para la contratación, salvo que la Comisión de Calificación con la sustentación necesaria, recomiende la adjudicación, previa modificación del presupuesto.

1. **NOTIFICACIÓN**

La ARPC notificará con una copia de la Resolución de Adjudicación o Declaratoria Desierta a todos los proponentes cuyas propuestas hayan sido abiertas, en el plazo de dos (2) días hábiles computables a partir de la fecha de emisión de esta Resolución.

1. **CONFIDENCIALIDAD DEL PROCESO**

La información relativa al análisis y evaluación de las propuestas y sus respectivos informes, es información confidencial de la Comisión de Calificación y no podrá ser revelada a ninguna persona. Una vez terminado el proceso de evaluación y emitido el informe respectivo éste será de carácter público.

**SECCIÓN III**

**RECURSO ADMINISTRATIVO DE IMPUGNACIÓN A LA RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN**

1. **RECURRENTES**

Los potenciales proponentes que consideren que la **Resolución de Adjudicación** emitida afecta, lesiona o causa perjuicios a sus legítimos intereses, podrán presentar un Recurso Administrativo de Impugnación a esta resolución.

* 1. **Instancia ante la que se interpone**: Este recurso podrá ser interpuesto ante la Autoridad Responsable del Proceso de Contratación (ARPC)
  2. **Plazo:** este recurso deberá ser presentado en el plazo de cuatro (4) días hábiles computables a partir de la notificación con la Resolución de Adjudicación correspondiente.
  3. **Requisitos**: El potencial proponente deberá presentar el recurso por escrito, con el siguiente contenido:

1. Las generales de Ley del recurrente y el señalamiento expreso que interpone recurso de impugnación
2. Argumentos claramente planteados
3. Domicilio.

***Deberá adjuntar:***

1. Original del poder del representante legal, cuando corresponda, debidamente registrado en FUNDEMPRESA
2. Boleta de Garantía (Fianza Bancaria) irrevocable, renovable y de ejecución inmediata equivalente al 1% (uno por ciento) de su propuesta económica, con una validez de 30 días calendario computables a partir de la presentación del recurso de impugnación.
3. Documentación que en calidad de prueba estime conveniente o señalar la que cursa en el expediente, que, a su criterio, sea necesaria para fundamentar su recurso.
   1. Actividades de la CSBP:
4. Comunicará (por escrito o mediante correo electrónico) a todos los demás proponentes que presentaron propuestas, que se interpuso recurso a la resolución de adjudicación y que el proceso de contratación queda suspendido.
5. Evaluará si corresponde la aceptación del recurso

* Si cumple con los requisitos acepta el recurso
* Si no cumple con los requisitos, desestima el recurso y comunica por escrito al interesado.

1. Si acepta el recurso, se pronunciará en forma expresa en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, computables a partir de la recepción del recurso, emitiendo resolución que confirme o revoque la resolución de adjudicación y que contemple los nuevos plazos del proceso de contratación.
2. Notificará con los resultados del recurso interpuesto, en un plazo de dos días hábiles de emitida la resolución que confirme o revoque el recurso presentado, en secretaría administrativa de la CSBP.

Agotada la vía administrativa y en caso de haberse confirmado la resolución impugnada, la CSBP procederá a la ejecución de la boleta de garantía (fianza bancaria) presentada por el proponente como requisito para ser atendido con el recurso presentado.

La resolución que resuelve el recurso de impugnación no admite recurso administrativo ulterior, por tanto quedará ejecutoriada.

Si pasados los diez (10) días hábiles la CSBP no emite resolución que resuelve el recurso de impugnación, implicará la aceptación del recurso interpuesto y en consecuencia la revocación de la resolución impugnada, en aplicación al silencio administrativo positivo.

De esta manera, una vez vencido este plazo, el recurrente solicitará mediante nota escrita, el pronunciamiento expreso del Gerente General para la revocatoria de la Resolución impugnada, la reanudación del proceso y el establecimiento de los nuevos plazos. En este caso la CSBP devolverá al recurrente la boleta de garantía (fianza bancaria) presentada.

**CAPITULO IV**

**SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO Y RECEPCIÓN DE SERVICIOS**

**SECCIÓN I**

**DE LOS CONTRATOS**

1. **PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS**

El proponente adjudicado en un **plazo máximo de diez (10) días hábiles**, computables a partir de la notificación con la Resolución de Adjudicación, deberá presentar el original o fotocopia legalizada de los documentos presentados en fotocopia simple en su propuesta, incluida la garantía a primer requerimiento de cumplimiento de contrato.

La CSBP a través de la ARPC, en forma unilateral o a solicitud escrita del proponente adjudicado, podrá ampliar el plazo de presentación de documentos requeridos hasta **siete (7) días hábiles adicionales**, comunicando al proponente adjudicado en forma escrita la ampliación de dicho plazo.

Cuando el asesor legal al efectuar la revisión de documentos observe la omisión o falta de alguno de ellos o alguna irregularidad que dificulte la elaboración del contrato, otorgará al proponente adjudicado, un plazo máximo de **tres (3) días hábiles** para subsanar las observaciones.

Si el proponente adjudicado no cumpliese con la presentación de documentos requeridos para la firma del contrato, se ejecutará la garantía de seriedad de propuesta y la ARPC, convocará nuevamente a la Comisión de Calificación para que proceda a evaluar a la segunda propuesta. En este caso los plazos se computarán nuevamente a partir de la notificación con la Resolución de Adjudicación.

1. **GARANTÍA A PRIMER REQUERIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**

Tiene por objeto garantizar el cumplimiento y conclusión del contrato. Su monto debe ser equivalente al 7% (siete por ciento) del valor total del contrato y vigente desde la fecha fijada para la firma del contrato hasta la recepción definitiva.

Esta garantía será devuelta al proponente adjudicado, a la recepción total y definitiva de los servicios.

La CSBP ejecutará esta garantía por incumplimiento de las cláusulas específicamente pactadas en el contrato o cuando el proveedor no cumpla con la renovación en el plazo señalado por la CSBP.

En servicios discontinuos no se requerirá Garantía de Cumplimiento de Contrato.

1. **ANTICIPO**

El contrato suscito con la CSBP podrá consignar un anticipo que no podrá exceder el 30% (treinta por ciento) del valor total del contrato.

Para el efecto el proponente adjudicado deberá presentar una garantía a primer requerimiento de correcta inversión de anticipo, por el 100% (cien por ciento) del monto total del anticipo otorgado y con una vigencia desde la fecha de firma de contrato hasta la deducción total del anticipo otorgado.

1. **ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN**

El contrato será elaborado en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles computables a partir de la recepción a conformidad de los documentos requeridos para la firma del mismo.

La suscripción por parte del proveedor deberá efectuarse en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles desde su notificación.

1. **PROTOCOLIZACIÓN O RECONOCIMIENTO DE FIRMAS**

Los contratos cuyos montos sean superiores a Bs700.000.- (setecientos mil 00/100 Bolivianos) serán protocolizados ante Notario de Fe Pública. Los contratos por montos superiores a Bs60.000.- (Sesenta mil 00/100 Bolivianos) hasta Bs700.000.- (Setecientos mil 00/100 Bolivianos) constarán en documento privado con reconocimiento de firmas ante Notario de Fe Pública.

Los costos de protocolización o reconocimiento de firmas serán cubiertos por el proponente adjudicado.

1. **MODIFICACIONES AL CONTRATO**

Se aplicarán modificaciones al contrato, cuando el cambio instruido por la CSBP afecte el alcance, monto y/o plazo del contrato, sin dar lugar al incremento de los precios unitarios.

El o los contratos modificatorios no podrán exceder al 10% (diez por ciento) del monto del contrato principal, salvo autorización expresa del Directorio.

1. **RESOLUCIÓN DE CONTRATO**

El contrato establecerá las causales de resolución del mismo.

Los montos acumulados por concepto de multas, iguales o superiores al 10% (diez por ciento) del valor total del contrato podrán, a exclusiva decisión de la CSBP, constituir causal de resolución del contrato por incumplimiento.

La resolución del contrato será obligatoria cuando la suma de las multas acumuladas alcance al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato.

**SECCIÓN II**

**DE LA RECEPCIÓN DE SERVICIOS**

1. **FISCAL DE SERVICIO**

Para la recepción de servicios, la CSBP obligatoriamente designará un Fiscal de Servicio, que recaerá en un funcionario dependiente de la unidad solicitante, responsable de realizar el seguimiento al cumplimiento del contrato en función a las especificaciones técnicas establecidas en el presente Pliego Específico de Condiciones y la propuesta adjudicada, en el plazo y bajo las condiciones estipuladas en el contrato.

Por su parte, el proponente adjudicado designará un Agente de Servicio, que será un funcionario de planta de la empresa proveedora que la representará durante la vigencia del contrato. Su nombre debe ser comunicado a la CSBP el momento de la suscripción del contrato.

El Agente de Servicio representará al proveedor durante la ejecución del mismo, coordinando permanentemente con el Fiscal de Servicio, para atender de forma satisfactoria el cumplimiento de las especificaciones técnicas y el contrato.

1. **DOCUMENTOS**

El Fiscal de Servicio elaborará las actas de conformidad para cada pago programado, cuando corresponda, del servicio contratado y ejecutado; asimismo, solicitará a los proveedores las notas de remisión y facturas correspondientes.

Concluido el plazo de prestación de servicio, elaborará el Acta Final de Conformidad del Servicio, en el que se debe especificar el detalle del cumplimiento del mismo en sus aspectos más importantes (plazo, calidad, etc.).

Con la emisión de este documento el Ejecutivo Principal de la CSBP, según corresponda, emitirá el Certificado de Cumplimiento de Contrato.

1. **FACTURACIÓN Y PAGO**

La forma de pago es ***mensual.***

Los pagos se realizarán en el tiempo, forma y condiciones estipuladas en este documento y reflejadas en el contrato. Las facturas o notas fiscales deberán ser presentadas a la CSBP, de acuerdo a lo estipulado en la normativa vigente.

**CAPÍTULO V**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

# Antecedentes y contexto

La Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP), Ente Gestor del Seguro Social a Corto Plazo dentro del sistema de Seguridad Social, brinda atención médica a los asegurados del sector bancario y financiero principalmente, en el marco de lo dispuesto por el Código de Seguridad Social, su Reglamento y Disposiciones Legales complementarias en materia de Seguro Social.

La CSBP con 33 años de vida, al servicio de sus asegurados, cuenta en el país con 8 regionales, ubicadas en las Capitales de los departamentos de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Oruro, Potosí, Sucre, Tarija y Trinidad. En Cobija no se cuenta con servicios propios, sin embargo, existe un coordinador médico y administrativo, quienes son responsables de supervisar la prestación de servicios terciarizados.

A diciembre de 2020, la población asegurada a la CSBP es de 102330 entre asegurados titulares y beneficiarios, distribuidos entre las diversas empresas afiliadas.

Los asegurados, tanto Titulares como Beneficiarios, de la CSBP son su razón de ser y lo más importante, por lo que merecen la más alta consideración, aprecio y respeto. Toda estrategia de la CSBP está enfocada en ofrecer al asegurado una atención integral, basada en el servicio personalizado, en una actitud cercana y amable y en los valores agregados que garantizan la calidad en el servicio y la maximización del valor de los servicios prestados.

El Plan Estratégico Institucional vigente, establece como uno de sus principales objetivos estratégicos “*mejorar la satisfacción de los afiliados*”, razón por la que es necesario reforzar y optimizar la comunicación, información, orientación, interacción y contacto permanente con los asegurados y empresas e instituciones afiliadas.

Con el objeto de optimizar la comunicación, información y relación con su población asegurada y contar con medios o canales de comunicación más ágiles, accesibles, eficientes y oportunos, la CSBP pretende contar con un servicio de contac center contratado o tercerizado (outsourcing) a nivel nacional.

# Justificación

Con el objeto de garantizar un buen servicio y mejorar la relación, comunicación y atención de los usuarios (asegurados y pacientes) y empresas e instituciones afiliadas, la CSBP debe contar con el servicio de un Contac Center como medio o canal de comunicación, accesible y oportuno, que brinde información, orientación y asesoramiento a los usuarios con una respuesta inmediata a sus solicitudes y reciba y atienda inquietudes e inconformidades. Por lo anteriormente mencionado y detallado, se hace necesario contratar la operación y administración de un Contac Center para la atención de las líneas telefónicas a nivel nacional.

# Objetivos

# Objeto de la Contratación

Contratar la operación y administración de servicios de un Contact Center a nivel nacional, que cuente con canales de comunicación telefónico, virtual y/o digital que permitan alcanzar elevados estándares de calidad y servicio, y faciliten el acceso a la información y atención de los usuarios (asegurados y pacientes) y Empresas Afiliadas de la Caja de Salud de la Banca Privada, bajo la modalidad de outsourcing.

# Objetivos Específicos

* Garantizar la calidad, amabilidad y oportunidad en la atención e información de usuarios (asegurados y pacientes) en el Contac Center sin importar el canal a través del cual se realice el contacto.
* Facilitar a los usuarios de la CSBP la comunicación de doble vía con la organización, mejorando las relaciones y el conocimiento de los mismos.
* Generar información necesaria para mantener un control sobre la administración y gestión del Contact Center a través de cada canal de comunicación definido.
* Capturar información sobre los usuarios del Contact Center y emplearla para el siguiente contacto del cliente sin importar que este se dé a través de otro canal.
* Maximizar, potencializar y dinamizar el uso del IVR como herramienta de autogestión.
* Realizar los desarrollos necesarios para la ejecución y optimización de los servicios de todos los canales de contacto.
* Garantizar la adecuada prestación del servicio identificando deficiencias en la operación.
* Garantizar los estándares de calidad de acuerdo a lo definido por la CSBP para el desempeño de los agentes del Contact center.
* Garantizar la disponibilidad del servicio para el contacto con el usuario y los canales de comunicación en el horario de atención establecido por la CSBP.

# Cobertura y alcance del Servicio de Contac Center contratado

El servicio de Contac Center contratado tendrá un alcance a nivel nacional con capacidad de atender las solicitudes de los usuarios (asegurados y pacientes) que se encuentren en todas las capitales de departamento, localidades o provincias donde la Caja de Salud de la Banca Privada cuenta con población asegurada y tiene presencia.

Los servicios se prestarán a través la atención física de llamadas mediante el canal telefónico (agentes de Contac Center) y mediante otros canales de comunicación que defina la estrategia de servicio (electrónicos, virtuales o digitales)

# Funcionalidades requeridas del servicio de Contac Center contratado

Las funcionalidades requeridas del servicio de Contac Center contratado son las siguientes:

* 1. **Recepción y atención de llamadas entrantes (Inbound)**
* Información, asesoramiento y orientación a los asegurados y pacientes
* Asignación y programación de citas médicas a nivel nacional
* Cancelación y reprogramación de citas médicas
* Recepción y registro de quejas, reclamaciones y sugerencias.
* Seguimiento y facilitación de trámites administrativos
* Asistencia técnica o soporte a los asegurados para el uso del portal web y app móvil de la CSBP (Citas Web, Teleconsulta)
* Grabación de llamadas entrantes como parte del sistema de gestión de calidad
  1. **Emisión de llamadas salientes (Outbound)**
* Reprogramación de citas médicas
* Información a los asegurados y pacientes
* Actualización de datos de contacto
* Generación masiva de llamadas con mensajes pre grabados para informar y/o notificar a los asegurados
* Control de calidad mensual a respuestas de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones gestionadas por la CSBP.
* Grabación de llamadas salientes como parte del sistema de gestión de calidad
  1. **MENSAJERIA y NOTIFICACIONES**
* Envíos de mensajes informativos y recordatorio de texto (SMS o notificaciones) a celulares a nivel nacional
* Confirmaciones de citas médicas diferidas (notificaciones a través de la app)
  1. **CORREO ELECTRÓNICO**
* E mails / Meilings a los responsables de RR HH de las empresas afiliadas y asegurados en general
  1. **GESTIÓN DE REDES SOCIALES (COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN)**

Emisión de respuestas automáticas o pre establecidas a consultas o solicitudes de información recibidas en las redes sociales o canales digitales de la CSBP

* Facebook
* Linked in
* WhatsApp Bussines
* Youtube
  1. **WEB**
* Chat bot
  1. **BACK OFICCE**
* Afiliaciones y Vigencia de derechos
* Registro de reclamaciones y sugerencia que se generan a través de la app móvil, portal web y correo electrónico de la CSBP
* Seguimiento y facilitación de trámites administrativos

La empresa adjudicataria proporcionará el equipamiento necesario (equipos informáticos, distribuidor de llamadas, impresoras, conexión a Internet, terminal telefónico, mobiliario, etc.), para atender las llamadas que se produzcan.

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el adjudicatario deberá ofrecer un servicio integral que permita dar respuesta en todo momento, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos, a las necesidades de la CSBP.

# Actividades Específicas a Desarrollar por el Contac Center

Las actividades específicas que desarrollará el Contac Center contratado, en el desarrollo y ejecución del servicio, sin ser estas limitativas, serán las siguientes:

1. Atender todas las llamadas que ingresen, cumpliendo con los niveles de servicio y las demás condiciones de calidad y oportunidad que exige la CSBP para la prestación del servicio. El cumplimiento de los niveles de servicios exigidos se verificará a través de los reportes generados periódicamente.
2. Realizar llamadas salientes de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la CSBP detalladas en las funcionalidades requeridas del servicio de Contac Center contratado
3. Responder y realizar las comunicaciones necesarias y respectivas a través de medios digitales, virtuales o electrónicos (redes sociales, web, correo electrónico, chatbot y otros) con el fin de atender las consultas y solicitudes de información presentados por los asegurados mediante los canales de comunicación mencionados.
4. Coordinar con los responsables asignados de la CSBP la eficiente prestación de servicios.
5. Elaborar los reportes e informes de gestión necesarios para el gerenciamiento del CONTACT CENTER, cumpliendo con la periodicidad y la estructuración definida por la CSBP.
6. Elaborar y presentar a la CSBP el plan de contingencia para garantizar el funcionamiento del CONTACT CENTER en caso de presentarse dificultades e inconvenientes en:

* Plataforma telefónica
* Plataforma de Multicanal
* Servidores, redes y sistemas de información en general
* Unidades de IVR
* Acceso a Internet
* Integración y conectividad

1. Monitorear la atención y el servicio de los agentes de Contac Center, garantizando que cumplan con los protocolos de atención definidos en coordinación con la CSBP, la calidad y oportunidad de la información suministrada y los procesos y procedimientos establecidos para la correcta prestación del servicio. El reporte de monitoreos deberá ser entregado de manera mensual a la CSBP con el objetivo de realizar un adecuado seguimiento a los agentes de atención telefónica.
2. Supervisar diariamente la ejecución y desarrollo del servicio de Contac Center a través de diferentes mecanismos de control tales como: tableros de control en tiempo real e históricos (Dashboard), los procedimientos de monitoreo de la calidad del servicio, alertas por duración de llamadas y/o volumen de llamadas y/o abandonos, posibilidad de captura de llamadas por un perfil superior, grabación de llamadas y otros.
3. Contar con los equipos de computación, servidores, teléfonos y demás elementos técnicos y tecnológicos, requeridos para la correcta prestación de los servicios que garanticen la oportunidad, productividad y calidad en la atención del CONTACT CENTER.
4. Brindar el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada (equipos de cómputo, servidores, canales de comunicación, teléfonos, fax, diademas etc.).
5. Suministrar el recurso humano requerido para la operación del CONTACT CENTER, garantizando la continuidad del servicio.
6. Capacitar permanentemente a operadores y agentes que soporta el funcionamiento del CONTACT CENTER, garantizando la calidad en el servicio prestado. Las capacitaciones desarrolladas deberán ser grabadas y documentadas por el CONTACT CENTER como herramienta de trabajo de sus formadores. Adicionalmente deberá garantizar un mínimo 8 horas de capacitación mensual como refuerzo y/o actualización por agente. Todo agente u operador de Contac Center debe recibir periódicamente entrenamiento en atención telefónica, manejo de etiqueta y cortesía, servicio al cliente, manejo de la voz, manejo de clientes difíciles, así como en temas propios de la prestación de servicios de la CSBP.
7. Dimensionar semanalmente el recurso humano con los diferentes componentes físicos, técnicos, tecnológicos y de comunicaciones que demanda el puesto de trabajo, teniendo en cuenta el nivel de servicio, los tiempos de respuesta y atención, así como los abandonos.
8. Garantizar la continuidad en la prestación del servicio, manteniendo los niveles de servicio exigidos por la CSBP.

Las actividades anteriormente mencionadas serán medidas en su cumplimiento en cada uno de los reportes y documentos que deberá entregar el CONTACT CENTER a la CSBP. Así mismo la CSBP y el CONTACT CENTER realizarán las reuniones de seguimiento que sean necesarias, de las cuales se levantarán actas en las que se reportará el cumplimiento y avance de la prestación del servicio del CONTACT CENTER.

# Entregables

El CONTACT CENTER contratado deberá entregar periódicamente de acuerdo a los requerimientos de la CSBP, la información estadística de gestión, seguimiento y control, así como la información cualitativa y cuantitativa sobre el funcionamiento de la operación.

El Contac Center contratado se obliga a favor de la CSBP a entregar los siguientes informes y evidencias, de acuerdo a las frecuencias estipuladas:

1. Informes de gestión de la actividad y operación del Contact Center, con periodicidad consolidado mensual, trimestral, semestral y anual que contenga los siguientes reportes:

* Número total de llamadas recibidas por IVR y con paso a agente y operador
* Número de llamadas atendidas consolidado por IVR y por agente u operador de Contac Center dentro del nivel de servicio esperado
* Número de llamadas abandonadas y porcentaje de atención y abandono
* Número de llamadas atendidas antes del umbral consolidado y por agente u operador de Contac Center
* Tiempo de duración de llamadas atendidas consolidado y por agente u operador de Contac Center
* Porcentaje de ocupación de agente u operador de Contac Center
* Tiempo promedio de espera antes de ser atendidas consolidado y por agente u operador de Contac Center. (Tiempo promedio de atención ASA)
* Tiempo promedio de espera antes de abandonar la línea consolidado y por agente u operador de Contac Center
* Número de llamadas consolidado y por agente u operador de Contac Center
* Número de llamadas atendidas por cada opción del menú del IVR (Rutas utilizadas en IVR)
* Retención y abandonos en IVR
* Tiempo promedio de navegación en el IVR
* Promedio de llamadas recibidas por hora
* Resultados de las llamadas de salida o realizadas consolidado y por agente u operador de Contac Center (efectividad)
* Número de llamadas de salida consolidado y por operador de Contac Center
* Tiempo promedio de llamadas de salidas consolidado y por operador de Contac Center
* Identificación del número de llamadas que ingresan con su frecuencia
* Nivel de Servicio
* Reporte de llamadas cortas (menores a 10 segundos) consolidado y por agente u operador de Contac Center
* Número de usuarios atendidos por agente en Línea Telefónica, Redes Sociales, Correo Electrónico y otros
* Número de agentes u operadores de Contac Center conectados.
* Horas y tiempo de conexión (login) consolidado y por agente u operador de Contac Center
* Horas de conexión asesor de Back Office y consolidado
* Productividad del Back Office
* Informes de Monitoreo
* Informe o reporte del 100% de llamadas por tipología o motivo
* Informe de casos resueltos en primer contacto
* Informe de usuarios reiterativos y causas

1. Indicadores de gestión del Contac Center con el detalle e interpretación de los resultados, causas y plan de acción.
2. Informe de Gestión de Calidad y control de calidad del servicio

* Monitoreos de la calidad en línea por escucha activa, donde se incluyan mediciones y acciones de mejora continua
* Quejas, reclamaciones y felicitaciones de los usuarios atribuibles al servicio de Contac Center contratado, con sus planes de acción
* Acciones de mejora ante incumplimientos o desviaciones de indicadores, resultados de supervisiones y monitoreos de la CSBP y/o índices de satisfacción por debajo de la métrica establecida por la CSBP.
* Informe de evaluación y aplicación de unificación de criterios y optimización de procesos y procedimientos para la atención y servicios

1. Informe de Gestión de entrenamiento, actualización y formación, donde se incluyan las capacitaciones realizadas por temáticas al personal que atiende la operación

* Soporte de las capacitaciones y evaluaciones realizadas a cada agente mensualmente

1. Otros reportes o informes adicionales inherentes a la operación del Contac Center que requiera y se pueda generar a solicitud de la CSBP

El Contac Center contratado deberá garantizar a la CSBP el acceso en tiempo real y en línea remoto a las herramientas de generación de informes y reportes, así como las licencias necesarias para el acceso remoto a las aplicaciones de control (ACD, marcadores, monitoreo) a las personas que sean los responsables de controlar la operación; sin que esto implique la supresión de informes finales o por intervalos acordados previamente.

Los informes deberán estar disponibles hasta el quinto (5) día hábil de cada mes, respecto del mes inmediatamente anterior, con análisis sobre la administración y operación del Contact Center, el resultado de los indicadores y las acciones de mejoramiento. Los análisis deben presentarse en consolidados, junto con los respectivos planes de acción.

# Requerimientos Técnicos

La solución proporcionada por parte de la empresa contratada debe ser en una plataforma tecnológica que soporte de forma global las acciones y procesos que demande la gestión de llamadas, entrantes y salientes de los asegurados de la CSBP.

Así mismo la plataforma de Contact Center deberá permitir la evolución del servicio para integrar nuevas funciones o necesidades que requiera o demande la CSBP.

La empresa de Contac Center contratada, será la responsable de proveer la plataforma tecnológica necesaria para la prestación del servicio y garantizar su correcto funcionamiento.

Actualmente la CSBP dispone de una red privada virtual, en adelante VPN IP empleada para el acceso, de asegurados y empresas afiliadas.

Será responsabilidad de la empresa de Contac Center contratada suministrar todos los elementos (Hardware y Software) necesarios para la operación.

Las configuraciones necesarias, para la prestación de este servicio en todo el equipamiento de comunicaciones, tecnología e interconectividad, deberán ser puestas y desarrolladas en forma común y estrecha coordinación entre la CSBP y la empresa de Contac Center contratada, antes del inicio del servicio para una correcta puesta en marcha del mismo.

La empresa de Contac Center contratada, debe garantizar que posee contratos de mantenimiento vigentes para cubrir todos los elementos (Hardware y Software) que formen parte del servicio. Así mismo, con el objeto de contar con soporte técnico en caso de incidencias graves que afecten al servicio, actualizaciones de las versiones del Hardware/Software deben tener respaldo por parte de los fabricantes.

Para proporcionar una mejor y oportuna atención a nuestra población asegurada se requiere terciarizar completamente la tecnología y conectividad del Servicio de Contac Center, por lo que la empresa contratada debe comprometerse a dimensionar de manera adecuada las líneas de comunicaciones de voz para la gestión de llamadas entrantes y/o salientes de sus sistemas de Contac Center.

A continuación, se detallan los requerimientos técnicos mínimos necesarios para la prestación del servicio.

# Infraestructura Tecnológica, conectividad y seguridad

El Contac Center seleccionado, deberá contar con tecnología, que permita la mejor ejecución de cada uno de los procesos claves relacionados con el usuario o cliente, asegurando la actualización permanente y continua y proponiendo nuevos aplicativos para mejorar los procesos y la atención (las licencias de uso de software deben correr por parte de la empresa de contact center).

En general se requiere de ACD, IVR, encolamiento inteligente de clientes, Pop up screen, Workforce Management, marcación previa y progresiva y/o predictiva, monitoreo silencioso, grabación de voz, grabación de datos, sistema de administración de cargues de listados, auditoria y grabación para aseguramiento de calidad, sistema de administración de contactos, desarrollos de atención de chat y cualquier otra herramienta necesaria para atender con calidad y eficiencia la operación del Contact Center.

El Contac Center contratado debe garantizar la mantenibilidad, modularidad, compatibilidad, adaptabilidad, facilidades de integración con otros sistemas, actualización tecnológica y escalabilidad de la plataforma tecnológica, de igual forma el Contac Center seleccionado debe ejecutar los desarrollos que requiera la operación según los requerimientos de la CSBP.

# Canales o Líneas Dedicadas

Garantizar el número de canales o líneas dedicadas y exclusivas para atender la capacidad de llamadas exigidas y dimensionadas por la CSBP.

# Conectividad y Seguridad

Contar con dos (2) enlaces totalmente redundantes e independientes con operadores de enlace diferentes que garanticen la disponibilidad del servicio; uno de los enlaces debe funcionar como backup del otro (solución activo – pasivo, HSRP). El ancho de banda mínimo exigido por la CSBP para el número de usuarios es de 10 Mbps (SIMETRICO) o 50 MB (ASIMTERICO 2:1) o fibra oscura de (10/100 MB) o superior, tanto para el enlace principal como para el enlace de backup.

Garantizar el crecimiento del canal de comunicación en los casos de incremento de puestos por aumento en el tráfico.

# Central Telefónica y Servicio de Telefonía

Garantizar la solución de telefonía interna, para cumplir con los requerimientos y niveles de servicio de la CSBP. La Central Telefónica y Servicio de Telefonía debe ser provista por el CONTAC CENTER contratado.

Garantizar la redundancia y/o contingencia de los números con el fin de asegurar la disponibilidad total del servicio.

Suministrar la central telefónica. Esta debe ser totalmente redundante, cumplir con altos estándares de calidad, suministrando las funcionalidades propias de un CONTACT CENTER. El hardware y software de la central telefónica debe ser de tecnología reciente y disponible en el mercado cumpliendo con normas tanto nacionales e internacionales de funcionamiento. También debe incluir los criterios de diseño y operación que garanticen los niveles de seguridad de una plataforma de CONTACT CENTER.

De manera opcional y deseable el Contac Center seleccionado deberá contar con una solución que permita generar un sistema de *click to call* desde la página web de la CSBP o desde la aplicación Móvil garantizando una comunicación adecuada a través de voz IP, así como las diferentes opciones para el aprovechamiento de la tecnología 4G o 5G. Es necesario que se documente dicha solución.

# PBX

Se requiere utilizar un PBX o central telefónica para la administración de tráfico telefónico tanto entrante como saliente, que soporte el tráfico de la operación basado en el comportamiento de tráfico de llamadas por Regional, datos que serán proporcionados por la CSBP (anexo), y permita garantizar adecuados niveles de crecimiento, en cuanto al número total de extensiones y número total de troncales.

La central telefónica debe contar con la capacidad de reportar en tiempo real el estado de ocupación de los canales telefónicos (enlaces primarios contra los OFERENTES de telefonía fija y enlaces entre la central telefónica y el IVR). El Contac Center seleccionado es responsable de mantener un histórico de la ocupación de estos canales y reportar cuando se requiera esta información a la CSBP. El Contac Center contratado debe garantizar la No perdida de llamadas entrantes, en caso de ocupación al 100% de los canales contra la PSTN (Public Switched Telephone NetworK) o contra el IVR, el OFERENTE deberá tener un mecanismo de desborde que minimice el impacto de esta situación.

La BPX deberá contar con enlaces de tipo H323 para enlazarse con la estructura nacional de telefonía de la CSBP.

# Extensiones

Cada agente debe tener asignado una terminal de voz con las siguientes características:

* + - Contestar llamadas, terminar llamadas.
    - Botones programables con facilidades del sistema, para obtener información en línea como:

* Permitir al agente visualizar estadísticas en tiempo real de las colas de llamadas.
* Indicador de mensajes de Espera
* Manejo de estados Auxiliares – ACW, etc.
* Líneas múltiples hasta 3 canales.
* Patrones de selección de timbres
* Altavoz
* Pantalla para desplegar información

En caso de que los teléfonos no desplieguen información, debe proveerse un sustituto para el despliegue de la información.

# ACD (Sistema automático de distribución de llamadas)

El servicio se complementa con los sistemas de reporteo integrados que permitan a la CSBP conocer en línea y por intervalos de 15 minutos, medias horas y acumulados diarios, semanales, quincenales y mensuales el desempeño de la operación. Se requiere capacidad para almacenar históricos mínimo un año. La CSBP debe tener acceso en línea al sistema de estadísticas.

El ACD de la central telefónica debe permitir el manejo de múltiples skill por un mismo agente y el sistema de estadísticas debe permitir el reporte por agente y por skill (detallar).

Facilidad para utilización de Hold y mensajes en la cola de espera por asesor, skill, en diferentes intervalos de tiempo se deberá poder utilizar medios como pautas informativas, recordatorios, y en general cualquier tipo de grabación institucional, los cuales serán entregados por la CSBP. La central telefónica debe permitir estadísticas para gestionar el uso del hold y los mensajes en la cola de espera por asesor, skill, en diferentes intervalos de tiempo previamente definidos por la CSBP.

Los cambios en las grabaciones del hold, mensajes en la cola de espera y mensajes en el IVR deberán ser implementados en un plazo no superior a 8 horas, a partir de la entrega de la solicitud por parte de la CSBP.

# IVR o Audio Respuesta

El Contac Center debe contar con un sistema de IVR transaccional, con disponibilidad 24x7x365 que permita desarrollar el servicio a prestar y como mínimo las acciones y/o funcionalidades de Contac Center mencionadas en el punto 5 del presente documento. El IVR debe permitir:

* Gestionar el 100% de las llamadas entrantes, para ello debe tener la capacidad de soportar todo el tráfico de llamadas.
* Diseñar e implementar el árbol de gestión de llamadas, dinámico, actualizable, de fácil actualización, flexible a cambios en línea, de acuerdo con las necesidades de la operación de la CSBP.
* Realizar operaciones, tanto de consulta como de actualización, con bases de datos, u otro que el proponente especifique.
* Convertir en palabras valores numéricos, valores monetarios, fechas y horas almacenadas en controles previos.
* Los mensajes pregrabados deben ser realizado por personal del Contac Center, calificada para este propósito y a solicitud de la CSBP.
* Conversión de pulsos a tonos.
* Recibir dígitos desde el teclado telefónico (Dígitos 0 al 9), del cual se realiza la llamada.
* Funcionar como enrutador de tráfico hacia diferentes skills previamente definidos.
* Las grabaciones de los menús de opciones y de los audio-textos, deben tener calidad profesional y mantener un alto estándar.
* Un sistema de reportes de gestión de la plataforma (audio-textos, navegación, uso de canales, transacciones realizadas).

A lo largo de la prestación del servicio la estructura inicial del IVR podrá tener modificaciones parciales o definitivas para lo cual el Contact Center seleccionado debe tener la capacidad de implementarlo sin que esto genere un costo adicional.

De manera opcional y deseable debe contar con una solución que garantice que el software de IVR a implementar, tenga la disponibilidad de extender su código fuente, con la intención de invocar otros webs services (actuales o implementados a futuro en otros componentes, como por ejemplo la aplicación móvil o la plataforma de multicanalidad) y que necesiten conectarse con el IVR.

También debe contar con una solución que permita la integración entre los datos digitados por el usuario a través del IVR, con un CTI o información en pantalla para el agente que responde, de tal manera que se minimicen los tiempos de conversación y se pueda personalizar la llamada. La CSBP entregará una función que retorne los datos básicos y estos datos deben ser guardados junto con la tipificación de la llamada y las observaciones de la misma.

# Solución de Mailing

La CSBP proporcionará cuenta de correo corporativas que el Contac Center gestionará y remitirá a los usuarios de la CSBP.

# Infraestructura de comunicaciones

Deberá contar con la infraestructura adecuada para garantizar la calidad de servicio hacia el cliente y la CSBP verificar la calidad de la misma regularmente.

# Servidores para contingencia

Deberá contar con normas de continuidad del negocio, para asegurar la calidad y continuidad del servicio y la CSBP verificar la calidad de la misma regularmente.

# Grabación de Llamadas

La grabación de voz tiene varios objetivos fundamentales dentro del Contact Center entre ellos se encuentra la Calidad del Servicio, Seguridad del Proceso, Desarrollo de la Calidad, Identificación de necesidades de los clientes, Satisfacción de los clientes, Determinar motivadores de no interesado, entre otras.

El Contac Center debe garantizar un sistema de grabación de las llamadas entrantes como salientes. Dichas grabaciones deben estar etiquetadas de acuerdo a una codificación coordinada entre al CSBP y el Contac Center contratado. Estar en capacidad de guardar las grabaciones de las llamadas por un espacio de un (1) año.

El porcentaje de grabación de transacciones debe ser del 100% para Voz, y el formato de almacenamiento debe ser compatible con el reproductor de Windows Media u otro formato estándar. En caso que el Contac Center elegido cuente con grabaciones en un formato no compatible con Windows Media u otro formato estándar, será total responsabilidad del Contac Center instalar las licencias necesarias en los equipos de computación de la CSBP.

El sistema debe permitir la consulta en línea de las llamadas grabadas y deberá tener la funcionalidad que permita descargar una o varias grabaciones en formato compatible con el reproductor Windows Media u otro formato estándar. El periodo de almacenamiento para consulta en línea de las grabaciones debe ser mínimo de un (1) año.

En caso de requerir, estas grabaciones deberán ser entregadas a la CSBP, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, contados desde el momento en que se realiza la solicitud. Las grabaciones deben ser almacenadas y organizadas según las políticas que designe la CSBP.

# Acceso a los Sistemas de Información de la CSBP

# Enlaces de comunicación

El Contac Center seleccionado deberá suministrar dos canales de comunicaciones de datos entre su sede y la CSBP según políticas de seguridad informática.

# Línea gratuita de la CSBP

En la actualidad la CSBP cuenta a nivel nacional con una Línea Gratuita 800 103929 dedicada y analógica, que es atendida por una sola persona de lunes a viernes en el horario de 08:30 a 16:30 y que debe ser integrada o incorporada a una troncal y formar parte del Contac Center contratado. El Contac Center deberá integrar la línea gratuita de la CSBP 800103929 (ENTEL) a las demás líneas proporcionadas del Contac Center o proponer alternativas de comunicación para facilitar al usuario el acceso a los servicios.

# Sistemas de Información

Los sistemas de Información actualmente están soportados bajo ambientes: cliente/servidor y consultas a páginas WEB (SAMI, INNOVO, Odoo y otros).

La CSBP posee una solución tecnológica de HelpDesk Odoo donde el Contac Center contratado deberá instalar el producto respectivo (cliente) en las estaciones de los Agentes, haciendo uso de Licencias de Propiedad de la CSBP En los equipos requeridos de ser necesario.

Para integrar los sistemas de la CSBP (SAMI, INNOVO, Odoo y Otros) el Contac Center deberá contemplar el ancho de banda del canal dedicado para que no se afecten los tiempos de respuesta.

En caso de actualizaciones de la plataforma tecnológica de la CSBP, el Contac Center seleccionado debe realizar los ajustes e implementación de los cambios correspondientes para garantizar la conectividad entre los sistemas sin que esto implique costos adicionales para la CSBP. El Contac Center deberá exponer los servicios que permitan el envío de mensajes de texto, correos electrónicos y demás servicios que le aporten valor a la entidad desde cualquier aplicativo de la CSBP.

La CSBP podrá solicitar la integración por medio de Web Services de cualquier interacción del Contac Center para tipificarla y enviarla a los Sistema de la CSBP.

los agentes del Contact center, deberán tener como mínimo instalado, un browser de páginas WEB para consultas de página institucional, servicios en línea, entre otros; y cuando se requiera para el desarrollo de sus actividades.

# Requerimientos de Manejo de Información

Garantizar la tipificación del 100% de las llamadas y el registro de cada una de ellas a través de un software y asegurar la consulta y entrega de dicha información a petición de la CSBP

Suministrar una solución que permita visualizar en tiempo real, de manera remota, la información de la operación de los diferentes servicios: cola de llamadas, agentes conectados, llamadas entrantes, llamadas contestadas, llamadas abandonadas, ASA, AHT, NS, eficiencia, entre otros.

Garantizar la entrega periódica a la CSBP de los reportes de operación por lo menos con corte al día inmediatamente anterior.

La CSBP proveerá las herramientas de software y gestión de la información propia de la CSBP, para la gestión y emisión de reportes será según los requerimientos de la CSBP y el proponente deberá contar con un software propio.

# Aplicativos

# Aplicativos del Contac Center Contratado

# Aplicativo de Administración de llamadas telefónicas

Se utiliza para gestionar el contacto con cada uno de los usuarios que llaman al Contact Center el cual contiene las siguientes funcionalidades generales:

* Permite la administración de Gestión de Agentes. Registra el total de llamadas atendidas tipificadas de acuerdo a las especificaciones dadas en el diseño funcional del servicio.
* Concentrador de aplicaciones: Permite configurar campañas de forma dinámica, realizando un control detallado de la gestión telefónica y de operación de las aplicaciones del negocio en forma integrada.
* Envío y recepción de información del cliente y de gestión en línea a las aplicaciones del negocio relacionadas en la llamada
* Funcionalidad CTI (integración de telefonía informática) Utiliza los componentes para la operación telefónica integrada, permitiendo registrar la información de la operación de cada llamada
* Realizar el Login de los agentes en la aplicación ACD, PBX y todos los componentes del Contact Center que lo requieran en un único punto de inicio de sesión.

* Realizar funciones telefónicas como: contestar, terminar, realizar conferencias, posibilidad de transferir llamadas desde la aplicación sin utilizar el teléfono en caso de que se requiera.
* Integrador de los flujos de llamadas y operación de Inbound y Outbound: Permite tener en un solo entorno de operación todos los recursos necesarios para la gestión telefónica del agente, permitiendo adicionalmente el Auto-agendamiento de llamadas.
* Manejador de encuestas, así como integra las aplicaciones transaccionales, permite integrar encuestas que son generadas de acuerdo a la campaña y calificación de la llamada.

* Permite implementar nuevos Scripts, sin que esto implique modificaciones en la aplicación.
* Esta conexión con los aplicativos transaccionales también permite que el agente durante la llamada interactúe con los aplicativos sin ayuda del teclado.
* Así mismo está conectado al IVR con el objetivo de realizar la encuesta de satisfacción que se le hace al cliente para que califique el servicio recibido al finalizar la llamada.

# Marcador Automático de llamadas

El Contac Center debe contar con un sistema de marcación automático que permita ejecutar eficientemente las campañas de salida, dicho sistema debe permitir el cargue y descargue de lista de llamadas, la tipificación del resultado de las llamadas, tanto las que no tienen contacto con una persona (tonos de ocupado, no contestan, buzones, etc.) como el resultado de las llamadas en la cual hay contacto. Este sistema debe permitir integrar diferentes estrategias de marcación (predictiva, progresiva, preview, etc)

El sistema de marcación de llamadas debe permitir la visualización en línea del avance de la gestión de la campaña de salida, tanto a nivel consolidado de todos los agentes como individualmente cada agente. Esta información debe permitir la medición de la productividad de los agentes y su efectividad. Se debe tener acceso a la información en línea de las campañas que se encuentren activas. El Contac Center es responsable de suministrar todos los medios, licencias y demás requerimientos para disponer de este acceso en línea.

El sistema de marcación de llamadas en la parte correspondiente al manejo de bases de datos

con registros de la CSBP, debe cumplir con la política de seguridad en el manejo de Bases de Datos definida por la CSBP.

# Administración de listas o cargue

Software que debe contar con las siguientes funcionalidades generales:

* Preparación de la lista debe poder hacerla un usuario no técnico, pero no es indispensable para el cargado inicial.
* Debe permitir la administración de listas de Outbound, sin la intervención de usuarios técnicos, cualquier agente debe estar en condiciones de administrar el cargado y elegir llaves variadas para el cargado y activación de listas de gestión de Outbound.
* Integración con Sistemas y Aplicaciones de la CSBP con la información de entrada y salida de cada campaña a través de Web services.
* Visualización del resultado de gestión del cargado, contractibilidad, penetración e intensidad de barrido de una base de datos.

# Aplicativos de la CSBP

La CSBP cuenta con varios aplicativos, a los cuáles deberán acceder los agentes del Contac Center contratado, estar capacitados para el buen uso del mismo y manejar la completa transparencia y confidencialidad con la información suministrada en cada uno de esos sistemas.

El Contac Center deberá estar en capacidad de interactuar con las aplicaciones de gestión con que actualmente cuenta la CSBP (SAMI, INNOVO, ODOO, WEB, APP MOVIL y otros), sin que ello genere un sobrecosto a la operación.

La solución de IVR que se contrate debe permitir la conexión a través de ambiente web (web services) a la plataforma

# Características de equipos de computación de agentes de Contac Center

Todos los equipos de computación, servidores, central telefónica, equipos de comunicación, respaldo de energía y otros requeridos para la correcta prestación del servicio serán propiedad del CONTACT CENTER seleccionado, incluidos todos los equipos técnicos y tecnológicos necesarios para garantizar el funcionamiento del Centro de Contacto que permitirán cumplir con los niveles de servicio exigidos.

Estos equipos deben estar dotados con las capacidades tanto de hardware como de software mínimas exigidas para permitir el acceso al Sistema de información de la CSBP ya sea vía remota, terminal services u otro que garantice el acceso seguro.

El PC, laptop o computadora del agente de Contac Center no podrá tener abiertos los puertos USB para dispositivos de almacenamiento, con el fin de proteger la información de la CSBP. Estos equipos de computación deben tener los programas y software actuales y adecuados para garantizar el servicio y las necesidades de la CSBP.

# Respaldo y soporte técnico del Servicio

Será de exclusiva responsabilidad del Contac Center contratado cualquier licencia (software, hardware, de operación y otras) o permisos de las autoridades competentes para la operación y desarrollo de este servicio.

El Contac Center elegido es el responsable de la operación, mantenimiento preventivo y correctivo, administración, respaldo, recuperación de los diferentes elementos tanto de hardware (equipos de procesamiento y/o almacenamiento, PCs, redes de datos, redes de Telecomunicaciones, equipos telefónicos y de telefonía etc.) como de infraestructura de software (sistema operativos, bases de datos, servidores de aplicaciones, portales, fax, Web Server, antivirus, software de help desk, software de backup etc.), puestos al servicio de la CSBP.

Estos sistemas deben poseer redundancia de operación y eléctrica de tal forma que garanticen la disponibilidad exigida por la CSBP. Es indispensable, que dicha redundancia sea aplicada tanto a los canales de voz, como de datos, y contemple la continuidad tanto de los equipos de cómputo de los agentes como de los equipos de telefonía y telecomunicaciones.

El Contac Center contratado debe contar con los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos críticos de la infraestructura técnica para garantizar la calidad de servicio al cliente. La CSBP deberá evidenciar la existencia de dichos contratos y la ejecución de los mismos.

Para las actividades de mantenimiento programado el Contac Center deberá informar con la debida anticipación a la CSBP. Dichos trabajos de mantenimiento preventivo o correctivo deberán tener documentados los procedimientos de Rollback y los planes de contingencia previstos para el escenario de falla en las actividades programadas.

El Contac Center elegido debe suministrar los PCs y los accesorios que sean necesarios para la operación. El Contac Center será el responsable por el funcionamiento, mantenimiento preventivo y correctivo y administración de los PCs. El Contac Center deberá contar con un servicio de soporte técnico que permita registrar y hacerle seguimiento a cada una de las fallas reportadas.

El Contac Center debe garantizar que los PCs instalados para el servicio a contratar cuenten con

la capacidad de procesamiento, almacenamiento, así como las licencias software ofimático y aplicativos que se necesite para desempeñar su trabajo con la calidad de serivicio que la CSBP requiere.

Es responsabilidad del Contac Center establecer un único contacto a nivel técnico que se encargue de canalizar y coordinar todas las actividades y requerimientos técnicos y tecnológicos.

# Infraestructura Física.

El Contac Center seleccionado debe contar como mínimo con una Sede o Centro de Operación en cualquier Capital de Departamento del Estado Plurinacional de Bolivia, para la operación y ejecución del servicio contrato. Asimismo, y considerando posibles o futuros situaciones no previstas como emergencias sanitarias (epidemias, pandemias y otros) o situaciones o conflictos sociales, el Contac Center seleccionado debe contar como alternativa la modalidad de trabajo a distancia (Teletrabajo) donde no se afecte la continuidad del servicio y los operadores o agentes puedan desarrollar sus funciones desde su casa. Para tal efecto se debe garantizar las configuraciones de VPN respectivas y tener acceso a la PBX.

# Seguimiento y supervisión del servicio de Contac Center Contratado

La CSBP se reserva el derecho de realizar el seguimiento, supervisión y controles respectivos a la gestión de la operación y ejecución del servicio por medio de los funcionarios o autoridades asignados para tal efecto, los cuales contará con total respaldo y autorización por parte de la CSBP y deberá tener por parte del Contac Center contratado la máxima colaboración con sus requerimientos, los cuales en cualquier caso vendrán avalados por la CSBP.

Así mismo, la CSBP y el Contact Center contratado realizarán las reuniones de seguimiento que sean necesarias, de las cuales se levantarán actas en las que se reportará el cumplimiento y avance de la prestación del servicio del CONTACT CENTER.

# Propiedad intelectual y confidencialidad de la información

El Contac Center seleccionado debe comprometerse a:

* Mantener y garantizar que sus empleados y/o colaboradores conserven en secreto toda información clasificada como confidencial por la CSBP.
* No usar, comunicar, copiar, modificar, sin previo consentimiento por escrito de la CSBP, la información confidencial.
* No revelar a ningún tercero dicha información confidencial, salvo con el consentimiento escrito de la CSBP la cual es propietaria de dicha información confidencial y
* No usar dicha información confidencial para efectos distintos de la prestación del servicio.

Tendrá la calidad de información confidencial, toda la información a la que tuviere acceso el Contac Center contratado, relacionada con la operación de las actividades, productos y en general toda actividad empresarial de la CSBP, ya sea comunicada verbalmente, por escrito o en formato electrónico, perteneciente o relativa al giro ordinario y/o actividad de las CSBP y que:

* Haya sido clasificada como de propiedad exclusiva o de naturaleza confidencial,
* Haya sido identificada verbalmente o por escrito como de naturaleza confidencial, o pueda presumirse como de naturaleza confidencial por las circunstancias.

Se establece la confidencialidad sobre la información a la cual tenga acceso el Contac Center elegido, no solo durante el periodo de duración de la ejecución del servicio, sino posterior a la conclusión del mismo.

# Perfil de las Empresas de Contac Center proponentes a la presente convocatoria

La ejecución del Servicio de Contac Center debe llevarse a cabo por una empresa especializada, que cumpla con los siguientes requisitos:

* Empresa legalmente establecida, especializada en el Servicio de Contac Center, Call Center o similares.
* Empresa especializada que cuente con experiencia verificable mínima de 5 años en Servicios de Contac Center o similares.
* Empresa especializada con experiencia específica en atención y servicio al cliente inbound y outbound (atención de llamada entrantes y salientes), de por lo menos 3 años.
* Empresa especializada con experiencia específica en la gestión multicanal / omnicanal y gestión de redes sociales, de por lo menos 1año.

# Plazo de ejecución del Servicio de Contac Center contratado

El plazo del contrato resultante de este proceso de selección será de 365 días calendario (12 meses), computables a partir de la Orden de Proceder o firma del contrato.

# Método de selección y adjudicación

Para el presente proceso de contratación el método de Selección y Adjudicación será el de **CALIDAD COSTO.**

# Forma de adjudicación

La Forma de Adjudicación será **POR EL TOTAL.**

# Forma de pago

La forma de pago para el servicio de Contac Center contratado será mensual, contra entrega de los productos, reportes e informes mensuales establecidos en el punto 7 del presente documento.

# Criterios de Evaluación

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CRITERIO** | **PUNTAJE** | **TOTAL** |
| **Total Propuesta Técnica:** |  | **60 pts.** |
| Empresa que cuente con experiencia verificable mínima de 5 años en Servicios de Contac Center o similares. | De 5 a 6 años = 3 pts.  De 7 a 8 años = 4 pts.  De 9 o más años = 5 pts. | 5 |
| **Experiencia específica verificable** en atención y servicio al cliente inbound y outbound en empresas e instituciones de servicios privadas o públicas**.**  (Mínimo de 3 años) | Tres contratos = 10 pts.  Cuatro contratos = 15 pts.  Cinco o más contratos = 20 pts. | 20 |
| **Experiencia específica verificable** en la gestión multicanal/omnicanal y gestión de redes sociales en empresas e instituciones de servicios privadas o públicas**.**  (Mínimo 1 año). | Un contrato = 5 pts.  Dos contratos = 10 pts.  Tres o más contratos =15 pts. | 15 |
| Contenido, metodología y alcance de la propuesta técnica, Plan y Cronograma de implementación y ejecución | 20 pts. | 20 |
| **Propuesta Económica:** |  | **40 pts.** |
| **TOTAL** |  | **100 Pts** |

# Presentación de propuestas

Las propuestas deberán contener una descripción de los siguientes apartados que serán los criterios a ser evaluados:

1. ***Documentación administrativa***

La propuesta debe contener imprescindiblemente (habilitante) la siguiente documentación en fotocopia simple:

1. Testimonio de Constitución y Poder del representante legal (si corresponde)
2. C.I. del Representante Legal
3. Matricula de FUNDEMPRESA
4. Número de Identificación Tributaria (NIT)
5. Experiencia general y específica de la empresa la cual debe ser respaldada en fotocopia simple
6. En caso de adjudicación la Empresa debe presentar una Garantía a primer requerimiento de cumplimiento de contrato del 7% del monto total adjudicado.
7. ***Propuesta Técnica***

La Propuesta Técnica deberá responder a los Términos de Referencia y contemplar la siguiente estructura:

1. Antecedentes
2. Marco conceptual
3. Objetivos (General y Específicos)
4. Alcance y metodología de trabajo
5. Actividades a realizar por el Contac Center
6. Producto y entregables
7. Requerimientos Técnicos y Conectividad
8. Plan de implementación o ejecución del Servicio de Contac Center Contratado
9. Cronograma de trabajo
10. Conclusiones
11. Recomendaciones
12. ***Propuesta Económica***

La propuesta económica debe contener el costo total por el servicio contratado incluidos los impuestos de ley y la correspondiente nota fiscal.

**Importante:** Los términos de referencia son enunciativos y de orientación, no son limitativos, por lo que el proponente puede mejorarlos optimizando el uso de los recursos en el marco del objetivo de la consultoría.

ANEXOS

**FORMULARIOS DE PROPUESTA**

1. **Formularios para cumplir los requisitos legales y administrativos:**

FORMULARIO Nº A-1

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA Y DECLARACIÓN JURADA PARA EMPRESAS O ASOCIACIONES ACCIDENTALES

FORMULARIO Nº A-2

IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE PARA EMPRESAS

FORMULARIO A - 2

IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE PARA ASOCIACIONES ACCIDENTALES\*

1. **Formularios para cumplir los requisitos técnicos:**

FORMULARIO Nº C-1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

FORMULARIO Nº C-2

DETALLE DE LA EXPERIENCIA ESPECÍFICA

1. **Formularios para cumplir los requisitos de la propuesta económica:**

FORMULARIO Nº B-1

**FORMULARIO Nº A-1**

**CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA Y DECLARACIÓN JURADA PARA EMPRESAS O ASOCIACIONES ACCIDENTALES**

Lugar y fecha\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Señores

**CAJA DE SALUD DE LA BANCA PRIVADA (CSBP)**

Presente. -

Ref.; **INVITACIÓN PÚBLICA NACIONAL Nº ON-INV-01-2021 - SERVICIO DE CONTAC CENTER A NIVEL NACIONAL – PRIMERA CONVOCATORIA**

A nombre de ***(Nombre de la empresa o Asociación Accidental)*** a la cual represento, remito la presente propuesta, declarando expresamente mi conformidad y compromiso de cumplimiento de las condiciones establecidas en el Pliego Específico de Condiciones de la licitación de referencia, por lo que:

* + - 1. **– De las Condiciones del Proceso**

1. Declaro y garantizo haber examinado el Pliego Específico de Condiciones, así como los Formularios para la presentación de la propuesta, aceptando sin reservas todas las estipulaciones de dichos documentos y la adhesión al texto del contrato.
2. Declaro la veracidad de toda la información proporcionada y autorizo mediante la presente, para que en caso de ser adjudicado, cualquier persona natural o jurídica, suministre a los representantes autorizados de la CSBP, toda la información que requieran para verificar la documentación que presento. En caso de comprobarse falsedad en la misma, la entidad convocante tiene el derecho a inhabilitar la presente propuesta y ejecutar la Garantía de Seriedad de Propuesta.
3. En caso de ser adjudicado, esta propuesta constituirá un compromiso obligatorio hasta que se prepare y suscriba el contrato.
4. Declaro, que como proponente, no tengo incompatibilidad o estoy impedido de participar en este proceso de contratación de acuerdo a lo establecido en el numeral 7 de este documento.
   * + 1. **Declaración Jurada**
5. Declaro respetar el desempeño de los empleados de la CSBP asignados al proceso de contratación y no incurrir en relacionamiento que no sea a través de medio escrito, salvo en los actos de carácter público y exceptuando las consultas efectuadas al encargado de atender consultas, de manera previa a la presentación de propuestas. El incumplimiento de esta declaración será causal de inhabilitación.
6. Me comprometo a denunciar por escrito, ante el Gerente General o Directorio de la CSBP, cualquier tipo de presión o intento de extorsión de parte de los empleados de esta institución o de otras empresas, para que se asuman las acciones legales y administrativas correspondientes.
7. Declaro haber cumplido con todos los contratos suscritos durante los últimos tres (3) años con entidades del sector público y privado.
8. Declaro no haber incumplido la presentación de documentos ni tampoco haber desistido de suscribir el contrato como proponente adjudicado, en otros procesos de contratación realizados por la CSBP, entidades públicas y privadas en el último año.
   * + 1. **De la Presentación de Documentos.**

Si nuestra propuesta es adjudicada, me comprometo a presentar en el plazo establecido en el pliego específico de condiciones, los documentos originales o fotocopias legalizadas de todos y cada uno de los documentos presentados en fotocopia simple en mi propuesta y una garantía a primer requerimiento de cumplimiento de contrato por un monto equivalente al 7% (siete por ciento) del valor total del contrato para asegurar el debido cumplimiento del mismo.

Asimismo, a nombre de mi empresa, ofrecemos mantener nuestra propuesta por un periodo de mínimo de ***sesenta (60) días calendario)*** a partir de la fecha fijada para la apertura de propuestas.

***(Firma del representante legal del proponente)***

***(Nombre completo del representante legal)***

**FORMULARIO Nº A-2**

**IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE PARA EMPRESAS**

1. Nombre o razón social \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Dirección principal \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Ciudad \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ País \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. Teléfonos \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Celular: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. Fax \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. Número de Identificación Tributaria (NIT) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. Dirección electrónica \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. Nombre original y año de fundación de la empresa

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Nombre del Representante Legal \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Documento que lo acredita como representante legal

\_\_\_\_(*colocar número de testimonio, lugar y fecha)*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Tipo de organización (unipersonal, sociedad anónima, sociedad accidental, etc.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***(Firma del representante legal del proponente)***

***(Nombre completo del representante legal***

**FORMULARIO Nº 2**

**IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE PARA ASOCIACIONES ACCIDENTALES\***

1. Denominación de la Asociación Accidental\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Asociados

* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. *Testimonio de Constitución de la Asociación Accidental*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_(colocar número, lugar y fecha)\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. Nombre de la empresa líder \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Dirección principal \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Ciudad \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ País \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. Teléfonos \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. Fax \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. Dirección electrónica \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. Nombre del Representante Legal de la Asociación Accidental

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Documento que lo acredita como Representante Legal

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***(Firma del representante legal del proponente)***

***(Nombre completo del representante legal***

**Nota: Adicionalmente cada asociado debe llenar el formulario de identificación para empresas**.

**FORMULARIO Nº C-1**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **PARA SER LLENADO POR LA CSBP** | **Para ser llenado por el proponente el momento de presentar su propuesta** | **PARA LA CALIFICACIÓN DE LA CSBP** | | |
| **CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS** | **CARACTERÍSTICAS OFERTADAS** | **Cumple** | | **OBSERVACIONES** |
| **SI** | **No** | **(especificar por qué no cumple)** |
|  | **SERVICIO DE CONTAC CENTER A NIVEL NACIONAL** |  |  |  |  |
| **1** | Empresa legalmente establecida, especializada en el Servicio de Contac Center, Call Center o similares. |  |  |  |  |
| **2** | Empresa que cuente con experiencia verificable mínima 5 años en Servicios de Contac Center o similares.  ***(Adjuntar Certificaciones o Contratos Anuales)*** |  |  |  |  |
| **3** | Empresa especializada con experiencia específica en atención y servicio al cliente inbound y outbound en empresas e instituciones de servicios privadas o públicas.  (Mínimo de 3 años)  ***(Adjuntar Certificaciones o Contratos Anuales)*** |  |  |  |  |
| **4** | Empresa especializada con experiencia específica en la gestión multicanal/omnicanal y gestión de redes sociales en empresas e instituciones de servicios privadas o públicas.  (Mínimo 1 año).  ***(Adjuntar Certificaciones o Contratos Anuales***) |  |  |  |  |
| **5** | La empresa proponente deberá adjuntar una propuesta para el servicio considerando lo señalado en el Capítulo V Especificaciones Técnicas  ***(Adjuntar propuesta)*** |  |  |  |  |

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***(Firma del representante legal del proponente)***

***(Nombre completo del representante legal***

**FORMULARIO Nº C-2**

**DETALLE DE LA EXPERIENCIA ESPECÍFICA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **FECHA** | **NOMBRE DEL CLIENTE** | **SERVICIO PRESTADO** | **FECHA INICIO** | **FECHA FINALIZACIÓN** | **MONTO TOTAL (Bs.)** | **DOCUMENTO QUE RESPALDA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** |
| **1.** |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.** |  |  |  |  |  |  |  |
| **3.** |  |  |  |  |  |  |  |
| **4.** |  |  |  |  |  |  |  |
| **…** |  |  |  |  |  |  |  |
| **n** |  |  |  |  |  |  |  |

El proponente debe adjuntar a este formulario la documentación de respaldo que permita verificar la ejecución y cumplimiento de los servicios prestados declarados como experiencia específica.

***(Firma del representante legal del proponente)***

***(Nombre completo del representante legal***

**FORMULARIO Nº B-1**

**PROPUESTA ECONÓMICA**

Lugar y fecha \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **DETALLE DEL O LOS SERVICIOS REQUERIDOS** | **COSTO MENSUAL** | **CANTIDAD** | **COSTO TOTAL**  **(Bs.)** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |
| n |  |  |  |  |
| **TOTAL NUMERAL** | | | |  |
| **TOTAL LITERAL** | | | | |

***(Firma del representante legal del proponente)***

***(Nombre completo del representante legal***

**MODELO DE CONTRATO**

**ON-AL-C- BB.SS-N° 00XX/2021**

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS**

Conste por el presente documento privado, un contrato de **PRESTACION DE SERVICIO DE CONTAC CENTER A NIVEL NACIONAL,** sujeto al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: (PARTES CONTRATANTES):** Intervienen en la suscripción del presente documento:

1. La **CAJA DE SALUD DE LA BANCA PRIVADA** con domicilio en calle Reyes Ortiz, Torre Oeste del Edificio Gundlach Piso 23 de esta ciudad, representada por su Gerente General XXXXXXXXXXXXXXXX, con C.I. XXXXXXXXXX, mayor de edad, hábil por derecho, en mérito al Poder General, Amplio, Suficiente y Expreso Nº XXXXXXXX de XX de sXXXXX de 2021, suscrito ante la Notaria de Fe Publica a cargo de la Dra. María Eugenia Quiroga de Navarro de esta ciudad, que en lo sucesivo se denominara la **CSBP.**
2. La **“XXXXXXXXXXXX.”**,con Matrícula de Comercio N° XXXXX con NIT 0XXXXXX, con domicilio legal en la XXX X N° XXX, zona Central de esta ciudad, representada por el señor XXXXXX con C.I. XXXXXXXX., mayor de edad, hábil por derecho, en mérito al Poder General de Administración otorgado mediante Testimonio Nº XXXX de XXXXde XXXX de 20XX expedido por la Notaria de Fe Pública Nº XX a cargo de XXXXX, que en adelante se denominará el **PROVEEDOR.**

**SEGUNDA: (ANTECEDENTES):** La **CSBP** ha procedido a la Invitación Publica N- ON-INV-01/2021 – Primera Convocatoria, para la prestación de *“*SERVICIO DE CONTAC CENTER A NIVEL NACIONAL*”,* por lo que se ha cursado las notas respectivas a potenciales proponentes para la presentación de propuestas.

Mediante Informe N° XXXXXXXXXX de XXXXXXXX de 20XXX, los Responsables de Calificación, luego de efectuada la apertura de propuestas presentadas, realizó el análisis y evaluación correspondiente, emitiendo el informe y recomendación final dirigido a XXXXXXXXXXXX, recomendando la contratación del **PROVEEDOR**.

Que la Autoridad Responsable de Procesos de Contratación, luego de haber analizado el informe correspondiente, mediante cite: xxxxxxxxxxx de XXXXX XXX de 20XXX, adjudicó en favor del **PROVEEDOR** la provisión del **SERVICIO DE CONTAC CENTER A NIVEL NACIONAL,** en el marcode la Invitación Publica Nº ON-INV-01-2021, en tal virtud, se solicitó al **PROVEEDOR** la presentación de los documentos legales de constitución de la empresa.

Mediante nota XXXXXX de XXXXXXXX 2021, el **PROVEEDOR,** presento toda la documentación que le fue solicitada a efecto de suscribir el contrato respectivo.

**TERCERA: (LEGISLACION APLICABLE):**

1. Reglamento de Administración de Bienes, Obras y Servicios de la Caja de Salud de la Banca Privada.
2. Código Civil, en lo que corresponda.
3. Otras disposiciones aplicables.

**CUARTA: (OBJETO DEL CONTRATO):** El **PROVEEDOR** se compromete y obliga por el presente contrato, a prestar el *“***SERVICIO DE CONTAC CENTER A NIVEL NACIONAL*”*** *,*que en adelante se denominará el **SERVICIO**,con estricta sujeción a las normas, condiciones, precio, obligaciones, especificaciones, plazo y características técnicas establecidas en las Especificaciones Técnicas, PEC, propuesta adjudicada y demás documentación respaldatoria de la contratación y a las cláusulas contractuales contenidas en el presente instrumento legal.

**QUINTA: (PLAZO DEL CONTRATO):** El contrato será ejecutado en un plazo de **XXXX () días calendario computables a partir de la firma del presente contrato** y conforme a la propuesta del **PROVEEDOR**, que formará parte del presente contrato.

**SEXTA: (PRECIO DEL CONTRATO):** La **CSBP** pagará al **PROVEEDOR** la suma total de **XXXXXXXX.-(XXXXXXXXXXXXXXXX 00/100 Bolivianos)**, por el servicio prestado, previa conformidad de la contraparte institucional y presentación de la factura de ley respectiva.

**SEPTIMA: (VIGENCIA DEL CONTRATO):** El presente contrato entrará en vigencia a partir de su suscripción y se extenderá hasta que ambas partes hayan dado cumplimiento a todas las condiciones y estipulaciones contenidas en el presente contrato o se produzca su resolución.

**OCTAVA: (DOCUMENTOS DE CONTRATO):** Para el cumplimiento de lo estipulado en el presente contrato, forman parte del mismo los siguientes documentos:

1. Informe de Calificación XXXXXXX de XXXXXXXX de 20XXXX de los Responsables de Calificación.
2. Propuesta adjudicada del **PROVEEDOR**.
3. Adjudicación XXXXXXXXXXXXXXXXXX
4. Pliego Especifico de Condiciones
5. Documentos legales de constitución de la empresa del **PROVEEDOR**

**NOVENA: (DERECHOS DEL PROVEEDOR):** El **PROVEEDOR**, tiene derecho a plantear las reclamaciones que considere correctas, las mismas que deberán ser comunicadas por escrito y de forma documentada a la **CSBP,** hasta cinco (5) días calendario, posteriores a la fecha en que sucedió el hecho que da lugar al reclamo. Vencido este plazo, la **CSBP** no atenderá reclamación alguna.

La **CSBP** responderá por escrito a la reclamación planteada por el **PROVEEDOR**,en un plazo máximo de 5 días calendario,computables a partir de la fecha de ingreso a los registros de la **CSBP**.

**DECIMA: (OBLIGACIONES DE LAS PARTES):** Las partes contratantes se comprometen y obligan a dar cumplimiento a todas y cada una de las cláusulas del presente contrato. Por su parte, el **PROVEEDOR** se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Realizar la prestación de **SERVICIO** objeto del presente contrato, de acuerdo con lo establecido en la solicitud de Cotización, así como las condiciones de su oferta.
2. Prestar el **SERVICIO**, objeto del presente contrato, en forma eficiente, oportuna y en el lugar de destino convenido con las características técnicas ofertadas y aceptadas.
3. Asumir directa e íntegramente el costo de todos los posibles daños y perjuicios que pudiera sufrir el personal a su cargo o terceros, durante la ejecución del presente contrato, por acciones que se deriven en incumplimientos, accidentes, atentados, etc.
4. Mantener vigentes las garantías presentadas.
5. Cumplir cada una de las cláusulas del presente contrato.

Por su parte, la **CSBP** se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Dar conformidad a los servicios prestados de acuerdo con las condiciones establecidas en el PEC, así como las condiciones de la propuesta adjudicada.
2. Emitir el documentos de conformidad de los servicios prestados por el **PROVEEDOR**.

**DECIMO PRIMERA: (INTRANSFERIBILIDAD DEL CONTRATO):** El **PROVEEDOR** bajo ningún título podrá ceder, transferir, subrogar, total o parcialmente este contrato, salvo autorización expresa y escrita de la **CSBP**.

**DECIMO SEGUNDA: (ESTIPULACIONES SOBRE IMPUESTOS):** Correrá por cuenta del **PROVEEDOR** el pago de todos los impuestos vigentes en el país, a la fecha de presentación de la propuesta.

**DECIMO TERCERA: (TERMINACIÓN DEL CONTRATO):** El presente contrato concluirá por una de las siguientes causas:

**13.1. Por Cumplimiento del Contrato:** De forma normal, tanto la **CSBP** como el **PROVEEDOR** darán por terminado el presente Contrato, una vez que ambas partes hayan dado cumplimiento a todas las condiciones y estipulaciones contenidas en el mismo.

**13.2. Por Resolución del Contrato:** Si se diera el caso y como una forma excepcional de terminar el contrato, a los efectos legales correspondientes, la **CSBP** y el **PROVEEDOR**, acuerdan las siguientes causales para procesar la resolución del contrato:

**13.2.1 Por Resolución a requerimiento de la CSBP**: Por las siguientes causales atribuibles al **PROVEEDOR**:

a) Por disolución del **PROVEEDOR.**

b) Por quiebra declarada del **PROVEEDOR**.

c) Por suspensión de la provisión de **SERVICIO** sin justificación.

d) Por incumplimiento injustificado del plazo de prestación del servicio conforme al cronograma de prestación de servicios sin que el **PROVEEDOR** adopte medidas necesarias y oportunas para recuperar su demora y asegurar la conclusión de la entrega del servicio dentro del plazo acordado.

e) Cuando el monto de la multa, alcance el diez por ciento (10%) del monto total del contrato, decisión optativa, o el veinte por ciento (20%), de forma obligatoria.

**13.2.2 Por Resolución a requerimiento del PROVEEDOR:** por causales atribuibles a la **CSBP**:

a) Por instrucciones injustificadas emanadas de la **CSBP** para la suspensión de la provisión del **SERVICIO** por más de treinta (30) días calendario.

b) Si apartándose de los términos del contrato, la **CSBP** pretende efectuar aumento o disminución en el **SERVICIO**, sin la emisión del necesario Contrato Modificatorio.

c) Por incumplimiento injustificado en el pago parcial o total, por más de cuarenta y cinco (45) días calendario computables a partir de la fecha de entrega definitiva del servicio en la **CSBP**.

**13.3 Reglas aplicables a la Resolución:** Para procesar la resolución del contrato por cualquiera de las causales señaladas, la **CSBP** o el **PROVEEDOR,** según corresponda, dará aviso escrito mediante carta notariada, a la otra parte, de su intención de resolver el contrato, estableciendo claramente la causal que se aduce.

Si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la fecha de notificación, se enmendaran las fallas, se normalizará el desarrollo de la provisión y se tomarán las medidas necesarias para continuar normalmente con las estipulaciones del contrato. El requirente de la resolución expresará por escrito su conformidad a la solución y el aviso de intención de resolución será retirado.

En caso de que al vencimiento del término de los cinco (5) días hábiles no existiese ninguna respuesta, el proceso de resolución continuará, a cuyo fin la **CSBP** o el **PROVEEDOR,** según quién haya requerido la Resolución del Contrato, notificará mediante carta notariada a la otra parte, que la resolución del contrato se ha hecho efectivo.

En caso, que el monto de la multa alcance al veinte por ciento (20%) del monto total del contrato, la **CSBP** deberá notificar mediante carta notariada que la resolución de contrato se ha hecho efectiva.

La **CSBP** procederá a establecer los montos reembolsables al **PROVEEDOR** por concepto de provisión del **SERVICIO**, satisfactoriamente efectuado.

* 1. **Resolución por causas de fuerza mayor o caso fortuito que afecten a la CSBP o al PROVEEDOR.**

Si en cualquier momento antes de la terminación de la provisión del **SERVICIO**, objeto del presente contrato, la **CSBP** **o el PROVEEDOR** se encontrase con situaciones no atribuibles a su voluntad, por causas de fuerza mayor o caso fortuito que imposibiliten la provisión de los **BIENES** o vayan contra los intereses de la **CSBP**, la parte afectada**,** comunicará por escrito su intención de resolver el Contrato, justificando la causa.

La **CSBP** mediante carta notariada dirigida al **PROVEEDOR,** suspenderá la provisión y resolverá el contrato total o parcialmente. A la entrega de dicha comunicación oficial de resolución, el **PROVEEDOR** suspenderá la provisión de acuerdo a las instrucciones escritas que al efecto emita la **CSBP.**

Se liquidarán los costos proporcionales que demandase el cierre del **SERVICIO** la adquisición y algunos otros gastos que a juicio de la **CSBP** fueran considerados sujetos a reembolso.

Con estos datos la **CSBP** elaborará la liquidación final y el trámite del pago correspondiente.

**DECIMO CUARTA: (SOLUCION DE CONTROVERSIAS):** En caso de surgir controversias entre la **CSBP** y el **PROVEEDOR** que no puedan ser solucionadas por la vía de la concertación, las partes están facultadas para acudir a la vía judicial correspondiente y seguir la acción que más les convenga.

**DECIMO QUINTA: (MODIFICACIONES AL CONTRATO):** El contrato podrá ser modificado por uno o varios contratos modificatorios, mismos que pueden afectar el alcance, monto y/o plazo. El monto de cada contrato modificatorio no deberá exceder el diez por ciento (10%) del monto del presente contrato; asimismo, la suma de los montos de los contratos modificatorios no deberá exceder el diez por ciento (10%) del monto del presente contrato.

**DECIMO SEXTA: (MOROSIDAD Y SUS PENALIDADES):** El **PROVEEDOR** se obliga a cumplir con el cronograma y el plazo establecido en la cláusula quinta del presente Contrato, caso contrario será pasible a una multa del 0,3% por día de retraso. La suma de las multas no podrá exceder en ningún caso el veinte por ciento (20%) del monto total del contrato sin perjuicio de resolver el mismo.

**DECIMO SEPTIMA: (CAUSAS DE FUERZA MAYOR y/o CASO FORTUITO):** Con el fin de exceptuar al **PROVEEDOR** de determinadas responsabilidades por incumplimiento durante la vigencia del presente contrato, la **CSBP** tendrá la facultad de calificar las causas de fuerza mayor y/o caso fortuito, que pudieran incidir sobre el cumplimiento del contrato.

Se entiende por fuerza mayor al obstáculo externo, imprevisto o inevitable que origina una fuerza extraña al hombre y que impide el cumplimiento de la obligación (ejemplo: incendios, inundaciones y otros desastres naturales). Se refuta caso fortuito al obstáculo interno atribuible al hombre, imprevisto o inevitable, proveniente de las condiciones mismas en que la obligación debía ser cumplida (ejemplo: conmociones civiles, huelgas, bloqueos, revoluciones, etc.).

Para que cualquiera de estos hechos pueda constituir justificación de impedimento en la entrega o demora en el cumplimiento del plazo de entrega, el **PROVEEDOR** deberá presentar necesaria, inexcusable e imprescindiblemente justificación válida documentada, la misma que podrá ser aceptada por la **CSBP**, hasta **cinco (5) días hábiles posteriores al evento que se invoca como fuerza mayo o caso fortuito.** Cumplido dicho plazo no se aceptarán solicitud alguna referida a las causales citadas, para fines de ampliación de plazo del contrato, solicitud de exención en el pago de penalidades y/o la intención de la Resolución del Contrato.

Analizada la justificación por la **CSBP,** ésta podrá aceptar o no la solicitud del **PROVEEDOR** y en caso de ser aceptada, se suscribirá el correspondiente Contrato Modificatorio.

**DECIMO OCTAVA: (EXONERACIÓN A LA CSBP DE RESPONSABILIDADES POR DAÑO A TERCEROS):** El **PROVEEDOR** se obliga a tomar todas las previsiones que pudiesen surgir por daño a terceros. Se exonera de estas obligaciones a la **CSBP**.

**DECIMO NOVENA: (EXONERACIÓN DE LAS CARGAS LABORALES Y SOCIALES A LA CSBP):** El **PROVEEDOR** corre con las obligaciones que emerjan del objeto del presente Contrato, respecto a las cargas laborales y sociales con el personal de su dependencia. Se exonera de estas obligaciones a la **CSBP**.

**VIGESIMA: (DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN):** Cualquier aviso o notificación que tengan que darse las partes bajo este contrato será enviada:

 Al **PROVEEDOR**: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, zona xxxxxxxxxx de esta ciudad, teléfono: xxxxxxxxxxxxxx

A la **CSBP:** calle Reyes Ortiz, Edif. Gundlach Torre Oeste - Piso 23, zona Central de esta ciudad.

**VIGESIMO PRIMERA: (CONFORMIDAD):** En señal de conformidad y para su fiel y estricto cumplimiento firman el presente contrato en dos ejemplares de un mismo tenor y validez en la ciudad de La Paz, a los xxxx días del mes de xxx del año dos mil xxxxxx

## PROVEEDOR GERENTE GENERAL

## CSBP