

### PLIEGO DE CONDICIONES

**INVITACION PUBLICA**

### ON-IP-001-2023

**PRIMERA CONVOCATORIA**

|  |
| --- |
| **“SERVICIO DE CONTACT CENTER CSBP”** |

**La Paz, enero de 2023**

|  |
| --- |
| **CAJA DE SALUD DE LA BANCA PRIVADA**  **INVITACION PUBLICA ON-IP-001-2023**  **PRIMERA CONVOCATORIA**  La Caja de Salud de la Banca Privada, Oficina Nacional invita públicamente a proponentes legalmente establecidos a presentar propuestas para: |
| **“SERVICIO DE CONTACT CENTER CSBP”** |
| Tipo de Convocatoria: Invitación Pública |
| Forma de adjudicación: Por el total del Servicio |
| Sistema de evaluación y adjudicación: Calidad y Precio |
| Encargados de atender consultas: Dr. Olker Calla R.  Lic. Daniela Hurtado V. |
| Correo electrónico: [olker.calla@csbp.com.bo](mailto:olker.calla@csbp.com.bo)  [daniela.hurtado@csbp.com.bo](mailto:daniela.hurtado@csbp.com.bo) |
| Teléfono: 2392395 int. 1177 |

**INVITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE CONTAC CENTER CSBP – PRIMERA CONVOCATORIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRONOGRAMA DE PLAZOS** | | | | |
| N° | **ACTIVIDAD** | **FECHA** | **HORA** | **LUGAR Y DIRECCIÓN** |
| 1 | Invitación y publicación del Pliego de Condiciones | 13/01/2023 |  | Página Web: https://portal.csbp.com.bo/ |
| 3 | Consultas Escritas | Hasta:  19/01/2023 | Hasta  Hrs. 15:00 | Dirigidas a:  [proveedores@csbp.com.bo](mailto:proveedores@csbp.com.bo) |
| 4 | Reunión de Aclaración | Hasta:  24/01/2023 | Hrs. 10:00 | Vía Zoom, en la siguiente dirección:  Meeting ID: 863 835 5559 |
| 5 | Presentación de Ofertas. | Hasta:  31/01/2023 | Hasta:  Hrs.10:00 | **Presentación Física:**  Calle Federico Zuazo Esq. Reyes Ortiz Edificio Gundlach (Anexo) P2 Recepción |
| 6 | Apertura de Ofertas. | Hasta:  31/01/2023 | Hasta:  Hrs.10:30 | Se realizará vía Zoom, en la siguiente dirección:  Meeting ID: 863 835 5559 |
| 7 | Resultado Del Proceso | 14/02/2023 | | Página Web: https://portal.csbp.com.bo/ |

(\*) Estas fechas son referenciales y podrán ser modificadas de acuerdo a la necesidad y situaciones que ameriten su modificación.

|  |  |
| --- | --- |
| **PARTE I**  **INFORMACIÓN GENERAL A LOS PROPONENTES** | |
| 1. **NORMATIVA APLICABLE** | La Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP) en adelante denominada “Convocante”, en el marco de su Reglamento de Compras, aprobado mediante Resolución de Directorio Nº011/2022 del 23 de febrero de 2022, a través del presente proceso, invita a las empresas legalmente establecidas a presentar propuestas, bajo las condiciones del presente Pliego de Condiciones (PC) |
| 1. **PROPONENTES ELEGIBLES** | De conformidad a lo establecido por el Reglamento de Compras de la CSBP, en esta convocatoria podrán participar:   1. Empresas legalmente constituidas en Bolivia. 2. Asociaciones Accidentales de empresas legalmente constituidas en Bolivia. |
| 1. **INCOMPATIBILIDAD O IMPEDIDOS PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CONTRATACION** | Está prohibida la contratación de bienes, obras o servicios, a proveedores que incurran en las siguientes incompatibilidades:   * Tener proceso judicial pendiente de resolución con la Caja de Salud de la Banca Privada. * Resolución de contratos u órdenes de compra o servicio atribuibles al proveedor, en el último año. * Desistimiento a la suscripción de contrato u orden de compra o servicio atribuibles al proveedor, en el último año. * Tener sociedad con personal de administración, ejecutivos y directores del CSBP. * Parentesco hasta segundo grado de afinidad o consanguineidad entre los socios, accionistas o ejecutivos representantes del proveedor y los ejecutivos del CSBP, trabajadores con atribución de decisión o que participen directamente en los procesos de contratación y los trabajadores del Área de Administración de la Nacional y Regionales. * Todo trabajador de la CSBP que se encuentre en situaciones de conflicto de interés tiene la obligación de excusarse formalmente de participar en el proceso de contratación, de manera justificada y ante el inmediato superior o instancia competente de la CSBP, de manera oportuna y con anterioridad a que sus actos causen efecto.   Estar sujeto a un conflicto de intereses como se define a continuación:   * Sea una persona natural o jurídica, en forma asociada o no, asesore o haya asesorado a la CSBP en cualquier etapa del proceso de contratación que se lleve a cabo. * Sea una persona natural o jurídica o sus filiales, que haya sido contratada para la adquisición de bienes, ejecución de obras o prestación de servicios generales a favor de la CSBP, en cuyo caso no podrá prestar servicios de consultoría respecto a los mismos o a la inversa. * Los trabajadores del CSBP, que de cualquier forma participen en un proceso de contratación no podrán dirigir, administrar, asesorar, patrocinar, representar ni prestar servicios, remunerados o no, a personas individuales o jurídicas que asuman la condición de proponentes. En ese sentido, se entenderá que existe conflicto de intereses en toda situación o evento en que los intereses personales de los ejecutivos o funcionarios del CSBP interfieren con las atribuciones o deberes que les competen a estos; o los llevan a actuar por motivaciones diferentes al correcto y real cumplimiento de sus responsabilidades en perjuicio de los intereses de la CSBP. * Todo trabajador de la CSBP que se encuentre en situaciones de conflicto de interés tiene la obligación de excusarse formalmente de participar en el proceso de contratación, de manera justificada y ante el inmediato superior o instancia competente de la CSBP, de manera oportuna y con anterioridad a que sus actos causen efecto. |
| 1. **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 la presente convocatoria, con excepción de la reunión de aclaración.   2. Cualquier relacionamiento referente a la presente 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 el Comité de Contrataciones 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 el Comité de Contrataciones o la autoridad jerárquica superior, según corresponda, motivará la inhabilitación del proponente o potencial proponente. |
| 1. **NOMINA DE PERSONAL JERARQUICO DE LA CSBP** | * 1. Instancia de Aprobación:   Lic. Patricia Crespo Gerente Administrativo Financiero  Dr. Edgar Butrón Gerente Médico.     * 1. Las autoridades de la CSBP que ocupan cargos ejecutivos son:   Lic. Joaquín López Gerente General  Lic. Patricia Crespo Gerente Administrativo Financiero  Dr. Edgar Butron Gerente Médico |
| 1. **IDIOMA** | La propuesta, los documentos relativos a la misma y toda la correspondencia que se intercambie entre la CSBP deberá ser en español. |
| 1. **MONEDA** | Los precios de la propuesta, el monto del contrato y los pagos a realizar serán en bolivianos |
| 1. **COSTO DE PARTICIPACION EN EL PROCESO DE CONTRATACION** | 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. **NOTIFICACIÓN** | 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 de correo electrónico oficial de los participantes. El documento 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. |
| 1. **CANCELACION DEL PROCESO DE CONTRATACION** | La CSBP podrá cancelar el presente proceso de contratación hasta antes de la suscripción del contrato, 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 CONTRATACION** | La suspensión procederá, 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 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, deberá procederse a su cancelación. |
| 1. **ANULACION DEL PROCESO DE CONTRATACION** | La anulación hasta el vicio más antiguo del presente proceso de contratación, desde el inicio hasta antes de la suscripción del contrato, procederá cuando se desvirtúe la legalidad y validez de un proceso, debido a:   1. Incumplimiento o inobservancia al Reglamento de Compras de la CSBP en el desarrollo del presente proceso y a lo establecido en este PC. 2. Error en el PC. |
| 1. **RESPONSABILDAD** | En caso de suspensión, cancelación o anulación de cualquier proceso de contratación la CSBP no incurre en responsabilidad alguna respecto de los proponentes afectados con estas decisiones. |
| 1. **MULTAS** | La **CSBP** ante el incumplimiento de las obligaciones asumidas por la **CONTRATADA** aplicará una multa equivalente al tres por ciento (3%) del monto total a cancelarse en el mes que corresponda la aplicación de la sanción; esta multa será deducida del pago mensual respectivo |

|  |  |
| --- | --- |
| **PARTE II**  **PREPARACIÓN DE LA OFERTA** | |
| 1. **PREPARACIÓN DE OFERTA** | Los potenciales proponentes que se encuentren en capacidad de proveer los servicios requeridos en el presente proceso de contratación deberán preparar sus propuestas conforme a los requisitos y condiciones establecidos:  **DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS**   * Carta de presentación y declaración jurada firmada por el representante legal del proponente, de acuerdo al Formulario **N° 1**, en **original**. * Identificación del proponente, de acuerdo al Formulario **N° 2**, en **original.** * **GARANTIA DE SERIEDAD DE PROPUESTA: Garantía a primer requerimiento o Póliza de Garantía a Primer Requerimiento ,** emitida a nombre de la **Caja de Salud de la Banca Privada,** por el monto equivalente al uno 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**, con característica de renovable, de carácter irrevocable y de ejecución inmediata o a primer requerimiento emitidas por Instituciones Financieras autorizadas por la ASFI o por aseguradoras autorizadas por la APS, según corresponda.   Ejecución: esta garantía será ejecutada:   * Cuando el proponente retire su propuesta con posterioridad al cierre de recepción de propuestas. * Cuando el proponente adjudicado no presente los documentos originales o fotocopias legalizadas presentadas en fotocopia en su propuesta. * Cuando el proponente adjudicado no presente la garantía a primer requerimiento de cumplimiento de contrato * Cuando el proponente adjudicado no suscriba el contrato en el plazo establecido.   Devolución: esta garantía será devuelta:   * A los otros proponentes, una vez suscrito el contrato * Después de la declaratoria desierta de la convocatoria * Cuando la CSBP solicite la extensión del periodo de validez de propuesta y el proponente rehúse aceptar la solicitud.   **DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA TÉCNICA**   * Formulario **N° 4** de Especificaciones Técnicas, identificado en los Anexos de este documento, **en original.** * Formulario **N° 5** Experiencia de la empresa, identificado en los Anexos de este documento, **en original**   **DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA ECONÓMICA**   * La propuesta económica debe ser presentada en el Formulario **N° 3** 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 de Reclamación, la CSBP 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:   1. 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 solicitado. 2. Los proponentes que accedan a la prórroga, no podrán modificar su propuesta. 3. Para mantener la validez de la propuesta, el proponente deberá necesariamente presentar una garantía que cubra el nuevo plazo de validez de su propuesta. |
| 1. **PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS** | Las propuestas deben ser presentadas en horario, fecha y lugar establecidos en la convocatoria.  La propuesta debe incluir un índice que permita la rápida ubicación de los documentos presentados.  El original de la propuesta deberá tener todas sus páginas numeradas, selladas y rubricadas por el representante legal del proponente.  No se aceptarán propuestas que contengan textos entre líneas, borrones y tachaduras, siendo causal de inhabilitación.  La propuesta debe ser presentada en un **EJEMPLAR ORIGINAL** Y **UNA COPIA** **DIGITAL.** |
| 1. **PRESENTACIÓN DE OFERTA** | La recepción de ofertas se realizará de forma física.  **OFERTA FISICA:**  La propuesta deberá 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 Federico Zuazo Esq. Reyes Ortiz Edificio Gundlach (Anexo) P2 Recepción  **RAZÓN SOCIAL O NOMBRE DEL PROPONENTE:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **CÓDIGO: ON-IP-001-2023**  **“SERVICIO DE CONTACT CENTER CSBP”**  **PRIMERA CONVOCATORIA**  **No abrir antes de horas 10:30 del día 31 de enero de 2023**  **No abrir antes de horas 14:15 del día 04** **de Abril de 2022**  **CÓDIGO: LP-**  ***PRIMERA* CONVOCATORIA**  **No abrir antes de horas del día**  **de de 2022**  **No abrir antes de horas del día**  **de de 2022**  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.  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.  La devolución de la propuesta cerrada se realizará bajo constancia escrita. |
| 1. **RECHAZO DE OFERTAS** | 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**.** |
| 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 por zoom.  Se abrirán los sobres por orden de entrega, dándose lectura al nombre del proponente y el monto de su propuesta económica. Se dará a conocer el precio de las propuestas económicas.  Se dará lectura a los documentos administrativos y técnicos.  Se 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 al Comité de Contrataciones declare desierta la convocatoria. |
| 1. **ERRORES NO SUBSANABLES** | Es aquel que incide en la propuesta presentada y es objeto de inhabilitación por la ausencia total o parcial de los siguientes documentos y formalidades:   1. Propuesta Técnica. 2. Propuesta Económica. 3. Garantía de seriedad de Propuesta. 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 el caso de procesos de contratación por ítems o lotes, este 2% establecido es por ítem o lote. 5. Falta de firma del representante legal en las declaraciones juradas. |
| 1. **ERRORES SUBSANABLES** | 1. Cuando los requisitos, condiciones, documentos y formularios de la propuesta cumplan sustancialmente con lo solicitado en el presente PC; 2. Cuando los errores, sean accidentales, accesorios o de forma y que no inciden en la validez y legalidad de la propuesta presentada; 3. Cuando la propuesta no presente aquellas condiciones o requisitos que no estén claramente señalados en el presente PC.   Los criterios señalados precedentemente no son limitativos, pudiendo la Comisión de Calificación considerar otros criterios de subsanabilidad.  Cuando la propuesta contenga errores subsanables, éstos serán señalados en el Informe de Evaluación y Recomendación de Adjudicación o Declaratoria Desierta.  Estos criterios podrán aplicarse también en la etapa de verificación de documentos para la formalización de la contratación. |
| 1. **INHABILITACION 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 presente PC. 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. 8. Cuando la propuesta contenga textos entre líneas, borrones y tachaduras. 9. Si la propuesta no cumple con cualquiera de los requisitos establecidos en el PC. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PARTE III**  **EVALUACIÓN DE OFERTAS** | | | |
| 1. **SISTEMA DE EVALUACION Y ADJUDICACION** | | La calificación de propuestas, se efectuará utilizando el sistema de evaluación y adjudicación: **CALIDAD Y PRECIO.**  Inicialmente se evaluarán los documentos administrativos presentados por todos los proponentes, aplicando el método CUMPLE/ NO CUMPLE.  Si el proponente hubiese omitido la presentación de algún documento administrativo que sea considerado error subsanable, solicitará al proponente el mencionado documento para que presente en el plazo de tres (3) días hábiles.  Recibido 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.  Las propuestas que hayan cumplido con todos los requisitos exigidos para la documentación administrativa serán sometidas a:   1. Evaluación de la calidad, sobre 60 puntos 2. Evaluación de la propuesta económica, sobre 40 puntos | |
| 1. **OBEJTIVO** | | La metodología de evaluación basada en calidad y precio, tiene como objetivo adjudicar a la propuesta que obtenga el puntaje más alto, resultante de la evaluación de la calidad (oferta técnica y/o propuesta técnica) y la evaluación del precio (oferta económica), previo cumplimiento de los requisitos establecidos.   |  |  | | --- | --- | | **FACTORES A CALIFICAR** | **PUNTAJE** | | Propuesta Económica | 60 | | Propuesta Técnica | 40 | | **Puntaje Total** | **100** | | |
| 1. **METODOLOGÍA** | | Una vez recibidas y aperturadas las propuestas, se procederá a la evaluación de TODAS. Primero se evalúan los requisitos establecidos aplicando el método CUMPLE o NO CUMPLE e inhabilitando a las que no cumplan con su presentación o no subsanen las observaciones en el plazo otorgado, si existieran  En una segunda instancia se evalúan todas las ofertas técnicas para la obtención de los respectivos puntajes, aplicando los criterios de calificación predeterminados. Asimismo, de manera paralela, para la obtención del puntaje de las ofertas económicas, se evalúan las mismas asignando el mayor puntaje a la oferta con el menor precio y asignando a las otras propuestas un puntaje inversamente proporcional al valor de sus propuestas, aplicando la siguiente fórmula:   |  | | --- | | **PEP = (MPO/PP)\*PA** |   Donde:  PEP = Precio Evaluado de la Propuesta  MPO = Menor Precio Ofertado  PP = Precio propuesto  PA = Puntaje Asignado a la Oferta Económica  El puntaje final se obtendrá sumando los puntajes obtenidos en la evaluación de la oferta técnica y la oferta económica. | |
| 1. **CALIFICACION FINAL** | | La Comisión de Calificación emitirá el Informe Final de evaluación recomendando la adjudicación a la propuesta mejor calificada, sin que necesariamente sea aquella cuyo precio ofertado y leído en el acto de apertura fue el más bajo.  El puntaje final se obtendrá sumando los puntajes obtenidos en la evaluación de la oferta técnica y la oferta económica.  La Comisión de Calificación recomendará la adjudicación y precios unitarios que tengan la propuesta con el MAYOR PUNTAJE resultante de la suma obtenida en la evaluación técnica y la evaluación económica. | |
| 1. **PLAZO DE EVALUACION** | | 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 CALIFICACION 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 (si corresponde) s 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 adjudicación o declaratoria desierta. | |
|  | | | |
| **PARTE IV**  **SUSCRIPCION DE CONTRATO** | | | |
| 1. **GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO** | Tiene por objeto garantizar el cumplimiento y conclusión del contrato.  En los servicios de provisión continua o monto fijo, se efectuará la retención del 7% del monto mensual consumido como Garantía de Cumplimiento del servicio, de tal manera que al cumplimiento de la vigencia del mismo y habiendo cumplido con todo el objeto del contrato se procederá a su devolución, previo informe de conformidad de la unidad solicitante.  Esta garantía será devuelta, cumplido el plazo de validez de la misma (360 días calendario), existiendo conformidad de la Unidad Solicitante.  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. | | |
| 1. **PRESENTACION DE DOCUMENTOS** | El proponente adjudicado en un plazo máximo de siete (07) días hábiles, computables a partir de la notificación de Adjudicación, deberá presentar los documentos en original o fotocopia legalizada declarados en su propuesta.  La CSBP, 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 a través de la Instancia de aprobación del proceso de, 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.  Si se utilizó el sistema de evaluación y adjudicación: CALIDAD Y COSTO, se adjudicará a la propuesta que haya obtenido el segundo lugar en el puntaje total.  En estos casos los plazos se computarán nuevamente a partir de la notificación de Adjudicación. | | |
| 1. **MODIFICACIONES AL CONTRATO** | Se aplicarán modificaciones al contrato, cuando el cambio instruido por la CSBP afecte el plazo del contrato, sin dar lugar al incremento de los precios unitarios. | | |
|  | | | |
| **PARTE V**  **ESPECIFICACIONES TECNICAS** | | | |
| |  | | --- | | **SERVICIO DE CONTAC CENTER A NIVEL NACIONAL** | | | **COBERTURA Y ALCANCE DEL SERVICIO DE CONTAC CENTER** 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) El Contac Center contratado prestará sus servicios de lunes a viernes (excepto feriados) 12 horas al día (8:00 a 20:00 hrs). La empresa contratada deberá garantizar la continuidad de la prestación del servicio manteniendo los criterios de atención correspondientes. | | **FUNCIONALIDADES REQUERIDAS DEL SERVICIO DE CONTAC CENTER CONTRATADO** Las funcionalidades requeridas del servicio de Contac Center contratado son las siguientes: | | **Recepción y atención de llamadas entrantes (Inbound)** | | Información, asesoramiento y orientación a los asegurados y pacientes sobre los servicios que presta la CSBP 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 orientación sobre trámites administrativos | | **Emisión de llamadas salientes (Outbound)** | | Devolución de llamadas no atendidas o perdidas en el Contac Center Reprogramación de citas médicas en coordinación con el equipo CSBP correspondiente Respuesta a consultas y seguimiento de trámites | | **Whatsapp** | | Información, asesoramiento y orientación a los asegurados y pacientes sobre los servicios que presta la CSBP Recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias Seguimiento y orientación sobre trámites administrativos Coordinación con equipos CSBP Regionales | | **WEB** | | El proponente deberá tener capacidad para atender el Chat bot de la CSBP | | **COSTOS OPERATIVOS** | | La empresa contratada, deberá correr con todos los gastos operativos necesarios para brindar el servicio (internet, traslado de linea SIP, electricidad, licencias, costo de uso de aplicativos, etc). | | La CSBP, correrá únicamente con el costo operativo de la Línea SIP 78970009, y de llamadas telefónicas cobradas por operador de telefonía nacional. La CSBP, no reconocerá pagos por servicios que no provengan de operadores de telefonía legalmente habilitados en el territorio nacional | | **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: | | 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. | | Realizar llamadas salientes de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la CSBP detalladas en las funcionalidades requeridas del servicio de Contac Center contratado | | Atender, 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 (multicanalidad / omnicanalidad). | | Coordinar con los responsables asignados de la CSBP la eficiente prestación de servicios. | | 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. | | Contar con un plan de contingencia **tecnológico** para garantizar el funcionamiento del CONTACT CENTER en caso de presentarse dificultades e inconvenientes en: • Central telefónica física in situ, en la nuble o híbrida • Plataforma de Multicanal • Servidores, redes y sistemas de información en general • Unidades de IVR • Acceso a Internet  • Conexión VPN • Integración y conectividad (Adjuntar documentación) | | Contar con un plan de contingencia **operativo**, es decir, el plan de acción mientras se recupera los activos tecnológicos, por ejemplo, perdida de acceso al SAMI, pero se continúa recibiendo llamadas, se deberá indicar el plan de accion operativo para continuar atendiendo a los asegurados mientras se recupera la tecnología. (Adjuntar documentación) | | 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. | | 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. | | Garantizar y 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, para garantizar una productividad del servicio no menor a 80% | | Garantizar la correcta atención a los asegurados, con atención y respuesta a las llamadas entrantes, deberá brindar el servicio no debiendo superar el 10% de llamadas no contestadas (llamadas perdidas, no aplica para abandonos) | | **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: | | a. 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 no contestadas y llamadas abandonadas, detallando y porcentaje de las mismas en relación con el total de llamadas recibidas • 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 (adjuntar detalle con números de telefono, fecha, hora y tiempo de llamada) • Tiempo promedio de llamadas de salidas consolidado y por operador de Contac Center • Identificación del número de llamadas que ingresan con su frecuencia • Reporte de llamadas cortas (menores a 10 segundos) consolidado y por agente u operador de Contac Center • Número de usuarios atendidos por whatsapp, y tipo de atención  • Número de agentes u operadores de Contac Center conectados. • Horas y tiempo de conexión (login) consolidado y por agente u operador de Contac Center • Informes de Monitoreo • Informe o reporte del 100% de llamadas por tipología o motivo | | b. Indicadores de gestión del Contac Center con el detalle e interpretación de los resultados, causas y plan de acción. | | c. 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 | | d. 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 | | e. Otros reportes o informes adicionales inherentes a la operación del Contac Center que requiera y se pueda generar a solicitud de la CSBP | | f. 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. | | g. 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 GENERALES** | | La solución proporcionada por parte de la empresa contratada debe ser en una plataforma o central telefónica (física in situ, en la nube o híbrida) donde se deberá instalara la línea SIP de la CSBP. La solución deberá soportar de forma global las acciones y procesos que demande la gestión de llamadas entrantes y salientes de los asegurados de la CSBP. | | La empresa de Contac Center contratada, será la responsable de proveer la estructura tecnológica (física in situ, en la nube o híbrida) necesaria para la prestación del servicio y garantizar su correcto funcionamiento. | | La empresa contratada deberá realizar el traslado de la línea SIP 78970009 proporcionada por la CSBP, a la ubicación física proporcionada por la empresa contratada, la línea SIP es provista por la empresa TIGO, por lo tanto, la empresa contratada deberá tener cobertura con dicho proveedor. Mencionar ubicación física (ciudad, zona, dirección, teléfono de referencia) | | Será responsabilidad de la empresa de Contac Center contratada suministrar todos los elementos (Hardware, Software y sistema de comunicación) necesarios para la operación; así como el de brindar el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada | | 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. | | El Contac Center contratado debe garantizar el cumplimiento de los requisitos estipulados por la CSBP, para lo cual puede contar con tecnología de centrales telefónicas física in situ, en la nube o híbridos. | | **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, con disponibilidad 24 horas, 7 días a la semana; encolamiento inteligente de clientes, Pop up screen, Workforce Management, marcación previa y progresiva y/o predictiva, monitoreo silencioso, monitoreo en línea del tráfico de llamadas entrantes y salientes, 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. Garantizar el número de canales o líneas dedicadas y exclusivas para atender la capacidad de llamadas exigidas y dimensionadas por la CSBP | | Los mensajes pregrabados deben ser realizados por la empresa adjudicada en coordinación con el equipo CSBP. | | 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 | | **GRABACIÓN DE LLAMADAS** | | 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.  Deberá contarse con el 100% de grabación de llamadas de voz con un período de almacenamiento de 3 meses. Las grabaciones deberán estar disponibles a requerimiento de la CSBP, en un formato de reproducción compatible con varios dispositivos, y deberán ser proporcionadas a la CSBP en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles. | | **CARACTERÍSTICAS DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN DE AGENTES DE CONTAC CENTER** | | Todos los equipos de computación, servidores, central telefónica, servicio de internet, equipos de comunicación físicos in situ, en la nube o hibrido, 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. Requisitos mínimos de hardware: - S.O. Windows 10 con parches de seguridad actualizados - Antivirus con base de datos actualizada y activo Requisitos de conexión VPN: - La CSBP cuenta con un esquema VPN basado en equipos FORTINET, el proponente deberá ofrecer un equipo de condiciones robustas similares (NO OPEN VPN), con la finalidad de evitar intermitencias y lentitud en la comunicación. Requisitos de línea Internet: - Mínimo 50 Mbps para garantizar el uso adecuado del sistema | | 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 (no intrusivos) y adecuados para garantizar el servicio y las necesidades de la CSBP. Los agentes del Contact center, deberán tener como mínimo instalado, un browser de páginas WEB (navegador) para consultas de página institucional, servicios en línea, entre otros; y cuando se requiera para el desarrollo de sus actividades. | | **SISTEMA DE INFORMACION** | | La CSBP brindará acceso a los sistemas institucionales que se requieran para la atención a los asegurados, realizando la instalación y configuración de aplicativos, accesos. La CSBP brindará capacitación y actualización en el manejo de los aplicativos al equipo del 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. | | **INFRAESTRUCTURA FISICA** | | 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 contratado. | | Contar con un plan de contingencia en caso de posibles conflictos sociales y los operadores o agentes no puedan llegar al Centro de Operación, el Contact Center seleccionado debe proporcionar los detalles de la contingencia que aplicarán con la finalidad de que no se afecte la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio y los operadores o agentes puedan desarrollar sus funciones. | | **SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DEL CONTAC CENTER** | | 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** | | La empresa contratada deberá firmar el acuerdo de confidencialidad proporcionado por la CSBP, y deberá garantizar el cumplimento de la confidencialidad por parte de sus funcionarios. | | **PERFIL DE LAS EMPRESAS DE CONTAC CENTER PROPONENTES A LA PRESENTE CONVOCATORIA** | | 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. | | **PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE CONTAC CENTER CONTRATADO** | | El plazo del contrato resultante de este proceso de selección será de 12 meses computables a partir de la Orden de Proceder, con la posibilidad u opción de renovación por 1 año. |  |  | | --- | | **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN** | |  | | 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. |  | |  | |  | | 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 = 5 pts. Cuatro contratos = 10 pts.  Cinco o más contratos = 15 pts. |  | |  | |  | | Propuesta Tecnica Porcentaje de cumplimiento de requisitos operativos 85 a 90% = 5 pts. 90 a 95% = 10 pts. 95 a 100% = 20 pts. |  | |  | |  | | Propuesta Tecnica Porcentaje de cumplimiento de requisitos técnicos 85 a 90% = 5 pts. 90 a 95% = 10 pts. 95 a 100% = 20 pts. |  | |  | |  |  |  | | --- | | **CRITERIOS DE HABILITACIÓN** | |  | | Empresa que cuente con experiencia verificable mínima de 5 años en Servicios de Contac Center o similares. |  | | Experiencia específica verificable mínima de 3 años en atención y servicio al cliente inbound y outbound en empresas e instituciones de servicios privadas o públicas. |  | | Propuesta técnica |  | | Infraestructura física y tecnológica, acorde para la atención de los clientes |  | | Plan de contingencia ante eventos que afecten la infraestructura (física y tecnológica) |  | | Recursos humanos capacitados y en número acorde al servicio |  | | Plan de contingencia ante eventos que afecten la operativa del servicio (conflictos sociales, enfermedades emergentes) |  | | Propuesta económica |  | | | |

**ANEXOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **PARTE VI**  **FORMULARIOS Y DOCUMENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTA** | |
| **FORMULARIO 1** | CARTA DE PRESENTACION DE LA PROPUESTA Y DECLARACION JURADA PARA EMPRESAS O ASOCIACIONES ACCIDENTALES |
| **FORMULARIO 2** | IDENTIFICACION DEL PROPONENTE  IDENTIFICACION DEL PROPONENTE “ASOCIACIONES ACCIDENTALES” |
| **FORMULARIO 3** | PROPUESTA ECONOMICA |
| **FORMULARIO 4** | PROPUESTA TECNICA |
| **FORMULARIO 5** | EXPERIENCIA |

**FORMULARIO Nº 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**

Presente. -

**Ref.: Invitación Pública ON-IP-001-2023**

**Servicio de Contact Center CSBP – 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 de condiciones de la Invitación de referencia, por lo que:

1. **De las Condiciones del Proceso**
2. Declaro y garantizo haber examinado el pliego 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.
3. 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 entidad convocante, 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.
4. En caso de ser adjudicado, esta propuesta constituirá un compromiso obligatorio hasta que se prepare y suscriba el contrato.
5. 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 3 de este documento
6. **Declaración Jurada**
7. 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 cuando el relacionamiento se realice antes de la presentación de propuestas y causal de descalificación si el relacionamiento se produjera durante la evaluación de propuestas.
8. Me comprometo a denunciar por escrito, ante el Gerente General 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.
9. Declaro haber cumplido con todos los contratos suscritos durante los últimos tres (3) años con entidades del sector público y privado.
10. 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.

**III.- De la Presentación de Documentos.**

Si nuestra propuesta es adjudicada, me comprometo a presentar en el plazo establecido en el Pliego de Condiciones, los documentos originales o fotocopias legalizadas de todos y cada uno de los siguientes documentos.

\*Para Sociedad Anónima y de Responsabilidad Limitada:

a) Testimonio de Constitución de Sociedad de la empresa y la última modificación realizada (si la hubiere), inscrito en el Registro de Comercio.

b) Testimonio Poder de Representación debidamente legalizado, que faculte al o los representantes legales a presentar propuestas y suscribir contratos.

c) Matricula de Registro de Comercio vigente, emitido por la instancia competente.

d) Número de Identificación Tributaria (NIT).

e) Cédula de Identidad vigente del Representante Legal.

f) Documentación técnica presentada en fotocopia simple.

h) Garantía a Primer Requerimiento de cumplimiento de contrato.

\*Para empresas Unipersonales

a) Testimonio de Constitución de Sociedad de la empresa y la última modificación realizada (si la hubiere), inscrito en el Registro de Comercio.

b) Testimonio Poder de Representación debidamente legalizado, que faculte al o los representantes legales a presentar propuestas y suscribir contratos.

c) Matricula de Registro de Comercio vigente, emitido por la instancia competente.

d) Número de Identificación Tributaria (NIT).

d) Cédula de Identidad vigente del representante legal o propietario.

e) Documentación técnica presentada en fotocopia simple.

f) Garantía a Primer Requerimiento de cumplimiento de contrato.

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.

Asimismo, a nombre de mi empresa, ofrecemos mantener nuestra propuesta por un periodo de ………***(indicar número de días que debe ser igual o superior a 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 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***

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

**FORMULARIO N° 3**

**PROPUESTA ECONÓMICA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **DETALLE** | **CANTIDAD MESES** | **PRECIO UNITARIO MENSUAL** | **TOTAL BS.** |
| 1 | SERVICIO DE CONTAC CENTER | 12 |  |  |
|  | **TOTAL BS.-** | |  |  |

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

**(Firma del Representante Legal)**

**(Nombre completo del Representante Legal)**

**FORMULARIO N° 4**

**PROPUESTA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Características Técnicas** | **Cumple** | | **Aclaración y/o complementación** | **Observaciones** |
| **Si** | **No** |
| **COBERTURA Y ALCANCE DEL SERVICIO DE CONTAC CENTER** 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) El Contac Center contratado prestará sus servicios de lunes a viernes (excepto feriados) 12 horas al día (8:00 a 20:00 hrs). La empresa contratada deberá garantizar la continuidad de la prestación del servicio manteniendo los criterios de atención correspondientes. |  |  |  |  |
| **FUNCIONALIDADES REQUERIDAS DEL SERVICIO DE CONTAC CENTER CONTRATADO** Las funcionalidades requeridas del servicio de Contac Center contratado son las siguientes: |  |  |  |  |
| **Recepción y atención de llamadas entrantes (Inbound)** |  |  |  |  |
| Información, asesoramiento y orientación a los asegurados y pacientes sobre los servicios que presta la CSBP 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 orientación sobre trámites administrativos |  |  |  |  |
| **Emisión de llamadas salientes (Outbound)** |  |  |  |  |
| Devolución de llamadas no atendidas o perdidas en el Contac Center Reprogramación de citas médicas en coordinación con el equipo CSBP correspondiente Respuesta a consultas y seguimiento de trámites |  |  |  |  |
| **Whatsapp** |  |  |  |  |
| Información, asesoramiento y orientación a los asegurados y pacientes sobre los servicios que presta la CSBP Recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias Seguimiento y orientación sobre trámites administrativos Coordinación con equipos CSBP Regionales |  |  |  |  |
| **WEB** |  |  |  |  |
| El proponente deberá tener capacidad para atender el Chat bot de la CSBP |  |  |  |  |
| **COSTOS OPERATIVOS** |  |  |  |  |
| La empresa contratada, deberá correr con todos los gastos operativos necesarios para brindar el servicio (internet, traslado de linea SIP, electricidad, licencias, costo de uso de aplicativos, etc). |  |  |  |  |
| La CSBP, correrá únicamente con el costo operativo de la Linea SIP 78970009, y de llamadas telefónicas cobradas por operador de telefonía nacional. La CSBP, no reconocerá pagos por servicios que no provengan de operadores de telefonía legalmente habilitados en el territorio nacional |  |  |  |  |
|  | | | **REQUERIMIENTOS OPERATIVOS** |  |
| **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: |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| Realizar llamadas salientes de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la CSBP detalladas en las funcionalidades requeridas del servicio de Contac Center contratado |  |  |  |  |
| Atender, 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 (multicanalidad / omnicanalidad). |  |  |  |  |
| Coordinar con los responsables asignados de la CSBP la eficiente prestación de servicios. |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| Contar con un plan de contingencia **tecnológico** para garantizar el funcionamiento del CONTACT CENTER en caso de presentarse dificultades e inconvenientes en: • Central telefónica física in situ, en la nuble o híbrida • Plataforma de Multicanal • Servidores, redes y sistemas de información en general • Unidades de IVR • Acceso a Internet  • Conexión VPN • Integración y conectividad (Adjuntar documentación) |  |  |  |  |
| Contar con un plan de contingencia **operativo**, es decir, el plan de acción mientras se recupera los activos tecnológicos, por ejemplo, perdida de acceso al SAMI, pero se continua recibiendo llamadas, se deberá indicar el plan de acción operativo para continuar atendiendo a los asegurados mientras se recupera la tecnología. (Adjuntar documentación) |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| Garantizar y 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, para garantizar una productividad del servicio no menor a 80% |  |  |  |  |
| Garantizar la correcta atención a los asegurados, con atención y respuesta a las llamadas entrantes, deberá brindar el servicio no debiendo superar el 10% de llamadas no contestadas (llamadas perdidas, no aplica para abandonos) |  |  |  |  |
| **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: |  |  |  |  |
| a. 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 no contestadas y llamadas abandonadas, detallando y porcentaje de las mismas en relación con el total de llamadas recibidas • 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 (adjuntar detalle con números de telefono, fecha, hora y tiempo de llamada) • Tiempo promedio de llamadas de salidas consolidado y por operador de Contac Center • Identificación del número de llamadas que ingresan con su frecuencia • Reporte de llamadas cortas (menores a 10 segundos) consolidado y por agente u operador de Contac Center • Número de usuarios atendidos por whatsapp, y tipo de atención  • Número de agentes u operadores de Contac Center conectados. • Horas y tiempo de conexión (login) consolidado y por agente u operador de Contac Center • Informes de Monitoreo • Informe o reporte del 100% de llamadas por tipología o motivo |  |  |  |  |
| b. Indicadores de gestión del Contac Center con el detalle e interpretación de los resultados, causas y plan de acción. |  |  |  |  |
| c. 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 |  |  |  |  |
| d. 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 |  |  |  |  |
| e. Otros reportes o informes adicionales inherentes a la operación del Contac Center que requiera y se pueda generar a solicitud de la CSBP |  |  |  |  |
| f. 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. |  |  |  |  |
| g. 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** |  |
| **REQUERIMIENTOS GENERALES** |  |  |  |  |
| La solución proporcionada por parte de la empresa contratada debe ser en una plataforma o central telefónica (física in situ, en la nube o híbrida) donde se deberá instalara la linea SIP de la CSBP. La solución deberá soportar de forma global las acciones y procesos que demande la gestión de llamadas entrantes y salientes de los asegurados de la CSBP. |  |  |  |  |
| La empresa de Contac Center contratada, será la responsable de proveer la estructura tecnológica (física in situ, en la nube o híbrida) necesaria para la prestación del servicio y garantizar su correcto funcionamiento. |  |  |  |  |
| La empresa contratada deberá realizar el traslado de la línea SIP 78970009 proporcionada por la CSBP, a la ubicación física proporcionada por la empresa contratada, la línea SIP es provista por la empresa TIGO, por lo tanto, la empresa contratada deberá tener cobertura con dicho proveedor. Mencionar ubicación física (ciudad, zona, dirección, teléfono de referencia) |  |  |  |  |
| Será responsabilidad de la empresa de Contac Center contratada suministrar todos los elementos (Hardware, Software y sistema de comunicación) necesarios para la operación; así como el de brindar el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| El Contac Center contratado debe garantizar el cumplimiento de los requisitos estipulados por la CSBP, para lo cual puede contar con tecnología de centrales telefónicas física in situ, en la nube o híbridos. |  |  |  |  |
| **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, con disponibilidad 24 horas, 7 días a la semana; encolamiento inteligente de clientes, Pop up screen, Workforce Management, marcación previa y progresiva y/o predictiva, monitoreo silencioso, monitoreo en línea del tráfico de llamadas entrantes y salientes, 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. Garantizar el número de canales o líneas dedicadas y exclusivas para atender la capacidad de llamadas exigidas y dimensionadas por la CSBP |  |  |  |  |
| Los mensajes pregrabados deben ser realizados por la empresa adjudicada en coordinación con el equipo CSBP. |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| **GRABACIÓN DE LLAMADAS** |  |  |  |  |
| 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.  Deberá contarse con el 100% de grabación de llamadas de voz con un período de almacenamiento de 3 meses. Las grabaciones deberán estar disponibles a requerimiento de la CSBP, en un formato de reproducción compatible con varios dispositivos, y deberán ser proporcionadas a la CSBP en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles. |  |  |  |  |
| **CARACTERÍSTICAS DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN DE AGENTES DE CONTAC CENTER** |  |  |  |  |
| Todos los equipos de computación, servidores, central telefónica, servicio de internet, equipos de comunicación físicos in situ, en la nube o hibrido, 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. Requisitos mínimos de hardware: - S.O. Windows 10 con parches de seguridad actualizados - Antivirus con base de datos actualizada y activo Requisitos de conexión VPN: - La CSBP cuenta con un esquema VPN basado en equipos FORTINET, el proponente deberá ofrecer un equipo de condiciones robustas similares (NO OPEN VPN), con la finalidad de evitar intermitencias y lentitud en la comunicación. Requisitos de línea Internet: - Mínimo 50 Mbps para garantizar el uso adecuado del sistema |  |  |  |  |
| 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 (no intrusivos) y adecuados para garantizar el servicio y las necesidades de la CSBP. Los agentes del Contact center, deberán tener como mínimo instalado, un browser de páginas WEB (navegador) para consultas de página institucional, servicios en línea, entre otros; y cuando se requiera para el desarrollo de sus actividades. |  |  |  |  |
| **SISTEMA DE INFORMACION** |  |  |  |  |
| La CSBP brindará acceso a los sistemas institucionales que se requieran para la atención a los asegurados, realizando la instalación y configuración de aplicativos, accesos. La CSBP brindará capacitación y actualización en el manejo de los aplicativos al equipo del 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. |  |  |  |  |
| **INFRAESTRUCTURA FISICA** |  |  |  |  |
| 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 contratado. |  |  |  |  |
| Contar con un plan de contingencia en caso de posibles conflictos sociales y los operadores o agentes no puedan llegar al Centro de Operación, el Contact Center seleccionado debe proporcionar los detalles de la contingencia que aplicarán con la finalidad de que no se afecte la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio y los operadores o agentes puedan desarrollar sus funciones. |  |  |  |  |
| **SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DEL CONTAC CENTER** |  |  |  |  |
| 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** |  |  |  |  |
| La empresa contratada deberá firmar el acuerdo de confidencialidad proporcionado por la CSBP, y deberá garantizar el cumplimento de la confidencialidad por parte de sus funcionarios. |  |  |  |  |
|  | | | **OTROS** |  |
| **PERFIL DE LAS EMPRESAS DE CONTAC CENTER PROPONENTES A LA PRESENTE CONVOCATORIA** |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| **PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE CONTAC CENTER CONTRATADO** |  |  |  |  |
| El plazo del contrato resultante de este proceso de selección será de 12 meses computables a partir de la Orden de Proceder, con la posibilidad u opción de renovación por 1 año. |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN** | **PTS** | **OBSERVACIONES** |
|  |
| 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. |  |  |  |
|  |
|  |
| 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 = 5 pts. Cuatro contratos = 10 pts.  Cinco o más contratos = 15 pts. |  |  |  |
|  |
|  |
| Propuesta Técnica Porcentaje de cumplimiento de requisitos operativos 85 a 90% = 5 pts. 90 a 95% = 10 pts. 95 a 100% = 20 pts. |  |  |  |
|  |
|  |
| Propuesta Técnica Porcentaje de cumplimiento de requisitos técnicos 85 a 90% = 5 pts. 90 a 95% = 10 pts. 95 a 100% = 20 pts. |  |  |  |
|  |
|  |
| CALIFICACIÓN TOTAL PROPUESTA TÉCNICA (60 pts.) |  |  |  |
| CALIFICACIÓN TOTAL PROPUESTA ECONÓMICA (40 Pts.) |  |  |  |
| **TOTAL CALIFICACIÓN** | **0** |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CRITERIOS DE HABILITACIÓN** |  | |
| **CUMPLE** | **NO CUMPLE** |
| Empresa que cuente con experiencia verificable mínima de 5 años en Servicios de Contac Center o similares. |  |  |
| Experiencia específica verificable mínima de 3 años en atención y servicio al cliente inbound y outbound en empresas e instituciones de servicios privadas o públicas. |  |  |
| Propuesta técnica |  |  |
| Infraestructura física y tecnológica, acorde para la atención de los clientes |  |  |
| Plan de contingencia ante eventos que afecten la infraestructura (física y tecnológica) |  |  |
| Recursos humanos capacitados y en número acorde al servicio |  |  |
| Plan de contingencia ante eventos que afecten la operativa del servicio (conflictos sociales, enfermedades emergentes ) |  |  |
| Propuesta económica |  |  |
| **CONCLUSION (HABILITADO, INHABILITADO)** |  | |

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

**(Firma del Representante Legal)**

**(Nombre completo del Representante Legal)**

**FORMULARIO Nº 5**

**DETALLE DE LA EXPERIENCIA GENERAL Y ESPECÍFICA**

**\* EXPERIENCIA GENERAL:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **FECHA** | **NOMBRE DEL CLIENTE** | **SERVICIO PRESTADO** | **DOCUMENTO QUE RESPALDA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** |
| **1.** |  |  |  |  |
| **2.** |  |  |  |  |
| **3.** |  |  |  |  |
| **4.** |  |  |  |  |

**\* EXPERIENCIA ESPECIFICA:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **FECHA** | **NOMBRE DEL CLIENTE** | **SERVICIO PRESTADO** | **DOCUMENTO QUE RESPALDA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** |
| **1.** |  |  |  |  |
| **2.** |  |  |  |  |
| **3.** |  |  |  |  |
| **4.** |  |  |  |  |

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

**(Firma del Representante Legal)**

**(Nombre completo del Representante Legal)**