

Proceso de Compra Menor para la Adquisición e Instalación de Software para Contact Center para este Instituto tecnológico de las Américas, ITLA.

8/10/2019

Ficha Técnica

No. Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
1	<p>Se requiere un software para centro de contacto de completa gestión en la nube (Cloud) con los siguientes complementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Manejo de llamadas entrantes (Inbound): ACD, IVR, Reconocimiento de voz. *Manejo de llamadas salientes (Outbound): Marcador predictivo, Marcador progresivo, Marcador de programación previa, Gestión de campañas y listas, Devolución de llamadas web (web call back). *Módulo de agente: Scripting de agente, Correo de voz, Llamadas con conferencia. *Módulo de administración: Grabación de llamadas, Creación y administración de agentes, Informes de calidad, Gestión y panel de indicadores, Analítica de datos, Reporte histórico, Reporte en tiempo real, API's en nube (Cloud APIs), CRM, Importación de Data, Base de datos de histórico de contactos, encuestas de satisfacción. *Omnicanalidad: Gestión omnicanal en pantalla única. Los medios que debe cubrir son: telefonía, SMS, Email, Redes Sociales, Webform, Web Chat. Bots e inteligencia artificial, Ruteo de interacciones (mapa de flujo), Gestión de pago. *Bolsa de minutos de 4,800 min. mensuales y 10 sesiones simultáneas. *Diligenciamiento de número único para contact center. *El licenciamiento se requiere por un año con pagos conforme al uso/consumo. *La propuesta debe incluir servicio de implementación y entrenamiento. *El requerimiento se realiza para una base inicial de 5 agentes con proyección a expansión a 10 en un año. *Debe incluir 5 auriculares tipo diadema profesionales de callcenter con conexión USB, que posean aislamiento del ruido externo, audio de banda ancha, compatible con los entornos de banda estándar, diseño ergonómico. *Debe incluir 5 equipos tipo portátil (smart factor), con 4GB de memoria RAM tipo DDR3, disco duro de 500GB de tecnología SATA, procesador mínimo QuadCore a 3.0Ghz con memoria cache de al menos 1mb, grabador de DVD, Monitor mínimo de LCD de 15'6", teclado, mouse usb. 	Unidad	1

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Convocatoria a participar en Compra Menor	Martes 8 de octubre de 2019
<p>2. Recepción y Apertura de Propuestas Técnicas. (Sobre 1 cerrado). Documentos a presentar: 1- Ficha Técnica; presentar descripción detallada de lo ofertado, 2-Certificación de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) actualizada, 3-Certificación de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) actualizada, 4-Registro Mercantil actualizado que certifique la principal actividad comercial que se está contratando, 5- RPE que se encuentre en estado activo, 6- Listado de Clientes Orientado al Bien y/o Servicio Brindado (donde se detalle número y nombre de la persona a contactar), 7- Mínimo 3 cartas de referencias comerciales.</p> <p>Nota: Todos los documentos entregados deben estar sellados con el sello de la empresa.</p>	<p>Hasta el jueves 17 de octubre 2019 más tardar las 3:00 pm. Depositar en sobres cerrados (Sobre 1 y Sobre 2) En el Departamento de Compras de ITLA Caleta.</p> <p>(Verificar el numeral 12 del presente documento)</p>
<p>3. Recepción de Propuestas Económicas (Sobre 2 cerrado). Documento a presentar: Formulario de Oferta Económica (SNCC.F.033).</p>	
4. Evaluación de Propuestas Técnicas.	Jueves 17 de octubre 2019
5. Notificación de Errores u Omisiones Subsanables.	Jueves 17 de octubre 2019
6. Periodo de Subsanación de Propuestas Técnicas.	Lunes 21 de octubre 2019
7. Periodo de Ponderación de Subsanaciones.	Miércoles 23 de octubre 2019
8. Notificación de Evaluación Técnica.	Jueves 24 de octubre 2019
9. Apertura y lectura de Propuestas Económicas.	Viernes 25 de octubre 2019 a las 2:00 pm
10. Evaluación de Ofertas.	Viernes 25 de octubre 2019
11. Adjudicación.	Lunes 28 de octubre 2019
12. Notificación de la Adjudicación.	Martes 29 de octubre 2019
13. Entrega de Bienes y/o Servicios	Entrega Inmediata.

Proceso de Compra Menor para la Adquisición e Instalación de Software para Contact Center para este Instituto tecnológico de las Américas, ITLA.

Condiciones Específicas:

1. Cumplir con las especificaciones técnicas es indispensable para adjudicar lo requerido, las mismas se encuentran detalladas en el formulario de oferta económica (SNCC.F.033).
2. La adjudicación se hará a la propuesta que más convenga a los intereses de la institución tomando en consideración el menor precio ofertado por ítem y/o por lote en caso de que aplique (Según lo especifique el formulario de oferta económica: SNCC.F.033), a favor del proponente que cumpla de forma integral con los requerimientos de los documentos bases del proceso. Esto así, considerando el Art. 26 de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones del Estado.
3. La cotización debe ser entregada en el formato requerido (Formulario SNCC.F.033), debido a que es el documento estándar suministrado por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).
4. El incumplimiento con la fecha de entrega y con las especificaciones técnicas del bien y/o servicio a contratar invalida la oferta y se procederá a adjudicar al siguiente oferente que certifique los renglones que le fueren indicados. Queda a consideración de la entidad contratante aplicar esta medida si se incumple con uno de los ítems adjudicados.
5. Todos los interesados deberán registrarse en el Registro de Proveedores del Estado administrado por la Dirección General de Contrataciones Públicas. Además, demostrar que los fines sociales sean compatibles con el objeto contractual, esto así en cumplimiento al numeral 2, artículo 8 de la ley 340-06. En caso contrario, se estaría autodescalificando.
6. Debe estar registrado como Beneficiario del Estado en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), administrado por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).
7. Es indispensable el cumplimiento con el Art. 14 de la Ley 340-06 y que su RPE se encuentre en estado activo.
8. No se admiten discrepancias de Denominación Social entre los documentos legales de la Empresa.
9. Cada oferente debe acusar de recibo, firmado y sellado todas las documentaciones que les sean remitidas por esta institución.
10. Todos los documentos deben ser entregados de la manera más legible posible en lo que respecta la impresión, firma y sello.
11. El Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), como Institución certificada en las Normas ISO: 9001:2008, busca la mejora continua en todos sus procesos, por consiguiente, se le notifica que en caso de resultar adjudicado se le estará realizando una evaluación, de forma que nuestra retroalimentación contribuya a la mejora de sus procesos, aumentando la satisfacción del ITLA con el servicio ofertado.
12. Los oferentes que tengan acceso al Portal Transaccional, pueden registrar su oferta y adjuntar los documentos requeridos por esa vía. En el caso contrario, deberán entregar las propuestas según lo especificado en el presente documento. (Para mayor inf. sobre el P. T. contactar a la D.G.C.P al # 809 682-7407.
13. Podrán participar en este proceso las personas físicas y jurídicas extranjeras, atendiendo lo que estipula los artículos 21 y 22 del Reglamento de Aplicación 543-12 de la ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones. En caso de no cumplir con los artículos antes mencionados, sus ofertas serán retiradas del proceso sin más trámite (ver art. 23).


Nicaury Aguasvivas
Enc. Departamento de Compras



Firma y Sello del Oferente