

**CALIFICACIÓN ASPECTOS HABILITANTES Y TECNICOS INVITACIÓN ABIERTA No. 011-20 17
OUTSOURCING S.A.**

Numeral	Item	Especificación	Folio propuesta	Resultado	Observación
3.3.1	Experiencia del proponente	Acreditar la experiencia con operación en línea en dos ciudades diferentes para el mismo cliente.	Folios 114, 115 y 116	No cumple	La certificación aportada no cuenta con la información expresa de operación en línea; teniendo en cuenta la facultad de validar lo certificado mediante visita al proponente, no se logra verificar operación en línea en dos ciudades diferentes en las cuales se atienda un volumen de solicitudes para los mismos servicios. Se evidencia asignación de operación en dos ciudades diferentes y cada una atiende solicitudes particulares por zona, mas no una operación en línea entre ellas. Igualmente, se realizaron entrevistas telefónicas para validar la certificación presentada de la empresa Claro S.A. quienes certificaron que Outsourcing S.A es proveedor de servicios de Contact Center pero no certifican <i>Operación en Línea</i> ; proceso obligatorio para La Previsora. Adicionalmente, en la visita al proveedor se solicitó el contrato para evidenciar la Operación, sin embargo, no se logró corroborar la <i>Operación en Línea</i> como parte del objeto del contrato o sus obligaciones.
		Acreditar experiencia en operación y desarrollo de App Móvil para alguno de sus clientes	Folios 112 y 113	No cumple	Se solicita contrato al proponente para evidenciar la obligación de desarrollar y operar un <i>app movil</i> para el cliente Linde Group y en el mismo no se detallan los servicios contratados. En la visita al proponente, se evidencia una herramienta funcional con integración al sistema CRM; sin embargo, no se puede constatar que se trate de un app, toda vez que no se cuentan con evidencias de publicación en tiendas android y/o apple, así mismo, se solicitó soporte de transacciones reales del app, lo cual no fue suministrado por el proponente. El ambiente de navegación y logos de la herramienta no tenían relación con el cliente que certifica. Se realizó entrevista telefonica con la empresa Linde Group, quien manifestó que se adelantaron desarrollos para un app movil que durante la vigencia del contrato certificado no fue puesta en operación.
3.4	Certificaciones de funcionalidad	El proponente deberá aportar mínimo una (1) certificación de funcionalidad de software de agendamiento, que permita asignar recursos y/o casos por capacidad y rotación a listados previamente parametrizados.	Folio 121	No cumple	En visita al proponente se solicia verificar funcionalidad de herramienta conforme al folio 121; no obstante, no es posible corroborarla. Por otra parte, no se pude evidenciar la relación proveedor-cliente de la firma Outsourcing S.A. con COLOMBIA COMPRA EFICIENTE. Así mismo, el proponente confirma no haber desarrollado funcionalidades de herramienta por rotación.
		El proponente deberá aportar mínimo una (1) certificación de funcionalidad de software para aplicativos móviles.	Folios 112 y 113	No cumple	Ver observación numeral 3.3.1 para certificación de experiencia del cliente Linde Group
4.2.1	Operación Contact Center simultánea en Bogotá y Medellín	Para la ciudad de Medellín, se estima gestionar el 20% del total de la operación requerida en los presentes términos, porcentaje que podrá ajustarse acorde a las necesidades de LA PREVISORA S.A., previo acuerdo entre las partes.	Folios 159 y 172	No cumple	El proponente acepta la condición; sin embargo, en los folios 159 y 172 indica que el 100% de los puestos de trabajo solo estarán en la ciudad de Bogotá.

Numeral	Item	Especificación	Folio propuesta	Resultado	Observación
4.6.1.3	Software de gestión y base de datos	El PROVEEDOR deberá proveer herramientas de monitoreo en línea del estado de la Operación del Contact Center como intervención del supervisor al agente Whisper y monitoreo de pantalla en un 100% de todos los equipos de cómputo de la operación	Folio 162	No cumple	El proponente acepta la condición; sin embargo, en el folio 162 manifiesta que se realizará el monitoreo de pantalla solo en un 10%.
4.6.12	Equipos y software	Esquema de respaldo de la información y tiempos de retención.	Folio 170	No cumple	El proponente no suministra esquema y se limita a confirmar lo que fue solicitado en los pliegos de condiciones. 4.6.1.10.1 y 4.6.1.5
4.6.1.10.1	En línea	El proveedor deberá garantizar back up de datos, generando dos espejos de la base, una en las instalaciones del proveedor utilizando el canal dedicado y otra en el mismo servidor pero en un disco alterno. (Suministrar esquemas).	Folio 170	No cumple	El proveedor no suministra esquema y se limita a confirmar lo que fue solicitado en los pliegos de condiciones. 4.6.1.10.1 y 4.6.1.5
		Para las grabaciones de llamadas, se deberá realizar el procedimiento de back up automático en horas de poco tráfico (mañana), para que sean almacenadas en las instalaciones del proveedor. (Suministrar esquema).	Folio 170	No cumple	El proveedor no suministra esquema y se limita a confirmar lo que fue solicitado en los pliegos de condiciones. 4.6.1.10.1 y 4.6.1.5
4.13	Requerimientos tecnológicos	Anexar esquema de redundancia propuesto para cada uno de los elementos críticos de sistema, en cuanto, a equipos, medios de transmisión, etc.	Folio 177	No cumple	El proponente anexa el esquema; sin embargo, el mismo no cumple con lo solicitado en el pliego de condiciones en la distribución de servidores, pues referencia la ubicación de ambos en la ciudad de Bogotá.
4.13.1.2	Condiciones técnicas para equipos de cómputo de supervisores	Disco Duro de 750 GB	Folio 159	No cumple	El proponente acepta la condición, sin embargo, en el folio 159 indica que el disco duro de los equipos será solo de 500 GB.


 JUAN DAVID SANCHEZ DAZA
 Especialista
 Gerencia de Servicio


 WENDY STEPHANY JIMÉNEZ ROJAS
 Técnico
 Gerencia de Servicio