

## ANEXO 2

### Primera Etapa: CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS MÍNIMOS

CONFORME BASES DEL CONCURSO	REQUISITOS	OFERENTE 1: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP RUC: 1768152560001	OFERENTE 2: TELECAPACITADOS CIA. LTDA. RUC: 1792229065001	VERIFICABLES			
				OFERENTE 1: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP RUC: 1768152560001	OFERENTE 2: TELECAPACITADOS CIA. LTDA. RUC: 1792229065001		
4.3. EXPERIENCIA DE EL/LOS PARTICIPANTE/S	<b>EXPERIENCIA GENERAL</b>	<b>CUMPLE / NO CUMPLE</b>	<b>CUMPLE / NO CUMPLE</b>	Presenta contrato con el Ministerio de Salud por \$7'593419,73	Presenta Contrato con el BIESS por \$333.000,00 más IVA		
	El oferente deberá acreditar experiencia en el sector público o privado en SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CONTACT CENTER, por un monto mínimo de USD 200.000,00 en al menos un proyecto de, en los últimos (cinco) 5 años previos a la publicación de este proceso de contratación.	CUMPLE	CUMPLE				
	El oferente deberá presentar un certificado que contenga por lo menos la siguiente información:						
	a) Nombre del cliente;	CUMPLE	CUMPLE				
	b) Descripción del proyecto;	CUMPLE	CUMPLE				
	c) Periodo de ejecución del proyecto (especificar periodo) y monto;	CUMPLE	CUMPLE				
	d) Dirección y número de teléfono del cliente.	CUMPLE	CUMPLE				
	e) Nombre y firma del representante legal o su delegado.	CUMPLE	CUMPLE				
	<b>El certificado deberá estar acompañado de los siguientes respaldos:</b>						
	a) Copia del/los contrato(s) por el cliente o empresa que se otorgó el servicio.	CUMPLE	CUMPLE				
b) Copia(s) del/la(s) acta(s) de entrega definitiva del servicio otorgado por el cliente o empresa que se otorgó el servicio.	CUMPLE	CUMPLE					
4.4. PERSONAL TÉCNICO, RECURSO HUMANO, EQUIPO TÉCNICO	<b>Función/Cargo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Nivel de estudio</b>	<b>Título Académico</b>			
	<b>1) Personal técnico y recurso humano</b>						
	Responsable de la operación	1	Tercer Nivel con título	Título en carreras administrativas y/o afines	CUMPLE	CUMPLE	Se valida información en página de SENESCYT
	Agentes de Call center y atención al cliente 15 agentes principales	15	Bachiller	Bachiller General Unificado	CUMPLE	CUMPLE	Se valida información en página de Ministerio de Educación, Deporte y Cultura
	<b>Cargo</b>	<b>Temporalidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo</b>			
	<b>Experiencia del personal técnico</b>						
	Responsable de la operación	Dentro de los últimos 10 años	Deberá acreditar experiencia como responsable de la operación en proyectos de call center.	3 años	CUMPLE	CUMPLE	Presentan hojas de vida y certificado laboral de CNT
	Agentes de Call center y atención al cliente 15 agentes principales	Dentro de los últimos 5 años	Atención en call center y/o servicio al cliente	1 año	CUMPLE	CUMPLE	Presentan hojas de vida y certificado laboral de CNT
	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Características Mínimas</b>				
	<b>2) Equipo Técnico</b>						
Equipo de Cómputo PCs / laptop	15	Sistema operativo mínimo Windows 10, Core i5, 16 GB en RAM			CUMPLE	CUMPLE	Acta de entrega recepción de computadoras
Estación de trabajo	15	Cubículo independiente de madera o similares, holgado y con separador de estación			CUMPLE	CUMPLE	Certificado de propiedad
Diadema y filtro	15	Altavoces y micrófono giratorio con filtro y anulación de ruidos de fondo			CUMPLE	CUMPLE	Contrato de adquisición de diademas

	Sistema Central Telefónica e IVR	1	Plataforma Tecnológica IP para la Administración y Control de la Gestión de Contact Center con un sistema unificado de servicios que contempla múltiples canales de comunicación como Inbound, Outbound, IVR.	CUMPLE	CUMPLE	Descripción técnica Sistema Central Telefónica e IVR	Contrato de Servicios ZEBRA y Certificación de compromiso
	Generador de Energía	1	Sistema electrógeno para centro de cómputo que garantice el suministro de energía de manera ininterrumpida	CUMPLE	CUMPLE	Certificado de operatividad	Certificado de disponibilidad del oferente y Certificación
	Sistema de respaldos	1	Sistema de respaldo de grabaciones y base de datos.	CUMPLE	CUMPLE	Certificado de sistema de respaldo	Contrato de Servicios ZEBRA y Certificación de compromiso
	Redundancia Geográfica	2	El oferente deberá contar con 2 sitios de call contact center a nivel nacional, el principal en la ciudad de Quito y el otro en cualquier otra ciudad, para lo cual deberá adjuntar las direcciones y teléfonos	CUMPLE	CUMPLE	Certificado de propiedad	Contrato de arrendamiento y Certificación de compromiso
	Seguridad	1	Deberá contar con un sistema de protección y seguridad perimetral robusto para luchar contra las amenazas de hackers, ataques de vulnerabilidad, spyware, troyanos, anti spam, filtrado de contenido, protección de intrusos y prevención de intrusos, además deberá detectar y eliminar amenazas perjudiciales de contenidos enviados por email y de tráfico de web	CUMPLE	CUMPLE	Contrato de Seguridad perimetral	Contrato de Servicios ZEBRA y Certificación de compromiso
	TTS	50	El sistema debe poder transformar texto a voz	CUMPLE	CUMPLE	Informe técnico TTS	Contrato de Servicios ZEBRA y Certificación de compromiso
<b>4.5. ANÁLISIS DE ÍNDICES FINANCIEROS</b>	<b>Índices financieros:</b> Los factores para su cálculo estarán respaldados en la correspondiente declaración de impuesto a la renta del ejercicio fiscal inmediato anterior y/o los balances presentados al órgano de control respectivo, que deberán adjuntar a la oferta. Los índices financieros constituirán información de referencia respecto de los participantes en el procedimiento y en tal medida, su análisis se registrará conforme el detalle a continuación:						
		<b>Índice</b>	<b>Indicador solicitado</b>	<b>Observaciones</b>			
		Solvencia	mayor o igual a 1,0	(Activo corriente / Pasivo corriente)			
		Endeudamiento	menor a 1,5	(Pasivo Total / Patrimonio neto)			
				CUMPLE	CUMPLE	Impuesto a la Renta año 2025	Impuesto a la Renta año 2025
				CUMPLE	CUMPLE		
<b>4.5.1. OFERTA ECONÓMICA</b>	Al corresponder este a un proceso de selección, la Subgerencia de Crédito incluye este parámetro para que sea sujeto a puntaje.			\$ 974.699,00	\$ 913.600,00		
<b>4.5.2. OTRO(S) PARÁMETRO(S) EXIGIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL.- Gestión de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio</b>	En relación a Seguridad de la Información, el proveedor deberá dar cumplimiento a los controles establecidos acorde el numeral 3.2. Obligaciones adicionales del/la contratista, letras g) Aspectos de Seguridad de la Información y j) Acuerdo de Niveles de Servicio.						
	<b>Parámetro</b>	<b>Dimensión</b>		<b>Medio de Comprobación</b>			
	Plan de contingencia y continuidad del negocio.	Los oferentes presentarán un plan de contingencia para garantizar la continua prestación de los servicios a pesar de interrupciones de cortes en el fluido eléctrico, fallas en la infraestructura de telecomunicaciones.		Plan de contingencia y continuidad			
				CUMPLE	CUMPLE	Presentan el desarrollo del plan	Presentan el desarrollo del plan

**COMISIÓN DE CONTRATACIÓN**

Mgs. Elisa Viviana Pérez Gabela  
**PRESIDENTA**

Mgs. Iván Alexis Córdova Araujo  
**TITULAR DEL AREA REQUIRENTE**

Ing. Vanessa de los Ángeles Salazar Bassante  
**PROFESIONAL AFIN AL OBJETO DE CONTRATACIÓN**