

ANEXO 2

Primera Etapa: CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS MÍNIMOS

				VERIFICABLES	
CONFORME BASES DEL CONCURSO	REQUISITOS	OFERENTE 1: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP RUC: 1768152560001	OFERENTE 2: TELECAPACITADOS CIA. LTDA. RUC: 1792229065001	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	EXPERIENCIA GENERAL	CUMPLE / NO CUMPLE	CUMPLE / NO CUMPLE	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		
	El certificado deberá estar acompañado de los siguientes respaldos:				
	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			
Función/Cargo	Cantidad	Nivel de estudio			
1) Personal técnico y recurso humano					
Responsable de la operación	1	Tercer Nivel con título	CUMPLE	CUMPLE	Se valida información en página de SENESCYT
Agentes de Call center y atención al cliente 15 agentes principales	15	Bachiller	CUMPLE	CUMPLE	Se valida información en página de Ministerio de Educación, Deporte y Cultura
Cargo	Temporalidad	Descripción			
Experiencia del personal técnico					

4.4. PERSONAL TÉCNICO,
RECURSO HUMANO, EQUIPO
TÉCNICO

Responsable de la operación	Dentro de los últimos 10 años	Deberá acreditar experiencia como responsable de la operación en proyectos de call center.	CUMPLE	CUMPLE	Presentan hojas de vida y certificado laboral de CNT	Presentan hojas de vida y certificado laboral de TELECAPACITADOS
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	CUMPLE	CUMPLE	Presentan hojas de vida y certificado laboral de CNT	Presentan hojas de vida y certificado laboral de TELECAPACITADOS
Descripción	Cantidad	Características Mínimas				
2) Equipo Técnico						
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	Presenta Contrato de Servicios Tecnológicos y Certificación de compromiso
Estación de trabajo	15	Cubículo independiente de madera o similares, holgado y con separador de estación	CUMPLE	CUMPLE	Certificado de propiedad	Certificado de disponibilidad del oferente y Certificación de compromiso
Diadema y filtro	15	Altavoces y micrófono giratorio con filtro y anulación de ruidos de fondo	CUMPLE	CUMPLE	Contrato de adquisición de diademas	Presenta Contrato de Servicios Tecnológicos y Certificación de compromiso
Sistema Central Telefónica e IVR	1	Plataforma tecnológica para la Administración y Control de la Gestión de Contact Center con un sistema unificado de	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 de compromiso
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	CUMPLE	CUMPLE	Certificado de propiedad	Contrato de arrendamiento y Certificación de compromiso

	Seguridad	1	Debe 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	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
4.5. ANÁLISIS DE ÍNDICES FINANCIEROS	Índices financieros: 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:						
	Índice	Indicador solicitado	Observaciones				
	Solvencia	mayor o igual a 1,0	(Activo corriente / Pasivo	CUMPLE	CUMPLE	Impuesto a la Renta año 2025	Impuesto a la Renta año 2025
	Endeudamiento	menor a 1,5	(Pasivo Total / Patrimonio	CUMPLE	CUMPLE		
4.5.1. OFERTA ECONÓMICA	Al corresponder este a un proceso de selección, la Subgerencia de Crédito incluye este parámetro para que sea sujeto a puntaje.			\$ 989.675,00	\$ 913.600,00		
4.5.2. OTRO(S) PARÁMETRO(S) EXIGIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL.- Gestión de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio	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.						
	Parámetro	Dimensión					
	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.		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 ÁREA REQUIRENTE

Ing. Vanessa de los Angeles Salazar Bassante

PROFESIONAL AFIN AL OBJETO DE CONTRATACIÓN