

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																																																														
4.3. EXPERIENCIA DE EL/LOS PARTICIPANTE/S	EXPERIENCIA GENERAL	CUMPLE / NO CUMPLE	CUMPLE / NO CUMPLE																																																														
	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																																																															
4.4. PERSONAL TÉCNICO, RECURSO HUMANO, EQUIPO TÉCNICO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Función/Cargo</th> <th style="width: 10%;">Cantidad</th> <th style="width: 25%;">Nivel de estudio</th> <th style="width: 20%;">Título Académico</th> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 20%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">1) Personal técnico y recurso humano</td> </tr> <tr> <td>Responsable de la operación</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Tercer Nivel con título</td> <td>Título en carreras administrativas y/o afines</td> <td>NO CUMPLE: Título de Paúl Alejandro Martínez Chávez es Tecnólogo en Desarrollo de Software, mismo que no es afín a carreras administrativas, según el Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos</td> <td>NO CUMPLE: Título de Ximena del Rocío Ramos Samaniego es Ingeniero en Sistemas y Computación, mismo que no es afín a carreras administrativas, según el Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos</td> </tr> <tr> <td>Agentes de Call center y atención al cliente 15 agentes principales</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td>Bachiller</td> <td>Bachiller General Unificado</td> <td style="text-align: center;">CUMPLE</td> <td style="text-align: center;">CUMPLE</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cargo</td> <td style="text-align: center;">Temporalidad</td> <td style="text-align: center;">Descripción</td> <td style="text-align: center;">Tiempo</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">Experiencia del personal técnico</td> </tr> <tr> <td>Responsable de la operación</td> <td>Dentro de los últimos 10 años</td> <td>Deberá acreditar experiencia como responsable de la operación en proyectos de call center.</td> <td style="text-align: center;">3 años</td> <td style="text-align: center;">CUMPLE</td> <td style="text-align: center;">CUMPLE</td> </tr> <tr> <td>Agentes de Call center y atención al cliente 15 agentes principales</td> <td>Dentro de los últimos 5 años</td> <td>Atención en call center y/o servicio al cliente</td> <td style="text-align: center;">1 año</td> <td style="text-align: center;">CUMPLE</td> <td style="text-align: center;">CUMPLE</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Descripción</td> <td style="text-align: center;">Cantidad</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">Características Mínimas</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">2) Equipo Técnico</td> </tr> </tbody> </table>	Función/Cargo	Cantidad	Nivel de estudio	Título Académico			1) Personal técnico y recurso humano						Responsable de la operación	1	Tercer Nivel con título	Título en carreras administrativas y/o afines	NO CUMPLE: Título de Paúl Alejandro Martínez Chávez es Tecnólogo en Desarrollo de Software, mismo que no es afín a carreras administrativas, según el Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos	NO CUMPLE: Título de Ximena del Rocío Ramos Samaniego es Ingeniero en Sistemas y Computación, mismo que no es afín a carreras administrativas, según el Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos	Agentes de Call center y atención al cliente 15 agentes principales	15	Bachiller	Bachiller General Unificado	CUMPLE	CUMPLE	Cargo	Temporalidad	Descripción	Tiempo			Experiencia del personal técnico						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	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	Descripción	Cantidad	Características Mínimas				2) Equipo Técnico									
	Función/Cargo	Cantidad	Nivel de estudio	Título Académico																																																													
	1) Personal técnico y recurso humano																																																																
	Responsable de la operación	1	Tercer Nivel con título	Título en carreras administrativas y/o afines	NO CUMPLE: Título de Paúl Alejandro Martínez Chávez es Tecnólogo en Desarrollo de Software, mismo que no es afín a carreras administrativas, según el Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos	NO CUMPLE: Título de Ximena del Rocío Ramos Samaniego es Ingeniero en Sistemas y Computación, mismo que no es afín a carreras administrativas, según el Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos																																																											
	Agentes de Call center y atención al cliente 15 agentes principales	15	Bachiller	Bachiller General Unificado	CUMPLE	CUMPLE																																																											
	Cargo	Temporalidad	Descripción	Tiempo																																																													
	Experiencia del personal técnico																																																																
	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																																																											
	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																																																											
	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
	Estación de trabajo	15	Cubículo independiente de madera o similares, holgado y con separador de estación	CUMPLE	CUMPLE
	Diadema y filtro	15	Altavoces y micrófono giratorio con filtro y anulación de ruidos de fondo	CUMPLE	CUMPLE
	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
	Generador de Energía	1	Sistema electrógeno para centro de cómputo que garantice el suministro de energía de manera ininterrumpida	CUMPLE	CUMPLE
	Sistema de respaldos	1	Sistema de respaldo de grabaciones y base de datos.	CUMPLE	CUMPLE
	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
	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
	TTS	50	El sistema debe poder transformar texto a voz	CUMPLE	CUMPLE
4.5. ANÁLISIS DE INDICES 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 corriente)	CUMPLE	CUMPLE
	Endeudamiento	menor a 1,5	(Pasivo Total / Patrimonio neto)	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	Medio de Comprobación		
	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

COMISIÓN DE CONTRATACIÓN

Mgs. Elisa Viviana Pérez Gabela
PRESIDENTA

Mgs. Iván Alexis Córdova Araujo
TITULAR DEL AREA REQUERENTE

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