

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.	CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	01
	FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA	VIGENCIA:	28-01-2014

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
-----------------	----------------	----------------

Fecha:	2 de diciembre de 2014
---------------	------------------------

Nombre funcionario que realiza la solicitud.	Dr. Juan José Pérez Acevedo y Ing. María Helena Escobar Ospina
Cargo del funcionario solicitante:	Subdirector General de la Gestión Administrativa y Financiera y Profesional Especializado.
1. Descripción de la necesidad y justificación.	1.1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD: Se requiere, mediante la modalidad de "Convenio Interadministrativo con Entidad del Estado", suscribir el servicio de telefonía unificada, como servicio público en la modalidad de Outsourcing, incluyendo los siguientes requerimientos: : (a) Call-center y PBX, extramuros, para atender el tráfico entrante total y realizar la gestión de citas; (b) Instalar y certificar la totalidad del cableado, exclusivo para telefonía IP, en las locaciones del INC y suministrar los equipos activos en la modalidad de Outsourcing; (c) controlar el tráfico saliente, interno y externo; (d) suministrar la totalidad de aparatos telefónicos requeridos por puesto de trabajo, en la modalidad de Outsourcing; (e) suministrar algunas líneas análogas, como mecanismo de contingencia de áreas críticas; (f) suministrar servicio de plantas de telefonía celular, que permitan controlar y derivar llamadas a través de códigos asignados a las diferentes áreas usuarias; (g) suministrar algunos teléfonos públicos, que permita a los pacientes en las instalaciones del INC, comunicarse directamente con el Call-center para gestionar sus citas y comunicarse con áreas internas del INC; (h) suministrar servicio línea 01800; (i) habilitar las funcionalidades del sistema de información telefónico para el control de la operación, permitiendo a personas autorizadas por el INC, consultar la estadística relacionada y los datos de control de costos asociados; (j) proveer servicio de mesa de ayuda en sitio. (Ver mayor detalle en el Anexo Técnico No 3). 1.2. JUSTIFICACIÓN: El objeto a contratar es fundamental para brindar el servicio de telefonía a los pacientes, sus familias, usuarios y funcionarios del Instituto Nacional de Cancerología, incluida la gestión de Call-center para agendamiento de citas y atención del PBX,

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.	CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	01
	FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA	VIGENCIA:	28-01-2014

	extramurales y en modalidad de Outsourcing, así como la administración en sitio para la gestión de inventarios, gestión de incidencias y operación del software de control relacionado. Se busca mejorar la calidad y efectividad en los servicios de comunicaciones telefónicas del Instituto Nacional de Cancerología a través de un servicio de telefonía unificada contratado como servicio público a través de un proveedor de telefonía local e internacional, que cuente con la infraestructura necesaria que le permita proveer la totalidad de los servicios de telecomunicaciones requeridos en la modalidad de Outsourcing, que cuente con un canal de datos instalado y actualmente en uso en el Instituto Nacional de Cancerología (INC), y que se encuentre autorizado para firmar convenios interadministrativos con entidades del Estado. La calidad y efectividad debe verse traducida en mejorar la efectividad en la asignación de citas médicas a través de un centro de llamadas extramuros (Call-center) con atención 7x24; en garantizar que las comunicaciones empresariales cumplan con los criterios de confidencialidad, disponibilidad, efectividad, eficiencia y confiabilidad; en garantizar seguridad tanto en la operación como en la red local exclusiva para el servicio de telefonía IP; garantizar el uso de software de gestión especializado que permitirá controlar la operación total con los costos y las estadísticas que se deriven; garantizar acceso seguro a las conexiones del INC desde redes externas.
2. Objeto y características, especificaciones técnicas a contratar	2.1 OBJETO: El Instituto Nacional de Cancerología – Empresa Social del Estado, requiere, mediante la modalidad de “Convenio Interadministrativo con Entidad del Estado”, suscribir el servicio de telefonía unificada, como servicio público en la modalidad de Outsourcing, incluyendo los servicios de Call-center y PBX extramuros, cableado exclusivo para telefonía IP, suministro de equipos, líneas análogas y plantas celulares, sistema de información para el control de la operación y servicio de mesa de ayuda en sitio, de acuerdo con las especificaciones contenidas en el Anexo Técnico No 3. Se realizará un convenio integral que se desarrollará en dos fases, las cuales se desarrollarán paralelamente, siendo prioridad fundamental en términos de tiempo, el desarrollo de la primera fase. Primera Fase: Servicio de Call-Center.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.	CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	01
	FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA	VIGENCIA:	28-01-2014

Segunda Fase: PBX extramuros, cableado exclusivo para telefonía IP y suministrar los equipos activos en la modalidad de Outsourcing; control total del tráfico saliente, interno y externo; suministro totalidad de aparatos telefónicos requeridos por puesto de trabajo, en la modalidad de Outsourcing; suministro líneas análogas, suministro servicio de plantas de telefonía celular, suministro algunos teléfonos públicos, suministrar servicio línea 01800; consulta de estadística relacionada y los datos de control de costos asociados; servicio de mesa de ayuda en sitio.

2.2. CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El oferente deberá garantizar la prestación de los servicios según los requerimientos del Instituto. De tal forma que se cumpla con la normatividad legal vigente y las condiciones técnicas del servicio, el cual será avalado por los supervisores del convenio, y formará parte integral del mismo. Las especificaciones técnicas se relacionan en el "Anexo Técnico No 3".

Descripción	Cantidad
Servicio Call-center extramuros	Mínimo 6 agentes, 1 será el supervisor del servicio, en la etapa inicial.
Instalación cableado exclusivo para telefonía IP	Hasta 1500 puntos y suministro de equipos activos en modalidad de Outsourcing.
Suministro equipos telefónicos en la modalidad de Outsourcing.	5 diferentes tipos de teléfonos para dotar hasta 1300 puestos de trabajo, en la modalidad de Outsourcing.
Suministro líneas análogas de contingencia.	Inicialmente 10 líneas para sitios críticos.
Servicio planta telefonía celular	El equivalente a 10 plantas con 1000 min x simcard.
Suministro terminales de zona pública.	Inicialmente 18 equipos para sitios estratégicos.
Suministro servicio línea 018000	Inicialmente, 3000 minutos por mes.
Descripción	Cantidad
Servicio PBX extramuros	Servicio operando en la

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.	CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	01
	FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA	VIGENCIA:	28-01-2014

		misma ubicación del Call-center.
	Servicio mesa de ayuda telefónica con administrador en sitio.	1 administrador en sitio (INC).
	Software de operación y control telefónico unificado.	Propietario, licenciado para uso del INC.
3. Obligaciones del contratista para la correcta ejecución del contrato	Dentro de la ejecución del Convenio Interadministrativo, el Proveedor del Servicio se obliga a:	
	(01) Garantizar que el servicio suscrito cumpla con las condiciones técnicas específicas. (02) Garantizar una entrega oportuna del servicio suscrito. (03) Dar cumplimiento a las garantías pactadas. (04) Realizar la capacitación pertinente, caso de requerirse en el uso del bien o servicio suscrito. (05) Garantizar que todos y cada uno de los elementos para cada actividad, sea de excelente calidad, se suministre de forma oportuna y en óptimas condiciones. (6) Presentar facturas como servicio público, con los requisitos exigidos por la DIAN y el INSTITUTO. (7) Dar cumplimiento a sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales (Caja de Compensación, Sena, ICBF), por lo cual el incumplimiento de estas obligaciones será causal para la imposición de multas sucesivas hasta tanto se dé cumplimiento, previa verificación de la misma mediante liquidación efectuada por la Entidad Administradora. (8) Al terminar el convenio, contribuir a la liquidación del mismo. (9) Cumplir con los estándares de calidad, en términos de oportunidad, accesibilidad, suficiencia, eficiencia, eficacia y efectividad. (10) Generar información tanto para reportes obligatorios de calidad como los que requiere el sistema de calidad institucional de manera oportuna y veraz. 11.) Acatar las recomendaciones de los supervisores designados por la Dirección General del Instituto.	

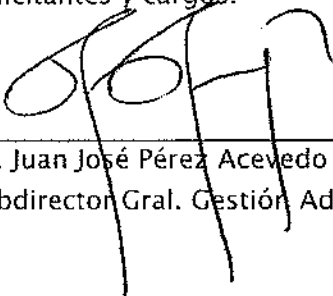
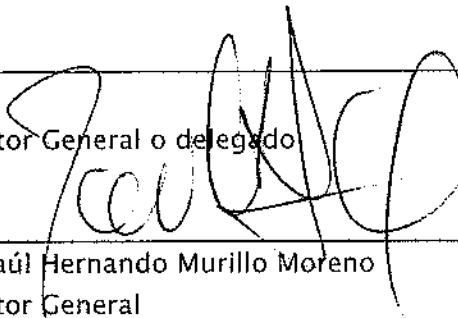
	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.	CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	01
	FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA	VIGENCIA:	28-01-2014

4. Plazo estimado de ejecución del contrato.	Tres (3) años, consecutivos, prorrogables.
5. Análisis del riesgo y la forma de mitigarlo	Los riesgos previsibles que pueden afectar la correcta ejecución del proceso de contratación, están relacionados con el cumplimiento del oferente y el contratista, entre los cuales tenemos: - a.) Incumplimiento en el ofrecimiento económico - b.) El no perfeccionamiento del contrato - c.) Incumplimiento de las obligaciones contractuales - d.) Mala calidad de los bienes o servicios adquiridos. Para mitigar los riesgos antes descritos se utilizarán los mecanismos de cobertura mediante las pólizas requeridas en los términos de condiciones. Así mismo se vigilará permanentemente la correcta ejecución del contrato, para lo cual el director general o su delegado nombrarán un supervisor o interventor del contrato según corresponda. En el evento de incumplimiento se adelantará el proceso administrativo sancionatorio que señala la ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), garantizando en todo caso el debido proceso y los derechos de defensa y contradicción.
6. Garantías exigibles en el proceso de contratación.	Las garantías exigibles en el proceso de contratación son: FASE DE LA SELECCIÓN ☒ Póliza de seriedad de la oferta. FASE DE LA CONTRATACIÓN ☒ CALIDAD ☒ CUMPLIMIENTO En el evento que el Instituto requiera el amparo de otros riesgos, estos serán establecidos en los términos de condiciones junto con los porcentajes y vigencias de cada riesgo allí descritos.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.	CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	01
	FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA	VIGENCIA:	28-01-2014

7. Justificación de los factores de selección que permiten escoger la oferta más favorable	El Instituto evaluará las propuestas presentadas dentro de la convocatoria teniendo en cuenta las siguientes calificaciones: - EVALUACIÓN JURÍDICA: La evaluación, no tiene puntaje. Habilita o Deshabilita, cuyos documentos serán solicitados en los términos de condiciones. Si en la Evaluación Jurídica no se Habilita al Oferente, no se evaluarán los demás criterios y será causal de Rechazo. - EVALUACIÓN FINANCIERA: No tiene puntaje. Habilita o Deshabilita. Cuyos indicadores serán establecidos en los términos de condiciones. Si en la Evaluación Financiera no se Habilita al Oferente, no se evaluarán los demás criterios y será causal de Rechazo - EVALUACIÓN TÉCNICA: Será realizada de acuerdo con los siguientes criterios serán establecidos en los términos de condiciones.
8. Número de CDP que respalda financieramente la solicitud.	
9. Número de solpe.	

Firman:

Solicitantes y cargos.  Dr. Juan José Pérez Acevedo Subdirector Gral. Gestión Administrativa y Financiera María Helena Escobar. Profesional Especializado	 Director General o delegado Dr. Raúl Hernando Murillo Moreno Director General
Se adjunta: (a) Anexo No 1: Técnico de requisitos habilitantes, en 1 folio. (b) Anexo No 3: Anexo Técnico No 3, en 55 folios.	

VERSIÓN: Marzo 19-2014