

UMNG-VICADM-CADCON

ASUNTO: RESPUESTAS A LAS INQUIETUDES Y ACLARACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES DE LA INVITACIÓN PÚBLICA (SELECCIÓN ABREVIADA) N° 13 DE 2018, CUYO OBJETO ES: "PRESTAR EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES, GESTIÓN DE CHAT Y CORREO ELECTRÓNICO DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS."

DIRIGIDA A: PÚBLICO PARTICIPANTE DE LA INVITACIÓN PÚBLICA (SELECCIÓN ABREVIADA) N° 13 DE 2018.

SEÑOR PROPONENTE FAVOR REVISAR ADENDA No. 03 RESULTADO DE LAS RESPUESTAS A LAS INQUIETUDES Y ACLARACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES DE DE LA PRESENTE INVITACIÓN PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB DE LA UMNG.

Respetados Señores:

A continuación, nos permitimos dar respuesta a las observaciones presentadas al pliego de condiciones de la Invitación Pública (Selección Abreviada) N° 13 de 2018, así:

- **Observaciones realizadas por la empresa UNISONO BUSINESS SOLUTIONS**

OBSERVACIÓN No. 1

"En la reunión de apertura varios proveedores comentaron que el presupuesto asignado vs. Los requerimientos técnicos (canal, licencias, personal Back up etc) no es el suficiente para prestar un servicio de calidad y rentable para el proveedor hay alguna determinación al respecto."

RESPUESTA No. 1

No se acepta la observación, se mantiene lo estipulado en los términos de condiciones.

La Universidad realizó un estudio previo en el cual se determina el valor estimado del proyecto según valoración del mercado.

OBSERVACIÓN No. 2

"Se puede certificar experiencia en instituciones que no sean educación superior"

RESPUESTA No. 2

Se acepta parcialmente la observación. Se debe suministrar al menos una certificación cuyo objeto sea el servicio Call Center en Instituciones de Educación Superior, las otras certificaciones deben ser servicio Call Center afines, suministro de información.

OBSERVACIÓN No. 3

"Se puede certificar otro tipo de experiencia similar a los procesos de la UM a gestionar que no sea Educación Superior".

RESPUESTA No. 3

Se acepta parcialmente la observación. Se debe suministrar al menos una certificación cuyo objeto sea el servicio Call Center en Instituciones de Educación Superior, las otras certificaciones deben ser servicio Call Center afines, suministro de información.

OBSERVACIÓN No. 4

"Si el servicio arroja indicadores inferiores a los previstos por aumento de llamadas no dimensionadas u otros como se resolverá esta situación dado que los puestos son fijos."

RESPUESTA No. 4

No se acepta la observación, la pregunta obedece a un supuesto no demostrable en la actualidad.

Los valores del contrato son fijos, por lo tanto, cualquier inconveniente o situación que afecte la correcta prestación del servicio ofertado, deberá estar soportado por la respectiva información de parte del contratista y validada por el supervisor del contrato de tal forma que le permita al mismo tomar acciones correctivas o medidas preventivas frente a la ejecución del mismo, todas estas situaciones deberán ser informadas a la División de Contratación y Adquisiciones, según manual de supervisión de contratos de la UMNG.

OBSERVACIÓN No. 5

"Que elementos entregarán al proveedor para el desarrollo del objeto del contrato"

RESPUESTA No. 5

Se aclara al futuro proponente que la Universidad para la ejecución del futuro contrato no hará entrega de ningún elemento.

OBSERVACIÓN No. 6

"Como se debe reportar las PQR'S"

RESPUESTA No. 6

Las PQR'S se deben registrar en el siguiente link:
http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_form.php

OBSERVACIÓN No. 7

“Los turnos establecidos superan las 48 horas semanales legales por favor aclarar”

RESPUESTA No. 7

Se aclara al futuro proponente que los turnos no superan las horas establecidas, se debe por parte del contratista establecer turnos de trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Numeral 5.5. Obligaciones Específicas del Pliego de Condiciones de la Presente invitación.

Se establecieron 2 jornadas laborales, de lunes a viernes con un tiempo de 9 horas, en el cual se debe incluir una hora de receso legal (alimentación), la cual no cuenta como hora laboral. El día sábado se requiere una sola jornada de 5 horas entre agentes que rotan. Así las cosas, estarán laborando 45 horas semanales.

OBSERVACIÓN No. 8

“La garantía de cumplimiento es demasiado alta e incrementa los costos por favor disminuirla a un 10%”

RESPUESTA No. 8

No se acepta la observación. El porcentaje solicitado en el pliego de condiciones para el amparo de cumplimiento, se encuentra dentro de lo establecido en el Acuerdo 17 de 2014, Reglamento General de Contratación de la Universidad Militar Nueva Granada. Por lo anterior, se mantiene lo establecido en el pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 9

“La garantía de calidad es demasiado alta e incrementa los costos por favor disminuirla a un 10%”

RESPUESTA No. 9

No se acepta la observación. El porcentaje solicitado en el pliego de condiciones para el amparo de cumplimiento, se encuentra dentro de lo establecido en el Acuerdo 17 de 2014, Reglamento General de Contratación de la Universidad Militar Nueva Granada. Por lo anterior, se mantiene lo establecido en el pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 10

“La garantía de salarios es demasiado alta e incrementa los costos por favor disminuirla a un 10%”

RESPUESTA No. 10

Se acepta la observación. Mediante adenda se modificará el numeral 5.6.3. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES el cual quedará así:

5.6.3. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES

Por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, vigente por el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más."

OBSERVACIÓN No. 11

"Si las multas son derivadas por aumento de llamadas no estimadas o imprevistos cómo se resolvería"

RESPUESTA No. 11

Favor remitirse a lo establecido en el numeral 5.9.2 del pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 12

"Favor incluir terminación del contrato bilateral"

RESPUESTA No. 12

No se acepta la observación. En el numeral 5.15 del pliego de condiciones en el literal c, se estableció como forma de terminación del contrato la de mutuo acuerdo de las partes.

OBSERVACIÓN No. 13

"Cuántos días de capacitación se darán en producto por parte de UM"

RESPUESTA No. 13

Se aclara al proponente que la Universidad realizará una capacitación inicial al contratista y su personal, para la puesta en marcha del servicio, durante un estimado de 4 días hábiles, y se realizará únicamente reinducción, según se establezcan cambios o modificaciones en los procedimientos de la Universidad.

OBSERVACIÓN No. 14

"el costo de la llamadas salientes son asumidas por la UM"

RESPUESTA No. 14

Se aclara al futuro proponente que el costo de las llamadas salientes locales serán asumidas por la Universidad. Respecto al manejo de las llamadas a otros operadores, éste se establecerá con el futuro contratista.

OBSERVACIÓN No. 15

"favor suministrar volúmenes de llamadas de los últimos 6 meses por día en rangos de media hora con TMO"

RESPUESTA No. 15

Se aclara al proponente que no se cuenta con volumen de llamadas para el Call Center, debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio en la Universidad, se deberá medir durante la vigencia del futuro contrato.

OBSERVACIÓN No. 16

“favor suministrar volúmenes de chat de los últimos 6 meses con TMO”

RESPUESTA No. 16

Se aclara al proponente que no se cuenta con volumen de chat para el Call Center, debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio en la Universidad, se deberá medir durante la vigencia del futuro contrato.

OBSERVACIÓN No. 17

“favor suministrar volúmenes de llamadas salientes de los últimos 6 meses con TMO, contactabilidad y efectividad”

RESPUESTA No. 17

Se aclara al proponente que no se cuenta con volumen de llamadas para el Call Center, debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio en la Universidad, se deberá medir durante la vigencia del futuro contrato.

OBSERVACIÓN No. 18

“favor suministrar volúmenes de correos electrónicos atendidos de los últimos 6 meses con TMO, contactabilidad y efectividad”

RESPUESTA No. 18

Se aclara al proponente que no se cuenta con volumen de correos electrónicos para el Call Center, debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio en la Universidad, se deberá medir durante la vigencia del futuro contrato.

OBSERVACIÓN No. 19

“sugerimos que el supervisor sea compartido para no incrementar costos”

RESPUESTA No. 19

No se acepta la observación, se mantiene lo establecido en el pliego de condiciones, el contratista deberá contemplar dentro de su propuesta el supervisor del servicio como lo estipula el pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 20

“El canal de datos de 10 MB es excesivo se recomienda disminuirlo a 4MB para disminuir costos”

RESPUESTA No. 20

Se acepta la observación, por tanto, se modifica el pliego de condiciones respectivamente, así: los proponentes contarán con un canal de datos entre 3Mbps y 10Mbps garantizando la calidad del servicio y la disponibilidad del mismo

OBSERVACIÓN No. 21

“Hasta Cuantos Chat podrán ser enrutados a los agentes en simultáneo?”

RESPUESTA No. 21

Se aclara al futuro proponente que a la fecha la Universidad no cuenta con el servicio de chat, razón por la cual, no está disponible la información solicitada. El servicio debe ser prestado por el contratista de acuerdo a las obligaciones específicas establecidas en el pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 22

“Ninguna plataforma graba al 100% es máximo 99.96% se aceptaría”

RESPUESTA No. 22

Se acepta la observación, se incluye al numeral 19 del anexo 5A y al subnumeral 12 del numeral 5.5 obligaciones específicas del pliego de condiciones, el siguiente texto:

La plataforma deberá grabar todas las conversaciones de voz de los agentes realizadas y recibidas por los agentes con una tolerancia a falla no superior al 99,5% en cada mes de prestación del servicio. Frente a una falla del sistema de voz se deberá informar de manera formal al supervisor del contrato y presentar los descargos justificados. Frente a alguna reclamación de la llamada recibida y no grabada el operador del servicio se hará responsable de las acciones legales que haya a lugar.

OBSERVACIÓN No. 23

“Tiempo de retención 12 meses?, Qué proceso debemos ejecutar luego de finalizado el contrato? A quién se deben entregar?”

RESPUESTA No. 23

Se aclara al futuro proponente que se debe suministrar toda la información al supervisor del contrato, en formato digital, indicando la forma de reproducir la información almacenada, todos los datos, archivos y documentos son de propiedad de la Universidad y no podrán ser compartidos con otra entidad sin autorización.

OBSERVACIÓN No. 24

“Resolución Rectoral No. 2169 del 6 de agosto de 2013, donde lo podemos descargar?”

RESPUESTA No. 24

Se puede descargar la información solicitada mediante el siguiente link:
https://drive.google.com/drive/folders/1_jkhiaq1lg4BDnUa2QRkgPZwtvtFWoVq?usp=sharing

OBSERVACIÓN No. 25

"Cuál es el % esperado de recuperación para planes de contingencia?"

RESPUESTA No. 25

Se aclara al futuro proponente que frente a una contingencia la Universidad exigirá al contratista recuperar la mayor cantidad de información gestionada la cual no deberá ser inferior al 99,5%,

OBSERVACIÓN No. 26

"Requieren servicios Inbound y Outbound?"

RESPUESTA No. 26

Respetuosamente se solicita al futuro proponente remitirse a lo establecido en el Anexo No. 5A **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS OBLIGATORIAS DEL SERVICIO A CONTRATAR**, del pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 27

"Confirmar que la entrada y salida de llamadas serán cursado a través de los primarios propietarios de la Universidad Militar?"

RESPUESTA No. 27

Se aclara al proveedor que la recepción y salida de llamadas se realizará a través de los primarios de la Universidad, de acuerdo a lo establecido en el anexo 5A numeral 16 en el pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 28

"El IVR que tipo de facilidades tendrán? TTS, ASR?, Conexión a BBDD?"

RESPUESTA No. 28

No es clara la pregunta formulada, razón por la cual no se da respuesta a la misma.

OBSERVACIÓN No. 29

"Para la disponibilidad del 99,5% de llamados telefónica y al ser el cliente el administrador de las líneas inteligentes, en caso de fallos de primarios y necesidad de desborde a primarios alternos, quién llevará a cabo la gestión?"

RESPUESTA No. 29

Todas las actividades del call center están a cargo del contratista, si se requieren ajustes en configuración de los equipos que soportan el sistema de telefonía de la Universidad, se deberá realizar solicitud al supervisor del contrato. Frente a una situación de caso fortuito o fuerza mayor, remitirse al pliego de condiciones numeral 5.16 caso fortuito o fuerza mayor, el cual deberá estar sustentado técnica, y conceptualmente, y será avalado por el supervisor del contrato.

OBSERVACIÓN No. 30

"El proveedor AVAYA les permite que se compre licenciamiento sobre su infraestructura a nombre de otra razón social?"

RESPUESTA No. 30

Se aclara que todas las compras de licenciamiento que se instalen en la plataforma de la Universidad deberán ser adquiridas a nombre de la misma. Las compras de ampliación de infraestructura y licencias deben ser concertadas con el supervisor de la Universidad y las mismas serán para el correcto funcionamiento del proyecto, estas pueden ser a perpetuidad o en servicios por un tiempo definido (arrendamiento).

OBSERVACIÓN No. 31

"Cuántos canales SBC deben ser implementados para el desborde de llamadas Inb y Out?"

RESPUESTA No. 31

Esta estimación hace parte del diseño por parte del oferente, buscando el cumplimiento de los requisitos técnicos del presente pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 32

"¿Qué tipo de codec será utilizado para la interconexión entre sedes?"

RESPUESTA No. 32

El codec de telefonía que tiene la universidad es H323 y las troncales están sobre SIP

OBSERVACIÓN No. 33

"A qué cantidad de aplicativos se conectarán desde el proveedor adjudicado hacia la U. Militar? Nos podrían compartir listado de aplicativos y ancho de banda consumido por cada uno?"

RESPUESTA No. 33

Los aplicativos a los cuales tendrá acceso a través de un entorno web (canal de internet) son:
Página Web
Univex
Kawak
Mesa de ayuda.

Estos aplicativos requieren como mínimo una conexión de banda ancha convencional.

OBSERVACIÓN No. 34

"Cual es la cantidad aproximada de audios a cargar en el menú de IVR, peso y duración?"

RESPUESTA No. 34

Las grabaciones deberán ser establecidas entre el gerente del proyecto, el supervisor y el contratista, no deberá superar los 100 audios, con duración promedio de 25 segundos.

OBSERVACIÓN No. 35

"Requieren licenciamiento de office u otro licenciamiento adicional que deba ser asumido por el proveedor adjudicado?"

RESPUESTA No. 35

Todo el licenciamiento requerido, para el correcto funcionamiento del servicio call center debe estar contemplado dentro de la propuesta del oferente de acuerdo a lo establecido en el pliego de Condiciones de la presente invitación. El mismo puede utilizar software libre y hacer la conversión a procesadores de texto comerciales, los sistemas de la Universidad funcionan sobre entornos Web.

OBSERVACIÓN No. 36

"A qué hacen referencia con redundancia de operación?"

RESPUESTA No. 36

Tener previsto un sistema de respaldo y plan de continuidad del servicio frente a posibles incidencias normales en el uso de soluciones tecnológicas

OBSERVACIÓN No. 37

"El SBC y CM son propiedad de la U. Militar?"

Las licencias que deben ser asumidas por el proveedor Adjudicado, cómo serán refacturadas dado que el contrato de avaya es directo con la U. Militar

Cuál es el estimado de llamadas en hora pico para la atención de llamadas?

El árbol principal de IVR seguirá siendo atendido por la U. Militar y solo algunas opciones serán gestionadas por el proveedor adjudicado? ó todas las llamadas serán recibidas por la PBX de la U. Militar y posteriormente sin ningún tipo de tratamiento serán enrutadas al proveedor adjudicadas para que sean tratados?"

RESPUESTA No. 37

Se da respuesta a las observaciones planteadas de la siguiente manera:

Los equipos y sistemas propiedad de la Universidad se encuentran establecidos en el pliego de condiciones, las licencias adicionales deberán ser asumidas o suministradas por el contratista a favor de la universidad ya sea por ampliación o en servicio por el tiempo definido en el futuro contrato, deberán estar contempladas dentro de la oferta a presentar.

Se aclara al proponente que no se cuenta con volumen de llamadas para el call center debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio, se deberá medir durante la vigencia del contrato.

El árbol principal seguirá siendo atendido por la Universidad y se enrutan las llamadas del call center para que sean gestionadas de acuerdo al diseño acordado en conjunto con el supervisor del contrato.

OBSERVACIÓN No. 38

"Podrían especificar un poco más detallado el término concentrador de aplicaciones?"

RESPUESTA No. 38

Concentrador de aplicaciones: Depende de la plataforma del futuro contratista, como mínimo debe permitir configurar campañas de forma dinámica, realizar el control detallado de la gestión telefónica y la operación de las aplicaciones en forma integrada.

OBSERVACIÓN No. 39

"Cuál es el alcance de las encuestas a realizar?, cuál es el % de clientes que se debe transferir a la encuesta?"

RESPUESTA No. 39

Se aclara al proponente que las encuestas a realizar, obedecen al nivel de satisfacción del cliente al finalizar cada llamada, el formulario de la encuesta deberá ser concertado con el supervisor del contrato.

OBSERVACIÓN No. 40

"Como funciona actualmente el servicio de emailing? Especificar proceso por favor"

RESPUESTA No. 40

Se aclara al proponente que la Universidad no cuenta con el servicio e-mailing, se utiliza el servicio de correo de google suite para el envío de mensajes por correo por parte de la universidad.

Se debe establecer el formato en conjunto con el supervisor del contrato antes de remitir información a nombre de la Universidad, de acuerdo a lo establecido en el pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 41

“Con que proveedor de correo administran actualmente sus cuentas?”

RESPUESTA No. 41

La Universidad administra sus cuentas de correo a través de la plataforma google suite for education.

OBSERVACIÓN No. 42

“Pueden entregar el alcance del SMS? Para que tipo de campañas será utilizado?, Cantidad de mensajes a emitir mes?”

RESPUESTA No. 42

Los mensajes SMS se requieren para remitir notificaciones y alertas de estados de los usuarios en los grupos de interés, estos trámites y alertas se deberán establecer con el supervisor del contrato y deberán contemplar como mínimo 3000 SMS mensuales.

OBSERVACIÓN No. 43

“Sobre qué aplicación será configurado el link del chat?”

RESPUESTA No. 43

La aplicación del chat de la Universidad será configurada sobre la página de la Universidad, actualmente liferay y drupal.

OBSERVACIÓN No. 44

“Nos podrían compartir las direcciones exactas del sitio donde será instalado el canal dedicado?”

RESPUESTA No. 44

El enlace será establecido entre la Universidad Militar Nueva Granada, sede Bogotá - Calle 100 ubicada en la Cra. 11 # 101-80, de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2. LUGAR DE EJECUCIÓN, y el centro de operación del proveedor seleccionado en la ciudad de Bogotá, de acuerdo a lo establecido en el Numeral 1. del ANEXO 5A, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS OBLIGATORIAS DEL SERVICIO A CONTRATAR; ambos numerales del pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 45

“Es posible realizar visitas de factibilidad técnica para la instalación del canal antes de ser adjudicados?”

RESPUESTA No. 45

No se acepta la observación. La Universidad adelantó visita técnica el 22 de mayo de 2018, a partir de las 9:00 a.m., de acuerdo a lo establecido en el pliego de condiciones de la presente invitación.

- **Observaciones realizadas por la empresa ITECO**

OBSERVACIÓN No. 46

“De conformidad a lo establecido en el numeral 2.1 CALIDADES DEL PROPONENTE, manifiesta:

CAPITULO SEGUNDO CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

2.1 CALIDADES DEL PROPONENTE

Podrán participar en esta invitación, todas las personas jurídicas nacionales legalmente constituidas y domiciliadas en Colombia, siempre y cuando su objeto social les permita contratar en relación directa con el objeto de la presente invitación y que no estén incurso en las prohibiciones, inhabilidades o incompatibilidades consagradas en la Constitución Política, en la Ley y en el Acuerdo N° 17 de 2014, por el cual se expidió el Reglamento General de Contratación de la Universidad Militar Nueva Granada.

El proponente debe indicar su identificación tributaria e información sobre el régimen de impuesto a las ventas al que pertenece.

En consecuencia, entendemos que todas las personas jurídicas nacionales legalmente constituidas y domiciliadas en Colombia, pueden participar en esta invitación a manera individual o colectiva en un CONSORCIO o UNION TEMPORAL.

Por lo anterior, solicitamos aclarar en el pliego de condiciones explícitamente, con el fin de complementar los requisitos del pliego y ampliar la pluralidad de participantes.”

RESPUESTA No. 46

En atención a su observación, atentamente se informa que mediante adenda se hará la respectiva modificación en el sentido de incluir la participación en la invitación de consorcios y uniones temporales.

OBSERVACIÓN No. 47

“De conformidad al numeral 3.3.3.2 EXPERIENCIA ESPECIFICA REQUERIDA, manifiesta:

3.3.3.2. Experiencia específica mínima requerida.

La experiencia específica mínima requerida se acreditará mediante la presentación de mínimo una (1) certificación y máximo tres (3) certificaciones de contratos celebrados, ejecutados y terminados durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre de la invitación y cuyo objeto sea la prestación de servicio Call Center para Instituciones de Educación Superior, debidamente acreditados.

La suma de los contratos certificados que cumpla con las condiciones anteriormente establecidas debe ser igual a una vez el presupuesto oficial de la invitación. Ninguna certificación aportada para la acreditación de experiencia específica mínima requerida podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) del presupuesto oficial de la invitación.

El valor actualizado del contrato se calculará en salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) del año en que se terminaron y/o ejecutaron.

Página 14 de 47.

Con el ánimo de una participación plural y una selección objetiva, solicitamos respetuosamente aclarar que el requisito del objeto del contrato a acreditar al menos uno sea la prestación de servicio Call Center para Instituciones de Educación Superior, es decir, los otros dos, pueden ser de prestación de servicio Call Center en otro ámbito."

RESPUESTA No. 47

Se acepta parcialmente la observación. Se debe suministrar al menos una certificación cuyo objeto sea el servicio Call Center en Instituciones de Educación Superior, las otras certificaciones deben ser servicio Call Center afines, suministro de información.

- **Observaciones realizadas por la empresa OUTSOURCING S.A.**

OBSERVACIÓN No. 48

"¿Los servicios a prestar son Inbound, outbond, chat y correo, es correcta esta apreciación? ¿Algún servicio adicional?"

RESPUESTA No. 48

Se solicita al futuro proponente remitirse al Anexo 5A del presente pliego de condiciones, en el cual se estipulan los medios de comunicación y requerimientos para la prestación de servicios.

OBSERVACIÓN No. 49

"INBOUND Dentro del inbound, hay un skill único o está compuesto por varios skill? ¿En caso de haber varios, la gestión sería agentes exclusivos para cada skill o todos estarían en la capacidad de contestar todo?"

RESPUESTA No. 49

Se aclara al proponente que se requiere un Skill único, todos deben estar en la capacidad de contestar las llamadas entrantes.

OBSERVACIÓN No. 50

"INBOUND Por favor indicar/suministrar:

** Histórico de llamadas entrantes y TMO del último año por día*

** Histórico de llamadas entrantes de los últimos 3 meses por franjas de 30 minutos"*

RESPUESTA No. 50

Se aclara al proponente que no se cuenta con volumen de llamadas para el Call Center, debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio en la Universidad, se deberá medir durante la vigencia del futuro contrato.

OBSERVACIÓN No. 51

"INBOUND En caso de no ser viable la información anterior, por favor indicarnos: Volumen de llamadas mensuales Promedio de llamadas entrantes por estacionalidades de la línea (meses pico/valle) Comportamiento intra semana (días pico/valle) Comportamiento intra día (franjas pico/valle)"

RESPUESTA No. 51

Se aclara al proponente que no se cuenta con volumen de llamadas para el Call Center, debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio en la Universidad, se deberá medir durante la vigencia del futuro contrato.

OBSERVACIÓN No. 52

"OUTBOUND Las llamadas salientes se deben a campañas específicas o son llamadas que se generaron con resultado del inbound?"

RESPUESTA No. 52

Se aclara al futuro proponente que debe contemplar ambas situaciones.

OBSERVACIÓN No. 53

"OUTBOUND En caso de ser campañas puntuales, por cada una por favor indicarnos: Tamaño de la base a gestionar mensualmente TMO Efectivo y No Efectivo % de Contactabilidad % de Efectividad sobre lo contactado # de barridos"

RESPUESTA No. 53

Se aclara al proponente que no se cuenta con la información solicitada para el Call Center, debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio en la Universidad, se deberá medir durante la vigencia del futuro contrato y concertar con el supervisor del mismo.

OBSERVACIÓN No. 54

"OUTBOUND En caso de ser llamadas generadas como resultado o parte del inbound, a qué % de llamadas se le hace esta llamada saliente? ¿Que TMO tienen? ¿En qué momento se debe realizar?"

RESPUESTA No. 54

Se aclara al proponente que no se cuenta con la información solicitada para el Call Center, debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio en la Universidad, se deberá medir durante la vigencia del futuro contrato.

OBSERVACIÓN No. 55

"CHAT Por favor indicar/suministrar:

* Histórico de sesiones entrantes y TMO del último año por día

* Histórico de sesiones entrantes de los últimos 3 meses por franjas de 30 minutos"

RESPUESTA No. 55

Se aclara al proponente que no se cuenta con la información solicitada para el Call Center, debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio en la Universidad, se deberá medir durante la vigencia del futuro contrato, el servicio de CHAT debe ser implementado por parte del contratista.

OBSERVACIÓN No. 56

"CHAT En caso de no ser viable la información anterior, por favor indicarnos:

* Volumen de sesiones mensuales a atender

* TMO"

RESPUESTA No. 56

Se aclara al proponente que no se cuenta con la información solicitada para el Call Center, debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio en la Universidad, se deberá medir durante la vigencia del futuro contrato.

OBSERVACIÓN No. 57

"¿CHAT Cuántas sesiones simultáneas debe atender el agente?"

RESPUESTA No. 57

El proponente deberá diseñar el servicio teniendo en cuenta lo establecido en el presente pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 58

"CORREO Por favor indicarnos:

- * Volumen de correos mensuales a atender
- * TMO
- * Una vez se reciba el correo, cual es el tiempo máximo para darle respuesta al usuario final (por ejemplo: ¿48 horas)?"

RESPUESTA No. 58

Se aclara al proponente que no se cuenta con la información solicitada para el Call Center, debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio en la Universidad.

OBSERVACIÓN No. 59

"Todos los indicadores son penalizables y/o bonificables?"

RESPUESTA No. 59

Se aclara al proponente que los indicadores son penalizarles, no se contempla las bonificaciones.

OBSERVACIÓN No. 60

"Cuál es el modelo de facturación (por ejemplo: ¿Logueo, llamada contestada, puesto)?"

RESPUESTA No. 60

Se solicita al futuro proponente revisar el numeral 5.3. FORMA DE PAGO y así mismo, se realizará de acuerdo a lo ofertado en el Anexo No. 3, del presente pliego de condiciones, en los que se contempla pagos mensuales.

OBSERVACIÓN No. 61

"¿En la página 22 indican que se deben tener 8 agentes, este número de agentes es de obligatorio cumplimiento o los agentes pueden ir de acuerdo con el dimensionamiento?"

RESPUESTA No. 61

Se aclara al futuro proponente que el contratista deberá cumplir como mínimo con 8 agentes, de acuerdo a lo establecido en el subnumeral 8 del numeral 5.5. OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA del pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 62

"¿Estos agentes atienden todos los canales?"

RESPUESTA No. 62

Se debe diseñar el servicio, y deberán estar en la capacidad de atender los canales necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos del pliego de condiciones

OBSERVACIÓN No. 63

“¿Los turnos indicados (08 a 17 y 10 a 19) son de estricto cumplimiento? ¿O pueden ir de acuerdo con el dimensionamiento?”

RESPUESTA No. 63

Se aclara al proponente que los turnos son de estricto cumplimiento.

OBSERVACIÓN No. 64

“En la página 23 indican que se requieren 2 agentes adicionales para contingencia, estos agentes también entrarían a cubrir ausentismo y/o rotación? ¿En caso de no presentarse ninguna eventualidad, que se haría con estos 2 agentes?”

RESPUESTA No. 64

La destinación del personal mínimo exigido en el proyecto debe estar garantizada, la destinación del personal será responsabilidad del futuro contratista.

OBSERVACIÓN No. 65

“Una de las solicitudes es que todos los agentes deben tener posibilidad para contestar chat, es importante tener presente que no es recomendable que si el agente está en gestión inbound atiende el chat, esto puede provocar baja en la calidad de la atención, así como aumento del TMO en ambos canales.”

RESPUESTA No. 65

El futuro contratista debe estar en capacidad de garantizar la atención de los diferentes medios de contacto con el personal a suministrar y garantizar la mejor calidad del servicio, se deberá presentar el diseño del servicio a suministrar al supervisor para hacer seguimiento.

OBSERVACIÓN No. 66

“Solicitamos amablemente nos brinden copia del Pliego de condiciones en formato de búsqueda y sus anexos en formato editable. Con el fin de facilitar la revisión y diligenciamiento de los anexos que se deben entregar.”

RESPUESTA No. 66

Los anexos en versión editable serán publicados junto con el presente documento.

OBSERVACIÓN No. 67

“Experiencia Adicional del proponente. En aras de garantizar las condiciones de libre competencia y ecuanimidad solicitamos amablemente a la universidad sean tenidas en cuenta entidades como el ICFES y el ICETEX toda vez que las anteriores hacen parte del mercado de educación asociado al reglón de educación superior”

RESPUESTA No. 67

No se acepta la observación. La experiencia adicional del proponente deberá ser en Instituciones de Educación Superior en los términos y condiciones establecidas en el numeral 3.5.3 del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 68

"Experiencia específica mínima requerida- Numeral 3.3.3.2. Solicitamos amablemente la experiencia requerida en call center sea para cualquier sector o entidad y no solamente para IES debidamente acreditadas, o al menos seas validas certificaciones de experiencia con entidades relacionadas directamente con las IES, por ejemplo, ICETEX e ICFES, esto con el fin de que haya pluralidad de oferentes; considerando que el ICFES figura de hecho como entidad regulatoria de las IES."

RESPUESTA No. 68

Se acepta parcialmente la observación. Se debe suministrar al menos una certificación cuyo objeto sea el servicio Call Center en Instituciones de Educación Superior, las otras certificaciones deben ser servicio Call Center afines, suministro de información.

OBSERVACIÓN No. 69

"Experiencia específica mínima requerida- Numeral 3.3.3.2. Por favor aclararnos si no es necesario enviar copia del contrato cuando se indique el nivel de satisfacción del cliente en el certificado. Por favor confirmar si a las certificaciones emitidas por entidades privadas es necesario adjuntar el contrato."

RESPUESTA No. 69

Se solicita al futuro proponente remitirse a lo establecido en "Forma de acreditación" del numeral 3.3.3.2 del pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 70

"Garantías - Numeral 5.6. Solicitamos amablemente que las garantías de cumplimiento y Calidad del servicio cubra solo la vigencia del contrato."

RESPUESTA No. 70

No se acepta la observación. Tanto la vigencia como el porcentaje solicitado en el pliego de condiciones para los amparos de cumplimiento y calidad del servicio, se encuentran dentro de lo establecido en el Acuerdo 17 de 2014, Reglamento General de Contratación de la Universidad Militar Nueva Granada. Por lo anterior, se mantiene lo establecido en el pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 71

"Anexo 3 propuesta Económica

Efectuando los cálculos para el proceso encontramos que el requerimiento de un canal de 10 MG es algo que sobre excede las necesidades del proyecto y por consiguiente origina un detrimento; conforme a lo anterior solicitamos a la entidad cambiar el requerimiento del canal MPLS. Lo propuesto con base a los cálculos de estándar de consumo es dos canales MPLS con un ancho de banda de 3 MBPS cada uno y contratados con diferentes operadores, así tenemos una mayor disponibilidad del servicio en un ancho de banda óptimo."

RESPUESTA No. 71

Se acepta la observación, por tanto, se modifica el pliego de condiciones respectivamente, así: los proponentes contarán con un canal de datos entre 3Mbps y 10Mbps garantizando la calidad del servicio y la disponibilidad del mismo.

OBSERVACIÓN No. 72

"Anexo 3 propuesta Económica

Solicitamos amablemente a la entidad por favor describir específicamente las integraciones que debe soportar el oferente con el App de la entidad, ya que estos recursos impactan directamente en el costo del proyecto, de no conocerlos sugerimos se solicite una bolsa de horas mínima de desarrollo contemplando el impacto del precio en el proyecto, de lo contrario asumir este implica un nivel de riesgo demasiado alto"

RESPUESTA No. 72

El oferente debe contemplar en su propuesta los posibles gastos para integración de productos, de acuerdo a lo establecido en el pliego de condiciones de la presente invitación. Según anexo 3, en el cual se indica realizar la integración del chat UMNG.

OBSERVACIÓN No. 73

"Anexo 5 A Punto 16

Solicitamos a la entidad, enviar la cotización del proveedor quien estaría a cargo del licenciamiento y configuración del SBC, con el fin de tener el costo exacto para impactar en el proyecto. Esto también con el fin de que todos los oferentes estén en igualdad de condiciones y no dejar la consideración basada en supuestos."

RESPUESTA No. 73

No se acepta la observación, es responsabilidad del oferente estimar este costo según su diseño. Se informa que en la actualidad la Universidad cuenta con un contrato de mantenimiento y soporte de la plataforma AVAYA con la empresa YEPDATA.

OBSERVACIÓN No. 74

"Anexo 5 A Punto 16

Queremos dejar a consideración de la entidad, que la planta telefónica es de propiedad de la misma, por lo cual, las configuraciones y licenciamientos necesarios para el correcto funcionamiento del proyecto no es responsabilidad del oferente."

RESPUESTA No. 74

No se acepta la observación. Las configuraciones requeridas serán coordinadas por ambas partes, pero los costos de los mismos deberán ser tenidos en cuenta dentro de la propuesta del oferente, de acuerdo a lo establecido en el ANEXO 5A del pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 75

"5.9.1 Multas por incumplimiento"

Solicitamos amablemente a la entidad especificar el percentil máximo de penalización mensual a causa de posibles incumplimientos, el detalle acá habla de máximo el 1% del contrato, se requiere conocer el máximo mensual acorde a la factura para hablar en términos medibles."

RESPUESTA No. 75

No se acepta la observación. Se mantiene lo establecido en el numeral 5.9.1 del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 76

"Solicitamos a la entidad de acuerdo a la reunión sostenida ratificar por esta vía que las configuraciones mínimas de hardware para los equipos de los agentes pueden considerar el uso de máquinas con no más de 5 años."

RESPUESTA No. 76

Se ratifica que los equipos utilizados por los agentes no deben exceder especificaciones de hardware de 5 años, de acuerdo a lo establecido en el numeral 15, del Anexo 5A del pliego de condiciones de la presente invitación.

- **Observaciones realizadas por la empresa SERLEFIN BPO & O**

OBSERVACIÓN No. 77

"1.2 Presupuesto Oficial estimado y disponibilidad presupuestal.

Se solicita respetuosamente a la Institución validar el presupuesto asignado para el desarrollo de este contrato, pues de acuerdo a los requerimientos técnicos, tecnológicos, administrativos, infraestructura y recurso humano, el margen de utilidad para el futuro contratista es casi nulo."

RESPUESTA No. 77

El presupuesto establecido en el presente proceso corresponde al resultado del estudio de mercado realizado por la Universidad, y por lo tanto no se realizará adición al presupuesto

OBSERVACIÓN No. 78

"En el CAPÍTULO TERCERO. VERIFICACIÓN, HABILITACION Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS - Numeral 3.2. Se manifiesta el resumen de la evaluación parte Financiera, y se establece el nivel de endeudamiento.

En consideración a la dinámica de este sector el cual se caracteriza por una alta inversión en tecnología, procedimientos de seguridad de datos e infraestructura de funcionamiento, solicitamos respetuosamente a la Universidad permitir un endeudamiento No superior al 70% que es la media del sector. Ya que con un indicador tan exigente se estarían dejando por fuera empresas competitivas con el respaldo y solidez que se requieren para la ejecución de este tipo de contratos."

RESPUESTA No. 78

Se acepta la observación. Se modifica el Indicador Financiero así: Endeudamiento: No superior al 70%.

OBSERVACIÓN No. 79

"En el CAPÍTULO TERCERO. VERIFICACIÓN, HABILITACION Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS - Numeral 3.2. Se manifiesta el resumen de la evaluación parte Financiera, solicitando 4 indicadores.

En consideración a que muchas empresas del sector público y/o privado han adoptado la metodología de evaluación financiera y habilitación de oferentes en los procesos de licitación a través del cumplimiento de un numero de indicadores sin que este sea el total de ellos, es decir para este caso solicitamos que se adopte una metodología de evaluación financiera en la que los oferentes cumplan 3 de 4 indicadores para estar habilitados financieramente, esto con el fin de permitir la pluralidad de oferentes en el proceso.

Con un indicador tan exigente se estarían dejando por fuera empresas competitivas con el respaldo y solidez que se requieren para la ejecución de este tipo de contratos"

RESPUESTA No. 79

No se acepta la observación, toda vez que los requisitos habilitantes (Técnicos, Financieros, Jurídicos) miden la amplitud del proponente para participar en un proceso de contratación como oferente, por lo que se establece condiciones mínimas para su participación con el fin de garantizar el cumplimiento del objeto.

OBSERVACIÓN No. 80

"En el CAPÍTULO TERCERO. VERIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS TECNICOS - Numeral 3.3.3.2. Experiencia específica mínima requerida. Se manifiesta la experiencia acreditar:

"... cuyo objeto sea la prestación de servicio de Call Center a Instituciones de Educación Superior, debidamente acreditados",

De acuerdo a lo anterior y con el fin de garantizar la libre concurrencia y la pluralidad de oferentes en el proceso, solicitamos amablemente a la entidad, no limitar la habilitación de experiencia

mínima requerida a la presentación de certificaciones de experiencia solo con Instituciones de Educación Superior IES, si no que se puedan tener en cuenta experiencias certificadas con diferentes tipos de sectores relacionados con la atención al usuario o ciudadano en especial el financiero que es bastante exigente.”

RESPUESTA No. 80

Se acepta parcialmente la observación. Se debe suministrar al menos una certificación cuyo objeto sea el servicio Call Center en Instituciones de Educación Superior, las otras certificaciones deben ser servicio Call Center afines, suministro de información.

OBSERVACIÓN No. 81

“En el CAPÍTULO TERCERO. VERIFICACIÓN, HABILITACION Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS - Numeral 3.2. Se manifiesta el resumen de la evaluación ASIGNACIÓN PUNTAJE. Se estable la experiencia adicional del proponente:

“...del servicio de Call Center a Instituciones de Educación Superior, se asignara hasta un máximo de 30 punto aplicando la siguiente formula.”

De acuerdo a lo anterior y con el fin de garantizar la libre concurrencia y la pluralidad de oferentes, respetuosamente solicitamos tener en cuenta las certificaciones que se presenten como experiencia mínima requerida también como experiencia adicional”.

RESPUESTA No. 81

No se acepta la observación. La experiencia adicional del proponente deberá ser en Instituciones de Educación Superior en los términos y condiciones establecidas en el numeral 3.5.3 del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 82

“Se solicita respetuosamente no limitar la **Experiencia Especifica Adicional** a la presentación de certificaciones de experiencia solo con Instituciones de Educación Superior - IES, si no que se puedan tener en cuenta experiencias certificadas con diferentes tipos de sectores relacionados con la atención al usuario o ciudadano en especial el financiero que es bastante exigente.”

RESPUESTA No. 82

No se acepta la observación. La experiencia adicional del proponente deberá ser en Instituciones de Educación Superior en los términos y condiciones establecidas en el numeral 3.5.3 del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 83

Se da respuesta a las observaciones formuladas en la observación 83, así:

“Observaciones Técnicas – En el CAPÍTULO QUINTO. CONDICIONES GENERALES DEL FUTURO CONTRATO. Señala las condiciones generales del contrato, las cuales hacemos las siguientes observaciones:

1. Solicitamos a la entidad publicar los históricos de llamadas entrantes y salientes por cada canal. Llamadas Inbound por las líneas 6500000 y 018000, llamadas outbound, gestiones chat y correo electrónico.

Respuesta: Se aclara al proponente que no se cuenta con el histórico de llamadas para el Call Center, debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio en la Universidad, se deberá medir durante la vigencia del futuro contrato.

2. Favor aclarar si el costo de la línea telefónica 018000, corre por cuenta del futuro contratista. Si es así cual es el histórico de pago mensual de los últimos 6 meses.

Respuesta: Se aclara al proponente que la línea 018000 se encuentra a cargo de la Universidad.

3. Solicitamos remitir el árbol de Interactive Voice Responce "IVR" actual.

Respuesta: se informa que la Universidad cuenta con IVR de inicio, el cual se pueden escuchar llamando al teléfono 650000, pero el mismo no obedece a la necesidad del proyecto actual, se debe construir un IVR en conjunto con supervisor del contrato.

4. El Interactive Voice Responce "IVR" es transaccional? Si es así se deben realizar desarrollos para la interacción con aplicativos de la universidad, quien asume éstos costos?

Respuesta: EL IVR no es transaccional. Todos los costos de configuración y desarrollo deberán ser asumidos por el futuro contratista.

5. Se ejecutarán campañas de llamadas de salida (outbound) ? De ser así cual es promedio mensual de estas llamadas?

Respuesta: Se aclara al proponente que no se cuenta con históricos de llamadas para el call center debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio, se deberá medir durante la vigencia del contrato y estimar con el supervisor del contrato según campaña a realizar.

6. Se tendrá acceso a aplicaciones de la universidad, para consultas? De ser positiva la respuesta, por favor informar el tipo de aplicación y si es requerido algún desarrollo tecnológico por parte del proveedor para la conexión a esta aplicación.

Respuesta: Los aplicativos a los cuales tendrá acceso a través de un entorno web (canal de internet) son:

Página Web
Univex
Kawak
Mesa de ayuda.

Estos aplicativos requieren como mínimo una conexión de banda ancha convencional.

- 7.Cuál es el valor de los gastos de licenciamiento y configuración de los equipos para la transmisión de datos entre las dos partes?

Respuesta: Este valor deberá ser proyectado por el proponente según su diseño.

8. Podrán ser transferidas las llamadas a las cuales el proveedor no tenga información o estas se registraran para que en una segunda instancia el caso creado en la aplicación CRM se escale y posteriormente se responda?

Respuesta: Podrán ser transferidas o registradas en los diferentes sistemas de la Universidad, en la actualidad la UMNG no cuenta con sistema CRM.

9. Anexo 5B Personal Mínimo Requerido. Se deben adjuntar las hojas de vida y soportes del personal mínimo requerido?

Respuesta: Se solicita al futuro proponente remitirse a lo establecido en el numeral 19, del numeral 5.5. Obligaciones Específicas del Contratista, del pliego de condiciones de la presente invitación.

10. Anexo 5B Personal Mínimo Requerido, el cargo supervisor de operaciones, es homologable a cargos como: coordinador de operación, jefe de operación, director?"

Respuesta: Se acepta parcialmente la observación, adicional se deberán detallar y certificar las funciones realizadas por los cargos a homologar las cuales deberán tener relación con las de un supervisor de operaciones.

Se adiciona al numeral 5.5. obligaciones específicas del contratista subnumeral 20 el siguiente texto:

Las hojas de vida a aportar deben ser acompañadas de las respectivas certificaciones en las cuales se especifiquen las funciones realizadas en el cargo.

● **Observaciones realizadas por la empresa AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES**

OBSERVACIÓN No. 84

"Con el fin de realizar la mejor cotización para el centro de contacto de la Universidad, favor proporcionar Volumetría para la organización de los Agentes en sus respectivos Turnos."

RESPUESTA No. 84

Se aclara al proponente que no se cuenta con volumen de llamadas para el Call Center, debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio en la Universidad, se deberá medir durante la vigencia del futuro contrato.

- Observaciones realizadas por la empresa ATENTO

OBSERVACIÓN No. 85

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
1	RFP- Pliego de Condiciones		¿Si la compañía no cumple con uno o varios indicadores financieros, se entiende que será inhabilitada para participar en el proceso?

RESPUESTA No. 85

Se solicita al futuro proponente remitirse a lo establecido en el subnumeral 10 del numeral 3.7, CAUSALES DE RECHAZO, del pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 86

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
2	RFP- Pliego de Condiciones	1.2	Por favor aclarar si el presupuesto correspondiente a los 400.000.000 es habilitante o deseable. ¿Es decir, si cumpliendo todos los requisitos solicitados en la RFP el precio a cobrar resulta mayor al presupuesto nos descalifican?

RESPUESTA No. 86

Se solicita al futuro proponente remitirse a lo establecido en el subnumeral 15 del numeral 3.7, CAUSALES DE RECHAZO, del pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 87

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
3	RFP- Pliego de Condiciones	1.2	Por favor aclarar si el presupuesto correspondiente a los 400.000.000 esta con o sin IVA.

RESPUESTA No. 87

Se solicita al futuro proponente remitirse a lo establecido en el numeral 1.2. PRESUPUESTO ESTIMADO Y DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL, así como al subnumeral 15, del numeral 3.7, CAUSALES DE RECHAZO, del pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 88

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
4	RFP- Pliego de Condiciones	1.3	¿El plazo de ejecución del contrato tiene opción de prórroga?

RESPUESTA No. 88

Se solicita al futuro contratista remitirse a lo establecido en el Capítulo Quinto CONDICIONES DEL FUTURO CONTRATO, numeral 5.7 PRORROGA, del pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 89

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
5	RFP- Pliego de Condiciones	1.3	Por favor incluir reajuste de precios: El cual aplicaría cada primero de enero con base en lo que resulte más alto entre el salario mínimo o el Índice de Precios al consumidor

RESPUESTA No. 89

No se acepta la observación, se mantiene lo establecido en el pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 90

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
6	RFP- Pliego de Condiciones	2.4 P	D. Teniendo en cuenta que los precios serán fijos durante la vigencia del contrato, solicitamos amablemente informarnos cuando sería la fecha estimada de inicio de operación con el fin de presupuestar el incremento de salario decretado por el gobierno los 01 de enero de cada año.

RESPUESTA No. 90

El presente contrato inicia a regir a partir de la suscripción del acta de inicio, de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.1. Plazo de Ejecución, del pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 91

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
7	RFP- Pliego de Condiciones	3.3.3.2	Es posible suplir este requisito con certificación de contratos cuyo objeto sea la prestación del Call center a nivel general y no solo para instituciones de educación superior

RESPUESTA No. 91

Se acepta parcialmente la observación. Se debe suministrar al menos una certificación cuyo objeto sea el servicio Call Center en Instituciones de Educación Superior, las otras certificaciones deben ser servicio Call Center afines, suministro de información.

OBSERVACIÓN No. 92

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
8	PLIEGO DE CONDICIONES-CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	4.1	Por favor especificar cuáles son las garantías solicitadas para la ejecución del contrato en caso de adjudicación

RESPUESTA No. 92

Se solicita al futuro proponente remitirse a lo establecido en el numeral 5.6. GARANTÍAS del pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 93

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
9	PLIEGO DE CONDICIONES-CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	4.1	Por favor establecer un plazo para la revisión de las garantías por parte de U Militar

RESPUESTA No. 93

La aprobación de la garantía se realizará el día siguiente a la entrega de la respectiva garantía por el contratista, y siempre y cuando cumpla con los amparos, valores y vigencias solicitadas por la Universidad.

OBSERVACIÓN No. 94

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
10	RFP- Pliego de Condiciones	4.3	La garantía se afectara en que caso que la demora en la firma del contrato sea atribuible de forma exclusiva al Contratista. Por favor explicar que pasa en el caso que la firma de contrato no se haya podido cumplir por el contratante

RESPUESTA No. 94

No se acepta la observación. La Universidad realizó una verificación técnica de las necesidades institucionales.

OBSERVACIÓN No. 95

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
11	PLIEGO DE CONDICIONES- CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	4.3	Los perjuicios causados deben ser previamente probados y de exclusiva responsabilidad del Contratista

RESPUESTA No. 95

Es correcto, de acuerdo a lo establecido en el pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 96

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
12	PLIEGO DE CONDICIONES- CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.10	Por favor negociar este punto con el fin de evitar descuentos directos en la facturación e incluir una cláusula de conciliación de facturación

RESPUESTA No. 96

No se acepta la observación. Se mantiene lo establecido en el numeral 5.10 CLAUSULA PENAL PECUNIARIA del pliego de condiciones. Así mismo se debe tener en cuenta el procedimiento establecido en el Acuerdo 017 de 2014 Reglamento General de Contratación de la Universidad Militar Nueva Granada para dicho caso.

OBSERVACIÓN No. 97

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
13	PLIEGO DE CONDICIONES- CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.11.1.1	acto o hecho de la universidad también comprendería su representante legal

RESPUESTA No. 97

En el citado numeral dentro los servidores, se encuentra contemplado el representante legal de Universidad.

OBSERVACIÓN No. 98

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
14	PLIEGO DE CONDICIONES- CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.13	Los actos o omisiones para efectos de indemnidad deben ser previamente probados y de exclusiva responsabilidad del Contratista

RESPUESTA No. 98

Es correcto, de acuerdo a lo establecido en el pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 99

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
15	PLIEGO DE CONDICIONES- CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.15	Por favor redacta bilateral la causa G,F Y E

RESPUESTA No. 99

No se acepta la observación. Se mantienen los eventos que conllevaran a la terminación del contrato establecidas en el numeral 5.15 del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 100

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
16	PLIEGO DE CONDICIONES- CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.15	para efectos de la terminación unilateral por favor redactar bilateral y establecer un plazo de notificación que sea como mínimo 30 días hábiles anteriores a la fecha en que se pretenda terminar el servicio

RESPUESTA No. 100

No se acepta la observación. Se mantienen los eventos que conllevaran a la terminación del contrato establecidas en el numeral 5.15 del pliego de condiciones, al igual que la nota establecida en el citado numeral.

OBSERVACIÓN No. 101

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
17	PLIEGO DE CONDICIONES- CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.16	Por favor establecer en qué casos puntuales aplicaría la declaratoria de caducidad, de igual forma se propone llegar a fórmulas de arreglo donde se tomen las acciones correctivas antes del uso de esta figura

RESPUESTA No. 101

No se acepta la observación. Se mantiene lo establecido en el pliego de condiciones. De igual manera se debe tener en cuenta lo establecido en el Acuerdo 017 de 2014 Reglamento General de Contratación de la Universidad Militar Nueva Granada para dicho caso

OBSERVACIÓN No. 102

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
18	PLIEGO DE CONDICIONES- CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.17	Por favor especificar cómo será el proceso de entrega de grabaciones

RESPUESTA No. 102

En atención a su observación, se procede a modificar el numeral 20 del Anexo 5A en el sentido de adicionar le siguiente texto: "Se debe suministrar toda la información al supervisor del contrato, en formato digital, indicando la forma de reproducir la información almacenada. Todos los datos, archivos y documentos son de propiedad de la Universidad y no podrán ser compartidos con otra entidad sin autorización."

OBSERVACIÓN No. 103

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
19	PLIEGO DE CONDICIONES- CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.3	Para el punto A por favor aceptar la siguiente redacción: a. presentación de informe estadístico mensual de la prestación del servicio y desempeño del proveedor ((..). Se solicita la eliminación de las palabras labores, dado que el contratista en su calidad de contratista independiente únicamente debe asegurar el cumplimiento del servicio.

RESPUESTA No. 103

Se acepta parcialmente la observación de la siguiente manera:

- a) Presentación de informe estadístico mensual de las actividades y servicios prestados y desempeño suministrado por el proveedor, aprobado por el supervisor del contrato.

OBSERVACIÓN No. 104

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
20	PLIEGO DE CONDICIONES-CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.4	Por favor redactar bilateral la obligación número cinco

RESPUESTA No. 104

No se acepta la observación, son obligaciones generales del contratista de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.4 del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 105

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
21	PLIEGO DE CONDICIONES-CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.4	Numeral 8: Por favor indicar con cuanta periodicidad se debe entregar los informes

RESPUESTA No. 105

Se aclara al proponente que ese tipo de informes son a solicitud de la supervisión del contrato, los cuales puede solicitar cuando lo considere pertinente.

OBSERVACIÓN No. 106

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
22	PLIEGO DE CONDICIONES-CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.4	Numeral 9 Por favor modificar esta obligación. El contratista es el único empleador de las personas que contrate para la prestación del servicio y el lugar de ejecución son sus instalaciones por tanto los requerimientos en sistema de seguridad, salud ocupacional y gestión ambiental deben ser los el Contratista

RESPUESTA No. 106

No se acepta la observación, se mantiene lo indicado en el pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 107

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
23	PLIEGO DE CONDICIONES- CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.5	Por favor modificar el numeral 9, así: 9) Disponer de un supervisor exclusivo para la prestación del servicio del objeto contratado

RESPUESTA No. 107

No se acepta la observación, se mantiene lo indicado en el pliego de condiciones

OBSERVACIÓN No. 108

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
24	PLIEGO DE CONDICIONES- CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.5	Numeral 18) y 19) esta obligación aplica de forma bilateral, en sentido que la U militar es el responsable de los datos personales de los titulares de sus bases de datos y el contratista es el encargado y quien da tratamiento a los datos personales por cuenta de universidad militar

RESPUESTA No. 108

No se acepta la observación, se mantiene lo indicado en el pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 109

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
25	PLIEGO DE CONDICIONES- CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.6	Para efectos de los amparos en las garantías por favor aceptar un porcentaje de 20%,

RESPUESTA No. 109

Se acepta parcialmente la observación. Mediante adenda se modificará el numeral 5.6.3. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES el cual quedará así:

"5.6.3. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES

Por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, vigente por el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más."

En cuanto a los demás amparos solicitados se mantiene lo establecido en el pliego de condiciones toda vez que se encuentran dentro de lo señalado en el Acuerdo 17 de 2014.

OBSERVACIÓN No. 110

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
26	PLIEGO DE CONDICIONES-CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.6.3	Por favor ampliar el termino para la entrega de las garantías a mínimo 5 días hábiles siguientes a la suscripción del contrato

RESPUESTA No. 110

Se acepta la observación. Mediante adenda se modificará el TERMINO PARA CONSTITUIR Y ENTREGAR LAS GARANTÍAS del numeral 5.6 del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 111

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
27	PLIEGO DE CONDICIONES-CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.8	Por favor definir que sucede en el caso que la suspensión sea acordada de mutuo acuerdo entre las partes

RESPUESTA No. 111

Se solicita al futuro proponente remitirse a lo establecido en el numeral 5.8 del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 112

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
28	PLIEGO DE CONDICIONES-CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.8	No se aceptan descuentos directos a la facturación, por favor incluir un proceso de conciliación previa

RESPUESTA No. 112

No se acepta la observación. Se mantiene lo establecido en el pliego de condiciones de acuerdo al numeral 5.3 FORMA DE PAGO del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 113

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
29	PLIEGO DE CONDICIONES-CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.8	Para efectos de efectos de la imposición de la multa por favor hacerlo sobre informes mensuales y monto de la facturación correspondiente al mes del incumplimiento

RESPUESTA No. 113

No se acepta la observación. Se mantiene lo establecido en el numeral 5.9.1 del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 114

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
30	PLIEGO DE CONDICIONES-CONDICIONES GENERALES FUTURO CONTRATO	5.9.1	Establecer un tope para efectos de la aplicación de las multas

RESPUESTA No. 114

No se acepta la observación. Se mantiene lo establecido en el numeral 5.9.1 del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 115

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
31	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 3. Propuesta Económica.	Por favor indica si las tarifas que debemos cotizar en este anexo deben llevar el IVA incluido.

RESPUESTA No. 115

El objeto a contratar debe cumplir en un todo con las especificaciones técnicas señaladas en éste pliego de condiciones, por tanto, el valor de la propuesta debe cubrir todos los gastos inherentes al cumplimiento satisfactorio del contrato, inclusive, si es el caso, los imprevistos, gastos de administración, transporte, combustibles, costos de nacionalización y **todos los impuestos** y contribuciones legalmente a cargo del Contratista y las utilidades del mismo.

En virtud de lo anterior, en el anexo 3 propuesta económica, el valor que sea diligenciado por los proponentes debe contemplar todo lo enunciado.

OBSERVACIÓN No. 116

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
32	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 3. Propuesta Económica	Por favor confirmar si el ítem que debemos cotizar correspondiente a "CHAT", es únicamente la licencia o es un puesto de asesor con chat

RESPUESTA No. 116

El ítem chat hace referencia al servicio, todos los agentes deben estar en capacidad de atender el chat.

OBSERVACIÓN No. 117

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
33	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5A	¿Las llamadas de la PBX y la línea gratuita se desbordarán a través de una troncal de voz H323 o SIP?

RESPUESTA No. 117

Se debe establecer el diseño por parte del proponente, en la actualidad, las llamadas del PBX y línea gratuita desbordarán a través de troncal SIP, y el sistema de telefonía de la Universidad contempla el codec H323.

OBSERVACIÓN No. 118

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
34	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5A	¿Hay alguna directriz a nivel de hardware y software para los computadores?

RESPUESTA No. 118

Los equipos y software deben ser suministrados, mantenidos y garantizar la operación de los servicios, Los equipos no pueden superar los 5 años de ciclo de vida.

OBSERVACIÓN No. 119

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
35	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5A	¿El canal dedicado de 10 Mbps debe ser contratado por el proponente?

RESPUESTA No. 119

El canal es un ítem del servicio, debe ser contratado por el proponente.

OBSERVACIÓN No. 120

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
36	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5A	¿Es necesario implementar un canal de Backup con el mismo ancho de banda del canal principal?

RESPUESTA No. 120

Se aclara al proveedor que debe contemplar todos los elementos y servicios necesarios para garantizar la continuidad del servicio el cual está dentro del pliego de condiciones Anexo 5A Numeral 8.

OBSERVACIÓN No. 121

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
37	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5A	¿El canal debe tener configurado calidad de servicio QoS?

RESPUESTA No. 121

Depende de la configuración y diseño propuesto por el proponente.

OBSERVACIÓN No. 122

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
38	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5A	¿Cuál es la dirección de instalación del canal de datos?

RESPUESTA No. 122

El enlace será establecido entre la Universidad Calle 100 dirección cra 11 # 101-80 y el centro de operación del proveedor seleccionado en la ciudad de Bogotá.

OBSERVACIÓN No. 123

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
39	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5A	¿Hay algún cobro por ingresar y alojar los equipos de comunicaciones del canal de datos al Centro de Datos de la Universidad?

RESPUESTA No. 123

No existe cobro adicional, se deben contemplar todos los prerequisites de acceso al centro de datos de la Universidad y suministrar todos los accesorios necesarios para su correcta operación, una vez finalizado el contrato el contratista se compromete en un término no mayor a 5 días retirar todos los equipos, accesorios y adecuaciones realizadas y dejar el espacio designado en las condiciones como fue suministrado.

Se incluye en el pliego de condiciones en numeral 5.5 Obligaciones Específicas:

“Se deben contemplar todos los prerrequisitos de acceso al centro de datos de la Universidad y suministrar todos los accesorios necesarios para su correcta operación, una vez finalizado el contrato el contratista se compromete en un término no mayor a 5 días retirar todos los equipos, accesorios y adecuaciones realizadas y dejar el espacio designado en las condiciones como fue suministrado.”

OBSERVACIÓN No. 124

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
40	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5A	Por favor compartir estadísticas de llamadas entrantes y salientes, sesiones de chat y correos.

RESPUESTA No. 124

Se aclara al proponente que no se cuenta con estadísticas de llamadas referentes al call center ya que es un servicio nuevo.

OBSERVACIÓN No. 125

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
41	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5A	Por favor indicar los volúmenes de llamadas entrantes, llamadas salientes, chat y correos electrónicos mensuales

RESPUESTA No. 125

Se aclara al proponente que no se cuenta con estadísticas de servicios referentes al call center ya que es un servicio nuevo.

OBSERVACIÓN No. 126

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
42	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5A	Por favor enviar la distribución intradía e intrasemana de los volúmenes de llamadas entrantes, llamadas salientes, chat y correos electrónicos

RESPUESTA No. 126

Se aclara al proponente que no se cuenta con volumen de llamadas para el Call Center, debido a que en la actualidad no se cuenta con este servicio en la Universidad, se deberá medir durante la vigencia del futuro contrato.

OBSERVACIÓN No. 127

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
43	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5A	Por favor enviar los TMO de cada uno de los procesos

RESPUESTA No. 127

Se aclara al proponente que no se cuenta con estadísticas de llamadas referentes al call center ya que es un servicio nuevo.

OBSERVACIÓN No. 128

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
44	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5A	Por favor indicar en el caso del chat, la cantidad de sesiones simultaneas

RESPUESTA No. 128

Se aclara al proponente que no se cuenta con estadísticas de llamadas referentes al call center ya que es un servicio nuevo.

OBSERVACIÓN No. 129

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
45	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5A	Se tendrá alguna penalización por ocupación

RESPUESTA No. 129

Se solicita al futuro proponente remitirse al Anexo 5A del pliego de condiciones

OBSERVACIÓN No. 130

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
46	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5A	Se tendrá alguna penalización por incumplimiento de nivel de servicio.

RESPUESTA No. 130

Se solicita al futuro proponente remitirse al Anexo 5A del pliego de condiciones

OBSERVACIÓN No. 131

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
47	RFP- Pliego de Condiciones	Anexo 5B. Personal Mínimo Requerido	Teniendo en cuenta que el personal mínimo requerido corresponde a Asesores y supervisor, por favor confirmar si la asignación de los demás recursos como Datamarshall, formador, calidad, etc., es potestad del proveedor o Universidad Militar exige algún tipo ratio.

RESPUESTA No. 131

Se debe designar el personal necesario para garantizar el servicio ofertado, es potestad del oferente el personal adicional, para la correcta prestación del servicio

OBSERVACIÓN No. 132

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
48	RFP- Pliego de Condiciones	CAPITULO 3	¿Cuántos son los días de formación inicial?

RESPUESTA No. 132

Se estiman cuatro (4) días de capacitación inicial.

OBSERVACIÓN No. 133

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
49	RFP- Pliego de Condiciones	CAPITULO 3	¿Cuántas son las horas de formación continuada establecidas para cada asesor en el mes?

RESPUESTA No. 133

En atención a su observación, se indica que serán ocho (8) horas de formación continuada para cada asesor en el mes.

OBSERVACIÓN No. 134

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
50	RFP- Pliego de Condiciones	CAPITULO 3	¿Cuánto es la nota para aprobación de certificaciones de grupos nuevos?

RESPUESTA No. 134

No es clara la Observación, en el pliego de condiciones no se establecen grupos nuevos.

OBSERVACIÓN No. 135

NO.	Documento	Numeral	Pregunta
51	RFP- Pliego de Condiciones	CAPITULO 3	¿El cronograma y plan de actividades tendrá un formato establecido o será en los formatos propuestos por el contratista?

RESPUESTA No. 135

Los formatos deberán ser consensuados con el supervisor del contrato, al inicio del mismo.

OBSERVACIÓN No. 136

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
52	RFP- Pliego de Condiciones	CAPITULO 3	¿El contratante realizará jornadas de capacitación o actualizaciones para el grupo de trabajo ejecutante del contrato?

RESPUESTA No. 136

La Universidad realizara jornadas de capacitación frente a cambios organizacionales, procesos y comunicaciones, las capacitaciones serán coordinadas por el supervisor del contrato.

OBSERVACIÓN No. 137

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
53	RFP- Pliego de Condiciones	CAPITULO 3	¿La certificación para grupos nuevos el contratante suministra el banco de preguntas y si lo tiene cual es el medio para realizar la evaluación?

RESPUESTA No. 137

No es clara la observación referente a grupos nuevos. Los formatos de preguntas y los medios de aplicación deberán ser consensuados con el supervisor del contrato.

OBSERVACIÓN No. 138

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
54	RFP- Pliego de Condiciones	CAPITULO 3	¿Se tiene contemplada una herramienta virtual donde esté almacenada toda la información de la campaña? (Repositorios, actualizaciones de producto, guías, políticas, módulos de evaluación)?

RESPUESTA No. 138

En la actualidad la Universidad no cuenta con una plataforma unificada para este proceso, se deberá coordinar con el supervisor del contrato la matriz de comunicación. La herramienta debe ser suministrada por el futuro contratista

OBSERVACIÓN No. 139

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
55	RFP- Pliego de Condiciones	General	¿Cuántos días de capacitación inicial requieren los asesores?

RESPUESTA No. 139

Se estiman cuatro (4) días de capacitación inicial para todo el personal que intervenga en la prestación del servicio

OBSERVACIÓN No. 140

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
56	RFP- Pliego de Condiciones	General	U. Militar exige que los asesores estén contratados desde el inicio de la capacitación inicial o es potestad del proveedor?

RESPUESTA No. 140

Los agentes deben estar contratados para recibir la capacitación inicial acorde a lo establecido en el pliego de condiciones

OBSERVACIÓN No. 141

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
57	RFP- Pliego de Condiciones	Entrega	podemos foliar la propuesta en la parte inferior central, ya que algunos de los documentos que anexaremos tiene folios en la parte inferior derecha y esto sería confuso, para su lectura.

RESPUESTA No. 141

La foliación de la propuesta puede ser en un lugar visible, teniendo en cuenta lo parámetros establecidos en el numeral 2.1 CONDICIONES DE LA PROPUESTA del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 142

Nº.	Documento	Numeral	Pregunta
58	RFP- Pliego de Condiciones	Anexos	solicitamos se envíen los Anexos 1, 2, 3, 4, 5a y 5b en un formato en el cual se pueda diligenciar digitalmente,

RESPUESTA No. 142

Se acepta la observación. Los formatos de los anexos serán publicados en formato que permita diligenciar la información correspondiente.

- Observaciones realizadas por la empresa EMTTELCO CX & BPO

OBSERVACIÓN No. 143

ID	Área	Título Documento	Capítulo de la observación	Observacion/ Pregunta
1	Tecnología	Licencias AVAYA	Reunión de aclaraciones	Con base a la reunión de aclaraciones, agradecemos confirmar ¿por qué motivo se debe incluir algún costo adicional por tema de licenciamiento de Avaya de la Universidad militar?, ya que de acuerdo a nuestro entendimiento, todas las llamadas deberán ser transferidas a la plataforma del proponente por el canal de 10 megas que solicitan.

RESPUESTA No. 143

Todas las configuraciones, licencias y adecuaciones adicionales con las que cuenta la universidad al momento de la firma del contrato, serán asumidas por el contratista garantizando así el correcto funcionamiento del servicio a suministrar

OBSERVACIÓN No. 144

ID	Área	Título Documento	Capítulo de la observación	Observacion/ Pregunta
2	Tecnología	Licencias AVAYA	Reunión de aclaraciones	En caso de generar algún costo, y al ser un proveedor de la Universidad, agradecemos confirmar cual es el costo por este servicio mensual, para incluirlo en la propuesta

RESPUESTA No. 144

Se aclara al proponente que el costo de configuración y licenciamientos adicionales, depende del diseño del propuesto por el futuro contratista y el mismo deberá ser incluido en la propuesta.

OBSERVACIÓN No. 145

ID	Área	Título Documento	Capítulo de la observación	Observacion/ Pregunta
3	Tecnología	Pliego de condiciones	Anexo 5A	¿El IVR es transaccional? Si es así por favor dar alcance al servicio

RESPUESTA No. 145

Se aclara que el El IVR no es transaccional

OBSERVACIÓN No. 146

ID	Área	Título Documento	Capítulo de la observación	Observacion/ Pregunta
4	Comercial	Pliego de condiciones		Las grabaciones de las llamadas, por cuanto tiempo se deben custodiar en nuestros servidores?

RESPUESTA No. 146.

Se solicita al futuro proponente remitirse a lo establecido en el pliego de condiciones numeral 5.5. subnumeral 12. Por otra parte, una vez finalizado el contrato se deberá suministrar todas las grabaciones a la universidad, así como suministrar los medios de recuperación de las mismas.

OBSERVACIÓN No. 147

ID	Área	Título Documento	Capítulo de la observación	Observacion/ Pregunta
5	Comercial	Pliego de condiciones	Objeto	¿El consumo telefónico generado para las campañas de salida, es refacturable para la Universidad Militar o debe estar incluido en la tarifa presentada?

RESPUESTA No. 147

El tráfico de llamadas entrantes y salientes locales se realizará a través de los primarios de la Universidad, se establecerá el tráfico de llamadas a otros operadores, se establecerán los medios de comunicación a través del supervisor de contrato.

OBSERVACIÓN No. 148

ID	Área	Título Documento	Capítulo de la observación	Observacion/ Pregunta
6	Comercial	Pliego de condiciones	Objeto	Si es necesario incluir el consumo telefónico, por favor confirmar la cantidad de registros a gestionar por mes, la duración en tiempo promedio de cada llamada y la participación entre celular, fijo y larga distancia

RESPUESTA No. 148

El consumo telefónico está a cargo de la Universidad, las informaciones referentes a la gestión de las llamadas deben ser incluidos dentro de los informes mensuales establecidos en el numeral 22 del anexo 5A de las especificaciones técnicas obligatorias del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 149

ID	Área	Título Documento	Capítulo de la observación	Observacion/ Pregunta
7	Comercial	Pliego de condiciones	Plazo de ejecución	Agradecemos confirmar la fecha tentativa de inicio de operación, con el fin de calcular los incrementos del año 2019 en temas salariales para el equipo de trabajo

RESPUESTA No. 149

El presente contrato inicia a regir a partir de la suscripción del acta de inicio, de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.1. Plazo de Ejecución, del pliego de condiciones de la presente invitación.

OBSERVACIÓN No. 150

ID	Área	Título Documento	Capítulo de la observación	Observacion/ Pregunta
8	Comercial	Pliego de condiciones		Agradecemos compartir el documento de invitación en formato WORD.

RESPUESTA No. 150

En atención a su observación, se informa que solo se publicaran los anexos en formato editable.

OBSERVACIÓN No. 151

ID	Área	Título Documento	Capítulo de la observación	Observacion/ Pregunta
9	Comercial	Pliego de condiciones	Experiencia Adicional del proponente	Teniendo en cuenta que en la parrafo de certificaciones, mencionan que máximo tres certificaciones, ¿ese será el número máximo que se puede presentar en certificaciones de experiencia?, o ¿pueden ser más de las tres?

RESPUESTA No. 151

De conformidad con lo establecido en el numeral 3.3.3.2 del pliego de condiciones, en caso de presentarse más de tres (3) certificaciones, se tendrán en cuenta las primeras tres (3) según orden cronológico, de la más actual a la más antigua

OBSERVACIÓN No. 152

ID	Área	Título Documento	Capítulo de la observación	Observación/ Pregunta
10	Comercial	Pliego de condiciones	Anexo 4A	Para la demostración de la experiencia, ¿basta con diligenciar este formato y no adjuntar las certificaciones del cliente?

RESPUESTA No. 152

No se acepta la Observación. Se mantiene lo estipulado en el pliego de condiciones numeral 3.3.3.2 Experiencia específica mínima requerida y Anexo 4A

OBSERVACIÓN No. 153

ID	Área	Título Documento	Capítulo de la observación	Observación/ Pregunta
11	Operaciones	Pliego de condiciones	Anexo 5A	Los indicadores de servicio solicitados están supeditados a la cantidad de asesores que se solicitan, agradecemos confirmar que de acuerdo al volumen de asesores requeridos, no será responsabilidad del proveedor el que no se cumpla con estos indicadores teniendo en cuenta la limitante presentada.

RESPUESTA No. 153

No se acepta la Observación, se mantiene lo estipulado en el pliego de condiciones Anexo 5A

OBSERVACIÓN No. 154

ID	Área	Título Documento	Capítulo de la observación	Observación/ Pregunta
12	Tecnología	Pliego de condiciones		¿Se debe contemplar alguna interfaz entre los aplicativos de Universidad y las del proveedor?

RESPUESTA No. 154

Se debe contemplar dentro de la oferta del proponente según su diseño, y pliego de condiciones, las aplicativos de la Universidad serán tipo Web y APP.

OBSERVACIÓN No. 155

ID	Área	Título Documento	Capítulo de la observación	Observación/ Pregunta
13	Operaciones	Pliego de condiciones		¿El pago de las facturas a que tiempo se realizará?

RESPUESTA No. 155

La Universidad realiza pago de acuerdo a lo especificado en el Numeral "5.3 Forma de pago" del pliego de condiciones

- Observaciones realizadas por la empresa INTERACTIVO CONTACT CENTER

OBSERVACIÓN No. 156

"Dado que la planta es propiedad de la UMNG, ¿Es posible que la universidad entregue las licencias de softphone asociadas a la atención?"

RESPUESTA No. 156

Debe contemplarse dentro del diseño del servicio, todas las licencias y configuraciones adicionales requeridas deberán estar contempladas en la oferta del proponente

OBSERVACIÓN No. 157

"Por favor compartir el dimensionamiento de llamadas del último año para identificar estacionalidades."

RESPUESTA No. 157

Se informa al proponente que no se cuenta con estadísticas para el servicio de call center debido a que es un servicio nuevo a implementar

OBSERVACIÓN No. 158

"El ratio de supervisor no es estandar en el mercado, ¿es posible dejarlo compartido?"

RESPUESTA No. 158

No se acepta la observación, se mantiene lo descrito en el pliego de condiciones

OBSERVACIÓN No. 159

"El ancho de banda de canal dedicado puede ser de 5mb? Es suficiente para la cantidad de estaciones con buena calidad de audio."

RESPUESTA No. 159

Se acepta la observación, por tanto, se modifica el pliego de condiciones respectivamente, así: los proponentes contarán con un canal de datos entre 3Mbps y 10Mbps garantizando la calidad del servicio y la disponibilidad del mismo

OBSERVACIÓN No. 160

"Por favor compartir el contacto del proveedor de Avaya que provee las licencias de softphone."

RESPUESTA No. 160

La Universidad en la actualidad cuenta con contrato de soporte y mantenimiento de la planta AVAYA con la empresa YEPDATA

OBSERVACIÓN No. 161

"¿Es posible recibir las llamadas sobre una planta telefónica propia diferente a AVAYA?"

RESPUESTA No. 161

El proponente debe establecer el diseño para proveer el servicio solicitado por la Universidad, todos los costos adicionales por este servicio deberán estar contemplados dentro de la propuesta, sin afectar el servicio al interior de la Universidad.

OBSERVACIÓN No. 162

"¿En el cronograma, se entiende como fecha de cierre 13 de Junio como la fecha máxima de entrega de propuestas?"

RESPUESTA No. 162

En atención a su observación, se informa que la fecha de cierre es la fecha máxima para entrega de propuestas.

• Observaciones realizadas por la empresa ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS S.A. AECSA

OBSERVACIÓN No. 163

"Existe algún requerimiento específico respecto a la cantidad mínima de licencias de Avaya para el proceso de integración?"

RESPUESTA No. 163

Se deben contemplar todas las licencias necesarias para la prestación eficiente del servicio de acuerdo con el diseño propuesto por el oferente.

OBSERVACIÓN No. 164

"Se conoce cual es el protocolo de transmisión, si este es voz IP (SIP, h323), o digital (ISDN, QSIG), así como lo códecs de audio utilizados (G711, G729, SPEEX)?"

RESPUESTA No. 164

Las llamadas del PBX y línea gratuita desbordaran a través de troncal SIP, la planta telefónica avaya maneja protocolo H 323, esta conversión de realiza en el equipo session border

OBSERVACIÓN No. 165

"Se tendrá algún repositorio de información desde el cual se tenga acceso desde AECOSA?"

RESPUESTA No. 165

En la actualidad no se cuenta con repositorio de información, deben ser suministrado por el contratista.

OBSERVACIÓN No. 166

"El servicio está contemplado para que desde el momento de ingreso de la llamada al PBX 6500000 se direcciona al proveedor adjudicado de este proyecto, o será una opción específica dentro de la PBX?"

RESPUESTA No. 166

Se debe contemplar dentro del diseño a proponer para la prestación del servicio, se estima una opción específica del PBX.

OBSERVACIÓN No. 167

"Es posible validar el porcentaje de participación para ser habilitante con experiencia en actividades?"

RESPUESTA No. 167

Se informa al oferente que no es clara la pregunta, por tal motivo no se proyecta una respuesta.

- **Observaciones realizadas por la empresa COMPAÑÍA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMATICOS - COLVATEL S.A. E.S.P.**

OBSERVACIÓN No. 168

"En atención a lo establecido en la PÁG. 23 NUMERAL 5.5 LITERAL 13. PLAZO DE OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA:

"Contar como mínimo con 2 agentes adicionales, capacitados para atender cualquier contingencia que se presente durante la ejecución del contrato."

SOLICITUD:

Colvatel sugiere amablemente a la entidad disminuir la cantidad de agentes adicionales solicitados a 1 pues entendemos que el personal mínimo solicitado por la universidad fue producto del conocimiento de la universidad que tiene de la operación, adicional a ello cada oferente ofertará personal adicional para obtener puntos al momento de la calificación de la propuesta lo cual permitirá tener el personal suficiente para atender la operación

RESPUESTA No. 168

No se acepta la observación. Por otro lado, se modifica el pliego de condiciones aclarando el numeral 5.5. ítem 13: **"Agentes de contingencia:** Contar como mínimo con dos agentes adicionales, capacitados para atender cualquier contingencia que se presente en la ejecución del contrato."

Así mismo se amplía definición de asignación de puntajes en el numeral 3.2 Ítem 6 Agentes adicionales y en numeral 3.5.2:

"Los agentes adicionales que el oferente proponga para obtener puntaje, deben ser de permanencia continua en la prestación del servicio, Por lo tanto, se otorgará puntaje al proveedor que oferte una mayor cantidad de agentes superior al mínimo requerido sin incluir los agentes de contingencia."

OBSERVACIÓN No. 169

"Respecto a lo establecido en el ANEXO 5A literal **"ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS OBLIGATORIAS DEL SERVICIO A CONTRATAR"**

"El proveedor debe garantizar el procesamiento de las llamadas aun ante fallas críticas de todos los sistemas con una disponibilidad de la central telefónica del 99.5% en la franja horaria de la operación de lunes a viernes 8:00 a 7:00 p.m. y sábados de 8 a 12 P.M., o en horarios adicionales que la universidad informe por necesidad del servicio, como en temporadas de alto tráfico."

SOLICITUD:

Se solicita respetuosamente a la Universidad hacer claridad que el proveedor garantizará el procesamiento de las llamadas aun ante fallas críticas de los sistemas **que se encuentran bajo supervisión del proveedor**, pues no estará dentro del alcance del proveedor garantizar el funcionamiento de los sistemas que están bajo la custodia de la universidad?"

RESPUESTA No. 169

El procesamiento de las llamadas hace referencia a la infraestructura y servicios suministrados por el oferente y no a la infraestructura de la Universidad.

OBSERVACIÓN No. 170

"De Acuerdo con lo establecido en el NUMERAL 3.2, LITERAL 7 CUADRO RESUMEN VERIFICACION Y EVALUACION:

"Para aquellas propuestas que cumplan se asignara el puntaje por experiencia adicional aportada a la mínima solicitada que evidencie la prestación del servicio de Call Center a las Instituciones de Educación Superior; se asignara un mínimo de 30 puntos, aplicando la siguiente formula:

*Puntaje por experiencia atención a IES= (Cantidad de certificaciones de servicios de Call Center a IES oferta a evaluar/ mayor cantidad de certificaciones de servicio de Call Center a IES de todas las ofertas)*30"*

Para lo cual deberá diligenciar el anexo No 4b del pliego de condiciones.

SOLICITUD:

Es posible modificar o ampliar la experiencia a Instituciones de Educación Superior y/o entidades públicas, que tengan un servicio igual a usuario final?, ya que será exactamente igual al servicio solicitado por la Universidad, de esta forma se asegura la pluralidad de oferentes. "

RESPUESTA No. 170

No se acepta la observación. La experiencia adicional del proponente deberá ser en Instituciones de Educación Superior en los términos y condiciones establecidas en el numeral 3.5.3 del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 171

"De acuerdo con lo establecido en el CAPITULO 3 VERIFICACION, HABILITACION Y EVALUACION DE PROPUESTAS NUMERAL 3.3.3.1 "EXPERIENCIA ESPECIFICA MINIMA REQUERIDA".

"La experiencia específica mínima requerida se acreditará mediante la prestación de mínimo una (1) certificación y máximo (3) certificaciones de contratos celebrados ejecutados y terminados durante los últimos 5 años anteriores a la fecha de cierre de la invitación y cuyo objeto sea la prestación del servicio de Call Center para instituciones de educación superior, debidamente acreditados".

SOLICITUD

Se solicita a la entidad modifique o amplíe la experiencia específica requerida a Instituciones de Educación Superior y/o entidades Estatales que tengan el mismo servicio u objeto que se prestara al usuario final con las mismas características de lo solicitado por la Universidad, de esta forma se garantiza la participación y la pluralidad de oferentes



RESPUESTA No. 171

Se acepta parcialmente la observación. Se debe suministrar al menos una certificación cuyo objeto sea el servicio Call Center en Instituciones de Educación Superior, las otras certificaciones deben ser servicio Call Center afines, suministro de información.

- **Observaciones realizadas por la empresa FINLECO BPO S.A.S.**

OBSERVACIÓN No. 172

Somos una empresa especializada en soluciones para mejorar la productividad y rentabilidad en las operaciones, comprometida con nuestros aliados en el área de servicios, brindando soporte operativo y administrativo en líneas que se puedan tercerizar, ya que somos especialistas en procesos de outsourcing en Call Center, Gestión Documental y Administración de Cartera AFP, entre otras y con más de 13 años de trayectoria en el mercado.

Estamos muy interesados en participar en el proceso mencionado en el asunto de este correo, por ello agradecemos sus comentarios frente a la siguiente consulta:

Punto 3.3.3.2 Experiencia específica mínima requerida: indica que el oferente debe contar con experiencia en la prestación de servicios de Call Center a Instituciones de Educación Superior.

Inquietud: Como ya mencionamos, somos una empresa con mas de 13 años de experiencia en servicios de call center, por ello, queremos saber si la experiencia específica puede convalidarse con experiencia en otros sectores

RESPUESTA No. 172

Se acepta parcialmente la observación. Se debe suministrar al menos una certificación cuyo objeto sea el servicio Call Center en Instituciones de Educación Superior, las otras certificaciones deben ser servicio Call Center afines, suministro de información.


Dada en Bogotá D.C., a los veintiocho (28) días del mes de junio de 2018.

Cordialmente,

Comité Técnico:

MARÍA A. PUMAREJO HINOJOSA
Jefe División de Comunicaciones,
Publicaciones y Mercadeo

JUAN CARLOS GIL OROZCO
Profesional Universitario de la División
Admisiones, Registro y Control Académico



OSCAR IVÁN VARELA VÉLEZ

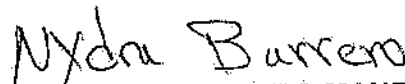
Jefe Oficina Asesora de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones

Comité Financiero:



RUTH MONICA MONCADA PULIDO
Profesional Universitario División Financiera

GLORIA Y. ZAMUDIO APONTE
Profesional Especializado División
Financiera



NYDIA ESPERANZA BARRERO MAHECHA
Profesional Especializado División Financiera



MONICA MARCELA URREGO DAVID
Jefe División de Contratación y Adquisiciones